



FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

TESIS

“Consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022”

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ABOGADA**

Autoras

Bach. Nuñez Benavides Leslie Anali

<https://orcid.org/0000-0002-6591-0692>

Bach. Ocupa Vizconde Sheyla Lilibeth

<https://orcid.org/0000-0002-1449-9178>

Asesora

Mg. Hananel Cassaro Cecilia Elizabeth

<https://orcid.org/0000-0002-5337-7253>

Línea de Investigación

**Desarrollo Humano, Comunicación Y Ciencias Jurídicas Para
Enfrentar Los Desafíos Globales**

Sublínea de Investigación

Desarrollo Público y Derecho Privado

Pimentel – Perú

2023

**“CONSECUENCIAS JURÍDICAS DEL ALLANAMIENTO EN LOS
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
ANTE INDECOPI, CHICLAYO 2020-2022”**

Aprobación del jurado

DR. FAILOC PISCOYA DANTE ROBERTO

Presidente del Jurado de Tesis

MG. DELGADO FERNANDEZ ROSA ELIZABETH

Secretario del Jurado de Tesis

MG. HANANEL CASSARO CECILIA ELIZABETH

Vocal del Jurado de Tesis

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la DECLARACIÓN JURADA, somos Nuñez Benavides Leslie Analí y Ocupa Vizconde Sheyla Lilibeth bachilleres del Programa de Estudios de Derecho de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

“CONSECUENCIAS JURÍDICAS DEL ALLANAMIENTO EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ANTE INDECOPI, CHICLAYO 2020 -2022”

El texto de nuestro trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Nuñez Benavides Leslie Analí	DNI: 75904049	
Ocupa Vizconde Sheyla Lilibeth	DNI:73225418	

Pimentel, 28 de septiembre de 2023

Dedicatoria

A mis padres, y a mis hermanos, que me brindaron su apoyo incondicional en todo momento, pero especialmente a Adrián, Kristen, Gemita y Dariel dedico la presente tesis. Porque ustedes son mi soporte, la razón por la que me esfuerzo día a día, para en un futuro poder impulsarlos a superarse y lograr que cada generación supere a la anterior. Todo fue posible gracias a ustedes.

(Leslie Analí Nuñez Benavides)

A mi madre que día a día se esforzó por sacarme adelante y fue un pilar fundamental durante mi formación universitaria. A Cesar que siempre confió en mí, apoyándome durante todo este proceso. A mi hermano menor Juan Manuel que siempre fue mi motor para no desvanecer en el camino, que cuando sentía que ya no podía más, era él mi fortaleza. Les dedico a ustedes la presente tesis porque fueron mi soporte e hicieron esto posible.

(Sheyla Lilibeth Ocupa Vizconde)

Agradecimiento

No podemos cerrar este capítulo sin agradecer a la plana de docentes que vino guiándonos a lo largo de esta carrera profesional, en especial a aquellos que estuvieron presentes en estos últimos años en los que preponderó la virtualidad. Gracias por su exigencia académica, por impulsarnos siempre a mejorar, por sus palabras de aliento y su asesoramiento.

(Sheyla Ocupa Vizconde y Leslie Nuñez Benavides)

Índice

Dedicatoria.....	4
Agradecimiento	5
Índice de tablas	8
Resumen.....	9
Abstract.....	10
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.1.1. Nivel Internacional.....	11
1.1.2. Nivel Nacional	12
1.1.3. Nivel Local	13
1.2. Antecedentes de estudio	14
1.2.1. Antecedentes internacionales.....	14
1.2.2. Antecedentes nacionales	15
1.2.3. Antecedentes locales	18
1.3. Formulación del problema	20
1.3.1. Problema general.....	20
1.3.2. Problemas específicos	20
1.4. Objetivos	21
1.4.1. Objetivo General	21
1.4.2. Objetivos Específicos	21
1.5. Teorías relacionadas al tema.....	22
1.5.1. La protección y defensa del consumidor	22
1.5.2. El allanamiento en los procesos de protección al consumidor.....	26
1.6. Justificación e importancia del estudio.....	28
1.6.1. Justificación teórica	28
1.6.2. Justificación práctica	28
1.6.3. Justificación social.....	29
1.6.4. Justificación metodológica.....	29
II. MATERIAL Y MÉTODO	31
2.1. Tipo y diseño de investigación	31
2.2. Escenario de estudio	31
2.3. Caracterización de sujetos.....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
2.4.1. Técnicas de recolección de datos	33
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos	34
2.5. Procedimientos para la recolección de datos.....	34

2.6. Procedimiento de análisis de datos	35
2.7. Criterios éticos.....	37
2.8. Criterios de Rigor científico.....	38
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	40
3.1. Resultados	40
3.2. Discusión de resultados de investigación	77
3.3. Aporte práctico	79
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	87
4.1. Conclusiones.....	87
4.2. Recomendaciones.....	88
REFERENCIAS.....	90

Índice de tablas

Tabla 1: Categorización	35
Tabla 2: Operacionalización De Categoría.....	36
Tabla 3: Número De Procedimientos Resueltos Por La Comisión De La Oficina Regional Del Indecopi En Lambayeque Implementando En Allanamiento, Durante El Periodo 2020-2022.....	41
Tabla 4: Resoluciones A Examinar Durante El Periodo Comprendido Entre 2020 Y 2022	41
Tabla 5: Pretensiones Planteadas Por Los Consumidores- Año 2020	42
Tabla 6: Descargos Presentados Por Los Proveedores Ante Denuncias Formuladas En El Año 2020.....	43
Tabla 7: Consecuencias Jurídicas Aplicadas Y Graduación De Sanciones Del Año 2020	44
Tabla 8: Pretensiones Planteadas Por Los Consumidores- Año 2021	46
Tabla 9: Descargos Presentados Por Los Proveedores Ante Las Denuncias Formuladas En El Año 2021	47
Tabla 10: Consecuencias Jurídicas Aplicadas Y Graduación De Sanciones En El Año 2021	48
Tabla 11: Pretensiones Planteadas Por Los Consumidores En El Año 2022	50
Tabla 12: Descargos Presentados Por Los Proveedores Ante Las Denuncias Formuladas En El Año 2022	51
Tabla 13: Consecuencias Jurídicas Aplicadas Y Graduación De Sanciones Del Año 2022 ..	52
Tabla 14: Codificación De Operadores Jurídicos Entrevistados En La Presente Investigación	54
Tabla 15: Tratamiento Y Regulación Del Allanamiento En El Sistema De Protección Del Consumidor.....	58
Tabla 16: El Allanamiento Aplicado En Procedimientos Administrativos De Protección Al Consumidor En El Derecho Comparado.....	60
Tabla 17: El Allanamiento En El Proceso Civil Y El Allanamiento En Procedimientos Administrativos De Protección Al Consumidor.....	62
Tabla 18: El Allanamiento Y La Vulneración De Derechos.....	64
Tabla 19: El Allanamiento Y Los Costos Procesales Del Consumidor	67
Tabla 20: El Allanamiento Y El Carácter Tuitivo	69
Tabla 21: Graduación De Sanciones	71
Tabla 22: Exoneración De Costos Y Celeridad Procesal	73
Tabla 23: Criterios De Valoración Y Aplicación De Pagos De Costos	74
Tabla 24: El Allanamiento En Procedimientos Administrativos De Protección Al Consumidor Ante Indecopi Y Los Derechos Del Consumidor.....	76

Resumen

La presente investigación nace de apreciar los efectos de la inclusión de la figura del allanamiento en los procesos de protección y defensa de los derechos de los consumidores en el ordenamiento jurídico peruano como medida idónea entender del legislador en la búsqueda de procesos céleres y la adecuada satisfacción de las pretensiones de los consumidores por medio de una serie de incentivos procesales a los proveedores planteando como pregunta de investigación ¿Cuáles son las consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022?, en función a lo cual se centró como objetivo general determinar las consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022; para lo cual se aplicó una metodología cualitativa centrada en el análisis de resoluciones emitidas por el Indecopi y la recepción de la perspectiva de expertos en la materia, con lo cual se llegó a concluir que una de las consecuencias negativas de la inclusión de esta figura en materia de derecho del consumidor resulta la exoneración de costos procesales en tanto prevé la no retribución de un gasto realizado por los consumidores devenido de una infracción normativa provocada por los proveedores, concluyéndose además que dicho beneficio no resulta determinante en la decisión de los proveedores de allanarse a un proceso por lo cual se plantea a manera de reforma legislativa su eliminación de nuestro ordenamiento.

Palabras Clave: Indecopi, consumidor, allanamiento, protección, regulación, relación de consumo

Abstract

The present investigation is born from appreciating the effects of the inclusion of the figure of the raid in the processes of protection and defense of the rights of consumers in the Peruvian legal system as an ideal measure to understand the legislator in the search for speedy processes and adequate satisfaction of consumer claims through a series of procedural incentives to providers, posing as a research question: What are the legal consequences of the search in administrative consumer protection procedures before Indecopi, Chiclayo 2020-2022?, based on which focused as a general objective to determine the legal consequences of the search in the administrative procedures of consumer protection before Indecopi, Chiclayo 2020-2022; for which a qualitative methodology focused on the analysis of resolutions issued by Indecopi and the reception of the perspective of experts in the field was applied, with which it was concluded that one of the negative consequences of the inclusion of this figure in As a matter of consumer law, the exoneration of procedural costs results, as it provides for the non-compensation of an expense made by consumers resulting from a regulatory infraction caused by the suppliers, concluding also that said benefit is not decisive in the decision of the suppliers to settle to a process for which its elimination from our legal system is proposed as a legislative reform.

Keywords: Indecopi, consumer, raid, protection, regulation, consumer relationship

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

1.1.1. Nivel Internacional

En la actualidad, nos encontramos en lo que Calais, (1992) ya definía como una “sociedad de consumo”, propia de la modernidad e industrialización, en la que las prácticas empresariales y publicitarias de los proveedores muchas veces someten a los consumidores en un estado de indefensión, por lo que la protección de sus intereses debe jugar un rol trascendental, más aún cuando las normativas vigentes muchas veces solo brindan una protección ilusoria.

En tal sentido, las Naciones Unidas, (2017) consiente de la protección que se le debe brindar a los consumidores, alrededor del mundo elaboró el Manual sobre Protección al Consumidor como un mecanismo de apoyo a los estados a implementar políticas que sirvan para dicho propósito, buscando procesos céleres en los que exista una responsabilidad social de las empresas, mecanismos de auto y corregulación, en la búsqueda de vías efectivas de solución de controversias; sin que ello signifique que se vean mermadas las relaciones de consumo, entre proveedores y consumidores.

En la búsqueda de esta celeridad procesal, también se prevén mecanismos alternativos de solución de controversias, en los que se va a buscar siempre el allanamiento o sometimiento de las empresas o proveedores frente a los reclamos o pretensiones de los consumidores. Así, por ejemplo, en Argentina se regula mediante la Ley N° 26993 específicamente en el artículo 12 la figura del acuerdo, sometimiento u homologación, en el sistema de resolución conflictos de las relaciones de consumo, siempre que exista entendimiento entre las partes en los próximos 05 días a la denuncia efectuada.

No obstante, una de las principales controversias que se le ha planteado a esta postura es que se analizan los reclamos entre consumidores y proveedores de manera individual, de tal forma que con los allanamientos o sometimientos de las empresas a las denuncias de los consumidores, estas evitan el pago de mayores costos y el imposición de sanciones, mientras que el consumidor ve satisfecha su pretensión principal; no obstante, la empresa sigue practicando dicha política irregular en el mercado, circunstancia que puede afectar a más consumidores ajenos a la denuncia presentada. Situación que cobra mayor relevancia cuando tenemos en consideración que no todos los países cuentan con una regulación específica en materia de protección al consumidor.

1.1.2. Nivel Nacional

En el ordenamiento jurídico peruano, el INDECOPI es el encargado de tutelar los intereses de los consumidores desde 1992, con el Decreto Ley 25868. Asimismo, con el fin de conferir al consumidor una protección especial, nuestra constitución le reconoce en su artículo 65 un rango constitucional, en atención al abusivo accionar de los proveedores otorgándole al Estado la facultad de accionar en favor de los derechos del consumidor, aunado a ello se encuentra tutelada en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los últimos años una serie de modificaciones a los procedimientos en materia de protección al consumidor y la regulación de sistemas de arbitrajes de consumo, deja en enterever su predisposición por procedimientos céleres y eficaces, en los que se resuelvan las controversias planteadas, a la vez que no se merme la relación de consumo que la predijo.

Así también surge en nuestro ordenamiento la figura del allanamiento o reconocimiento dentro del ámbito administrativo sancionador, a través del D.L. 1308 durante el 2016, modificando el sistema de protección del consumidor para incluir como atenuante a tal figura, permitiendo con ello la graduación de las sanciones para los

proveedores, lo que a nuestro entender supondría una transgresión de la normativa misma de defensa de los consumidores.

La última directiva presentada por el INDECOPI, (2021) Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI sirve como un mecanismo de culminación célere de los procesos iniciados por denuncia de parte ante la autoridad competente, y dependiendo el momento procesal en el que sea planteado devendrá en una serie de beneficios procesales para la empresa o proveedor que reconoce su responsabilidad sobre un hecho imputado, circunstancia que justamente es motivo de muchos comentarios en la doctrina peruana, en tanto autores como Prieto, (2021) quien señala que debería extenderse el alcance de esta figura no solo a supuestos en los que se presente una denuncia ante INDECOPI de manera directa, sino también cuando se haya optado por presentar un reclamo previo y la empresa se haya allanado al mismo.

Mas allá de ello, en nuestro ordenamiento el carácter de la protección al consumidor como lo ha reconocido el propio INDECOPI posee una naturaleza protectora o tuitiva, por parte del aparato público, por lo que ante determinadas prácticas comerciales incorrectas que puedan ser denunciadas ante su judicatura, debería poder intervenir de oficio para su eliminación del mercado, aun cuando la pretensión del consumidor se vea satisfecha en función al allanamiento o sometimiento de la empresa a su denuncia.

1.1.3. Nivel Local

Esta problemática se traslada la realidad local en función a la vigencia nacional de las leyes de protección y defensa de los consumidores replicándose con ello la búsqueda de procesos céleres y eficaces que satisfagan las necesidades de consumidores y empresarios y mantengan vigentes las relaciones de consumo.

No obstante, es preciso señalar que no toda la población ni la doctrina se encuentra acordé con el tratamiento que se le da a la figura del allanamiento en los procesos

administrativos derivados de denuncias de los consumidores ante el INDECOPI, existiendo quienes señalan que ello supone beneficios excesivos para los empresarios y el no reconocimiento íntegro de los derechos de los consumidores entre ellos la asunción de los costos procesales, rompiendo con ello como señala Villota, (2017) el carácter tuitivo que deben tener los procesos de protección y defensa del consumidor a efectos de equiparar la dispar relación de consumo frente a los empresarios y su disponibilidad de recursos.

1.2. Antecedentes de estudio

1.2.1. Antecedentes internacionales

La Organización de las Naciones Unidas, (2017) insta en el apartado de “Solución de Controversias y Compensaciones” de sus directrices para la correcta protección de los derechos del consumidor a nivel global que los estados miembros opten por procedimientos que solucionen las controversias derivadas de las relaciones de consumo de forma célere, transparente y accesible, mediante mecanismos que incentiven a las empresas a buscar soluciones adecuadas y céleres, que permitan a su vez la continuidad de las relaciones de consumo, pudiendo entenderse implícitamente que se hace referencia a la búsqueda de mecanismos que conlleven a la aceptación oportuna de las empresas en la relación a las infracciones cometidas, con figuras como el allanamiento, sin embargo, tampoco debe dejarse de lado la obligación de que todo mecanismo que pretenda brindar un arreglo a un conflicto, debe ser equitativo, transparente, eficaz, apartado de toda parcialidad y brindar sobre todo respuesta efectiva a las pretensiones legítimas de los reclamantes.

Terán, (2019) en su artículo jurídico para la revista de la Universidad de San Francisco de Quito, analiza la defensa de los derechos del consumidor en Ecuador, en donde refiere que la tendencia en el país norteño es alejarse de los estándares internacionales de protección de los derechos de los consumidores, haciendo referencia

que contrariamente a la tendencia que tiene la región de regular mecanismos y estrategias para buscar procesos céleres en la resolución de controversias derivadas de relaciones de consumo, en determinado país se ha implantado una legislación que proponen la aplicación supletoria las normas civiles a dichas controversias dejando de lado los procedimientos sustanciales y célebres con los que ya contaba tal país.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Armestar y Cachique, (2022) en su tesis de pregrado ante la Universidad Nacional del Santa, analiza el pago de costos al consumidor en el marco de los procesos de consumo cuando se ha optado por el allanamiento o reconocimiento, enmarcando ello dentro del carácter tuitivo que debe presentar el estado frente a los intereses de los consumidores, por lo que, tras una investigación cualitativa, se llega a concluir que nuestro actual marco legal en torno a la figura del allanamiento, y las consecuencias jurídicas que presenta, incluida la liberación del pago de costos, presenta una serie de deficiencias y se aparta de la naturaleza tuitiva que debería tener el órgano estatal en la resolución de dichas controversias, repercutiendo negativamente en la economía de los consumidores.

Rozas, (2021) en su tesis de pregrado ante la Universidad Andina del Cuzco, analiza la figura del allanamiento administrativo y sus implicancias en los procesos de protección y defensa del consumidor, señalando que estos en la mayoría de casos no son correctamente compensados pese a los beneficios que obtienen las empresas por allanarse a las denuncias en su contra, en donde tras aplicar una metodología cuantitativa, llega a concluir que son los productores o empresarios los más beneficiados con la regulación del allanamiento o sometimiento en los procesos, no siempre garantizándose un procedimiento célere y en los que se tiende a exonerarlos del pago de costos al consumidor.

Oviedo, (2021) en su tesis de maestría ante la Pontificia Universidad Católica del Perú, analiza la figura de la exoneración de sanción como medida eficiente en el sistema de protección y defensa del consumidor, como una especie de *compliance* del consumidor, señalando que la incorporación en nuestro sistema de la figura del allanamiento o reconocimiento ha disminuido el promedio de porcentajes de conciliación en materia de protección al consumidor, debido al beneficio económico que supone para los proveedores la exoneración de sanciones o el pago de factores como los costos procesales.

Indecopi, (2020) en su libro *Una mirada global a la discriminación en el consumo*, analiza esta figura en el ordenamiento jurídico peruano y como es que la normativa vigente debe crear excepciones ante supuestos de discriminación, tomando entre otros ejemplos el caso de los beneficios premiales inherentes al allanamiento, en los que se puede exonerar del pago de costos o de la imposición de sanciones pecuniarias a los proveedores que al presentar sus descargos reconozcan la infracción que se les imputa, señalando que dichos beneficios quedarán desplazados en el caso en el que se advierta una discriminación en la relación de consumo, en el cual se deberá imponer las sanciones correspondientes, sin que merme beneficio alguno para los proveedores.

García, (2020) en su tesis de pregrado para la Universidad Peruana de los Andes, plantea una investigación en relación a derogar la figura del allanamiento en el sistema de protección al consumidor en el ordenamiento jurídico peruano, entendiendo que esta figura desvirtúa la naturaleza de los procesos de solución de conflictos derivados de relaciones de consumo, por lo que tras una investigación documental propositiva, llega a concluir que es necesario la derogación del allanamiento al ser incompatible con nuestro sistema de solución de controversias, presentando procesos ineficientes que perjudican a los consumidores y dotan de beneficios a los productores o empresarios.

Indecopi, (2019) elaboró un conjunto de lineamientos sobre protección al consumidor en el ordenamiento jurídico peruano, en la cual tras un análisis de las

resoluciones emitidas por Sala Especializada en Protección al Consumidor, concluye que la figura del allanamiento contrario a lo estipulado en las propias directrices del INDECOPI puede aplicarse en la protección de intereses colectivos, y que debe entenderse como aquella figura de efecto inmediato que pone fin a un determinado procedimiento y que ya no le correspondería a una segunda instancia dilucidar sobre el fondo de la cuestión o la graduación respectiva de la sanción impuesta o bien la exoneración del pago de costos del procedimiento.

Liza, (2018) en su tesis de maestría ante la Pontificia Universidad Católica del Perú, analiza los procedimientos de protección y defensa del consumidor a cargo de INDECOPI en el ordenamiento jurídico peruano, en relación a proponer que estos abandonen su naturaleza sancionadora y se revistan de una forma trilateral, examinando para ello, entre otras, la figura del allanamiento desde las diversas directrices y ha brindado el órgano encargado de la protección y defensa del consumidor desde la inclusión de dicha figura en este sistema, considerándolo como una circunstancia atenuante de la responsabilidad administrativa del proveedor en los supuestos en los que de manera oportuna al momento de la presentación de sus descargos reconozca las pretensiones de los consumidores; beneficiándose con ello del exoneración del pago de los costos procesales.

Indecopi, (2018) a través del Balance anual presentado en función a la protección en materia del consumidor, destaca la importancia de la figura del allanamiento y demás mecanismos alternativos y seres de resolución de controversias derivadas de relaciones de consumo al señalar que en promedio los consumidores han ahorrado más de 28 millones de soles, en comparación con los casi 3 millones y medio de soles que se han evitado las empresas por concepto de multas o afectación a su reputación empresarial, al recurrir a tales figuras circunstancia que amerita el potenciamiento de dichos sistemas en la búsqueda de soluciones justas eficaces y célebres para consumidores y proveedores, a la par que se busca el no quebrantamiento de las relaciones de consumo.

Aragón & Álvarez, (2018) en su tesis de maestría ante la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, hace un análisis de las mejoras que suponen a los procesos la forzada inclusión de los MARC's en materia de consumidor, analizando figuras como el allanamiento y destacando que su incorporación deviene en una reducción significativa de los plazos en los que se resuelven las controversias derivadas de relaciones de consumo, siendo que tales lineamientos no generan perjuicio ni en consumidores, ni proveedores.

Morales, (2017) en su artículo científico para la revista de la Universidad de Lima, analiza la figura del allanamiento en el sistema de protección y defensa del consumidor, centrando especial énfasis en sus consecuencias jurídicas, en donde llega a determinar que las principales consecuencias que acarrea son la posibilidad de eximir o atenuar la imposición de una sanción de índole pecuniaria en función a la gravedad de la infracción cometida, y la posibilidad de exonerar el pago de costos del procedimiento, señalando como aspecto negativo a tal medida que se vea insatisfecha la retribución de costos al consumidor, cuando dicho gasto devino de un accionar ilícito del allanado.

1.2.3. Antecedentes locales

Vargas, (2022) en su tesis de pregrado ante la Universidad Privada Antenor Orrego, analiza los diferentes medios alternativos de solución de conflictos administrativos en el Perú, en donde analiza en un apartado los diversos mecanismos que prevé el INDECOPI, como ente regulador del sistema de protección y defensa del consumidor para tal fin, centrándose en la figura de la conciliación y la repercusión que ha tenido en su aplicación, la incorporación de figuras como el allanamiento o reconocimiento de infracciones, recogidas del derecho civil, y que presuponen mayores beneficios para los proveedores que someterse a un acto de conciliación.

Infantes, (2021) en su Informe Jurídico de Expediente Administrativo N.º 1174-2019/CC1 ante la Universidad San Martín de Porres, analiza el caso en cuestión sobre un

proceso sancionador en Indecopi ante una entidad bancaria que opta por el allanamiento a la denuncia presentada en su contra, centrando la discusión en verificar la posibilidad de la exoneración o no de los costos procesales, llegando tras un análisis documental a concluir que en los supuestos en los que el allanamiento sea en la fecha de presentación de descargos, este supondrá también el beneficio de la exoneración de costos del procedimiento en favor de los empresarios.

Huacha, (2020) en su tesis de maestría ante la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, analiza la protección al consumidor lambayecano en el procedimiento sumarísimo del Indecopi, analizando entre otras, la remisión a la figura del allanamiento en dichos procedimientos, señalando que deviene en una prerrogativa entregada a los proveedores a efectos de que estos puedan reconocer las conductas que se les imputan y cumplir con las pretensiones denunciadas por los consumidores, en la base de un sistema premial que les permitirá evitar sanciones y mayores costos procesales, al ser exonerados de los mismos, en función a la oportunidad en la que presenten su allanamiento.

Inca, (2020) en su tesis de pregrado ante la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, hace un análisis de la aplicación del principio del debido procedimiento en el marco de los procesos administrativos sancionadores en nuestro ordenamiento jurídico, llegando a recomendar la difusión y potenciación de figuras como el allanamiento o reconocimiento por parte de los infractores de las pretensiones presentadas por los afectados, los consumidores en el supuesto de relaciones de consumo, a efectos de lograr procesos más céleres, en el que haya una satisfacción idónea y oportuna de las pretensiones postuladas, persuadiendo siempre la conducta de los infractores hacia el reconocimiento.

Cárcamo, (2017) en su tesis de maestría para la Universidad de Piura, realiza un análisis crítico en función al sistema de atribución de responsabilidad en la defensa del consumidor, en donde al analizar la figura del allanamiento de los proveedores a las

pretensiones de los consumidores llega a concluir que al usarse la figura del allanamiento como un mecanismo atenuante de la responsabilidad administrativa del proveedor y por lo tanto de la sanción que impondrá la administración en función al *ius puniendi* que le confiere el Estado, nos encontramos ante procedimientos de naturaleza administrativa sancionadora en los que no cabe la aplicación supletoria de los principios del código civil por lo que resulta contradictorio la aceptación de la premisa de la posibilidad de exonerar de costos u costas del procedimiento a los proveedores por su simple allanamiento a las pretensiones de los consumidores.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuáles son las consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cuál es el tratamiento legislativo del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022?

¿Cuáles son los derechos del consumidor afectados con la implementación del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022?

¿Cuáles son los beneficios generados con la implementación del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022?

¿Cuáles son las causales de procedencia del pago de costos y costas como consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo 2020-2022?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar las consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022.

1.4.2. Objetivos Específicos

Identificar el tratamiento legislativo del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022.

Determinar los derechos del consumidor afectados con la implementación del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022.

Determinar los beneficios generados con la implementación del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022.

Determinar causales de procedencia del pago de costos y costas como consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022.

1.5. Teorías relacionadas al tema

1.5.1. La protección y defensa del consumidor

1.5.1.1. La naturaleza de la protección al consumidor

Hablar de los derechos del consumidor, es como refiere Leturia, (2018) hablar de derechos de naturaleza tuitiva o con tendencia protectora, en este caso de la ley en favor de un determinado grupo de personas inmersas en relaciones de consumo y que pueden ser catalogados como los consumidores finales de bienes, productos o servicios ofertados en el mercado.

En este sentido, la ley entiende que al momento de establecerse una relación de consumo entre dichos consumidores finales y los proveedores, la principal característica de esta relación es una inferioridad del consumidor frente a su contraparte; inferioridad, que es reconocida por la ley y en base a la cual se deben de prever una serie de mecanismos que permitan equiparar la relación de consumo a efectos de que cuando surjan controversias en los términos en los que ha sido estipulada la misma, dicho estado de inferioridad no suponga una vulneración injustificada e impune de los derechos de los consumidores.

La evolución del derecho del consumidor a lo largo de la historia ha pasado desde unas primeras regulaciones que protegían solamente la salud de los consumidores, hasta legislaciones contemporáneas que contemplan casi la totalidad de relaciones de consumo que se realizan en el mercado, a efectos de evitar y sancionar la presencia de malas prácticas comerciales o la vulneración de derechos fundamentales de los consumidores.

En tal sentido, como explica Lorenzetti, (2009) esta disciplina del derecho, en alusión al derecho del consumidor, nace como la regulación aplicable a las relaciones de consumo en salvaguarda de los intereses de los consumidores, siendo tal su razón de ser

y la justificación de su incorporación en los ordenamientos, por lo que parafraseando al maestro argentino, podríamos señalar que el sujeto de protección de la norma, es en todo momento, el consumidor, indistintamente en la etapa de la relación de consumo en la que nos encontremos o su actuación de forma individual o colectiva, por lo que es el Estado el encargado de brindar tal protección, en función del principio tuitivo y de protección.

En el ordenamiento jurídico peruano es la Ley N.º 29571, más conocida como el Código de Protección y Defensa del Consumidor, quien recoge los lineamientos y directrices adoptadas por el estado peruano en la búsqueda de salvaguardar los derechos e intereses de los consumidores en las relaciones de consumo dentro de nuestro ordenamiento.

1.5.1.2. Los procesos de protección al consumidor

Conforme se viene señalando la naturaleza del derecho al consumidor es una naturaleza tuitiva y por lo tanto recae en el estado la obligación de equiparar las relaciones de consumo en salvaguarda de los derechos de los consumidores por lo que se prevé en el Código de Protección y Defensa del Consumidor una serie de procedimientos mediante los cuales los consumidores pueden denunciar las incorrectas prácticas que vienen realizando los proveedores en el mercado y solicitar la intervención estatal para resolver la controversia que haya podido surgir de dicha relación de consumo.

En tal sentido el artículo 104 del citado cuerpo normativo hace referencia a que los proveedores van a ser responsables por la falta de calidad de sus productos, el quebrantamiento del deber de idoneidad entre lo ofertado y lo finalmente entregado, la omisión o defecto en la transmisión de información o cualquier otra infracción que esté señalada como tal de forma expresa en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, señalando además en su artículo 106 que este puede instaurar procedimientos de

naturaleza sancionadora por infracción normativa o incumplimiento de mandatos; así como, procedimientos de liquidación de costos y costas derivadas de los procedimientos.

a) Procedimientos de naturaleza sancionadora

El INDECOPI, como órgano encargado de salvaguardar y proteger los derechos de los consumidores en el Perú, puede iniciar de oficio o a pedido de parte procedimientos sancionadores en los supuestos en los que los proveedores quebranten las normas de protección al consumidor, inobserven los acuerdos a los que han arribado en sede arbitral o administrativa y adicionalmente en los supuestos en los que se nieguen a brindar información o alteren la misma.

Estos procedimientos sancionadores, conforme se regulan en los artículos 107 al 123 del Código de Protección y Defensa del Consumidor pretenden demostrar la responsabilidad administrativa de los proveedores por una de las infracciones anteriormente señaladas y en consecuencia interponer una sanción administrativa. Así, como señala Peláez, (2014) los procedimientos sancionadores en materia de protección y defensa del consumidor, son mecanismos legales por los cuales el Estado puede materializar su interés público de salvaguarda y su carácter tuitivo en relación al consumidor, canalizando de esta forma su ius puniendi ante el quebrantamiento normativo por parte de los proveedores o el rehusé de los mismos de acatar los mandatos impuestos por la autoridad competente, en este caso el INDECOPI.

b) Procedimientos de liquidación de costos y costas derivadas de los procedimientos.

Nuestro ordenamiento prevé, que indistintamente del proceso en el que nos encontremos, el órgano sancionador está habilitado a imponer condenas por costos y costas procesales, adicionales a las sanciones o multas que el hecho infractor amerita,

señalándose que ante incumplimiento de esta condena, se puede proceder a la aplicación de multas para asegurar el adecuado cumplimiento.

1.5.1.3. Las sanciones y medidas correctivas

Como resultado de los procedimientos sancionadores que prevé el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Indecopi está facultado a imponer a los proveedores sanciones y medidas correctivas en función a la infracción de la que sean responsables, siempre bajo los criterios de proporcionalidad y debida justificación.

Así de conformidad con el artículo 110 del Código, se pueden imponer: i) Sanciones leves, que van desde amonestaciones hasta multas máximas de 50 UIT, ii) Sanciones graves, que pueden llegar hasta multas de 150 UIT y iii) Sanciones muy graves, que pueden llegar a multas de hasta 450 UIT.

Ahora bien, como se señala adicionalmente a la resolución de fondo emitida por el órgano y la correspondiente sanción, se pueden dictar medidas que tiendan a complementar, reparar o corregir las infracciones cometidas, a efectos de tutelar los derechos de los consumidores, mismas que pueden ser dictadas a oficio o pedido de parte, siempre que sean correctamente informadas al proveedor; entre estas medidas correctivas, las más comunes son la reposición, reemplazo o reparación de bienes, el cumplimiento de contraprestaciones, la entrega de información, el comiso, decomiso o destrucción de mercadería, entre otras.

De igual forma, adicional a las sanciones y medidas correctivas que se puedan imponer, el órgano encargado de la protección y defensa de los consumidores también está facultado para interponer multas coercitivas ante el incumplimiento de los proveedores en acatar las sanciones impuestas o realizar los pagos requeridos de conformidad con los artículos 117 y 118 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

1.5.2. El allanamiento en los procesos de protección al consumidor

Conforme se puede apreciar del apartado precedente, la protección y salvaguarda de los derechos de los consumidores en el ordenamiento jurídico peruano, debido a la naturaleza tuitiva que los revisten, adquiere una preponderancia trascendental y un interés social frente a las dispares relaciones de consumo, por lo que no es suficiente con la regulación de normas que promuevan la tutela de dichos derechos o procedimientos sancionadores que impongan el *ius puniendi* estatal a los proveedores que transgreden dicha normativa, sino que el legislador entiende que aunado a ello, estos procedimientos deben ser céleres y eficaces, pudiendo incluso brindarle la oportunidad a las empresas de reconocer en un primer momento su incorrecto accionar y bajo una suerte de derecho premial, disminuir prudencialmente las sanciones que recibiría.

Es así que, bajo estas consideraciones, en el año 2016 el legislador mediante la dación del Decreto Legislativo N.º 1308 planteo la modificación del Código de Protección y Defensa del Consumidor, regulando dentro de dicho cuerpo normativo, la figura del allanamiento, una figura extraída del derecho civil, que en sede administrativa y en términos de derechos del consumidor pretendía incentivar a los proveedores a buscar alternativas de solución eficaces y céleres que lleven a resoluciones liminares de las controversias surgidas de las relaciones de consumo, reduciendo con ello sus gastos y la carga procesal del INDECOPI y que como consecuencia de ello, el consumidor vea satisfecha su pretensión de manera oportuna.

1.5.2.1. Oportunidad para solicitar el allanamiento

El artículo 1 del Decreto Legislativo N.º 1390 publicado en el año 2018, señala en relación a la oportunidad del allanamiento, que este puede darse en cualquier parte del procedimiento sancionador que ha sido instaurado a pedido de parte u oficio, variando si

las consecuencias jurídicas que supone la etapa en la que el proveedor reconozca la infracción y se allane a la pretensión del consumidor. Así, señala que:

Para todo procedimiento iniciado oficiosamente o mediante una denuncia presentada por los consumidores y siempre que el proveedor decida reconocer la pretensiones planteadas y allanarse a las mismas al momento en el que debería presentar sus descargos con posterioridad a su notificación, dicho acto cierra el proceso, tomándose como asunción de responsabilidad y en consecuencia supondrá la condena de la sanción respectiva, siendo en estos casos una amonestación; sin embargo, si el allanamiento se produce con posterioridad a la oportunidad de presentación de descargos, si podrá imponérsele una multa de naturaleza pecuniaria. Reconociendo además que para todos estos supuestos se exonerará de cubrir los costos que haya demandado el procedimiento.

1.5.2.2. Consecuencias jurídicas del allanamiento

Ahora bien, en este punto el análisis corresponde centrarnos en el núcleo fundamental de la presente investigación en relación a las consecuencias jurídicas del allanamiento para los consumidores y para los proveedores; como ya se ha señalado lo que se busca con la inclusión de esta figura en los procedimientos sancionadores por infracción al código de protección y defensa del consumidor es celeridad y eficacia mediante la inclusión de un sistema premial, en el que los proveedores reconozcan sus infracciones y puedan con ello satisfacer las pretensiones de los consumidores.

Ahora, la principal consecuencia jurídica que tiene el allanamiento para los proveedores es que estos pueden evitar la imposición de una sanción pecuniaria si el allanamiento se realiza de manera oportuna en el plazo que le confiere la entidad para presentar sus descargos ante el inicio de un procedimiento sancionador ya sea por denuncia de parte o de oficio, haciéndose posibles solamente de una amonestación en casos de naturaleza leve; y en procesos de naturaleza grave o muy grave en referencia a

las infracciones cometidas, que el allanamiento que realicen se tome como un atenuante al momento de cuantificar la sanción pecuniaria a imponer.

Asimismo, otra consecuencia jurídica que plantee el allanamiento es la exoneración del pago de costos para los proveedores que oportunamente acepten la infracción sin perjuicio del pago de las respectivas costas procesales en favor de los consumidores; siendo justamente esta consecuencia la más criticada en relación a la incorporación del allanamiento en el sistema de protección y defensa del consumidor; en tanto, dentro de los costos procesales se encuentran los gastos operativos y el pago de honorarios en los que han incurrido los consumidores como consecuencia de la infracción cometida por los proveedores y con el único fin de hacer valer sus derechos, por lo que parte la doctrina considera que con esta exoneración se rompe el carácter tuitivo del derecho del consumidor al generar un perjuicio económico a los consumidores que no se hubiera producido si la actitud del proveedor en el mercado hubiera sido la adecuada y no hubiera quebrantado ninguno de los términos de la relación de consumo.

1.6. Justificación e importancia del estudio

1.6.1. Justificación teórica

La justificación teórica de la presente investigación radica en buscar lineamientos necesarios para el correcto tratamiento de la figura del allanamiento en los procedimientos sancionadores de protección y defensa del consumidor, procurando con ello que no rompa el carácter tuitivo de dicho sistema, así como la adecuada satisfacción de las pretensiones de los consumidores.

1.6.2. Justificación práctica

La justificación práctica que engloba la presente investigación radica en trasladar los aportes teóricos sobre el correcto tratamiento que debería llevar la figura del

allanamiento administrativo en controversias surgidas de una relación de consumo frente a INDECOPI, a los procesos diarios sobre dicha materia con la finalidad de volver los procesos celulares pero sobre todo eficaces que permitan la correcta satisfacción de los intereses de los consumidores, la correcta atención a sus reclamos o denuncias, la permanencia de las relaciones de consumo pero sobre todo la eliminación de políticas incorrectas del mercado.

1.6.3. Justificación social

La justificación social de la presente investigación radica en que los nuevos lineamientos que se apliquen a los procesos surgidos de una controversia en una relación de consumo ante INDECOPI tiendan a ser más céleres, justos, eficaces y sobre todo a eliminar del mercado las políticas empresariales incorrectas favoreciendo con ello a la población, que va a ver satisfecho sus pretensiones y que no se va a exponer en el mercado políticas de naturaleza incorrecta, respetando con ello el carácter tuitivo del derecho al consumidor.

1.6.4. Justificación metodológica

Se ciñe en realizar una investigación mediante la aplicación de enfoque cualitativo, de tipo básico, descriptivo con diseño de estudio de la doctrina y jurisprudencia con la finalidad de poder analizar el correcto tratamiento y las consecuencias jurídicas de la figura del allanamiento en los procesos derivados de denuncias por controversias producidas en las relaciones de consumo en nuestro ordenamiento jurídico.

Lo novedoso del tema es que si bien es cierto existe un sistema de protección de los derechos del consumidor y sus intereses en nuestro entendimiento jurídico, muchas veces las políticas empleadas en la búsqueda de celeridad procesal, tienden a limitar o afectar los derechos de los consumidores y a permitir que se mantengan en el mercado políticas incorrectas por lo que la presente investigación radica en verificar la posibilidad

de ampliar los aspectos de protección y el correcto tratamiento que deberían seguir figuras como el allanamiento en los procesos derivados de denuncias por controversias producidas en las relaciones de consumo en nuestro ordenamiento jurídico.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación presenta un enfoque cualitativo, en el que no se va a operar variables, ni se va a pretender la cuantificación de la realidad a estudiar, sino más bien su comprensión y abordaje teórico, a efectos de realizar un proceso de interpretación privilegiando un análisis integral de los resultados obtenidos y la realidad analizada.

En cuanto al tipo de estudio, se desarrollará desde el punto de vista hermenéutico, el cual, en palabras de Vásquez, (2020) permitirá una correcta interpretación de textos o piezas documentales, mediante un proceso dialéctico que permita la comprensión adecuada de los mismos, lo que es de vital importancia en la investigación a realizar en tanto se trabajará con resoluciones finales emitidas en procesos contenciosos en protección al consumidor ante INDECOPI, mismas que deben ser analizadas en función a su contenido y la justificación que presentan de la decisión obtenida mediante la valoración probatoria.

De igual forma, se pretende un abordaje descriptivo, a efectos de obtener una visión panorámica de la realidad a analizar, interpretarla y describir su fenomenología. En tal sentido, Aguirre, (2015) sostiene que el método descriptivo, otorga validez a una investigación en tanto supone un mayor nivel de objetividad en la investigación, mediante el uso de técnicas hermenéuticas cualitativas.

2.2. Escenario de estudio

En tanto al escenario de estudio, se centrará en la Oficina Regional de Indecopi en la región Lambayeque, a efectos de recoger data e información pertinente sobre el tratamiento que se le da a la figura del allanamiento en los procesos derivados de la denuncia de los consumidores, durante el periodo comprendido entre los años 2020-2022.

2.3. Caracterización de sujetos

En relación a que la presente investigación va a pretender un análisis de 15 procesos en los que se haya aplicado la figura del allanamiento en los procesos derivados de la denuncia de los consumidores durante el periodo comprendido entre los años 2020-2022, de acuerdo a los criterios que se presentan:

2.3.1. Criterios de inclusión

a) Tipo de resolución:

Se trabajará con las resoluciones emitidas en los procesos en los que las empresas hayan aplicado la figura del allanamiento para someterse a las denuncias presentadas por los consumidores en la región Lambayeque durante los años 2020-2022.

b) Lugar de la resolución:

Deberán corresponder a la Oficina Regional de Indecopi en la región Lambayeque Sede ubicada en Los Tumbos 245, Chiclayo, de forma exclusiva.

c) Año de la resolución:

Las resoluciones expedidas con las que se va a trabajar deberán estar comprendidas entre los años 2020 al 2022.

2.3.2. Criterios de exclusión

a) Tipo de resolución:

Para la presente investigación se rechazará toda resolución que no verse sobre la figura del allanamiento en la región Lambayeque durante los años 2020-2022.

b) Lugar de la Resolución:

Para la presente investigación se rechazará toda pieza resolución que no haya sido emitida por la Oficina Regional de Indecopi en la región Lambayeque, aun cuando versen sobre la realidad problemática a analizar.

c) Año de la resolución:

Para la presente investigación se rechazará todas las resoluciones que no hayan sido emitidas entre los años 2020 al 2022.

De igual forma se trabajará con los operadores jurídicos que ejerzan la defensa libre, con experiencia en la materia de derecho de protección al consumidor o derecho administrativo, en función a recoger su opinión en relación al tratamiento y consecuencias jurídicas de la aplicación de la figura del allanamiento durante el periodo 2020-2022, siendo así, se trabajará con 06 entrevistados, en función a la conveniencia de poder acceder a ellos y la información que nos brinden.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Hernández y Duana (2020), para una investigación cualitativa encontramos, la entrevista, el análisis de contenidos, la ficha de cotejo, la observación sistemática entre otras; las mismas que deben caracterizarse por aportar a la investigación confianza, validez y objetividad para obtener resultados legítimos.

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

a) El análisis de documentos

Como define Rubio, (1999) es una estrategia de investigación cualitativa que nos va a permitir el estudio y análisis pormenorizado de un documento, a efectos de percibir su fenomenología y realizar una revisión formal y sustancial de su contenido, lo que resulta idóneo en la presente investigación, en tanto se va a trabajar con piezas jurisdiccionales

que versen sobre el tema en cuestión, a efectos de determinar las consecuencias jurídicas generados por la implementación del allanamiento en los procesos administrativos contenciosos ante Indecopi en contraposición con las exigencias de nuestro ordenamiento jurídico.

b) Entrevista

Taylor y Bogan (1986) señalan que una entrevista comprende encuentros cercanos entre entrevistados y entrevistadores, a efectos de obtener de los primeros información relevante en función a la perspectiva de los entrevistados en base a su experiencia, sus vidas o una situación específica que sea útil para la investigación.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

a) Ficha de análisis documental

En la cual se recopiló la información pertinente y vital del documento que se está analizando a efectos de viabilizar la interpretación correcta del mismo, en este sentido cada sentencia a analizar presentará una ficha propia de análisis, en la que se extraerá datos importantes como la identificación de la controversia, la postura de las partes, la valoración judicial de la prueba, la decisión adoptada y la justificación de esta.

b) Guía de entrevista

La cual estará conformada por 10 (diez) interrogantes a preguntas abiertas, mediante la cual se pretende obtener la percepción de los operadores jurídicos y profesionales del derecho en relación a los objetos de la presente investigación y las categorías de estudio.

2.5. Procedimientos para la recolección de datos

Como primer paso en el acopio de datos de la presente investigación será solicitar acceso a la información sobre los procesos ante Indecopi por denuncias de consumidores en los que se haya aplicado la figura del allanamiento, en el periodo 2020 y 2022 en la sede de la Oficina Regional de Indecopi; a efectos de aplicar sobre las mismas los criterios de inclusión y exclusión planteados en el presente proyecto; para finalmente mediante la aplicación del instrumento denominado ficha de análisis documental y guía de entrevista, extraer los datos más relevantes y útiles para nuestra investigación.

2.6. Procedimiento de análisis de datos

Los resultados que se obtengan se analizarán en función a las siguientes categorías:

Tabla 1

Categorización

Categoría A	Categoría B
Protección y defensa del consumidor en Indecopi	Allanamiento en los procesos de protección al consumidor
Subcategoría A	Subcategoría B
La naturaleza de la protección al consumidor	Naturaleza jurídica del allanamiento
El carácter tuitivo del derecho del consumidor	Oportunidad para el allanamiento
Sanciones y medidas coercitivas	Consecuencias jurídicas del allanamiento

Nota: Elaboración Propia

Así, los resultados que se obtengan de la investigación se interpretarán en conjunto con las fuentes doctrinarias y jurisprudenciales estudiadas, mediante la técnica de análisis de la TRIANGULACIÓN, a efectos de abordar con imparcialidad y amplitud la realidad problemática planteada y poder contrastar la información recogida con las posiciones teóricas y cumplir los objetivos de la presente investigación.

Tabla 2

Operacionalización de Categorías

Categorización	Subcategoría	Indicadores	Items	Técnicas e Instrumentos
Protección y defensa del consumidor en Indecopi	La naturaleza de la protección al consumidor El carácter tuitivo del derecho del consumidor Sanciones y medidas coercitivas	1. Derecho del consumidor 2. Conocimiento normativo 3. Tratamiento legal y jurisprudencial 4. Proporcionalidad y graduación	1. Conocimiento de la protección al consumidor. 2. Tratamiento jurisprudencial y doctrinario de la protección al consumidor 3. Proporcionalidad y graduación de las sanciones y medidas coercitivas a imponer	Técnica: - Entrevista - Análisis documental de resoluciones en las que se haya optado por la figura del allanamiento en los
Allanamiento en los procesos de protección al consumidor	Naturaleza jurídica del allanamiento Oportunidad para el allanamiento Consecuencias jurídicas del allanamiento	5. Procedimientos de protección 6. Consecuencias jurídicas 7. Beneficios procesales 8. Satisfacción de pretensiones	4. La exoneración del pago de costos procesales 5. La no imposición de multas pecuniarias 6. La atenuante de las sanciones pecuniarias a imponer	procedimientos sancionadores ante INDECOPI Instrumento: - Guía de entrevista - Ficha de Análisis documental

Nota: Elaboración Propia

2.7. Criterios éticos

La presente investigación, ha sido trabajada de una manera ética y adecuada, en función de los siguientes criterios éticos principales detallados en el Informe Belmont, (1978):

a) Beneficencia

En cuanto la presente investigación pretende un análisis de piezas jurisprudenciales a efectos de determinar el abordaje y las consecuencias jurídicas generadas por la implementación del allanamiento en los procesos seguidos ante INDECOPI en los procesos de protección al consumidor, buscando la propuesta de lineamientos para su adecuado abordaje en beneficio de las partes inmersas en dicho tipo de procesos y lograr una verdadera seguridad jurídica.

b) No maleficencia

En cuanto con la presente investigación no se pretende una afectación alguna a un derecho inherente a los seres humanos, por el contrario, se pretende beneficiar a la población presentando lineamientos para el correcto abordaje de los procesos de protección al consumidor en los que se implementa el allanamiento.

c) Confidencialidad

En tanto de las sentencias a analizar se va a retirar los nombres o signos identificativos de las partes inmersas a efectos de proceder al análisis en abstracto de las sentencias, valoraciones y justificaciones de las decisiones obtenidas.

d) Justicia

En tanto se han tomado criterios de inclusión y exclusión objetivos para la selección de las piezas jurisprudenciales a analizar, dejando de lado cualquier aspecto subjetivo que pueda direccionar la investigación.

2.8. Criterios de Rigor científico

En términos de Noreña, Alcanzar, Rojas y Rebolledo (2012) el rigor científico surge como sujeción a la normativa establecida a fin de no desnaturalizar la esencia del trabajo de investigación, así como la metodología que lo constituye.

En esta línea de ideas, el acopio de información en la presente investigación centralmente contempló los siguientes criterios:

a) Credibilidad:

Aráoz, (2021) definen la credibilidad como criterio que se emplea análogamente al de validez interna, en este se parte de la evaluación de los reportes de investigación, los hallazgos o conclusiones a los que se llega con los puntos de vista emitidos por los sujetos entrevistados. En suma, involucra la confianza en que la interpretación refleja con precisión el significado de las posturas adoptadas por los sujetos de la investigación. En tal sentido, la presente investigación ofrece resultados confiables al basarse en el análisis de documentación oficial omitida por órganos jurisdiccionales en ejercicio de su función judicial, la cual será analizada bajo criterios objetivos y principios éticos.

b) Pertinencia:

En tanto la metodología y la información a analizar en la presente investigación guarda estrecha vinculación interna con los objetivos que se han planteado, resultando idóneo para resolver las preguntas de la investigación y poder plantear lineamientos adecuados para un correcto tratamiento de la realidad problemática.

c) Dependencia:

En tanto los resultados que se van a obtener de la presente investigación, obedecen a una realidad específica determinada y su análisis, por lo que, si los contrastamos con otras investigaciones que hayan abordado similar realidad, vamos a apreciar semejanza en relación a los resultados a obtener.

d) Transferencia:

En tanto la presente investigación va a partir de una base teórica establecida, con antecedentes correctamente determinados, en base a los cuales se va a contrastar los resultados obtenidos, pudiendo las conclusiones a las que se arriben servir de base para futuros trabajos que tengan una misma o similar realidad problemática.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

A efectos de cumplir con los fines planteados en la presente investigación, se plantearon una serie de instrumentos con los cuales se recogería el tratamiento que se le viene dando a nuestra problemática, esto es el allanamiento y su implementación en los procedimientos de protección y defensa del consumidor ante Indecopi, así como las consecuencias jurídicas que supone su aplicación tanto para consumidores como proveedores y el sistema de protección del consumidor en general.

En dicho sentido se planteó como primer objetivo específico identificar el tratamiento de la figura del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022; para lo cual se inició un proceso de solicitud de acceso a la información ante dicho órgano rector del sistema de protección y defensa de los consumidores, con el objetivo de obtener las resoluciones finales de los procedimientos en los que se había optado por el allanamiento para poder estudiarlos y analizarlos en la presente investigación.

3.1.1. Análisis de las resoluciones emitidas por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi en Lambayeque, en donde se haya solicitado la aplicación del allanamiento en los procesos de protección del consumidor ante Indecopi, durante los años 2020-2022, Chiclayo.

Un primer punto a tomarse en cuenta es señalar que se ha tenido en consideración los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, procedimientos que pueden ser resueltos tanto por el Órgano Resolutor como por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi en Lambayeque, siendo que por criterios de conveniencia se ha optado por trabajar con los procesos resueltos por dicho órgano colegiado.

Tabla 3

Número de procedimientos resueltos por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi en Lambayeque implementando en Allanamiento, durante el periodo 2020-2022

Año	N° Resoluciones
2020	9
2021	11
2022	16
Total	36

Nota: Elaboración propia

Nótese en la tabla citada, el uso de la figura del allanamiento en los procesos de protección y defensa del consumidor ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de la sede de Lambayeque ha venido en crecimiento durante los últimos años, siendo que en lo que va del 2022 el número de resoluciones emitidas ya supera las resoluciones emitidas en los años precedentes. No obstante, en función a los criterios establecidos en la presente investigación se va a trabajar con 15 resoluciones; es decir, 5 resoluciones por cada año analizado.

Tabla 4

Resoluciones a examinar durante el periodo comprendido entre 2020 y 2022

Año	Resolución	Código
	RESOLUCIÓN FINAL N.º 0386-2020/INDECOPI-LAM	R2020-01
	RESOLUCIÓN FINAL N.º 0239-2020/INDECOPI-LAM	R2020-02
2020	RESOLUCIÓN FINAL N.º 0195-2020/INDECOPI-LAM	R2020-03
	RESOLUCIÓN FINAL N.º 0078-2019/INDECOPI-LAM	R2020-04
	RESOLUCIÓN FINAL N.º 0052-2020/INDECOPI-LAM	R2020-05
2021	RESOLUCIÓN FINAL N.º 0673-2021/INDECOPI-LAM	R2021-01

	RESOLUCIÓN FINAL N.º 0674-2021/INDECOPI-LAM	R2021-02
	RESOLUCIÓN FINAL N.º 0675-2021/INDECOPI-LAM	R2021-03
	RESOLUCIÓN FINAL N.º 0004-2021/INDECOPI-LAM	R2021-04
	RESOLUCIÓN FINAL N.º 0006-2021/INDECOPI-LAM	R2021-05
	RESOLUCIÓN FINAL N.º 0026-2022/INDECOPI-LAM	R2022-01
	RESOLUCIÓN FINAL N.º 0182-2022/INDECOPI-LAM	R2022-02
2022	RESOLUCIÓN FINAL N.º 0183-2022/INDECOPI-LAM	R2022-03
	RESOLUCIÓN FINAL N.º 0311-2022/INDECOPI-LAM	R2022-04
	RESOLUCIÓN FINAL N.º 0586-2022/INDECOPI-LAM	R2022-05

Nota: Elaboración propia a partir de la información brindada en la CARTA N° 000253-2022-LAM/INDECOPI

En tal sentido las resoluciones anteriormente señaladas, serán analizadas en función a las pretensiones planteadas por los consumidores, las respuestas a dichas pretensiones por parte de los proveedores o las empresas denunciadas; así como, las consecuencias jurídicas aplicadas y la graduación de las sanciones emitidas.

3.1.1.1.1. Análisis de las resoluciones emitidas durante el año 2020

Tabla 5

Pretensiones planteadas por los consumidores- Año 2020

Código	Pretensiones Planteadas
R2020-01	Transgresión del artículo 19° de la Ley N°29571; al haberse producido un incumplimiento de las cláusulas de los contratos de arras y preparatorio de compraventa. Infracción al artículo 49° de la Ley N°29571, respecto a que el denunciado habría incorporado una cláusula de naturaleza abusiva, en el apartado décimo segundo del Contrato Preparatorio de Compraventa con Arras de Retracción Bien Futuro, referente a la resolución del contrato y renuncia de indemnizaciones.
R2020-02	Infracción al artículo 56.1° literal b) de la Ley N° 29571, respecto a haber atribuido una deuda al denunciante, ascendente a S/ 27,000.00. Transgresión del artículo 24°, ante la nueva atención oportuna de la empresa de los reclamos señalados por los consumidores.

R2020-03	Transgresión del artículo 19° de la Ley N° 29571 ante la negativa de devolución total de \$9,903.78 al denunciante correspondiente a sus aportaciones al sistema Panderero “Autofinanciamiento” Infracción al artículo 47°
R2020-04	Infracción al artículo 19, respecto a que no otorgó al denunciante, la cobertura por invalidez permanente total del 100% de la Póliza SOAT. Infracción al artículo 19° de la Ley N°29571, respecto a que no remitió oportunamente el expediente al Instituto Nacional de Rehabilitación.
R2020-05	Transgresión del artículo 19°, en tanto no habría otorgado al denunciante, la cobertura por invalidez permanente de la Póliza SOAT, respecto al accidente de tránsito en el que intervino el vehículo de placa N° A2H917,
<i>Nota:</i> Elaboración propia a partir de la información brindada en la CARTA N° 000253-2022-LAM/INDECOPI	

Se puede apreciar que en su mayoría las pretensiones planteadas por los consumidores guardan estrecha relación con el deber de idoneidad tutelado en el artículo 19 del código del consumidor, así como los procedimientos de entrega de información adecuada y atención oportuna por parte de los proveedores, circunstancias que no serían advertidas por estos vulnerando con ello los intereses particulares de los consumidores.

Tabla 6

Descargos presentados por los proveedores ante denuncias formuladas en el año 2020

Código	Descargos presentados
R2020-01	Procedieron con la transferencia de S/5,000.00 a favor del denunciante, por lo que se allanan a la denuncia en el extremo referido al artículo 19°, y solicitaron se concluya el procedimiento y que se excluya la condena de costos procesales.
R2020-02	Con relación al préstamo por el importe de S/27,000.00 y a efectos de no dilatar la presente investigación, se allanan a la pretensión del presente procedimiento, solicitando la conclusión anticipada del presente procedimiento.
R2020-03	Con relación a la infracción al artículo 47 que imputaba que no se habría cumplido con entregar duplicado del contrato de Administración de Fondos Colectivos, allanándose a las imputaciones.
R2020-04	El 29 de octubre de 2019, la denunciada se allana a las imputaciones formuladas solicitando la conclusión del procedimiento en virtud del artículo 112° del Código.

R2020-05 La denunciada se allanó a la imputación planteada en su contra, solicitando la observancia del artículo 112° del Código.

Nota: Elaboración propia a partir de la información brindada en la CARTA N° 000253-2022-LAM/INDECOPI

Se puede apreciar la estrategia de las empresas ante el conocimiento y aceptación de la veracidad de las pretensiones formuladas en su contra es la de allanarse a tales pretensiones, dejando en consideración al momento de presentar sus descargos que el hecho de allanarse va a favorecer a una resolución célere de los procesos solicitando en consecuencia la aplicación de los beneficios que prevé el sistema de protección y defensa del consumidor como lo son la graduación de sanciones y la exoneración del pago de costos del procedimiento.

Tabla 7

Consecuencias jurídicas aplicadas y graduación de sanciones del año 2020

Código	Consecuencias jurídicas aplicadas
R2020-01	<p>La infracción cometida por el denunciado vulnera los derechos individuales del consumidor por lo tal debe ser considerada como leve; no obstante, ante el allanamiento presentado, se gradúa la sanción a imponer, bajo caracteres de proporcionalidad, determinando una amonestación.</p> <p>Del mismo modo, al haberse producido el allanamiento en el momento procesal oportuno para formular descargos, corresponde liberar al infractor de la condena de costos procesales, más no de las costas.</p>
R2020-02	<p>La infracción cometida por el denunciado vulnera los intereses particulares del consumidor por lo tal debe ser considerada como leve; no obstante, esta Comisión considera que el hecho de allanarse refiere un atenuante, por lo que es pertinente la imposición de sanción equivalente a (01) Unidad Impositiva Tributaria - UIT; sin perjuicio que, ante reincidencia, se le aplicará una sanción mayor a la impuesta.</p> <p>De igual forma, deberá abonar el monto de S/. 36.00 soles por concepto de tasas administrativas en favor del consumidor denunciante dentro de los siguientes 05 días hábiles.</p>
R2020-03	<p>La infracción cometida por el denunciado vulnera los derechos individuales del consumidor por lo tal debe ser considerada como leve; no obstante, ante el allanamiento presentado, se gradúa la sanción a imponer, bajo caracteres de proporcionalidad, determinando una</p>

	<p>amonestación, en función a la normativa de la materia y lo dispuesto en el artículo 112.3 del Código.</p> <p>De igual forma, deberá abonar el monto de S/. 36.00 soles por concepto de tasas administrativas en favor del consumidor denunciante dentro de los siguientes 15 días hábiles.</p>
R2020-04	<p>La infracción cometida por el denunciado vulnera los derechos individuales del consumidor por lo tal debe ser considerada como leve; no obstante, ante el allanamiento presentado, se gradúa la sanción a imponer, bajo caracteres de proporcionalidad, determinando una amonestación, en función a la normativa de la materia y lo dispuesto en el artículo 112.3 del Código.</p> <p>De igual forma, en función al artículo antes señalado, y atendiendo al allanamiento presentado, corresponde la exoneración de la condena de costos procedimentales en favor del denunciado, debiendo cubrir solamente las costas del procedimiento.</p>
R2020-05	<p>La infracción cometida por el denunciado vulnera los derechos individuales del consumidor por lo tal debe ser considerada como leve; no obstante, ante el allanamiento presentado, se gradúa la sanción a imponer, bajo caracteres de proporcionalidad, determinando una amonestación, en función a la normativa de la materia y lo dispuesto en el artículo 112.3 del Código.</p> <p>Se condena el pago de costas procesales por parte de la denunciada, exonerándosele de la condena de costos.</p>

Nota: Elaboración propia a partir de la información brindada en la CARTA N° 000253-2022-LAM/INDECOPI

Como se puede apreciar, en los procesos de protección y defensa del consumidor analizados al tratarse de pretensiones ligadas con los intereses particulares de los consumidores las vulneraciones cometidas por las empresas proveedoras en un primer momento han sido calificadas como leves; no obstante, en virtud de los allanamientos realizados ante dichas pretensiones muchas de estas han sido calificadas finalmente con una simple amonestación o el pago de pequeñas cantidades monetarias. Otro punto importante a tener en consideración es que se aprecia la exageración obligatoria los costos del procedimiento de conformidad con el artículo 112.3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor condenando exclusivamente a las empresas al pago de las costas del procedimiento.

3.1.1.2. Análisis de las resoluciones emitidas durante el año 2021

Tabla 8*Pretensiones planteadas por los consumidores- Año 2021*

Código	Pretensiones Planteadas
R2021-01	<p>Transgresión del artículo 19°; respecto a la denegatoria de la solicitud de refinanciamiento del crédito personal de la denunciante realizada en junio del 2019.</p> <p>Transgresión del artículo 19°, respecto a que habría denegado la solicitud de refinanciamiento del crédito personal de la denunciante, realizados mediante escritos de julio y agosto del 2019.</p>
R2021-02	<p>Transgresión del artículo 19°; en virtud a un trato no idóneo a la denunciante por parte de la denunciada.</p> <p>Infracción al artículo 41°.2 literal "C" de la Ley N.º 29571; en virtud al incumplimiento de un trato preferente a la denunciada en atención a su solicitud reiterativa y a contar con un bebe en brazos.</p>
R2021-03	<p>Transgresión del artículo 19°; en virtud a negarse a cubrir la indemnización por fallecimiento y gastos de sepelio correspondientes al SOAT, solicitada por la denunciante el 25 de agosto del 2021.</p>
R2021-04	<p>Transgresión del artículo 19° en la medida que no empleó adecuadamente los mecanismos de seguridad de su establecimiento, dado que de manera indebida habría intervenido a los denunciantes, brindándoles un trato inadecuado.</p> <p>Transgresión del artículo 152° en cuanto no habría permitido acceder al libro de reclamaciones, pese a que los denunciantes lo requirieron, condicionando su entrega a la presentación de una boleta de compras.</p>
R2021-05	<p>Transgresión del artículo 18° y 19°, respecto a que habría remitido, al denunciante, correos electrónicos comerciales no solicitados, los mismos que no consignan la palabra "publicidad" en el asunto y no incluyen un aparatado electrónico válido y de respuesta activa.</p> <p>Transgresión del artículo 18° y 19°, respecto a que habría continuado remitiendo información comercial o publicidad al correo electrónico del denunciante, pese a que este expresamente manifestó su rechazo para recibir la misma y remitió una copia de dicho correo electrónico a antispam@indecopi.gob.pe.</p> <p>Transgresión del artículo 24°, respecto a que no habría atendido de forma adecuada el reclamo presentado por el denunciante el 1 de setiembre de 2020, toda vez que le informó que sus datos no figuraban en su base de datos; sin embargo, ello se contradice con los correos electrónicos remitidos al mismo.</p>

Nota: Elaboración propia a partir de la información brindada en la CARTA N° 000253-2022-LAM/INDECOPÍ

Como se puede apreciar, las principales pretensiones planteadas por los consumidores durante el año 2021 y analizadas en la presente investigación versan sobre infracciones al deber de idoneidad contenido del artículo 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, de igual forma se aprecian contravenciones al artículo 24 en relación a la no atención adecuada de reclamos presentados por los consumidores así como el no acceso a los libros de reclamaciones y mecanismos adecuados de protección de los consumidores.

Tabla 9

Descargos presentados por los proveedores ante las denuncias formuladas en el año 2021

Código	Descargos presentados
R2021-01	Dentro del plazo oportuno para la emisión de descargos, la denunciada formula allanamiento, solicitando se apliquen los beneficios procesales estipulados en el artículo 112° del Código, solicitando la imposición de amonestaciones y la no condena del pago de costos procesales.
R2021-02	En relación con las imputaciones efectuadas, se allanan a las mismas en el presente procedimiento, de acuerdo al Decreto Legislativo N° 1308, el cual modifica el Código. Asimismo, se tiene que el allanamiento es un mecanismo de conclusión de procedimiento que al ser planteado por la parte denunciada dentro del plazo correspondiente para formular descargos tendrá como consecuencia la sanción de la denunciada deberá ser una simple amonestación, no generando una condena de costos procedimentales.
R2021-03	El denunciado presentó sus descargos, allanándose a la imputación efectuada, al amparo de lo dispuesto por el artículo 112 del Código y los beneficios procesales que supone su inclusión en el sistema de protección y defensa del consumidor.
R2021-04	El denunciado durante el plazo oportuno presenta su escrito de descargos, formulando allanamiento a las imputaciones planteadas en su contra, no obstante, con fecha 16 de octubre del 2021 el denunciado presento descargos de fondo contra las pretensiones presentadas en su contra alegando falta de diligencia de los denunciantes.
R2021-05	El denunciado se presenta al procedimiento, mediante su escrito de descargos, formulando allanamiento a las imputaciones planteadas en su contra, reconociendo sus infracciones.

Nota: Elaboración propia a partir de la información brindada en la CARTA N° 000253-2022-LAM/INDECOPI

Se puede apreciar en la tabla presentada que al igual que en el año 2020 las principales respuestas de los proveedores denunciados es solicitar el allanamiento oportuno del proceso al momento de la presentación de descargos solicitando además la aplicación de los beneficios procesales que supone el mismo, en relación a la graduación de las sanciones y la exoneración de los costos procesales no obstante se puede apreciar que adicional a tal allanamiento algunos de los denunciados presentan descargos de fondo trasladando la responsabilidad a los consumidores.

Tabla 10

Consecuencias jurídicas aplicadas y graduación de sanciones en el año 2021

Código	Consecuencias jurídicas aplicadas
R2021-01	<p>La infracción cometida por el denunciado vulnera los derechos individuales del consumidor por lo tal debe ser considerada como leve; no obstante, ante el allanamiento presentado, se gradúa la sanción a imponer, bajo caracteres de proporcionalidad, determinando una amonestación.</p> <p>Del mismo modo, al haberse producido el allanamiento en el momento procesal oportuno para formular descargos, corresponde liberar al infractor de la condena de costos procesales, más no de las costas.</p> <p>Como requerimiento adicional, la denunciada deberá comprobar ante el órgano sancionador encontrarse cumpliendo las medidas correctivas impuestas en máximo 05 días posteriores a la fecha estipulada como plazo para el cumplimiento de las mismas, caso contrario se podrá imponer una multa ascendiente hasta 03 UIT, en función al artículo 117 de la ley de la materia.</p>
R2021-02	<p>Sobre la imputación relacionada con la infracción al deber de idoneidad, corresponde señalar que, vulnera los derechos individuales del consumidor por lo tal debe ser considerada como leve; no obstante, ante el allanamiento presentado, se gradúa la sanción a imponer, bajo caracteres de proporcionalidad, determinando una amonestación.</p> <p>Sobre la imputación relacionada con la infracción al trato preferente, corresponde señalar que, vulnera los derechos individuales del consumidor por lo tal debe ser considerada como leve; no obstante, ante el allanamiento presentado, se gradúa la sanción a imponer, bajo caracteres de proporcionalidad, determinando una amonestación.</p> <p>Del mismo modo, al haberse producido el allanamiento en el momento procesal oportuno para formular descargos, corresponde liberar al infractor de la condena de costos procesales, más no de las costas.</p>

R2021-03	<p>Sobre la imputación relacionada con la infracción al deber de idoneidad, corresponde señalar que vulnera los derechos individuales del consumidor por lo tal debe ser considerada como leve; no obstante, ante el allanamiento presentado, se gradúa la sanción a imponer, bajo caracteres de proporcionalidad, determinando una amonestación.</p> <p>Cabe precisar, que el denunciado formuló allanamiento, respecto a todas las imputaciones, por lo tanto, y en virtud al artículo 112°.3 del Código, no debe ser condenado al pago de costos procesales.</p>
R2021-04	<p>Respecto a la imputación de que no empleó adecuadamente los mecanismos de seguridad de su establecimiento, se tiene que vulnera los derechos individuales del consumidor por lo tal debe ser considerada como leve; no obstante, ante el allanamiento presentado, se gradúa la sanción a imponer, bajo caracteres de proporcionalidad, determinando una amonestación.</p> <p>Respecto a que no habría permitido acceder libro de reclamaciones, en el mismo sentido vulnera los derechos individuales del consumidor por lo tal debe ser considerada como leve; no obstante, ante el allanamiento presentado, se gradúa la sanción a imponer, bajo caracteres de proporcionalidad, determinando una amonestación.</p>
R2021-05	<p>Respecto a que habría remitido, al denunciante, correos electrónicos comerciales no solicitados, estos actos vulneran los derechos individuales del consumidor por lo tal debe ser considerada como leve; no obstante, ante el allanamiento presentado, se gradúa la sanción a imponer, bajo caracteres de proporcionalidad, determinando una amonestación.</p> <p>Respecto a que habría continuado remitiendo información comercial o publicidad al correo electrónico del denunciante, de igual forma se vulnera los derechos individuales del consumidor por lo tal debe ser considerada como leve; no obstante, ante el allanamiento presentado, se gradúa la sanción a imponer, bajo caracteres de proporcionalidad, determinando una amonestación.</p> <p>Respecto a que no habría atendido de forma adecuada el reclamo de fecha 1 de setiembre de 2020, vulnera los derechos individuales del consumidor por lo tal debe ser considerada como leve; no obstante, ante el allanamiento presentado, se gradúa la sanción a imponer, bajo caracteres de proporcionalidad, determinando una amonestación.</p>

Nota: Elaboración propia a partir de la información brindada en la CARTA N° 000253-2022-LAM/INDECOPI

Conforme se puede apreciar de la tabla presentada, en los procesos de protección y defensa del consumidor iniciados por denuncia de parte ante el allanamiento de los denunciados se producen graduaciones en relación a la sanción imponer optando generalmente por imposición de simples amonestaciones como consecuencia que los derechos afectados son derechos particulares y no relacionados

con el interés general, asimismo se evidencia que se presentan exoneraciones en cuanto a los costos procesales de acuerdo al artículo 112 inciso 3 del código.

3.1.1.3. Análisis de las resoluciones emitidas durante el año 2022

Tabla 11

Pretensiones planteadas por los consumidores en el año 2022

Código	Pretensiones Planteadas
R2022-01	Infracción al artículo 56°.1 literal c) de la Ley N°29571 referido a que el denunciado habría reprogramado sin autorización la deuda del denunciante en su tarjeta de crédito, produciendo con ello una deuda de S/27,188.08. Infracción al artículo 56°.1 literal b) de la Ley N°29571 referido a que habría cobrado automáticamente la deuda de la denunciante, por el periodo de marzo a abril 2020, sin su autorización a través de su tarjeta de crédito.
R2022-02	Transgresión al artículo 19° referido a que habría denegado hacer efectiva la póliza con la que contaba el seguro de desgravamen (N° 1395117) del crédito hipotecario N°080-01-0286470 del padre del denunciante, el señor Héctor William Ahumada Huamán.
R2022-03	Transgresión a los artículos 1.1° literal b) y 2°; referido a que no le habría brindado información a la denunciante, respecto a que, al reprogramar sus cuotas correspondientes al mes de abril, mayo y junio del 2020 de su préstamo, se le generaría intereses y dos cuotas adicionales a su cronograma de fecha 07 de octubre de 2019.
R2022-04	Infracción al artículo 56°.1 literal c) de la Ley N.º 29571, respecto a que habría modificado el número, monto de las cuotas de pago y el importe de la TCEA del crédito hipotecario N° 1304031063, ante las amortizaciones al capital realizados por el denunciante. Transgresión del artículo 19°; respecto a que habría modificado el cronograma de pago del 06 de setiembre de 2021 del denunciante, como si hubiera realizado una amortización como adelanto de cuotas y no un pago con reducción de plazo de su crédito hipotecario, puesto que la reducción de cuotas pendientes de pago varía de 153 a 139.
R2022-05	Transgresión a los artículos 1.1° literal b) y 2°; referido a que no habría brindado información idónea y veraz al denunciante, puesto que nunca habría puesto de su conocimiento que la modalidad de adquisición del vehículo era por sorteo y sin tomar en cuenta los pagos realizados. Transgresión del artículo 19°; referido a que no habría cumplido con la entrega del vehículo al denunciante, pese a que cumplió con el pago del monto de S/13,000.00 y haber transcurrido más de veinticinco (25) días posteriores al mismo, conforme a la información brindada en el proceso de inscripción al “Programa Autoplan”.

Nota: Elaboración propia a partir de la información brindada en la CARTA N° 000253-2022-LAM/INDECOPI

Se puede apreciar como las principales pretensiones en el año 2022 en relación a las resoluciones analizadas versión en referencia a los cobros indebidos, las vulneraciones al deber de idoneidad y el no cumplimiento de pólizas de seguridad por lo que los consumidores luego de agotar las vías de comunicación directa con los proveedores para la solución de sus pretensiones se ven obligados a iniciar un procedimiento ante el órgano sancionador.

Tabla 12

Descargos presentados por los proveedores ante las denuncias formuladas en el año 2022

Código	Descargos presentados
R2022-01	El denunciado formuló sus descargos, señalando el allanamiento a las pretensiones formuladas en su contra y solicitando la aplicación de los beneficios que ello supone.
R2022-02	El 14 de diciembre de 2021, se formularon los descargos por parte del denunciado quien se allana al procedimiento en virtud del artículo 112° del código.
R2022-03	El 16 de febrero de 2022, se produjo la formulación de descargos, con la subsecuente solicitud de allanamiento y fin liminar del proceso en virtud del artículo 112° del código.
R2022-04	El denunciado formuló sus descargos, solicitándose se tenga por allanado a la presente denuncia y en consecuencia se dé por concluido el procedimiento; y cumpliendo con precisar que el señor Félix Santiago García Ahumada contrató con el Banco Pichincha el Crédito Hipotecario N° 1304031063 por la suma capital de S/ 169,832.46 pagadero en 240 (doscientos cuarenta) cuotas mensuales.
R2022-05	La denunciada presentó sus descargos allanándose a las dos imputaciones planteadas en su contra, solicitando la aplicación del artículo 112° del Código. Asimismo, en el citado escrito solicitó la confidencialidad del Anexo 2 (25 hojas) que contiene la declaración jurada Anual del Impuesto a la Renta 2021, en tanto señaló que en dichos documentos se detalla información contable relacionada al balance general de su empresa.

Nota: Elaboración propia a partir de la información brindada en la CARTA N° 000253-2022-LAM/INDECOPI

Se puede apreciar la tendencia por parte de los proveedores a buscar la aplicación de la figura y el allanamiento y el Reconocimiento de las infracciones

postuladas en su contra como mecanismos idóneos para evitar sanciones pecuniarias y el pago de costos procesales lo cual puede advertirse de los propios alegatos establecidos en la formulación de descargos los cuales adicional a la solicitud de allanamiento se hace referencia al artículo 112 del código y la solicitud de la aplicación de los beneficios procesales en el caso.

Tabla 13

Consecuencias jurídicas aplicadas y graduación de sanciones del año 2022

Código	Consecuencias jurídicas aplicadas
R2022-01	<p>Sobre la imputación relacionada con la infracción al artículo 56°.1 literal c), corresponde señalar que la infracción cometida por el denunciado vulnera los derechos individuales del consumidor por lo tal debe ser considerada como leve; no obstante, ante el allanamiento presentado, se gradúa la sanción a imponer, bajo caracteres de proporcionalidad, determinando una amonestación.</p> <p>Sobre la imputación relacionada con la infracción al artículo 56°.1 literal b) del Código, corresponde señalar que la infracción cometida por el denunciado vulnera los derechos individuales del consumidor por lo tal debe ser considerada como leve; no obstante, ante el allanamiento presentado, se gradúa la sanción a imponer, bajo caracteres de proporcionalidad, determinando una amonestación.</p> <p>Del mismo modo, al haberse producido el allanamiento en el momento procesal oportuno para formular descargos, corresponde liberar al infractor de la condena de costos procesales, más no de las costas, debiendo realizar el pago de S/. 36.00 soles en favor del denunciante.</p>
R2022-02	<p>La infracción cometida por el denunciado vulnera los derechos individuales del consumidor por lo tal debe ser considerada como leve; no obstante, ante el allanamiento presentado, se gradúa la sanción a imponer, bajo caracteres de proporcionalidad, determinando una amonestación.</p> <p>Del mismo modo, al haberse producido el allanamiento en el momento procesal oportuno para formular descargos, corresponde liberar al infractor de la condena de costos procesales, más no de las costas, debiendo realizar el pago de S/. 36.00 soles en favor del denunciante.</p>
R2022-03	<p>La infracción cometida por el denunciado vulnera los derechos individuales del consumidor por lo tal debe ser considerada como leve; no obstante, ante el allanamiento presentado, se gradúa la sanción a imponer, bajo caracteres de proporcionalidad, determinando una amonestación.</p> <p>Del mismo modo, al haberse producido el allanamiento en el momento procesal oportuno para formular descargos, corresponde liberar al</p>

	<p>infractor de la condena de costos procesales, más no de las costas, debiendo realizar el pago de S/. 36.00 soles en favor del denunciante.</p>
R2022-04	<p>Sobre la imputación relacionada con la infracción al artículo 56°.1 literal c), corresponde señalar que la infracción cometida por el denunciado vulnera los derechos individuales del consumidor por lo tal debe ser considerada como leve; no obstante, ante el allanamiento presentado, se gradúa la sanción a imponer, bajo caracteres de proporcionalidad, determinando una amonestación.</p> <p>Sobre la imputación relacionada con la infracción al artículo 56°.1 literal b) del Código, corresponde señalar que la infracción cometida por el denunciado vulnera los derechos individuales del consumidor por lo tal debe ser considerada como leve; no obstante, ante el allanamiento presentado, se gradúa la sanción a imponer, bajo caracteres de proporcionalidad, determinando una amonestación.</p> <p>Del mismo modo, al haberse producido el allanamiento en el momento procesal oportuno para formular descargos, corresponde liberar al infractor de la condena de costos procesales, más no de las costas, debiendo realizar el pago de S/. 36.00 soles en favor del denunciante.</p>
R2022-05	<p>La infracción cometida por el denunciado vulnera los derechos individuales del consumidor por lo tal debe ser considerada como leve; no obstante, ante el allanamiento presentado, se gradúa la sanción a imponer, bajo caracteres de proporcionalidad, determinando una amonestación.</p> <p>Del mismo modo, al haberse producido el allanamiento en el momento procesal oportuno para formular descargos, corresponde liberar al infractor de la condena de costos procesales, más no de las costas, debiendo realizar el pago de S/. 36.00 soles en favor del denunciante.</p>

Nota: Elaboración propia a partir de la información brindada en la CARTA N° 000253-2022-LAM/INDECOPÍ

Se puede apreciar de la tabla presentada, las principales consecuencias jurídicas al igual que en años anteriores que son derivadas de la aplicación del allanamiento un procedimiento de protección y defensa del consumidor son que ante el reconocimiento por parte de los proveedores infractores de las pretensiones postuladas en su contra es la graduación de las sanciones y la exoneración de costos procesales como consecuencia de la aplicación de la norma contenida en el artículo 112.3.

De igual forma, se plantearon como objetivos específicos, la necesidad de determinar los derechos del consumidor afectados con la implementación del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPÍ, Chiclayo, 2020-2022, determinar los beneficios generados con la

implementación del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022 y determinar causales de procedencia del pago de costos y costas como consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022; en dicho sentido se planteó una entrevista a expertos en la materia, a efectos de obtener en base a su experiencia mejor entendimiento de nuestra realidad problemática.

3.1.2. Análisis de las entrevistas realizadas a abogados expertos en la materia, en relación a su experiencia en procedimientos de protección y defensa del consumidor, durante los años 2020-2022, Chiclayo.

En este sentido a fin de cumplir con los fines de la investigación se contó con el apoyo de 06 profesionales en derecho a efectos de poder conocer su perspectiva desde la experiencia en relación a la problemática abordada y los objetivos de investigación.

Tabla 14

Codificación de operadores jurídicos entrevistados en la presente investigación

Abogados Entrevistados	Código	Genero	Edad	Grado Académico	D.N.I. N°	Colegiatura
Fiorella Prissila						
Amoros Rangel	E-001	F	30	Lic.	45759490	7920
Gonzalo Armaza Galdos	E-002	M	56	Lic.	29373116	2811
María Teresa Leyva Silva	E-003	F	30	Lic.	73940567	8306
Carlos Percy Tirado Gálvez	E-004	M	49	Lic.	16691394	30971

Victor Andrés Delgado Tapia	E-005	M	35	Mg.	44459039	4369
Milagros Méndez Escudero Whu	E-006	F	35	Lic.	44512937	6139

Nota: Elaboración propia generada a partir de los resultados obtenidos en las entrevistas efectuadas.

Ahora bien, las entrevistas se analizaron en función a las 10 preguntas oportunamente propuestas por las investigadoras, pudiendo contrastar las perspectivas de los profesionales expertos en la materia.

Pregunta N° 01:

En función a ello, se planteó como primer interrogante, cuestionar a los entrevistados en relación a la figura del allanamiento, ¿Cuál es el tratamiento que viene teniendo la aplicación de dicha figura en la jurisprudencia de protección al consumidor, considera que se encuentra correctamente regulada dicha figura, así como sus implicancias en la legislación de la materia?

Por lo tanto, es sumamente importante considerar de lo manifestado por cada entrevistado y conocer sus opiniones:

E-001: El allanamiento respecto a la protección al consumidor, se encuentra aplicado en la jurisprudencia de acuerdo a lo establecido en el Código de Protección y Defensa al Consumidor. Considero que sí se encuentra correctamente regulada, en tanto que, ambas partes del proceso se encuentran beneficiados, por un lado, el denunciante obtiene en un periodo corto respuesta y atención a su pedido en virtud de la falta cometida, dado que, el proveedor debe de cumplir con lo requerido por el denunciante, asimismo, la denuncia es declarada fundada y por tanto impuesta una sanción al proveedor de amonestación. Y del otro lado, se tiene que la empresa demandada al asumir el allanamiento, únicamente se le impone una amonestación y no

una multa pecuniaria, así como se le exonera del pago de costos a favor del demandante. Por tanto, ambas partes se ven beneficiados con esta figura.

E-002: La jurisprudencia administrativa emitida por INDECOPI viene aplicando las modificaciones introducidas por el Decreto Legislativo N.º 1308 concretamente la exoneración de costos procesales y sanciones económicas en los casos de allanamiento del proveedor respecto del proceso sancionador promovido por denuncia de parte. En cuanto a la calificación de su regulación pueden hacerse 2 observaciones según diferentes puntos de vista: a) Considerando la celeridad del procedimiento y su efecto reparador como el balance es positivo, de otro modo el proveedor ve en el allanamiento una forma de revertir aquello que motivará la denuncia de parte y queda al mismo tiempo librado del pago y costos y sanciones económicas. Por su parte el usuario ve también atendidos sus reclamos formalizados ante INDECOPI, así como aquellos otros reclamos privativos y concretos dirigidos contra el proveedor, b) Desde otro aspecto se advierte debilidad en la nueva regulación en cuanto el mensaje que se deja en el proveedor recurrentes infracciones quién puede ver en el allanamiento una oportunidad para librarse de los costos y la sanción pecuniaria de otro modo con el allanamiento únicamente es posible de amonestación así las cosas las finalidades de protección del usuario a cargo del INDECOPI, se diluyen se desnaturalizan.

E-003: En la jurisprudencia, la figura del allanamiento viene siendo aplicada de acuerdo a lo regulado en el artículo 112º.5 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado mediante Decreto Legislativo N° 1308, como un criterio atenuante a efectos de graduar la sanción a imponer. Asimismo, se encuentra desarrollada, en el artículo 29º de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI emitida el 21 de enero de 2021. No se encuentra correctamente regulada, en tanto, sus efectos a mi parecer sobre todo benefician al proveedor y no al consumidor, si bien el allanamiento como tal, genera que la empresa demandada admita o acepte en su totalidad el pedido de medida correctiva solicitado por el consumidor que se tomaría como un beneficio, no

es un beneficio total, dado que las otras consecuencias del allanamiento afectan al demandante, en tanto, exonera a la demandada de reconocer el pago de los costos legales en que hubiera incurrido, que también es un gasto efectuado por el usuario y que no encuentra su devolución o reintegro. Asimismo, el proveedor solo queda amonestado y no multado pese a que se han declarado fundadas la o las infracciones imputadas, no siendo muy eficaz esta sanción (amonestación) para corregir la conducta del sancionado.

E-004: Para empezar, el INDECOPI cumple un rol muy importante, en materia de derechos de autor, en las situaciones de cobros excesivos en empresas de telefonía, cuando se requiere que grandes empresas sean sancionadas por políticas injustas que afectan al consumidor, en todo lo que refiere el sistema financiero, etc. Su creación tiene como fin garantizar una libre competencia; por ello se encuentra organizado en comisiones y órganos sumarisimos, los cuales constituyen la primera instancia administrativa que ofrece esta entidad. Dicho esto, respondiendo a su pregunta el tratamiento se regula mediante el Decreto Legislativo N° 1308, desde el año 2016, ya si hablamos de procedimientos de protección al consumidor previstos en el código de protección y defensa del consumidor y el tratamiento que se le ha dado, su más reciente modificación se dio a través de la Directiva N° 001-2021 de Indecopi, lo cual se hace de acuerdo a ley, a fin de que las multas sean proporcionales al daño causado, en su caso la resolución del conflicto sea resuelto en beneficio de ambas partes, como es el este caso el tema de su investigación “ el allanamiento”. Ahora, respecto regulación que se la ha brindado, considero que ha sido correcta. Claro, no es perfecta, aún existen cabos sueltos en esta materia, en cuanto se logra percibir una clara preferencia por obtener procedimientos más céleres, priorizando ello por sobre la defensa del consumidor.

E-005: Sí, considero que se encuentra correctamente regulada dicha figura en nuestro ordenamiento jurídico.

E-006: Su tratamiento viene siendo regulado de acuerdo al Decreto Legislativo N.º 1308, es decir que si en la oportunidad de descargos el demandado formula su allanamiento tiene como consecuencia la imposición de una medida correctiva, la imposición únicamente de amonestación, no implica la aplicación de multa y se le exime del pago de costos procesales.

Considero que no se encuentra correctamente regulado en la medida que los beneficios que obtienen los proveedores son mucho mayores que los obtenidos por los usuarios en tanto seleccione la multa y el pago de los costos sin embargo los consumidores ya hicieron un gasto en la contratación de asesoría legal que también debería ser devuelto y no generado como se viene realizando esto quiere decir que su implicancia viene beneficiando mucho más al proveedor que el ciudadano haciendo más visible la asimetría de condiciones entre las partes.

Tabla 15

Tratamiento y regulación del allanamiento en el sistema de protección del consumidor

Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Correctamente regulación, dota de celeridad a los procesos laborales, permite con ello una pronta satisfacción de las pretensiones y beneficios procesales.	3	50%
Incorrectamente regulada desnaturaliza el carácter tuitivo, recargar en los consumidores un costo no compensable que no hubiera surgido sin la mala práctica del proveedor.	3	50%
Total	6	100%

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados de la entrevista

Conclusión: Como se puede apreciar de las entrevistas analizadas, existe una percepción dividida entre los especialistas del derecho que componen la muestra de la investigación en relación a la regulación y el tratamiento de la figura del allanamiento en el derecho del consumidor, quienes se muestran a favor consideran que es un mecanismo que dota de celeridad a los procesos, permitiendo un doble beneficio esto

es que los consumidores vean satisfechas sus pretensiones de manera oportuna y que el los proveedores obtenga beneficios procesales; mientras tanto, quienes se muestran en contra de esta regulación señalan de que desnaturaliza el carácter tuitivo el derecho al consumidor en tanto habilitar la exoneración del pago de costos sería recargar en los consumidores un costo no compensable que no hubiera surgido sin la mala práctica del proveedor, por lo que consideran que se estaría incrementando negativamente la simétrica relación entre proveedores y consumidores.

Pregunta N° 02

De igual forma, la interrogante número dos pretendía consultar a los especialistas en el derecho en relación a sí ¿Tiene conocimiento de su inclusión en sistemas de protección y defensa del consumidor en la legislación comparada?

Es sumamente importante considerar de lo manifestado por cada entrevistado y conocer sus opiniones:

E-001: No tengo conocimiento.

E-002: No tengo conocimiento.

E-003: Entiendo que la figura en otros sistemas viene siendo regulada en el Derecho Civil, sin embargo, no conozco de qué forma viene siendo tratada esta figura en el extranjero respecto a la protección y defensa del consumidor

E-004: No, sin comentario

E-005: Sí, los países de Chile y Argentina

E-006: No tengo conocimiento.

Tabla 16

El allanamiento aplicado en procedimientos administrativos de protección al consumidor en el derecho comparado

Percepción	Frecuencia	Porcentaje
No tengo conocimiento.	4	66.66%
Regulación internacional afín al Derecho Civil	1	16.66%
Sí, los países de Chile y Argentina	1	16.66%
Total	6	100%

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados de la entrevista

Conclusión: Se puede apreciar un desconocimiento por parte de la muestra de la investigación en relación al tratamiento que le brinda el derecho comparado y las demás legislaciones a la figura del allanamiento en los procesos de protección y defensa del consumidor, haciéndose tímidas referencias a los países de Chile y Argentina como legislaciones comparables y precisando que la figura del allanamiento prevalece más en el derecho civil y es en el Perú donde se ha trasladado también a la protección del consumidor, no encontrando legislación como homologable en el extranjero.

Pregunta N° 03

La tercera interrogante planteada, radica en función a que en nuestro sistema de protección al consumidor se ha recogido de la legislación civil la figura del allanamiento, en dicho sentido ¿Existe alguna diferencia sustancial entre el allanamiento civil y el allanamiento administrativo en procedimientos de protección al consumidor?

Por lo tanto, es sumamente importante considerar de lo manifestado por cada entrevistado y conocer sus opiniones:

E-001: Debo mencionar que a nivel del allanamiento civil se destaca que existe una exoneración en favor del demandado respecto a el pago de sus tasas judiciales, pero considero que no necesariamente se trata de una imposición que en todos los

casos exime al demandado del pago de costas y costos, (...) para dar un ejemplo cuando existe la defensa cautiva. Ahora, si nos trasladamos a la sede administrativa, específicamente en materia de protección al consumidor, el proveedor o empresa denunciada no debe pagar ninguna tasa en el procedimiento, ello a mi parecer deviene en algo totalmente cuestionable, para que me entiendan, el hecho de que se le conceda un beneficio que repercute en aquel impulso o los gastos que el consumidor realiza ya sea para asesorarse con un abogado, contratarlo justamente para que ejerza su defensa en ese proceso administrativo sancionador es un beneficio excesivo que asevera la diferenciación del allanamiento en materia civil y de protección al consumidor.

E-002: Si existe diferencia, el allanamiento en materia civil puede ser total o parcial; es decir, respecto de alguna o algunas pretensiones o de total de ellas mientras que en materia administrativa únicamente el Reconocimiento total de los reclamos permite acceder a los beneficios de la nueva regulación tal como se han explicado al tiempo de desarrollar la primera pregunta.

Adicionalmente, existen diferencias en cuanto a la oportunidad para invocar el allanamiento pues en materia civil procede incluso antes de la emisión de sentencia lo que no sucede en materia administrativa pues para su obtención se exige que el allanamiento sea presentado al momento de la presentación de descargos.

Finalmente, el allanamiento en materia civil exige un control sobre su procedencia mientras que en materia administrativa únicamente exige el reconocimiento del infractor.

E-003: La única diferencia que podría advertir es que, en tanto, el allanamiento en etapa administrativa se encuentra relacionado como un criterio atenuante a efectos de graduar la sanción a imponer, es que justamente sus efectos permiten que no se imponga una multa al infractor sino solo una amonestación, no siendo así en el allanamiento civil, que lo que busca es la conclusión rápida del procedimiento, por otro

lado, el allanamiento civil puede realizarse en cualquier momento del proceso, así también el allanamiento en etapa administrativa, sin embargo, para que se tengan en cuenta sus efectos debe formularse en la oportunidad de la presentación de descargos.

E-004: Sí, existe una clara diferenciación, en cuanto al allanamiento civil, se encuentra regulado por el código procesal civil, artículo 330. Pero la diferencia como plantean ustedes “sustancial” es en relación al momento en el que se plantea, por ejemplo, en materia civil, el allanamiento se puede plantear hasta antes de la existencia de una sentencia, mientras que en el allanamiento ante Indecopi sólo puede ser planteado en el plazo para presentar descargos.

E-005: No existe ninguna diferencia

E-006: Si son diferentes porque en el derecho administrativo sancionador en lugar de imponer una multa ante la infracción allanada sólo se amonesta en cambio en el derecho civil no viene teniendo los mismos efectos.

Tabla 17

El allanamiento en el proceso civil y el allanamiento en procedimientos administrativos de protección al consumidor

Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Diferencias en relación a la no exoneración de costos procesales en el Derecho Civil.	1	16.66%
Diferencias en relación a la posibilidad de allanamiento total o parcial.	2	33.33%
Diferencias en la oportunidad para postular el allanamiento	2	33.33%
No existe diferencia	1	16.66%
Total	6	100%

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados de la entrevista

Conclusión: Se hacen referencia a la existencia de diferencias entre la figura del allanamiento regulada en la materia civil y administrativa, al señalarse que no vienen teniendo los mismos efectos, así una primera diferencia estaría dada por la oportunidad para presentar el allanamiento la cual en materia civil puede darse hasta antes de la expedición de la sentencia mientras que en materia administrativa solamente hasta la presentación de descargos, una segunda diferencia sustancial sería que si bien en materia civil se permite la exoneración de tasas judiciales al allanado, esto no supone bajo ninguna circunstancia la exoneración de los costos o costas procesales como lo es en materia administrativa representando un grave perjuicio para los administrados.

Pregunta N° 04

La cuarta interrogante planteada, cuestiona que mucho se ha señalado en la doctrina que la inclusión del allanamiento en el sistema de protección y defensa del consumidor tiende a lesionar algunos derechos de estos, ¿Considera correcta tal afirmación?, de ser así ¿Cuáles serían estos derechos que se vulnerarían?

Por lo tanto, es sumamente importante considerar de lo manifestado por cada entrevistado y conocer sus opiniones:

E-001: Considero que no es exactamente una vulneración a un derecho, si bien se exige al proveedor del pago de los costos efectuados por el demandante, finalmente el demandante directamente con el allanamiento consigue rápidamente su pretensión sin dilatarse la controversia, además la defensa ante el Indecopi no es cautiva, es decir, no es obligatorio que se tenga la asesoría de un abogado para interponer denuncia ni para seguir el procedimiento.

E-002: Efectivamente, tal como lo precisa la introducción de esta pregunta el allanamiento en materia de derecho sancionador ante INDECOPI lesiones derecho de

los usuarios a verse reembolsados con los pagos de costos es decir los gastos por el asesoramiento y el abogado.

E-003: Bueno, sí tenemos que tener en cuenta un derecho afectado con los actuales efectos jurídicos de la presentación del allanamiento en la oportunidad de los descargos, debemos decir que sería, la imposibilidad del cobro de los costos generados en el proceso al proveedor infractor, ósea, si bien es cierto, esta situación viene siendo un beneficio para la empresa denunciada, quien se ve afectado es el consumidor, que, ante el gasto que generó la asesoría de un abogado para cuestionar alguna acción de la empresa no verá retornado el mismo, pese a que es un derecho que se tiene otorgado en el procedimiento sancionador desarrolla ante el Indecopi.

E-004: No, la implementación del allanamiento no genera lesión alguna a los derechos del denunciante, tampoco los limita, dota al INDECOPI de una forma de resolver el conflicto de forma celeré y eficaz. Y, de ser el caso en que alguna de las partes no se encuentre conformes con la disposición final emitida por INDECOPI, se puede recurrir a la vía judicial mediante un proceso contencioso administrativo y solicitar la nulidad de la resolución en cuestión.

E-005: Considero correcta dicha afirmación

E-006: Si, viene afectando el derecho de los consumidores a que se le sea retornado los costos en los que habría incurrido para interponer su denuncia, así mismo, muchas veces pese a que tienen el beneficio del allanamiento vienen reincidiendo en conductas infractoras.

Tabla 18

El allanamiento y la vulneración de Derechos

Percepción	Frecuencia	Porcentaje
-------------------	-------------------	-------------------

Vulnera la posibilidad que los usuarios vean reembolsados los pagos de costos, entre ellos la asesoría legal.	4	66.66%
No, la implementación del allanamiento no genera lesión alguna a los derechos del denunciante	2	33.33%
Total	6	100%

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados de la entrevista

Conclusión: se aprecia la existencia de dos posturas una mayoritaria que tiende a señalar que las constituciones jurídicas del allanamiento en los procesos de materia del consumidor tienen influencias negativas en los derechos de este grupo de consumidores principalmente con la exoneración del pago de costos procesales imposibilitando que los consumidores recuperen el dinero invertido en la asesoría legal correspondiente para interposición de su denuncia; no obstante, una postura en contrario refiere que no existiría vulneración alguna de derechos en tanto los consumidores van a ver satisfechas sus pretensiones en consecuencia del allanamiento y de no encontrarse satisfechos con la resolución final emitida bien pueden recurrir la misma en la vía judicial.

Pregunta N° 05

En la quinta interrogante, se le cuestiono a los participantes que teniendo en cuenta que, de no haberse incurrido en una infracción, los consumidores no tendrían la necesidad de iniciar un procedimiento ante el Indecopi, ¿Considera adecuado que los consumidores tengan que incurrir en costos procesales, como el pago de honorarios a abogados, y que estos ante el allanamiento no sean cubiertos por los proveedores?

Por lo tanto, es sumamente importante considerar de lo manifestado por cada entrevistado y conocer sus opiniones:

E-001: Si bien es cierto, ante el gasto incurrido para la asesoría legal, correspondería la devolución de los costos, sin embargo, como parte de un balance y

una equidad, en búsqueda de una situación beneficiosa para todas las partes, se ha concedido a favor de la empresa demandada la exoneración del pago de costo, ello con la finalidad de promover e incentivar la formulación del allanamiento en el procedimiento de consumidor.

E-002: Como toda norma jurídica, su aplicación tiene tanto efectos positivos como adversos o cuanto menos cuestionables, en tal sentido, nos remitimos a las precisiones desarrolladas al tiempo de responder la primera de las preguntas de este cuestionario.

E-003: Considero, no viene siendo adecuado, dado que, es un servicio que han tenido que requerir y necesitar, ante un defecto presentado en el producto o servicio brindado por la empresa, que no debería tenerse, dado que se espera que los productos y servicios que salen al mercado tengan las mejores condiciones y cumplan con las expectativas del cliente; sin embargo, ante esta falencia, es que surge la necesidad de presentar la denuncia ante Indecopi, que aunque, no es obligatorio contar con la asesoría de un abogado, pero si es importante contar con una asesoría especializada, para de esta manera arribar a un resultado positivo en el proceso; por tanto, no sería adecuado que este gasto generado para reclamar por alguna falta cometida no sea retornado al demandante. Es comprensible, que con estos nuevos efectos brindados al allanamiento se busca que el proceso se resuelva de una manera más rápida y ágil, por ello, se le brindan estos beneficios a la empresa, pero considero que la balanza no se ve equilibrada para ambas partes, porque si bien el denunciante ve cumplido su pedido o medida correctiva solicitada, la empresa no tiene que devolver costos y además únicamente será sancionado y no multado, advirtiéndose el desequilibrio señalado.

E-004: Es un beneficio que se le da al proveedor por allanarse, en cuanto a si los consumidores incurran o no en costos procesales, depende de la complejidad del

proceso, pues en un procedimiento administrativo de protección al consumidor, no es obligatorio que la denuncia se encuentre suscrita por un abogado.

E-005: No lo considero

E-006: A mi parecer, no es correcto que se exima del pago de costos procesales a los proveedores en tanto es por la falta que cometen que los usuarios tienen que realizar estas contrataciones para salvaguardar sus derechos como consumidores siendo lo correcto que ese gasto sea devuelto.

Tabla 19

El allanamiento y los costos procesales del consumidor

Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Es adecuado, en función a su finalidad de promover e incentivar la formulación del allanamiento en el procedimiento de consumidor.	2	33.33%
Depende de la complejidad del proceso, en función a la no obligatoriedad de asesoría legal en todos los procedimientos ante INDECOPI	1	16.66%
No es correcto que se exima del pago de costos procesales a los proveedores en tanto es por la falta que cometen y genera los gastos en los consumidores	3	50%
Total	6	100%

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados de la entrevista

Conclusión: Como se puede apreciar existe una tendencia en la muestra de investigación a señalar como incorrecto el tratamiento de la figura del allanamiento en materia del consumidor referente al exoneración de costos procesales que supone para los proveedores, señalando que en el caso específico de los honorarios de representación legal esos no hubieran sido necesarios sin acción infractora por parte de los proveedores por lo tanto debería ser su deber poder resarcirlos; no obstante una postura en contrario refiere que no en todos los procedimientos iniciados ante

INDECOPI requieren la asistencia legal de un abogado por lo que debería analizarse en cada caso si es factible o no exonerar los costos procesales a los infractores.

Pregunta N° 06

Ante tales consideraciones, la sexta interrogante planteada pretendía verificar si ¿Se estaría quebrantando el carácter tuitivo del estado para los consumidores en el marco del sistema de protección y defensa de estos?

Por lo tanto, es sumamente importante considerar de lo manifestado por cada entrevistado y conocer sus opiniones:

E-001: Considero que no se quebrantaría el carácter tuitivo, en tanto, se viene beneficiando a ambas partes en el procedimiento, siendo que a cada una se le protege, en el sentido que al consumidor se admite y atiende su pretensión y respecto al proveedor se le impone una amonestación y se le exonera del pago de los costos, advirtiéndose el carácter tuitivo del estado para ambos lados.

E-002: Consideró que la nueva regulación, repito, como toda disposición legal introduce aspectos positivos y también negativos por tanto no considero que sea quebrantado el carácter crítico de otro modo no debemos olvidar que el allanamiento importa aceptar el error y revertirlo en favor del usuario con lo que su reclamo habría conseguido atención. El problema surge con motivo de reiteradas infracciones cometidas por el mismo proveedor y sobre las mismas cuestiones de otro modo la falta de sanción económica sobre el infractor confesó no parece tener capacidad para calar en la actuación disfuncional del proveedor.

E-003: En un parte sí, no debemos decir que queda quebrantado, pero si se ve un tanto afectado, dado que el denunciante no ve amparado su derecho de la devolución de los costos generados en el proceso.

E-004: No podemos decir que se quebranta el carácter tuitivo, porque la intervención de INDECOPI encuentra regulada por la ley.

E-005: No, para nada

E-006: Tanto como quebrantar, no me parece, porque el carácter tuitivo y de cuidado viene siendo brindado a través del accionar del INDECOPI para analizar, revisar y resolver el caso presentado, de acuerdo a norma.

Tabla 20

El allanamiento y el carácter tuitivo

Percepción	Frecuencia	Porcentaje
No se quebrantaría el carácter tuitivo, en tanto, se viene beneficiando a ambas partes en el procedimiento	5	83.33%
Se ve afectado, dado que el denunciante no ve amparado su derecho de la devolución de los costos generados en el proceso	1	16.66%
Total	6	100%

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados de la entrevista

Conclusión: la muestra de investigación considera que no se ve afectado el carácter tuitivo del derecho de protección y defensa del consumidor en función en la aplicación del allanamiento y la generación de costos procesales a los proveedores en tanto se encuentra en enmarcados en una política de celeridad procesal mediante mecanismos rápidos de solución de controversias con aplicación de supuestos previstos y sancionados en la norma.

Pregunta N° 07:

Una séptima pregunta cuestionaba los expertos en derecho, en relación a la graduación de sanciones, ¿Considera adecuado el tratamiento especial a los infractores?

Por lo tanto, es sumamente importante considerar de lo manifestado por cada entrevistado y conocer sus opiniones:

E-001: Si, dado que es la forma de incentivar el uso o aplicación de la figura del allanamiento en los procesos seguidos ante el Indecopi.

E-002: La nueva regulación en materia de sanciones económicas por el artículo 112.3 del D.L. N.º 1308 luego de producido el allanamiento, únicamente genera amonestación, por lo tanto, no existe posibilidad alguna de imponer progresivamente mayores sanciones.

E-003: Es comprensible lo que se busca con este tratamiento especial a la figura del allanamiento, pero me parece excesivo porque, no debería ser absoluto como se viene aplicando en la jurisprudencia y resoluciones del Indecopi, ósea, se puede ver que ante la presentación del allanamiento en la oportunidad que corresponde es inmediata la imposición de una amonestación, cuando podría tenerse en cuenta otros factores que también son importantes, como la reincidencia, el tipo de infracción, entre otros, de lo contrario la imposición de la sanción no cumple con su finalidad de corrección de la conducta o la falta.

E-004: No se puede decir que es un tratamiento especial, como mencioné antes, el tratamiento que se le ha dado amerita del otorgamiento de ciertos beneficios, como evitar multas, exoneración de costos mas no de costas en el caso de que se plantee el allanamiento a todas las pretensiones denunciadas por el consumidor, una amonestación como llamado de atención.

E-005: Sí, considero adecuado el tratamiento especial a los infractores.

E-006: No me parece adecuado coma no se debería tener como beneficio del allanamiento, la imposición de una amonestación menos aún si es un proveedor reincidente en la misma conducta ya sancionada o allanada ya es bastante que lo eximan de la imposición de una multa pecuniaria para que además también no deba realizar el pago de honorarios del abogado.

Tabla 21

Graduación de sanciones

Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Es positiva la graduación de sanciones, dado que es la forma de incentivar el uso o aplicación de la figura del allanamiento en los procesos seguidos ante el Indecopi	5	83.33%
No me parece adecuado, más aún en supuestos de reincidencia de conductas infractoras.	1	16.66%
Total	6	100%

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados de la entrevista

Conclusión: existe una tendencia a considerar como positiva la graduación de sanciones ante un allanamiento el infractor a las pretensiones formuladas en su contra, en tanto consideran dicho beneficio procesal un incentivo para que las empresas reconozcan su infracción de manera oportuna y puedan evitar largos procedimientos satisfaciendo de esta manera las pretensiones de los consumidores, sin embargo, los conflictos empiezan a surgir ante la reiteración de por parte de los proveedores amparándose en la posibilidad de poder allanarse a cada denuncia presentada en su contra.

Pregunta N° 08:

Una octava pregunta cuestionaba los expertos en derecho, en relación a la exoneración de costos del procedimiento ante el allanamiento, ¿Es adecuada dicha medida en favor de un proceso célere y eficaz?

Por lo tanto, es sumamente importante considerar de lo manifestado por cada entrevistado y conocer sus opiniones:

E-001: Es adecuada dicha medida, porque lo que menos busca un demandante es que su proceso se dilate y su pretensión no sea atendida en su debida oportunidad, tal es así, que justicia que no es oportuna no es justicia, entonces es conveniente que se pueda llegar a un procedimiento rápido que atienda las pretensiones demandadas.

E-002: Efectivamente, la exoneración del pago de costos provoca en el proveedor infractor la posibilidad de allanarse por tanto el proceso se presta para tenerse por terminado mediante resolución definitiva expedida por INDECOPI

E-003: Claro está que se debe ponderar entre uno y otro, esto es, proceso célere y eficaz, contra la falta de devolución de los costos generados; considero que ya es bastante beneficioso con la actual normativa para la imposición de sanciones y multas, que de plano se le ordene una amonestación, no siendo necesario que además no se cumpla con el pago de los costos.

E-004: Sí

E-005: A mi criterio pienso que sí es adecuada esa medida en estos casos

E-006: No me parece adecuado coma no se debería tener como beneficio del allanamiento, la imposición de una amonestación menos aún si es un proveedor reincidente en la misma conducta ya sancionada o allanada ya es bastante que lo

eximan de la imposición de una multa pecuniaria para que además también no deba realizar el pago de honorarios del abogado

Tabla 22

Exoneración de costos y celeridad procesal

Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Es adecuada dicha medida, en términos de celeridad y satisfacción de pretensiones, mediante el allanamiento de los demandados y los beneficios entregados.	4	66.66%
No me parece adecuado coma no se debería tener como beneficio del allanamiento, en tanto resultaría suficiente con la graduación de sanciones y la no imposición de sanciones pecuniarias.	2	33.33%
Total	6	100%

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados de la entrevista

Conclusión: existen opiniones divididas en la muestra de investigación en relación a la exoneración de costos del procedimiento de los proveedores ante el allanamiento en la búsqueda de un proceso célere y eficaz, quienes se encuentran a favor de esta medida señalan que permite procesos más rápidos y en el que las pretensiones de los consumidores se vean satisfechas de una manera más efectiva y pronta; mientras quienes no comparten esta posición señalan que es bastante incentivo la graduación de sanciones y la no imposición de multas pecuniarias para los proveedores considerando excesivo ley generación del pago de costos del procedimiento cuando son sus acciones los que han conducido a los mismos.

Pregunta N° 09:

Una novena interrogante, consultaba a los expertos, en base a su experiencia y en los casos que ha podido apreciar, ¿Se realizan correctas valoraciones de los criterios a considerar para la exoneración de pagos a los proveedores, o simplemente se aplica lo estipulado en la normativa de forma automática?

Por lo tanto, es sumamente importante considerar de lo manifestado por cada entrevistado y conocer sus opiniones:

E-001: De modo automático y absoluto se aplica lo establecido en la norma.

E-002: Del tenor de la norma jurídica modificatoria que regula sobre la aplicación del allanamiento y sus efectos jurídicos luego de producido no admite Marcos de referencia y los cuales puede o no prosperar el allanamiento simplemente precisa que deberá allanamiento del proveedor procede la exoneración de costos no existiendo ninguna posibilidad por tanto no pueden desarrollarse mayores criterios por los que se pregunta en este cuestionario.

E-003: Se realiza lo establecido en la normativa de modo automático

E-004: Sí, se contemplan los parámetros establecidos en la norma.

E-005: Según mi experiencia simplemente se aplican lo estipulado en la norma de forma automática

E-006: Se efectúa lo establecido en la normativa

Tabla 23

Criterios de valoración y aplicación de pagos de costos

Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Se efectúa lo establecido en la normativa de forma automática, sin espacio a la interpretación.	6	100%
Total	6	100%

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados de la entrevista

Conclusión: existe unanimidad en la muestra de investigación al referirse a la aplicación automática de los supuestos establecidos en la normativa para el proceso de allanamiento de los proveedores a las pretensiones instaladas en su contra señalando

que las consecuencias jurídicas de graduación de sanciones y exoneración de costos procesales se aplican de forma automática no dejando la norma espacios de interpretación.

Pregunta N° 10:

Finalmente, se cuestionó que, en el caso específico de la exoneración de costos del procedimiento ante un eventual allanamiento de los proveedores denunciados, ¿Las consecuencias jurídicas que supone en la actualidad son favorables o desfavorables a los consumidores?

Por lo tanto, es sumamente importante considerar de lo manifestado por cada entrevistado y conocer sus opiniones:

E-001: Favorables, como se ha explicado anteriormente, más beneficioso para un consumidor es que se atienda su pedido y que sea de manera fluida y sin dilaciones.

E-002: Como se ha señalado en la primera pregunta del cuestionario si bien el allanamiento trae como consecuencia negativa al usuario tener que correr con los gastos por el servicio de abogado en el caso que los hubiera requerido debe también considerarse que la atención inmediata y definitiva relativa con los reclamos formulados constituye un aspecto favorable.

E-003: Considero que para los consumidores es desfavorable en una parte, porque se les afecta su derecho a solicitar la devolución de sus costos, sin embargo, no puede dejarse de lado, que el procedimiento se vuelve bastante ágil y rápido, además que, finalmente, al allanarse la empresa demandada, están en la obligación de aceptar y realizar lo solicitado por el consumidor de acuerdo a la falta imputada.

E-004: A mi parecer tales consecuencias resultan ser favorables para el consumidor, porque evitan la dilatación innecesaria del proceso, es decir su denuncia

es atendida de forma inmediata, facilita la recuperación del monto en cuestión, además, es una forma de proteger la relación existente entre proveedor y consumidor.

E-005: Según mi opinión, es favorable a los consumidores

E-006: Para los consumidores es totalmente desfavorable porque son gastos realizados en virtud de la denuncia efectuada ante la falta cometida por los proveedores esto es si no existir un agravio no se presentaría la denuncia sin embargo si además del agravio cometido también se le agrega que no existiría el retorno del gasto efectuado por la denuncia dejará el consumidor en una situación desfavorable.

Tabla 24

El allanamiento en procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi y los derechos del consumidor

Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Favorable, en tanto permite un proceso célere y sin dilaciones, que permite la satisfacción de sus pretensiones	4	66.66%
Considero que para los consumidores es desfavorable en una parte, porque se les afecta su derecho a solicitar la devolución de sus costos.	2	33.33%
Total	6	100%

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados de la entrevista

Conclusión: Existe una tendencia a considerar como favorable la exoneración de pago y costos del procedimiento a los proveedores ante el allanamiento a las infracciones postuladas en su contra en tanto se considera que permitirán un proceso más célere y eficaz; sin embargo, existen posiciones en contrarias que recalcan la no retribución de dichos gastos incurridos por los consumidores como consecuencia de la acción negativa de los proveedores.

3.2. Discusión de resultados de investigación

Habiendo cumplido con presentar los resultados de la investigación obtenidos de la aplicación de los instrumentos en el apartado precedente corresponde proceder a su discusión en función a los objetivos planteados de la investigación valiéndonos para ello de los antecedentes de investigación.

Así, en función al primer objetivo específico, centrado en identificar el tratamiento de la figura del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022, se identificó en la totalidad de procedimientos analizados en los cuales se solicitó allanamiento por parte de los proveedores infractores los procesos terminaron de forma célere y se lograron satisfacer las pretensiones planteadas por los consumidores, advirtiéndose también la aplicación de la graduación de sanciones y la exoneración de costos procesales en la totalidad de procesos de conformidad con aplicación del artículo 112.3 del Decreto Legislativo N° 1308, resultados que se condicen con lo expresado por Aragón & Álvarez, (2018) en su tesis de destaca que la incorporación de la figura del allanamiento, deviene en una reducción significativa de los plazos en los que se resuelven las controversias derivadas de relaciones de consumo, siendo que tales lineamientos no generan perjuicio ni en consumidores, ni proveedores.

Ahora bien, en función al segundo objetivo específico centrado en Determinar los derechos del consumidor afectados con la implementación del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022, se aprecian dos, posiciones contradictorias en los resultados de investigación por una parte, se sostiene que se estaría vulnerando su derecho al resarcimiento de los costos procesales, entre ellos los gastos incurridos en el pago de asesoría legal que los consumidores no hubieran tenido que solicitar si no fuera por las infracciones ocurridos por los consumidores, hechos que se condicen con los resultados

obtenidos por García, (2020) en su tesis de pregrado señala que la regulación de la figura del allanamiento es incompatible con nuestro sistema de solución de controversias, presentando procesos ineficientes que perjudican a los consumidores y dotan de beneficios a los productores o empresarios; sin embargo, una postura en contrario refiere que no se vulnera derecho alguno de los consumidores, en tanto la finalidad del proceso es que estos vean satisfechas sus pretensiones de manera adecuada, lo cual se lograría al dotar de incentivos a los proveedores para que se sometan al allanamiento, recordando además que no es necesario en todos los procesos la presencia de asesoría legal, resultados que se condicen con los presentados por Liza, (2018) en su tesis de maestría, en donde considera al allanamiento como una circunstancia atenuante de la responsabilidad administrativa del proveedor en los supuestos en los que de manera oportuna al momento de la presentación de sus descargos reconozca las pretensiones de los consumidores; beneficiándose con ello del exoneración del pago de los costos procesales y dotando de celeridad a los procesos en favor de los consumidores.

De igual forma, en relación al tercer objetivo específico de la investigación se planteó determinar los beneficios generados con la implementación del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022; se pudo apreciar entre los beneficios más principales reportados por la investigación está la celeridad procesal y la satisfacción oportuna de las pretensiones de los consumidores, mientras que para los proveedores infractores es la posibilidad de que se gradúen sus sanciones y en consecuencia evitar multas pecuniarias, pudiendo además evitar el pago de costos procesales, evitando además el total resquebrajamiento de las relaciones de consumo, resultados que se condicen con los presentados por el Balance Anual de Indecopi, (2018) donde destaca la importancia de la figura del allanamiento en el potenciamiento de búsqueda de soluciones justas,

eficaces y céleres para consumidores y proveedores, a la par que se busca el no quebrantamiento de las relaciones de consumo.

Finalmente en función al último objetivo específico, centrado en determinar causales de procedencia del pago de costos y costas como consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022, se puede extraer de los resultados obtenidos por la muestra de investigación que la actual regulación en materia de allanamiento no deje espacio de interpretación para verificar en qué supuestos puede o no aplicarse la exoneración de costos procesales derivado del allanamiento convirtiéndose en una norma auto aplicativa indistintamente del proceso en el que se presente, lo cual bajo nuestra consideración no permitiría valorar casos concretos en los que sea necesario el pago de costos procesales por parte de los proveedores infractores más aún ante la reiteración y concurrencia de infracciones.

3.3. Aporte práctico

PROYECTO DE LEY N.º

SUMILLA: Proyecto de ley que regula la modificación del inciso 3 del tercer párrafo del artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, a efectos de suprimir la exoneración de costos del procedimiento a los infractores que opten por allanarse al mismo.

Núñez Benavidez Leslie Analí y Ocupa Vizconde Sheyla Lilibeth, ejerciendo el Derecho de Iniciativa Legislativa que confiere al artículo N.º 107 de la Constitución Política del Perú, y conforme a lo establecido en los artículos N.º 75º y 76º del Reglamento del Congreso de la República, presento la siguiente propuesta legislativa:

“Proyecto de ley que regula la modificación del inciso 3 del tercer párrafo del artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, a efectos de suprimir la exoneración de costos del procedimiento a los infractores que opten por allanarse al mismo”

3.3.1. Exposición de motivos

En la actualidad, propio de la modernización de las sociedades, el avance tecnológico y los procesos de industrialización, nos vamos adentrando cada vez más en lo que Calais, (1992) ya avizoraba como una sociedad del consumo, en la que las nacientes e infinitas necesidades humanas, debían encontrar su satisfacción por medio de la adquisición de bienes o servicios producidos en masa por terceros o empresas, las cuales a su vez diseñaban una serie de spots publicitarios y campañas empresariales con el interés de captar a cada vez más consumidores, sacrificando muchas veces en la práctica, los correctos lineamientos establecidos por el sistema, la idoneidad de sus servicios, entre otros factores que podrían derivar en un conflicto dentro de la relación consumidor-proveedor.

Esta relación, por años ha sido considerada como una relación dispar, en función a las posibilidades reales de cada una de las partes al asumir un proceso ya sea judicial o administrativo que pretenda una solución al conflicto suscitado, es por ello que los ordenamientos entendieron que era su deber adoptar un carácter tuitivo en relación a los derechos de los consumidores parte de los poderes públicos; es así que en el Perú, la tutela y protección de los intereses de los consumidores recae en el Instituto Nacional de Defensa y Protección del Consumidor y la Propiedad Intelectual (INDECOP), Decreto Ley N°25868. Asimismo, con el fin de conferir al consumidor una protección especial, a través del artículo 65° de la Constitución Política de 1993 se reconoce el derecho de los consumidores como una categoría constitucional, en atención al abusivo accionar de los proveedores y otorgándole al Estado la facultad de accionar en favor de

los derechos del consumidor y la dación del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

No obstante, la sola existencia de una regulación específica en la materia que prevea un régimen de protección del consumidor no es suficiente para la satisfacción de los derechos de los consumidores ni la eliminación de prácticas abusivas del mercado en tanto surgió un nuevo problema, la excesiva demora de los procesos administrativos y/o judiciales como consecuencia de las acciones dilatorias de los proveedores circunstancia que hacía posible la entrega de una justicia célere y oportuna, permitiendo visualizar la disparidad de las relaciones de consumo, por lo que el Estado Peruano, se empeñó en buscar mecanismos alternativos de solución de conflictos que permitan un doble beneficio a ambas partes de la relación de consumo y en consecuencia satisfacción de sus pretensiones.

Es así, que mediante el Decreto Legislativo N°1308, en el año 2016, que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se recoge en nuestro ordenamiento administrativo la figura del allanamiento, traída de la legislación civil, con el objetivo de buscar procesos más céleres en las que las pretensiones de los consumidores se vean satisfechas en la forma y tiempo oportuna, necesitando para ello hacer atractivo tal reconocimiento de pretensiones para los proveedores, los cuales reciben a cambio graduaciones en sus sanciones, la no posibilidad de imponérseles sanciones pecuniarias y la exoneración de los costos procesales.

La Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, recoge en tal sentido, que la figura del allanamiento se presenta como un mecanismo de culminación célere de los procesos iniciados por denuncia de parte ante la autoridad competente, y dependiendo el momento procesal en el que sea planteado devendrá en una serie de beneficios procesales para la empresa o proveedor que reconoce su responsabilidad sobre un hecho imputado.

Ahora bien, de estos tres beneficios señalados para los proveedores infractores que decidan allanarse a las pretensiones presentadas en su contra ante el órgano encargado la graduación de sanciones y la imposibilidad de imponer una sanción pecuniaria, son beneficios procesales que resultan importantes para el fomento y promoción de la figura del allanamiento en nuestro sistema de protección al consumidor, en tanto su aplicación no supondrá una afectación a los derechos de los consumidores, en tanto estos verán cumplidas sus pretensiones, con independencia del nivel de la sanción a imponerse a la empresa infractora.

Ahora bien, en cuanto a la política de exoneración de costos procesales, mucho se ha discutido en relación a si supone o no una vulneración a los derechos de los consumidores, en tanto dentro de este rubro podemos encontrar los pagos realizados por asesoría legal profesional en los cuales deben incurrir los consumidores a efectos de materializar sus reclamos ante el órgano encargado, gasto en el que no hubiera sido necesario incurrir sin la errónea e ilegal política del proveedor, por lo que resultaría contraproducente para los derechos de los consumidores habilitar su exoneración.

Posiciones en contrario refieren que no en todo proceso tramitado ante el INDECOPI que verse sobre protección y defensa de los consumidores necesita una asesoría legal profesional por lo tanto no en todos los procesos van a insistir costos que deban ser asumidos por los proveedores, utilizando tal argumento a efectos de justificar la política de exoneración de costos que se plantea en el 3° inciso del tercer párrafo del artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, mismo que refiere en su apartado final que: “En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas”.

Ahora bien, es entendible la necesidad del estado de buscar en función al carácter tuitivo del derecho del consumidor mecanismos procesales que faciliten y

posibiliten la resolución célere de los conflictos derivados de relaciones de consumo debiendo votar los mismos de una serie de atractivos que permitan a las empresas someterse voluntariamente como en el caso de los allanamientos y poder en consecuencia aplicar una serie de beneficios procesales que supongan menores sanciones a las que correspondería en una vía ordinaria; sin embargo, resulta a nuestro entender demasiado excesivo la exoneración del pago de costos procesales, en tanto, los consumidores no hubieran necesitado incurrir en dichos gastos de no ser por la acción ilegal de los proveedores siendo necesario por lo tanto una compensación al respecto; más aún, cuando la principal motivación de los proveedores para allanarse a un proceso es la reducción de sanciones y la no imposición de sanciones pecuniarias, por lo que la exoneración o no de los costos procesales no resultaría fundamental en su decisión de allanarse al proceso, siendo por lo tanto prescindible; por lo que se plantea el presente proyecto de reforma legislativa.

3.3.2. Análisis costo beneficio (Análisis económico del Derecho)

Como bien se ha señalado, la principal motivación de incluir en el ordenamiento jurídico peruano la figura del allanamiento en materia de protección y defensa del consumidor es buscar mecanismos celulares y efectivos de resolución de controversias derivadas de relaciones de consumo que permitan la satisfacción inmediata de las pretensiones de los consumidores y el no resquebrajamiento definitivo de la relación de consumo, proponiendo para ello una serie de beneficios de naturaleza procesal para los consumidores que decidan allanarse los procesos instaurados en su contra por transgresión a las normativas de consumo; por lo que la propuesta a presentar debe de evaluarse desde una perspectiva del análisis económico del derecho, a efectos de asegurar la pertinencia y viabilidad de su inclusión en nuestro ordenamiento jurídico.

En dicho sentido, como se ha señalado con antelación lo que buscan primordialmente los proveedores al momento de allanarse a un proceso no es bajo ninguna circunstancia no satisfacer las pretensiones de los consumidores o hacerlo de

forma célere, en tanto les resultaría más conveniente que los procesos continúen por la vía ordinaria; sin embargo, esta vía supone tras su fin una serie de multas y sanciones para los proveedores que resulten responsables, circunstancia que podría ser evitada si al momento de ser notificado con la denuncia presentada en su contra y antes del vencimiento del plazo para la presentación de descargos deciden allanarse el proceso.

Así las cosas, lo que resulta trascendental al momento de tomar su decisión es que la sanción que vaya a recaer en su contra sea la menos lesiva posible para sus intereses y porque no evitar la imposición de una sanción de naturaleza pecuniaria, quedando en un segundo plano la posibilidad de la exoneración de costos procesales, en principal medida debido al reducido valor económico que esto suponen para los intereses de los proveedores, no así para los consumidores quienes no hubieran tenido la necesidad de incurrir en dichos gastos, generados principalmente en la búsqueda de asesoría legal especializada para la presentación de sus reclamos ante el órgano sancionador, si no hubiera sido por el accionar incorrecto y arbitrario de los proveedores.

Bajo tales consideraciones, es preciso señalar que la eliminación de la exoneración automática de los costos procesales para los proveedores que decidan allanarse en cualquier proceso relacionado con la protección de los derechos del consumidor, no incidiría negativamente en la aplicación y puesta en práctica y dicha figura, en tanto no resulta determinante tal exoneración al momento de la decisión de los proveedores de allanarse o no a un proceso, en tanto como ya se ha mencionado lo que buscan primordialmente es evitar sanciones mayores o la imposición de multas económicas significativas que afecten sus intereses, presentando el presente proyecto un análisis económico positivo.

3.3.3. Reforma legislativa

1. Modificación del artículo 112, tercer párrafo, numeral 3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor

En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al

ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. **En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.**

- *Debiendo suprimirse el siguiente fragmento del citado artículo:*

En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

- *Debiendo señalar en su lugar:*

En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, el denunciado no quedará exento del pago de los costos y costas que suponga el procedimiento.

- *Regulándose finalmente el citado artículo:*

En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la

presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria.

En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, el denunciado no quedará exento del pago de los costos y costas que suponga el procedimiento.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se ha logrado determinar las consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022, entre las que se encuentra una mayor satisfacción de las pretensiones planteadas por los consumidores de manera oportuna y la verificación de beneficios procesales a los proveedores como la reducción prudencial de las sanciones a imponérseles, la no imposición de sanciones pecuniarias y la exoneración de los costos del procedimiento.

Se ha logrado identificar el tratamiento de la figura del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022; encontrándose tanto de la verificación de las resoluciones emitidas por el órgano sancionador como en la perspectiva de los profesionales en la materia, la referencia a la aplicación automática de lo normado en el artículo 112, tercer párrafo inciso 3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, no presentándose margen alguno a la interpretación en función al caso en concreto.

Se ha determinado que el derecho del consumidor afectado con la implementación del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022, es la posibilidad de una contribución de los costos incurridos como consecuencia de la exoneración de los mismos en virtud del allanamiento, circunstancia ajena a derecho, en tanto el hecho generador del gasto incurrido es la infracción del proveedor, resultando excesivo el beneficio de la exoneración de costos procesales, más aún si tenemos en consideración que dicho criterio no resulta fundamental en su decantación por allanarse o no a un proceso.

Se ha determinado que los beneficios generados con la implementación del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022, son sin duda alguna la resolución célere de las controversias derivadas de una relación de consumo como la satisfacción oportuna de las pretensiones de los consumidores y el no resquebrajamiento total de dicha relación, como consecuencia de soluciones prontas y efectivas.

Se ha determinado en relación a la procedencia del pago de costos y costas como consecuencia del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022, que resulta excesivo el beneficio otorgado a los proveedores en relación a la exoneración de los costos procesales, en tanto son sus propias acciones las que derivaron en la producción de los mismos, siendo necesario una retribución a los consumidores por dicho monto; más aún si la exoneración de costos procesales no resulta fundamental la decisión de allanarse un proceso; por lo que la eliminación de dicho beneficio no repercutiría negativamente en los procesos de protección y defensa del consumidor.

4.2. Recomendaciones

Es a raíz del actual tratamiento jurídico de la figura del allanamiento empleada ante INDECOPI, que en la presente tesis plantea como aporte práctico la modificatoria del tercer inciso del tercer párrafo del artículo 112 del código de protección y defensa del consumidor, antes mencionada, a efectos de suprimir la exoneración de costos del procedimiento a los infractores que opten por implementar el allanamiento. Dado que la legislación peruana, emplea una regulación desventajosa para el consumidor, desvirtuando deliberadamente la pretendida protección al consumidor. Aunado a ello, se destaca que en los pronunciamientos emitidos por el órgano resolutorio de Indecopi mismos que fueron objeto de análisis, se evita efectuar un pronunciamiento de fondo y por consiguiente se omite contemplar aquella medida correctiva que el denunciante

propone en su denuncia, y se termina el proceso con una amonestación, propiciando en ese sentido que la misma empresa pueda seguir efectuando aquella conducta lesiva para los consumidores. Precisamente, es en este contexto que se plantea a manera de recomendación no homologar los procedimientos administrativos de protección al consumidor con el allanamiento previsto en el proceso civil, para que así se perfeccione esta figura procesal y finalmente el consumidor pueda obtener una debida seguridad jurídica más no una forma convenientemente célere para una sola parte procesal, de acabar con los procesos en su contra.

REFERENCIAS

- Aragón, P. & Álvarez, V. (2018). *Mejora administrativa a través de la incorporación obligatoria de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en los procedimientos de protección al consumidor*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625891/Arag%20c3%b3nl_P.pdf?sequence=11&isAllowed=y
- Aráoz, R. A. y Pinto, B. (2021). Criterios de validez de una investigación cualitativa: tres vertientes epistemológicas para un mismo propósito. *Suma Psicológica UST*, 18(1),47-56. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8039675>
- Armentar, J. & Cachique, C. (2022). *Pago de costos al consumidor como manifestación de la acción tuitiva del estado, en el marco normativo del allanamiento y reconocimiento. Análisis casuístico de los años 2018-2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Santa]. Repositorio UNS. <http://repositorio.uns.edu.pe/handle/UNS/3894>
- Belmont (1978). Principios Éticos y Directrices para la Protección de sujetos humanos de investigación. Estados Unidos de Norteamérica: Reporte de la Comisión Nacional para la Protección de Sujetos Humanos de Investigación. <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Calais, A. (1992). Derecho del consumidor. *Dalloz*. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Defensa-del-Consumidor-Ambito-Internternacional.pdf>.
- Cárcamo, R. (2017). *Análisis crítico del régimen de determinación de la responsabilidad administrativa en el derecho peruano de protección al consumidor*. [Tesis de

maestría, Universidad de Piura]. Repositorio
Pirhua.https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3503/MAE_DER_DP-ADM_001.pdf?sequence=2&isAllowed=y

García, (2020). *La inevitable derogación del Allanamiento en el Sistema de Protección del Consumidor en el Perú*. [Tesis de posgrado, Universidad Peruana de los Andes]. Repositorio UPLA.
<http://informatica.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2617>

Hernández, S. L. y Duana, D. (2020). Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>

Huacha, V. (2020). *La Protección al Consumidor Lambayecano en el Procedimiento Sumarísimo del Indecopi*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio UNPRG.
https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8613/Huaccha_Vidaurre_Vanessa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Inca, D. (2020). *Aplicación del Principio del debido proceso en el marco del Procedimiento Administrativo Sancionador en materia Ambiental en el distrito de Tambopata – 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. Repositorio UNAMAD.
<https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/723/004-1-8-054.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Indecopi, (2021). Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/1892501-001-2021-cod-indecopi>

Indecopi, (2020). *Una mirada global a la discriminación de consumo*. Jurisprudencia especializada de Indecopi. <https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/7918/Libro%20UNA%20MIRADA%20GLOBAL%20A%20LA%20DISCRIMINACION%20EN%20EL%20CONSUMO-Jurisprudencia%20del%20Indecopi%20%28Versi%20Digital%29%20%281%29.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Indecopi, (2019). *Lineamientos sobre protección al consumidor*. Jurisprudencia especializada de Indecopi. https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/7214/Lineamientos_Proteccion_Consumidor_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Indecopi, (2018). *Balance 2018 – INDECOPI*. Jurisprudencia especializada de Indecopi. <https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/6655/NP%20190207%20Balance%20administrativos%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Infantes, K. (2021). *Informe Jurídico de Expediente Administrativo N° 1174-2019/CC1*. [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio USMP. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/9084>

Leturia, F. (2018). *Consumidores y Derecho en Iberoamérica*. Editorial Reus. <https://books.google.es/books?hl=es&lr&id=xl-LDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=derechos+del+consumidor+naturaleza&ots=hy7KOfGXc7&sig=Z2EWzM85waipyUmDwcDuUFauVoQ#v=onepage&q=derechos%20del%20consumidor%20naturaleza&f=false>

- Liza, G. (2018). *El Procedimiento de Protección al Consumidor que se sigue ante el Indecopi por denuncia de parte debe ser trilateral y no sancionador*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14242/LIZA_FERRARI_EL_PROCEDIMIENTO_DE_PROTECCION_AL_CONSUMIDOR_QUE_SE_SIGUE_ANTE_EL_INDECOPI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lorenzetti, R. (2009). Consumidores. *Dikaion*, 20(15), 478-485. <https://www.redalyc.org/pdf/720/72001526.pdf>
- Morales, A. (2017). Novedades en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Revista de la Universidad de Lima*. Repositorio ULIMA. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15396/NOVEDADES-EN-EL-CODIGO-DE-PROTECCION-Y-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Naciones Unidas, ONU (2017). Directrices para la Protección del Consumidor. *UNCTAD*. https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf.
- Noreña, A. L., Alcaraz, N., Rojas, J. G. y Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3), http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972012000300006
- Oviedo, E. (2021). *Compliance en protección al consumidor: la exoneración de sanción como medida eficiente para el sistema de protección al consumidor y los agentes del mercado*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP.

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19132/OVI_EDO_C%c3%81CERES_EDISON_DANIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peláez, R. (2014). La naturaleza del procedimiento de protección al consumidor del Indecopi. *Flus et Praxis*.

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiExbzLt4H7AhVjBLkGHY1GBacQFnoECAoQAw&url=https%3A%2F%2Frevistas.ulima.edu.pe%2Findex.php%2Fflus_et_Praxis%2Farticle%2Fdownload%2F376%2F357%2F%23%3A~%3Atext%3DEI%2520procedimiento%2520sancionador%2520administrativo%2520en%2Cde%2520una%2520asociaci%25C3%25B3n%2520de%2520consumidores.&usg=AOvVaw0BHV2mOaXr-Yi9WC5oq-Hn

Prieto, A. (2021). *Propuesta legislativa sobre el allanamiento y el reconocimiento en procedimientos sancionadores ante el Indecopi*. Blog de Post-Grado Universidad Continental. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/indecopi-allanamiento-y-reconocimiento-en-procesos-sancionadores>

Terán, J. (2019). La defensa del consumidor en el Ecuador. De espaldas a los principios internacionales de protección. *revista de la Universidad de San Francisco de Quito*. <https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/iurisdictio/article/view/1454/1765>

Rozas, D. (2021). *Efectos del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi entre los años 2016 al 2021*. [Tesis de Pregrado, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio UANDINA. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4528>

Rubio, M. (1999). El análisis documental. *Esprints*. http://eprints.rclis.org/6015/1/An%C3%A1lisis_documental_indizaci%C3%B3n_y_resumen.pdf

Vargas, S. (2022). *La aplicación de mecanismos alternativos de solución en los conflictos administrativos en el Perú*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio UPAO. http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/9213/1/REP_SARA.VARGAS_LA.APLICACION.DE.MECANISMOS-ALTERNATIVOS.pdf

Vásquez, W. A. (2020). *Metodología de Investigación. Manual del Estudiante*. Universidad de San Martín de Porres. <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

Villota, M. (2017). Avances y Orientaciones del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Revista de la Competencia y de la Propiedad Intelectual*, 6(11). <https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/82/80>

ANEXOS

Anexo 1: Resolución de aprobación de título de investigación



Universidad
Señor de Sipán

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
RESOLUCIÓN N°1024-2022/FADHU-USS

Pimentel, 19 de octubre del 2022

VISTO:

El informe N° 0183-2022/FADHU-ED-USS de fecha 18 de octubre del 2022, presentado por la Escuela Profesional de Derecho, eleva el informe del docente de la asignatura de Investigación I el MG. MALDONADO GOMEZ RENZO JESUS, a fin de que se emita la resolución de aprobación del **Proyecto de Investigación (Tesis)** a cargo de los estudiantes registrados en el **semestre académico 2022-I**, y:

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que: "La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica (...). Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes."

Que, acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, "La autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico". La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la Constitución Política del Estado y la Ley Universitaria N° 30220.

Que, acorde con lo establecido en la Ley Universitaria N°30220, indica:

- Artículo N° 6°: Fines de la Universidad, inciso 6.5) "Realizar y promover la investigación científica, tecnológica y humanística la creación intelectual y artística".

Según lo establecido en el Artículo 45° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, "Obtención de Grados y Títulos: Para la obtención de grados y títulos se realiza de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas.

Que, el Reglamento de Investigación de la USS Versión 8, aprobado con Resolución de Directorio N°015-2022/PD-USS, señala:

- Artículo 72°: Aprobación del tema de investigación: El Comité de Investigación de la escuela profesional eleva los temas del proyecto de investigación y del trabajo de investigación que esté acorde a las líneas de investigación institucional a Facultad para la emisión de la resolución.
- Artículo 73°: Aprobación del proyecto de investigación: El (los) estudiante (s) expone ante el Comité de Investigación de la escuela profesional el proyecto de investigación para su aprobación y emisión de la resolución de facultad.

Que, Reglamento de Grados y Títulos Versión 08 aprobado con resolución de directorio N° 020-2022/PD-USS, señala:

- Artículo 21°: "Los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad o Escuela de Posgrado, según corresponda, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación (...).
- Artículo 24°: "La tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito de la escuela académico profesional (...)."
- Artículo 25°: "El tema debe responder a alguna de las líneas de investigación institucionales de la USS S.A.C."

Que, visto el informe N° 0183-2022/FADHU-ED-USS de fecha 18 de octubre del 2022, presentado por la Escuela Profesional de Derecho, eleva el informe del docente de la asignatura de Investigación I el MG. MALDONADO GOMEZ RENZO JESUS, a fin de que se emita la resolución de aprobación de los temas de Proyecto de Investigación (Tesis) a cargo de los estudiantes registrados en el **semestre académico 2022-I**, quienes cumplen con los requisitos, por lo que se debe proceder a su inscripción respectiva, con fines de sustentación.

RESOLUCIÓN N°1024-2022/FADHU-USS

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO APROBAR los **PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN (TESIS)** de los estudiantes descritos en la lista que forma parte de la presente resolución.

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN
1	YARLEQUE DAVILA KAREN MIRELLA	"ANÁLISIS DE LA EFICIENCIA EN LA EJECUCIÓN DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN POR ACTOS DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER, CHICLAYO 2022"
2	MAZA ODAR RUTH KARINA	"ANÁLISIS DE LOS CRITERIOS LEGALES Y JURISPRUDENCIALES APLICADOS A LA PENSIÓN ALIMENTICIA DE MENORES DE EDAD EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD"
3	- NUÑEZ BENAVIDES LESLIE ANALI - OCUPA VIZCONDE SHEYLA LILIBETH	"CONSECUENCIAS JURÍDICAS DEL ALLANAMIENTO EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ANTE INDECOPI, CHICLAYO 2020-2022"
4	QUEVEDO CASTILLO PABLO ARNULFO	"LA EJECUCIÓN DE LA PRISIÓN PREVENTIVA Y SU REGLA DE TRATAMIENTO EN LOS PROCESOS PENALES DE LAMBAYEQUE, 2017-2022"
5	- BALLONA RENTERIA DARWIN ALEXANDER - SANTISTEBAN YOCTUN JENIFER ESTEFANI	"EFICACIA DE LA APLICACIÓN DE LA MEDIDA SOCIOEDUCATIVA DE INTERNAMIENTO Y LA RESOCIALIZACIÓN DE LOS ADOLESCENTES INFRACTORES EN LAMBAYEQUE 2022"
6	- SUCHERO AGAPITO ROSA GIULIANINA - LLERENA DAVILA ROSALIA	"REGULACIÓN COMPLIANCE EN EL DELITO DE CONTAMINACIÓN AMBIENTAL COMETIDOS POR LAS PERSONAS JURÍDICAS SOCIETARIAS EN LA LEGISLACIÓN, CHICLAYO 2021- 2022"
7	MESTANZA LOPEZ STEFANIA ANDREA	"INEFICACIA DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN Y EL INCREMENTO DE CASOS DE VIOLENCIA FÍSICA CONTRA LA MUJER EN MONSEFU, 2021"
8	- SANCHEZ MOLOCHO LISBETH NATALY - VASQUEZ SANTA CRUZ MERLING SHIRLEY	"EL CUMPLIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN EN EL ÁMBITO CIVIL POR AGRESIONES CONTRA LAS MUJERES, CHICLAYO, 2022"
9	- BUSTAMANTE CHAFLOQUE KIHARA PAOLA - CAJUSOL FIGUEROA YENNY	"ANÁLISIS DE ACTUACION PROCESAL DE REVOCACION DE COPARENTALIDAD SEGÚN LA MODIFICACION DEL ART 84 DEL CODIGO DE NIÑOS Y ADOLESCENTES"
10	PEREZ QUINTANA NATALY ALEXANDRA	"ANÁLISIS DEL SISTEMA JURÍDICO PERUANO DE TRANSFERENCIA DE BIENES INMUEBLES Y LA SEGURIDAD JURÍDICA DEL ADQUIRIENTE MEDIANTE LA INSCRIPCIÓN REGISTRAL CHICLAYO 2021-2022"
11	NANQUEN MACALOPU HIRSSON OSWALDO	"EL BLOQUEO REGISTRAL EN LOS CONTRATOS DE COMPRAVENTA INMOBILIARIA FRENTE A LA CONCURRENCIA DE ACREEDORES, LAMBAYEQUE, 2022"
12	ROJAS MENDOZA PEDRO FRANCISCO	"LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL Y SU EFICACIA EN LA DISMINUCIÓN DE PROCESOS JUDICIALES. CHICLAYO 2018-2022"
13	VASQUEZ OJEDA MANUEL RICARDO	"IMPLICANCIAS LABORALES EN ÉPOCA DEL COVID 19 EN LOS TRABAJADORES DE LA ACTIVIDAD PRIVADA, CHICLAYO, 2022-2023"
14	ALCANTARA DIAZ FABIAN EDUARDO	"ANÁLISIS DE LA LEY 30096 DE DELITOS INFORMÁTICOS EN SU APLICACIÓN A LOS DELITOS DE FRAUDE INFORMÁTICO EN EL PERÚ, 2022"

15	DIAZ SANTISTEBAN MELISSA YARALI	"LA RESPONSABILIDAD DEL ESTADO FRENTE A LA REPARACIÓN CIVIL PARA RESARCIR LOS DAÑOS AMBIENTALES, CHICLAYO - 2022"
16	SANDOVAL MANAYAY JOSE MIGUEL	"LA EFICACIA DE LA LEY N° 30077, PARA CONTRARRESTAR EL CRIMEN ORGANIZADO, LAMBAYEQUE, (2020-2022)"
17	CÁSTILLO VASQUEZ HEYSER JUANA	"DERECHO A LA DEFENSA EN LA AUDIENCIA DE OTORGAMIENTO DE LA MEDIDAS DE PROTECCIÓN, CAYALTI - 2022"
18	- ZURITA GARCIA HARRY PAUL - BARCA CONTRERAS KARINA	"LA COLABORACIÓN EFICAZ Y SU IMPLICANCIA EN LA SOLICITUD DE LA PRISIÓN PREVENTIVA EN LOS CASOS DE ORGANIZACIÓN CRIMINAL, CHICLAYO, 2017- 2022"

ARTÍCULO SEGUNDO: DISPONER que las áreas competentes tomen conocimiento de la presente resolución con la finalidad de dar las facilidades para la ejecución de la presente investigación.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Díoses Lescano Nelly
Decana de la Facultad de Derecho y Humanidades



Mg. Delgado Vega Paula Elena
Secretaria Académica Facultad de Derecho y Humanidades

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

GUIA DE ENTREVISTA

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022”.

I. INFORMACIÓN

Fecha :

Hora :

Entrevistadoras : Núñez Benavidez Leslie Analí
Ocupa Vizconde Sheyla Lilibeth

Entrevistado (a) :

Edad :

Grado Académico :

COLEGIATURA :

Años de experiencia:

II. INSTRUCCIONES

Estimado profesional de Derecho, a continuación, se le realizarán una serie de preguntas abiertas a efectos de que puedan enunciar su percepción a favor o en contra de estas, así como enunciar la justificación de tal percepción, para lo cual solicitamos la sinceridad en la emisión de sus opiniones, la cual nos servirá de base para nuestra investigación.

III. INTERROGANTES

1. En relación al allanamiento, ¿Cuál es el tratamiento que viene teniendo la aplicación de dicha figura en la jurisprudencia de protección al consumidor, considera que se encuentra correctamente regulada dicha figura, así como sus implicancias en la legislación de la materia?
2. En relación al allanamiento, ¿Tiene conocimiento de su inclusión en sistemas de protección y defensa del consumidor en la legislación comparada? Precise.
3. En nuestro sistema de protección al consumidor se ha recogido de la legislación civil la figura del allanamiento, en dicho sentido ¿Existe alguna diferencia

sustancial entre el allanamiento civil y el allanamiento administrativo en procedimientos de protección al consumidor?

4. Mucho se ha señalado en la doctrina que la inclusión del allanamiento en el sistema de protección y defensa del consumidor tiende a lesionar algunos derechos de estos, ¿Considera correcta tal afirmación?, de ser así ¿Cuáles serían estos derechos que se vulnerarían?
5. Teniendo en cuenta que, de no haberse incurrido en una infracción, los consumidores no tendrían la necesidad de iniciar un procedimiento ante el Indecopi, ¿Considera adecuado que los consumidores tengan que incurrir en costos procesales, como el pago de honorarios a abogados, y que estos ante el allanamiento no sean cubiertos por los proveedores?
6. Ante tales consideraciones, ¿Se estaría quebrantando el carácter tuitivo del estado para los consumidores en el marco del sistema de protección y defensa de estos?
7. En relación a la graduación de sanciones, ¿Considera adecuado el tratamiento especial a los infractores?
8. En relación a la exoneración de costos del procedimiento ante el allanamiento, ¿Es adecuada dicha medida en favor de un proceso célere y eficaz?
9. En base a su experiencia y en los casos que ha podido apreciar, ¿Se realizan correctas valoraciones de los criterios a considerar para la exoneración de pagos a los proveedores, o simplemente se aplica lo estipulado en la normativa de forma automática?
10. En el caso específico de la asunción de costos del procedimiento ante un eventual allanamiento de los proveedores denunciados, ¿Las consecuencias jurídicas que supone en la actualidad son favorables o desfavorables a los consumidores?

Muchas Gracias.

Anexo 3: Validación del Instrumento



**Facultad de Derecho y Humanidades
Escuela Académico Profesional de Derecho
CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS
DE LA ENTREVISTA**

1	NOMBRE DEL ABOGADO	LUDEÑA GONZALES GERARDO FRANCISCO
	PROFESIÓN	ABOGADO
	ESPECIALIDAD	DERECHO CIVIL Y PROCESAL CIVIL
	GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	MAGISTER CON MENCIÓN EN DERECHO CIVIL
2	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	10
	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN / PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
	CARGO	DOCENTE
TESIS		
TÍTULO: "Consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022".		
PROBLEMA: ¿Cuáles son las consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022?		
OBJETIVO GENERAL: Determinar las consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022.		
Autoras: Núñez Benavidez Leslie Anali Ocupa Vizconde Sheyla Lilibeth		
Asesora: Mg. Hananel Cassaro Cecilia Elizabeth		
Instrumento evaluado	Entrevista	
Objetivo del Instrumento	Validar el instrumento referido a las "Consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022".	
Detalle del Instrumento:		

Entrevista empleada para conocer la percepción de los operadores jurídicos y profesionales del derecho en relación a las consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi en Chiclayo en el periodo comprendido entre 2020-2022.

I. Ítems preguntas. - ENTREVISTA N°1		
1	En relación al allanamiento, ¿Cuál es el tratamiento que viene teniendo la aplicación de dicha figura en la jurisprudencia de protección al consumidor, considera que se encuentra correctamente regulada dicha figura, así como sus implicancias en la legislación de la materia?	A (X) D () Sugerencias:
2	En relación al allanamiento, ¿Tiene conocimiento de su inclusión en sistemas de protección y defensa del consumidor en la legislación comparada? Precise.	A (X) D () Sugerencias:
3	En nuestro sistema de protección al consumidor se ha recogido de la legislación civil la figura del allanamiento, en dicho sentido ¿Existe alguna diferencia sustancial entre el allanamiento civil y el allanamiento administrativo en procedimientos de protección al consumidor?	A (X) D () Sugerencias:
4	Mucho se ha señalado en la doctrina que la inclusión del allanamiento en el sistema de protección y defensa del consumidor tiende a lesionar algunos derechos de estos, ¿Considera correcta tal afirmación?, de ser así ¿Cuáles serían estos derechos que se vulnerarían?	A (X) D () Sugerencias:
5	Teniendo en cuenta que, de no haberse incurrido en una infracción, los consumidores no tendrían la necesidad de iniciar un procedimiento ante el Indecopi, ¿Considera adecuado que los consumidores tengan que incurrir en costos procesales, como el pago de honorarios a abogados, y que estos ante el allanamiento no sean cubiertos por los proveedores?	A (X) D () Sugerencias:
6	Ante tales consideraciones, ¿Se estaría quebrantando el carácter tuitivo del estado para los consumidores en el marco del sistema de protección y defensa de estos?	A (X) D () Sugerencias:
7	En relación a la graduación de sanciones, ¿Considera adecuado el tratamiento especial a los infractores?	A (X) D () Sugerencias:
8	En relación a la exoneración de costos del procedimiento ante el allanamiento, ¿Es adecuada dicha medida en favor de un proceso célere y eficaz?	A (X) D () Sugerencias:
9	En base a su experiencia y en los casos que ha podido apreciar, ¿Se realizan correctas valoraciones de los criterios a considerar para la exoneración de pagos a los proveedores, o simplemente se aplica lo estipulado en la normativa de forma automática?	A (X) D () Sugerencias:

10	En el caso específico de la asunción de costos del procedimiento ante un eventual allanamiento de los proveedores denunciados, ¿Las consecuencias jurídicas que supone en la actualidad son favorables o desfavorables a los consumidores?	A (X)	D ()
----	--	-------	-------

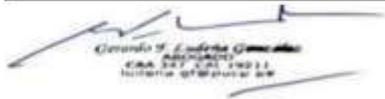
Sugerencias:

PROMEDIO OBTENIDO	A (X)	D ()
--------------------------	-------	-------

COMENTARIOS GENERALES

OBSERVACIONES

Enfoque cualitativo muestreo no probabilístico por juicio de expertos



LUDEÑA GONZALES, GERARDO FRANCISCO
ABOGADO EXPERTO EN MATERIA CIVIL
D.N.I. N° 28223439

**Facultad de Derecho y Humanidades
Escuela Académico Profesional de Derecho
CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS
DE LA ENTREVISTA**

1	NOMBRE DEL ABOGADO	RODAS QUINTANA, CARLOS ANDREE
	PROFESIÓN	ABOGADO
	ESPECIALIDAD	DERECHO CIVIL Y PROCESAL CIVIL
	GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	MAGISTER CON MENCIÓN EN DERECHO CIVIL Y PROCESAL CIVIL
2	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	11
	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN
	CARGO	DOCENTE
TESIS		
TÍTULO: "Consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022".		
PROBLEMA: ¿Cuáles son las consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022?		
OBJETIVO GENERAL: Determinar las consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022.		
Autoras: Núñez Benavidez Leslie Anali Ocupa Vizconde Sheyla Lilibeth		
Asesora: Mg. Hananel Cassaro Cecilia Elizabeth		
Instrumento evaluado		Entrevista
Objetivo del Instrumento		Validar el instrumento referido a las "Consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022".
Detalle del Instrumento:		

Entrevista empleada para conocer la percepción de los operadores jurídicos y profesionales del derecho en relación a las consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi en Chiclayo en el periodo comprendido entre 2020-2022.

I. Ítems preguntas. - ENTREVISTA N°1		
1	En relación al allanamiento, ¿Cuál es el tratamiento que viene teniendo la aplicación de dicha figura en la jurisprudencia de protección al consumidor, considera que se encuentra correctamente regulada dicha figura, así como sus implicancias en la legislación de la materia?	A (X) D () Sugerencias:
2	En relación al allanamiento, ¿Tiene conocimiento de su inclusión en sistemas de protección y defensa del consumidor en la legislación comparada? Precise.	A (X) D () Sugerencias:
3	En nuestro sistema de protección al consumidor se ha recogido de la legislación civil la figura del allanamiento, en dicho sentido ¿Existe alguna diferencia sustancial entre el allanamiento civil y el allanamiento administrativo en procedimientos de protección al consumidor?	A (X) D () Sugerencias:
4	Mucho se ha señalado en la doctrina que la inclusión del allanamiento en el sistema de protección y defensa del consumidor tiende a lesionar algunos derechos de estos, ¿Considera correcta tal afirmación?, de ser así ¿Cuáles serían estos derechos que se vulnerarían?	A (X) D () Sugerencias:
5	Teniendo en cuenta que, de no haberse incurrido en una infracción, los consumidores no tendrían la necesidad de iniciar un procedimiento ante el Indecopi, ¿Considera adecuado que los consumidores tengan que incurrir en costos procesales, como el pago de honorarios a abogados, y que estos ante el allanamiento no sean cubiertos por los proveedores?	A (X) D () Sugerencias:
6	Ante tales consideraciones, ¿Se estaría quebrantando el carácter tuitivo del estado para los consumidores en el marco del sistema de protección y defensa de estos?	A (X) D () Sugerencias:
7	En relación a la graduación de sanciones, ¿Considera adecuado el tratamiento especial a los infractores?	A (X) D () Sugerencias:
8	En relación a la exoneración de costos del procedimiento ante el allanamiento, ¿Es adecuada dicha medida en favor de un proceso célere y eficaz?	A (X) D () Sugerencias:
9	En base a su experiencia y en los casos que ha podido apreciar, ¿Se realizan correctas valoraciones de los criterios a considerar para la exoneración de pagos a los proveedores, o simplemente se aplica lo estipulado en la normativa de forma automática?	A (X) D () Sugerencias:

10	En el caso específico de la asunción de costos del procedimiento ante un eventual allanamiento de los proveedores denunciados, ¿Las consecuencias jurídicas que supone en la actualidad son favorables o desfavorables a los consumidores?	A (X)	D ()
----	--	-------	-------

Sugerencias:

PROMEDIO OBTENIDO	A (X)	D ()
--------------------------	-------	-------

COMENTARIOS GENERALES

OBSERVACIONES

RODAS QUINTANA, CARLOS ANDREE
ABOGADO EXPERTO EN MATERIA CIVIL
D.N.I. N° 42172192

**Facultad de Derecho y Humanidades
Escuela Académico Profesional de Derecho
CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS
DE LA ENTREVISTA**

1	NOMBRE DEL ABOGADO	GONZALES HIDALGO CARLOS DANIEL
2	PROFESIÓN	ESTADÍSTICO
	ESPECIALIDAD	ESTADÍSTICA
	GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	MAGISTER CON MENCIÓN EN INFORMÁTICA Y SISTEMAS
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	22
	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN
	CARGO	DOCENTE
TESIS		
TÍTULO: "Consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022".		
PROBLEMA: ¿Cuáles son las consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022?		
OBJETIVO GENERAL: Determinar las consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022.		
Autoras: Núñez Benavidez Leslie Anali Ocupa Vizconde Sheyla Lilibeth		
Asesora: Mg. Hananel Cassaro Cecilia Elizabeth		
Instrumento evaluado		Entrevista
Objetivo del Instrumento		Validar el instrumento referido a las "Consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022".
Detalle del Instrumento:		

Entrevista empleada para conocer la percepción de los operadores jurídicos y profesionales del derecho en relación a las consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi en Chiclayo en el periodo comprendido entre 2020-2022.

I. Ítems preguntas. - ENTREVISTA N°1		
1	En relación al allanamiento, ¿Cuál es el tratamiento que viene teniendo la aplicación de dicha figura en la jurisprudencia de protección al consumidor, considera que se encuentra correctamente regulada dicha figura, así como sus implicancias en la legislación de la materia?	A (X) D () Sugerencias: NINGUNA
2	En relación al allanamiento, ¿Tiene conocimiento de su inclusión en sistemas de protección y defensa del consumidor en la legislación comparada? Precise.	A (X) D () Sugerencias: NINGUNA
3	En nuestro sistema de protección al consumidor se ha recogido de la legislación civil la figura del allanamiento, en dicho sentido ¿Existe alguna diferencia sustancial entre el allanamiento civil y el allanamiento administrativo en procedimientos de protección al consumidor?	A (X) D () Sugerencias: NINGUNA
4	Mucho se ha señalado en la doctrina que la inclusión del allanamiento en el sistema de protección y defensa del consumidor tiende a lesionar algunos derechos de estos, ¿Considera correcta tal afirmación?, de ser así ¿Cuáles serían estos derechos que se vulnerarían?	A (X) D () Sugerencias: NINGUNA
5	Teniendo en cuenta que, de no haberse incurrido en una infracción, los consumidores no tendrían la necesidad de iniciar un procedimiento ante el Indecopi, ¿Considera adecuado que los consumidores tengan que incurrir en costos procesales, como el pago de honorarios a abogados, y que estos ante el allanamiento no sean cubiertos por los proveedores?	A (X) D () Sugerencias: NINGUNA
6	Ante tales consideraciones, ¿Se estaría quebrantando el carácter tuitivo del estado para los consumidores en el marco del sistema de protección y defensa de estos?	A (X) D () Sugerencias: NINGUNA
7	En relación a la graduación de sanciones, ¿Considera adecuado el tratamiento especial a los infractores?	A (X) D () Sugerencias: NINGUNA
8	En relación a la exoneración de costos del procedimiento ante el allanamiento, ¿Es adecuada dicha medida en favor de un proceso célere y eficaz?	A (X) D () Sugerencias: NINGUNA
9	En base a su experiencia y en los casos que ha podido apreciar, ¿Se realizan correctas valoraciones de los criterios a considerar para la exoneración de pagos a los proveedores, o simplemente se aplica lo estipulado en la normativa de forma automática?	A (X) D () Sugerencias: NINGUNA

10	En el caso específico de la asunción de costos del procedimiento ante un eventual allanamiento de los proveedores denunciados, ¿Las consecuencias jurídicas que supone en la actualidad son favorables o desfavorables a los consumidores?	A (X)	D ()	Sugerencias: NINGUNA
----	--	-------	-------	--------------------------------

PROMEDIO OBTENIDO	A (X)	D ()
--------------------------	-------	-------

COMENTARIOS GENERALES

.....

.....

.....

OBSERVACIONES

.....

.....

.....



GONZALES HIDALGO CARLOS
EXPERTO EN ESTADÍSTICA
D.N.I. N° 16736514

Anexo 4: Autorización para el recojo de información



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VANESSA
VIDAURRE Vidurre V. A. U.
20130803033 hash:
B600: Sea el sector del documento.
Fecha: 27.10.2022 11:07:19 -08:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"

"Año del Bicentenario del Congreso de la República"

Chiclayo, 27 de Octubre del 2022

CARTA N° 000253-2022-LAM/INDECOPI

Señorita:

NUÑEZ BENAVIDES LESLIE ANALI

nbenavideslesli@crece.uss.edu.pe

Presente. -

Asunto: ATENCION SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA

Ref. Expediente 11-2022/AIP-INDECOPI-LAM

De mi consideración:

Me dirijo a usted, en atención al Procedimiento de Acceso a la Información Pública del Indecopi, para trasladarle la información solicitada, de acuerdo con lo brindado por el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo y la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi Lambayeque, con delegación en materia de Protección al Consumidor para los fines que correspondan. (Se adjunta 4 PDF)

Atentamente,

VANESSA HUACCHA VIDAURRE

Jefa de Área(e)

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual

Calle Los Tumbos 245- Santa Vitoria-Chiclayo, Perú/ Central: (511) 224-7800-Anexo 7403

www.indecopi.gob.pe

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/verificador/> e ingresando el siguiente código de verificación: **FOXQOTA**



**PROCEDIMIENTOS ANTE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR CONCLUIDOS
POR ALLANAMIENTO PERIODO 2020-2022 - FUENTE: SISTEMA INTEGRADO RESOLUTIVO SIR * 25-10-2022**

N°	AREA	LUGAR DE PRESENTACION	TIPO DE EXPEDIENTE	NRO EXPEDIENTE	CONCLUSION	DETALLE FORMA CONCLUSION	TIPO DE SANCION	ACTO	NRO RESOLUCION FINAL	F. RESOLUCION FINAL	F. NOTIFICACION RESOLUCION FINAL
1	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000181-2019/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000051-2020/CPC-INDECOPI-LAM	2020-01-20	2020-01-28
2	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000251-2019/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000237-2020/CPC-INDECOPI-LAM	2020-06-30	2020-07-03
3	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000260-2019/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000052-2020/CPC-INDECOPI-LAM	2020-01-20	2020-01-27
4	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000270-2019/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000101-2020/CPC-INDECOPI-LAM	2020-02-10	2020-02-14
5	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000269-2019/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000078-2020/CPC-INDECOPI-LAM	2020-02-03	2020-02-07
6	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000294-2019/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000195-2020/CPC-INDECOPI-LAM	2020-06-11	2020-06-17
7	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000322-2019/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	MULTA	RESOLUCION FINAL	00000239-2020/CPC-INDECOPI-LAM	2020-06-30	2020-07-03
8	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000072-2020/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000361-2020/CPC-INDECOPI-LAM	2020-08-31	2020-09-02
9	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000075-2020/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000386-2020/CPC-INDECOPI-LAM	2020-09-21	2020-09-28
10	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000105-2020/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000004-2021/CPC-INDECOPI-LAM	2021-01-11	2021-01-15
11	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000108-2020/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000108-2021/CPC-INDECOPI-LAM	2021-03-15	2021-03-18
12	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000118-2020/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000095-2021/CPC-INDECOPI-LAM	2021-03-01	2021-03-05

13	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000119-2020/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000006-2021/CPC-INDECOPI-LAM	2021-01-11	2021-01-15
14	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000124-2020/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000152-2021/CPC-INDECOPI-LAM	2021-04-12	2021-04-16
15	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000200-2020/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000053-2021/CPC-INDECOPI-LAM	2021-02-08	2021-02-12
16	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000063-2021/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000319-2021/CPC-INDECOPI-LAM	2021-07-05	2021-07-09
17	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000114-2021/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000555-2021/CPC-INDECOPI-LAM	2021-11-08	2021-11-11
18	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000183-2021/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000673-2021/CPC-INDECOPI-LAM	2021-12-20	2021-12-23
19	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000187-2021/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000674-2021/CPC-INDECOPI-LAM	2021-12-20	2021-12-23
20	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000324-2021/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000675-2021/CPC-INDECOPI-LAM	2021-12-20	2021-12-23
21	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000295-2021/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000026-2022/CPC-INDECOPI-LAM	2022-01-10	2022-01-14
22	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000308-2021/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000181-2022/CPC-INDECOPI-LAM	2022-03-21	2022-03-25
23	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000329-2021/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000277-2022/CPC-INDECOPI-LAM	2022-05-09	2022-05-13
24	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000331-2021/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000278-2022/CPC-INDECOPI-LAM	2022-05-09	2022-05-13
25	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000344-2021/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000182-2022/CPC-INDECOPI-LAM	2022-03-21	2022-03-25
26	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000351-2021/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000311-2022/CPC-INDECOPI-LAM	2022-05-23	2022-05-27
27	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000355-2021/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000334-2022/CPC-INDECOPI-LAM	2022-06-06	2022-06-14

28	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000002-2022/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000425-2022/CPC-INDECOPI-LAM	2022-07-18	2022-07-22
29	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000030-2022/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000429-2022/CPC-INDECOPI-LAM	2022-07-18	2022-07-22
30	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000037-2022/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000183-2022/CPC-INDECOPI-LAM	2022-03-21	2022-03-25
31	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000041-2022/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000184-2022/CPC-INDECOPI-LAM	2022-03-21	2022-03-25
32	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000056-2022/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000586-2022/CPC-INDECOPI-LAM	2022-10-03	2022-10-06
33	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000101-2022/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000516-2022/CPC-INDECOPI-LAM	2022-09-05	2022-09-09
34	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000140-2022/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000594-2022/CPC-INDECOPI-LAM	2022-10-03	2022-10-06
35	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000141-2022/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000587-2022/CPC-INDECOPI-LAM	2022-10-03	2022-10-06
36	CPC-LAM	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	000175-2022/CPC-INDECOPI-LAM	FUNDADA	ALLANAMIENTO	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000588-2022/CPC-INDECOPI-LAM	2022-10-03	2022-10-06

RESPUESTA A SOLICITUD PARA AUTORIZAR ENTREVISTA A PERSONAL DE INDECOPI LAMBAYEQUE

1 mensaje

Karim Olivera <kolivera@indecopi.gob.pe>
 Para: "nbenavideslesli@crece.uss.edu.pe" <nbenavideslesli@crece.uss.edu.pe>

16 de noviembre de 2022, 14:42

Estimadas Srta. Núñez y Srta. Ocupa

Buenas tardes, por medio de la presente las saludamos, y en atención a sus comunicaciones recibidas los días 8 y 14 de noviembre, les informamos que los formatos de entrevistas proporcionados, requieren opinión a título personal de parte de la Comisión delegada en Protección al Consumidor y el Órgano Resolutivo de Procedimientos sumarisimos, de la Oficina Regional de Indecopi Lambayeque, sobre la figura del Allanamiento, sin embargo; la posición de dichos órganos resolutivos, se han plasmado en las respectivas resoluciones emitidas por los mismos. Dicho reporte, se les ha sido entregado en respuesta a su solicitud de Acceso a la Información Pública.

En ese sentido, no es factible, acceder a su pedido.

Quedamos a su disposición, para cualquier aclaración que le merezca la misma

Atentamente

Karim Olivera C.
Profesional En Derecho
 Oficina Regional
 INDECOPI LAMBAYEQUE
<http://www.indecopi.gob.pe>
 Tel.: (51-1) 2247800 anexo 7403
 Tel. celular: 950469608



Antes de imprimir este correo o sus adjuntos piensa si es necesario hacerlo.
 Es tu compromiso con el medio ambiente.

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por el Indecopi (por sí mismo o a través de terceros), estricta y únicamente para el servicio de orientación, gestión de reclamos de consumo a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano o programación de citas concursales, los mismos que serán incorporados en un banco de datos personales de titularidad del Indecopi, con domicilio en Calle La Prosa N° 104 - San Borja.

Los datos personales proporcionados se mantendrán almacenados mientras su uso y tratamiento sean necesarios para cumplir con las finalidades anteriormente descritas.

Se informa que el Indecopi podría compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir dicha información a terceras personas domiciliadas en el Perú o el extranjero, siempre que sean parte del servicio brindado, estrictamente con el objeto de realizar las actividades antes mencionadas.

Se informa también que sus datos personales solo serán requeridos en aquellos casos en que resulten indispensables para el inicio de un servicio o gestión de reclamos, por lo que ante la negativa a brindarlos Indecopi no podrá atender lo solicitado.

Usted podrá ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, en cualquier momento, a través de las mesas de partes de las oficinas del Indecopi

RESPUESTA A SOLICITUD PARA AUTORIZAR ENTREVISTA A PERSONAL DE INDECOPI LAMBAYEQUE

1 mensaje

Karim Olivera <kolivera@indecopi.gob.pe>
 Para: "nbenavideslesli@crece.uss.edu.pe" <nbenavideslesli@crece.uss.edu.pe>

16 de noviembre de 2022, 14:42

Estimadas Srta. Núñez y Srta. Ocupa

Buenas tardes, por medio de la presente las saludamos, y en atención a sus comunicaciones recibidas los días 8 y 14 de noviembre, les informamos que los formatos de entrevistas proporcionados, requieren opinión a título personal de parte de la Comisión delegada en Protección al Consumidor y el Órgano Resolutivo de Procedimientos sumarisimos, de la Oficina Regional de Indecopi Lambayeque, sobre la figura del Allanamiento, sin embargo; la posición de dichos órganos resolutivos, se han plasmado en las respectivas resoluciones emitidas por los mismos. Dicho reporte, se les ha sido entregado en respuesta a su solicitud de Acceso a la Información Pública.

En ese sentido, no es factible, acceder a su pedido.

Quedamos a su disposición, para cualquier aclaración que le merezca la misma

Atentamente

Karim Olivera C.
Profesional En Derecho
 Oficina Regional
 INDECOPI LAMBAYEQUE
<http://www.indecopi.gob.pe>
 Tel.: (51-1) 2247800 anexo 7403
 Tel. celular: 950469608



Antes de imprimir este correo o sus adjuntos piensa si es necesario hacerlo.
 Es tu compromiso con el medio ambiente.

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por el Indecopi (por sí mismo o a través de terceros), estricta y únicamente para el servicio de orientación, gestión de reclamos de consumo a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano o programación de citas concursales, los mismos que serán incorporados en un banco de datos personales de titularidad del Indecopi, con domicilio en Calle La Prosa N° 104 - San Borja.

Los datos personales proporcionados se mantendrán almacenados mientras su uso y tratamiento sean necesarios para cumplir con las finalidades anteriormente descritas.

Se informa que el Indecopi podría compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir dicha información a terceras personas domiciliadas en el Perú o el extranjero, siempre que sean parte del servicio brindado, estrictamente con el objeto de realizar las actividades antes mencionadas.

Se informa también que sus datos personales solo serán requeridos en aquellos casos en que resulten indispensables para el inicio de un servicio o gestión de reclamos, por lo que ante la negativa a brindarlos Indecopi no podrá atender lo solicitado.

Usted podrá ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, en cualquier momento, a través de las mesas de partes de las oficinas del Indecopi

Anexo 5: Matriz de consistencia

TITULO : “Consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022”.

AUTORAS : Núñez Benavides Leslie Analí
Ocupa Vizconde Sheyla Lilibeth

PROBLEMAS	OBJETIVOS	CATEGORIAS		METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	CATEGORÍA A:		ENFOQUE
¿Cuáles son las consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022?	Determinar las consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022.	Protección y defensa del consumidor en Indecopi		- Cualitativo
		SUBCATEGORÍA A:	INDICADORES A:	TIPO DE INVESTIGACIÓN
		- La naturaleza de la protección al consumidor	- Derecho del consumidor	- Descriptivo, hermenéutico jurídico
		- El carácter tuitivo del derecho del consumidor	- Conocimiento normativo	
		- Sanciones y medidas coercitivas	- Tratamiento legal y jurisprudencial	NIVEL DE INVESTIGACIÓN
			- Proporcionalidad y graduación	- Descriptivo interpretativo
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS			DISEÑO
PROBLEMA ESPECÍFICO 01:	OBJETIVO ESPECÍFICO 01:			- No experimental
¿Cuál es el tratamiento legislativo del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022?	Identificar el tratamiento legislativo del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor afectados con la implementación del allanamiento en los procedimientos			ESCENARIO DE ESTUDIO
PROBLEMA ESPECÍFICO 02:	OBJETIVO ESPECÍFICO 02:			
				Determinar los derechos del consumidor afectados con la implementación del allanamiento en los procedimientos

CATEGORÍA B:

Allanamiento en los procesos de protección al consumidor

- 36 resoluciones finales con calidad de cosa juzgada en los que se haya aplicado la figura del allanamiento en los procesos derivados de la denuncia de los consumidores durante el periodo comprendido entre los años 2020-2022.
- profesionales del derecho expertos en materia administrativa, que participaron en la técnica de entrevista.

administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022?

administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022.

PROBLEMA ESPECÍFICO 03:

¿Cuáles son los beneficios generados con la implementación del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022?

OBJETIVO ESPECÍFICO 03:

Determinar los beneficios generados con la implementación del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022.

PROBLEMA ESPECÍFICO 04:

¿Cuáles son las causales de procedencia del pago de costos y costas como consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo 2020-2022?

OBJETIVO ESPECÍFICO 04:

Determinar causales de procedencia del pago de costos y costas como consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022.

SUBCATEGORIA B:

- Naturaleza jurídica del allanamiento
- Oportunidad para el allanamiento
- Consecuencias jurídicas del allanamiento

INDICADORES B:

- Procedimientos de protección
- Consecuencias jurídicas
- Beneficios procesales
- Satisfacción de pretensiones

MUESTRA

No probabilística

- (15) resoluciones finales con calidad de cosa juzgada en los que se haya aplicado la figura del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022.
- (06) Operadores jurídicos de especializados en derecho de protección al consumidor o derecho administrativo.

TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Entrevista
- Análisis Documental

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Guía de Entrevista
- Fichas de Análisis Documental

PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS

- Triangulación de datos.

Nota: Elaboración propia

Anexo 6: Consentimiento Informado de sujetos entrevistados

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, **Fiorella Prissila Amoros Rangel**, identificado (a) con D.N.I.N° 45759490, **DECLARO** haber sido informado(a) de forma clara, y precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación conducida por las tesis Leslie Anali Nuñez Benavides y Sheyla Lilibeth Ocupa Vizconde, autoras del trabajo de investigación denominado "Consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022". Se me ha indicado que mi participación consiste en responder un cuestionario de 10 preguntas lo cual tomará aproximadamente entre 45 minutos a 1 hora.

Reconozco que la información que yo provea es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. Entiendo que sobre estos datos se asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable; que, al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo **MI CONSENTIMIENTO** para que se aplique la guía de entrevista, que permite contribuir con los objetivos de la investigación:

Objetivo General:

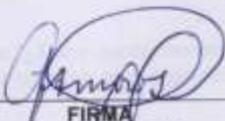
Determinar las consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022.

Objetivos Específicos:

1. Identificar el tratamiento legislativo del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022.
2. Determinar los derechos del consumidor afectados con la implementación del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022.
3. Determinar los beneficios generados con la implementación del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022.
4. Determinar causales de procedencia del pago de costos y costas como consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022.

Por lo tanto, manifiesto que he leído y comprendido íntegramente este documento y en consecuencia acepto su contenido y las consecuencias que de él deriven y accedo a lo anteriormente mencionado.

Chiclayo, 27 de noviembre del 2022.



FIRMA
D.N.I. N°45759490

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Gonzalo Armaza Galdos, identificado (a) con D.N.I. N°29373116, **DECLARO** haber sido informado(a) de forma clara, y precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación conducida por las tesis Leslie Analí Núñez Benavides y Sheyla Lilibeth Ocupa Vizconde, autoras del trabajo de investigación denominado "Consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo 2020-2022". Se me ha indicado que mi participación consiste en responder un cuestionario de 10 preguntas lo cual tomará aproximadamente entre 45 minutos a 1 hora.

Reconozco que la información que yo provea es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. Entiendo que sobre estos datos se asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable; que, al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo **MI CONSENTIMIENTO** para que se aplique la guía de entrevista, que permite contribuir con los objetivos de la investigación.

Objetivo General:

Determinar las consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022.

Objetivos Específicos:

1. Identificar el tratamiento legislativo del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022.
2. Determinar los derechos del consumidor afectados con la implementación del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022.
3. Determinar los beneficios generados con la implementación del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022.
4. Determinar causales de procedencia del pago de costos y costas como consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022.

Por lo tanto, manifiesto que he leído y comprendido íntegramente este documento y en consecuencia acepto su contenido y las consecuencias que de él deriven y accedo a lo anteriormente mencionado.

Chiclayo, 27 de noviembre del 2022.



FIRMA
D.N.I.: N° 29373116

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, MARÍA TERESA LEYVA SILVA, identificado (a) con D.N.I. N° 73940567, **DECLARO** haber sido informado(a) de forma clara, y precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación conducida por las tesis Leslie Anali Nuñez Benavides y Sheyla Lilibeth Ocupa Vizconde, autoras del trabajo de investigación denominado "Consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022". Se me ha indicado que mi participación consiste en responder un cuestionario de 10 preguntas lo cual tomará aproximadamente entre 45 minutos a 1 hora.

Reconozco que la información que yo provea es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. Entiendo que sobre estos datos se asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable; que, al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo **MI CONSENTIMIENTO** para que se aplique la guía de entrevista, que permite contribuir con los objetivos de la investigación:

Objetivo General:

Determinar las consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022.

Objetivos Específicos:

1. Identificar el tratamiento legislativo del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022.
2. Determinar los derechos del consumidor afectados con la implementación del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022.
3. Determinar los beneficios generados con la implementación del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022.
4. Determinar causales de procedencia del pago de costos y costas como consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022.

Por lo tanto, manifiesto que he leído y comprendido íntegramente este documento y en consecuencia acepto su contenido y las consecuencias que de él deriven y accedo a lo anteriormente mencionado.

Chiclayo, 27 de noviembre del 2022.



FIRMA
D.N.I. N° 73940567

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, CARLOS PERCY TIRADO GALVEZ, identificado (a) con D.N.I. N.º 16691394 **DECLARO** haber sido informado(a) de forma clara, y precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación conducida por las tesis Leslie Anali Nuñez Benavides y Sheyla Lilibeth Ocupa Vizconde, autoras del trabajo de investigación denominado "Consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor en Indecopi, Chiclayo 2020-2022". Se me ha indicado que mi participación consiste en responder un cuestionario de 10 preguntas lo cual tomará aproximadamente entre 45 minutos a 1 hora.

Reconozco que la información que yo provea es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. Entiendo que sobre estos datos se asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable; que, al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo **MI CONSENTIMIENTO** para que se aplique la guía de entrevista, que permite contribuir con los objetivos de la investigación:

Objetivo General:

Determinar las consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022.

Objetivos Específicos:

1. Identificar el tratamiento legislativo del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022.
2. Determinar los derechos del consumidor afectados con la implementación del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022.
3. Determinar los beneficios generados con la implementación del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022.
4. Determinar causales de procedencia del pago de costos y costas como consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022.

Por lo tanto, manifiesto que he leído y comprendido íntegramente este documento y en consecuencia acepto su contenido y las consecuencias que de él deriven y accedo a lo anteriormente mencionado.

Chiclayo, 30 de noviembre del 2022.



FIRMA
D.N.I. N.º 16691394

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, VÍCTOR ANDRES DELGADO TAPIA, identificado (a) con D.N.I. N. 44459039, **DECLARO** haber sido informado(a) de forma clara, y precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación conducida por las tesis Leslie Analí Nuñez Benavides y Sheyla Lilibeth Ocupa Vizconde, autoras del trabajo de investigación denominado "Consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022". Se me ha indicado que mi participación consiste en responder un cuestionario de 10 preguntas lo cual tomará aproximadamente entre 45 minutos a 1 hora.

Reconozco que la información que yo provea es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. Entiendo que sobre estos datos se asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable; que, al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo **MI CONSENTIMIENTO** para que se aplique la guía de entrevista, que permite contribuir con los objetivos de la investigación:

Objetivo General:

Determinar las consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022.

Objetivos Específicos:

1. Identificar el tratamiento legislativo del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPÍ, Chiclayo, 2020-2022.
2. Determinar los derechos del consumidor afectados con la implementación del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPÍ, Chiclayo, 2020-2022.
3. Determinar los beneficios generados con la implementación del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPÍ, Chiclayo, 2020-2022.
4. Determinar causales de procedencia del pago de costos y costas como consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPÍ, Chiclayo, 2020-2022.

Por lo tanto, manifiesto que he leído y comprendido íntegramente este documento y en consecuencia acepto su contenido y las consecuencias que de él deriven y accedo a lo anteriormente mencionado.

Chiclayo, 29 de noviembre del 2022.



Víctor Andrés Delgado Tapia
ICAL. 4369
FIRMA
D.N.I. N° 44459039

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, MILAGROS MÉNDEZ ESCUDERO WHU, identificado (a) con D.N.I. N° 44512937, **DECLARO** haber sido informado(a) de forma clara, y precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación conducida por las tesisistas Leslie Anali Nuñez Benavides y Sheyla Lilibeth Ocupa Vizconde, autoras del trabajo de investigación denominado "Consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022". Se me ha indicado que mi participación consiste en responder un cuestionario de 10 preguntas lo cual tomará aproximadamente entre 45 minutos a 1 hora.

Reconozco que la información que yo provea es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. Entiendo que sobre estos datos se asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable; que, al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo **MI CONSENTIMIENTO** para que se aplique la guía de entrevista, que permite contribuir con los objetivos de la investigación.

Objetivo General:

Determinar las consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi, Chiclayo 2020-2022.

Objetivos Específicos:

1. Identificar el tratamiento legislativo del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022.
2. Determinar los derechos del consumidor afectados con la implementación del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022.
3. Determinar los beneficios generados con la implementación del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022.
4. Determinar causales de procedencia del pago de costos y costas como consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante INDECOPI, Chiclayo, 2020-2022.

Por lo tanto, manifiesto que he leído y comprendido íntegramente este documento y en consecuencia acepto su contenido y las consecuencias que de él deriven y accedo a lo anteriormente mencionado.

Chiclayo,..... de noviembre del 2022.


 FIRMA
 D.N.I. N° 44512937

Anexo 7: Solicitudes de Acceso a la Información

28/10/22, 15:23

Correo de UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN - SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA



LESLIE ANALI NUÑEZ BENAVIDES <nbenavideslesli@crece.uss.edu.pe>

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

1 mensaje

operacionesenlinea@indecopi.gob.pe <operacionesenlinea@indecopi.gob.pe>

22 de octubre de 2022, 12:30

Responder a: operacionesenlinea@indecopi.gob.pe

Para: nbenavideslesli@crece.uss.edu.pe

Cc: apptransparencia@indecopi.gob.pe

INDECOPI

Lima, 22 de Octubre de 2022

Estimado(a): LESLIE ANALI NUÑEZ BENAVIDES

Reciba nuestros saludos cordiales. Los datos correspondientes a su solicitud son los siguientes:

Funcionario responsable de entregar la informacion: ORI LAMBAYEQUE Ana Kimena Leyva Wong

Apellidos y Nombres / Razon Social: LESLIE ANALI NUÑEZ BENAVIDES

Documento de Identidad: DNI

Nro. de Documento: 75904049

Domicilio:

Direccion: PSJ. SARITA COLONIA # 143, SECTOR NARANJO 1- TUMAN

Urbanizacion: -

Distrito: TUMAN

Provincia: CHICLAYO

Departamento: LAMBAYEQUE

Correo Electronico: nbenavideslesli@crece.uss.edu.pe

Telefono: 932826720

Descripcion: Por medio de la presente, las que suscriben, Leslie Anali Nuñez Benavides, identificada con D.N.I. N° 75904049, con código universitario N° 2171801016; estudiante del decimo segundo ciclo de la carrera academico profesional de Derecho, de la Universidad Señor De Sipan. A Ud. con el debido respeto nos presentamos para expresarle lo siguiente: Que, encontrandome en la etapa de elaboracion del proyecto de investigacion denominado "CONSECUENCIAS JURIDICAS DEL ALLANAMIENTO EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR ANTE INDECOPI, CHICLAYO 2020-2022?". Investigacion elaborada conjuntamente con mi compañera, Sheyla Lilibeth Ocupa vizconde, identificada con D.N.I. N° 73225418, con código universitario N° 2181802998. SOLICITO AUTORIZACION PARA EFECTUAR EL RECOJO DE INFORMACION: - Se me ponga de conocimiento cuantos casos (cifra numerica) de procedimientos administrativos de proteccion al consumidor ante Indecopi se resolvieron mediante el ALLANAMIENTO en la ciudad de Chiclayo, en el periodo comprendido entre 2020 y 2022. -Se me remita al correo o se me permita recoger la informacion sobre resoluciones con calidad de cosa juzgada, en materia de allanamiento en procedimientos administrativos de proteccion al consumidor ante Indecopi en la ciudad de Chiclayo, en el periodo comprendido entre 2020 y 2022. Ante ello, cabe precisar que tal informacion es exclusivamente de interes academico para la elaboracion de tesis de pregrado enunciada lineas arriba, garantizando la absoluta confidencialidad de la informacion solicitada. Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideracion.

Dependencia de la cual se requiere la informacion: Sede ubicada en Los Tumbos 245, Chiclayo - INDECOPI LAMBAYEQUE

<https://mail.google.com/mail/u/0/?ik=c4b2bf9546&view=pt&search=all&permthid=thread-F%3A1747409784325838097&siml=msg-F%3A1747409...> 1/2



26/10/22, 15:23

Correo de UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN - SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

Forma de entrega de la informacion: Correo Electronico

Apellidos y Nombres:

Firma :

Fecha y Hora de Recepcion : 22/10/2022 12:30:30 pm

Observaciones :

<http://www.indecopi.gob.pe>

Nota:

- Mensaje Automático, por favor no responder.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Dirección: Calle de la Prosa 104 - San Borja
Tel: (511) 224-7777 | Fax: (511) - 224-0348

<https://mail.google.com/mail/u/0/?ik=c4b2b9546&view=pt&search=all&permthid=thread-f%3A1747409784325838097&siml=msg-f%3A1747409...> 2/2

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

3 mensajes

operacionesenlinea@indecopi.gob.pe <operacionesenlinea@indecopi.gob.pe>

 4 de noviembre de 2022,
 18:23

Responder a: operacionesenlinea@indecopi.gob.pe

Para: nbenavideslesli@crece.uss.edu.pe

Cc: apptransparencia@indecopi.gob.pe

INDECOPI

Lima, 04 de Noviembre de 2022

Estimado(a): NUÑEZ BENAVIDES LESLIE ANALI

Reciba nuestros saludos cordiales. Los datos correspondientes a su solicitud son los siguientes:

Funcionario responsable de entregar la informacion: ORI LAMBAYEQUE Ana Kimena Leyva Wong

Apellidos y Nombres / Razon Social: NUÑEZ BENAVIDES LESLIE ANALI

Documento de Identidad: DNI

Nro. de Documento: 75904049

Domicilio:

Direccion: PSJ. SARITA COLONIA N° 143

Urbanizacion: SECTOR EL NARANJO I, TUMAN

Distrito: TUMAN

Provincia: CHICLAYO

Departamento: LAMBAYEQUE

Correo Electronico: nbenavideslesli@crece.uss.edu.pe

Telefono: 932826720

Descripción: Que estando elaborando la tesis denominada "Consecuencias jurídicas del alianamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor en Indecopi, Chiclayo 2020-2022", es que solicito se me envíe la siguiente informacion por no poder descargarla en el buscador de resoluciones de la pagina de indecopi: -RESOLUCION FINAL 00000026- 2022/CPC-INDECOPI-LAM de fecha 2022-01-10 del EXPEDIENTE: 000295- 2021/CPC-INDECOPI-LAM -RESOLUCION FINAL 00000181- 2022/CPC-INDECOPI-LAM de fecha 2022-03-21 del expediente 000308- 2021/CPC-INDECOPI-LAM -RESOLUCION FINAL 00000277- 2022/CPC-INDECOPI-LAM de fecha 2022-05-09 del expediente 000329- 2021/CPC-INDECOPI-LAM -RESOLUCION FINAL 00000278- 2022/CPC-INDECOPI-LAM de fecha 2022-05-09 del expediente 000331- 2021/CPC-INDECOPI-LAM -RESOLUCION FINAL 00000182- 2022/CPC-INDECOPI-LAM de fecha 2022-03-21 del expediente 000344- 2021/CPC-INDECOPI-LAM -RESOLUCION FINAL 00000311- 2022/CPC-INDECOPI-LAM de fecha 2022-05-23 del expediente 000351- 2021/CPC-INDECOPI-LAM -RESOLUCION FINAL 00000334- 2022/CPC-INDECOPI-LAM de fecha 2022-06-06 del expediente 000355- 2021/CPC-INDECOPI-LAM -RESOLUCION FINAL 00000425- 2022/CPC-INDECOPI-LAM de fecha 2022-07-18 del expediente 000002- 2022/CPC-INDECOPI-LAM -RESOLUCION FINAL 00000429- 2022/CPC-INDECOPI-LAM de fecha 2022-07-18 del expediente 000030- 2022/CPC-INDECOPI-LAM -RESOLUCION FINAL 00000183- 2022/CPC-INDECOPI-LAM de fecha 2022-03-21 del expediente 000037- 2022/CPC-INDECOPI-LAM -RESOLUCION FINAL 00000184- 2022/CPC-INDECOPI-LAM de fecha 2022-03-21 del expediente 000041- 2022/CPC-INDECOPI-LAM -RESOLUCION FINAL 00000588- 2022/CPC-INDECOPI-LAM de fecha 2022-10-03 del expediente 000056- 2022/CPC-INDECOPI-LAM -RESOLUCION FINAL 00000516- 2022/CPC-

INDECOPI-LAM de fecha 2022-09-05 del expediente 000101- 2022/CPC-INDECOPI-LAM -RESOLUCION FINAL 00000594- 2022/CPC-INDECOPI-LAM de fecha 2022-10-03 del expediente 000140- 2022/CPC-INDECOPI-LAM - RESOLUCION FINAL 00000587- 2022/CPC-INDECOPI-LAM de fecha 2022-10-03 del expediente 000141- 2022/CPC-INDECOPI-LAM -RESOLUCION FINAL 00000588- 2022/CPC-INDECOPI-LAM de fecha 2022-10-03 del expediente 000175- 2022/CPC-INDECOPI-LAM

Dependencia de la cual se requiere la informacion: SEDE UBICADA EN LOS TUMBOS 245, CHICLAYO- INDECOPI LAMBAYEQUE

Forma de entrega de la informacion: Correo Electronico

Apellidos y Nombres:

Firma: :

Fecha y Hora de Recepcion : 04/11/2022 06:23:55 pm

Observaciones : Los PDF deben enviarse a mi correo electronico nbenavideslesli@crece.uss.edu.pe

<http://www.indecopi.gob.pe>

Nota:

- Mensaje Automático, por favor no responder.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Dirección: Calle de la Prosa 104 - San Jorge
Telf: (511) 224-7777 | Fax: (511) - 224-0348

Karim Olivera <kolivera@indecopi.gob.pe>

11 de noviembre de 2022, 9:42

Para: "nbenavideslesli@crece.uss.edu.pe" <nbenavideslesli@crece.uss.edu.pe>

Estimada Usuaría

Buenos días, por medio de la presente; le enviamos la información solicitada, dando atención a su solicitud de la referencia.

Le agradeceremos brindar su conformidad de recepción por este medio.

Atentamente

Karim Olivera C.
Profesional En Derecho
Oficina Regional
INDECOPI LAMBAYEQUE
<http://www.indecopi.gob.pe>
Tel.: (51-1) 2247800 anexo 7403
Tel. celular: 950469608



Antes de imprimir este correo o sus adjuntos piense si es necesario hacerlo.
Es su compromiso con el medio ambiente.

De: operacionesenlinea@indecopi.gob.pe <operacionesenlinea@indecopi.gob.pe>

Enviado: viernes, 4 de noviembre de 2022 18:23

Para: nbenavideslesli@crece.uss.edu.pe <nbenavideslesli@crece.uss.edu.pe>

Cc: Transparencia - SAC <apptransparencia@indecopi.gob.pe>
Asunto: SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

(El texto citado está oculto)

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por el Indecopi (por sí mismo o a través de terceros), estricta y únicamente para el servicio de orientación, gestión de reclamos de consumo a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano o programación de citas concursales, los mismos que serán incorporados en un banco de datos personales de titularidad del Indecopi, con domicilio en Calle La Prosa N° 104 - San Borja.

Los datos personales proporcionados se mantendrán almacenados mientras su uso y tratamiento sean necesarios para cumplir con las finalidades anteriormente descritas.

Se informa que el Indecopi podría compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir dicha información a terceras personas domiciliadas en el Perú o el extranjero, siempre que sean parte del servicio brindado, estrictamente con el objeto de realizar las actividades antes mencionadas.

Se informa también que sus datos personales solo serán requeridos en aquellos casos en que resulten indispensables para el inicio de un servicio o gestión de reclamos, por lo que ante la negativa a brindarlos Indecopi no podrá atender lo solicitado.

Usted podrá ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, en cualquier momento, a través de las mesas de partes de las oficinas del Indecopi

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por el Indecopi (por sí mismo o a través de terceros), estricta y únicamente para el servicio de orientación, gestión de reclamos de consumo a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano o programación de citas concursales, los mismos que serán incorporados en un banco de datos personales de titularidad del Indecopi, con domicilio en Calle La Prosa N° 104 - San Borja.

Los datos personales proporcionados se mantendrán almacenados mientras su uso y tratamiento sean necesarios para cumplir con las finalidades anteriormente descritas.

Se informa que el Indecopi podría compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir dicha información a terceras personas domiciliadas en el Perú o el extranjero, siempre que sean parte del servicio brindado, estrictamente con el objeto de realizar las actividades antes mencionadas.

Se informa también que sus datos personales solo serán requeridos en aquellos casos en que resulten indispensables para el inicio de un servicio o gestión de reclamos, por lo que ante la negativa a brindarlos Indecopi no podrá atender lo solicitado.

Usted podrá ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, en cualquier momento, a través de las mesas de partes de las oficinas del Indecopi

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por el Indecopi (por sí mismo o a través de terceros), estricta y únicamente para el servicio de orientación, gestión de reclamos de consumo a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano o programación de citas concursales, los mismos que serán incorporados en un banco de datos personales de titularidad del Indecopi, con domicilio en Calle La Prosa N° 104 - San Borja.

Los datos personales proporcionados se mantendrán almacenados mientras su uso y tratamiento sean necesarios para cumplir con las finalidades anteriormente descritas.

Se informa que el Indecopi podría compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir dicha información a terceras personas domiciliadas en el Perú o el extranjero, siempre que sean parte del servicio brindado, estrictamente con el objeto de realizar las actividades antes mencionadas.

Se informa también que sus datos personales solo serán requeridos en aquellos casos en que resulten indispensables para el inicio de un servicio o gestión de reclamos, por lo que ante la negativa a brindarlos Indecopi no podrá atender lo solicitado.

Usted podrá ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, en cualquier momento, a través de las mesas de partes de las oficinas del Indecopi

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por el Indecopi (por sí mismo o a través de terceros), estricta y únicamente para el servicio de orientación, gestión de reclamos de consumo a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano o programación de citas concursales, los mismos que serán incorporados en un banco de datos personales de titularidad del Indecopi, con domicilio en Calle La Prosa N° 104 - San Borja.

Los datos personales proporcionados se mantendrán almacenados mientras su uso y tratamiento sean necesarios para cumplir con las finalidades anteriormente descritas.

Se informa que el Indecopi podría compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir dicha información a terceras personas domiciliadas en el Perú o el extranjero, siempre que sean parte del servicio brindado, estrictamente con el objeto de realizar las actividades antes mencionadas.

Se informa también que sus datos personales solo serán requeridos en aquellos casos en que resulten indispensables para el inicio de un servicio o gestión de reclamos, por lo que ante la negativa a brindarlos Indecopi no podrá atender lo solicitado.

Usted podrá ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, en cualquier momento, a través de las mesas de partes de las oficinas del Indecopi

Cc: Transparencia - SAC <apptransparencia@indecopi.gob.pe>
Asunto: SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

(El texto citado está oculto)

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por el Indecopi (por sí mismo o a través de terceros), estricta y únicamente para el servicio de orientación, gestión de reclamos de consumo a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano o programación de citas concursales, los mismos que serán incorporados en un banco de datos personales de titularidad del Indecopi, con domicilio en Calle La Prosa N° 104 - San Borja.

Los datos personales proporcionados se mantendrán almacenados mientras su uso y tratamiento sean necesarios para cumplir con las finalidades anteriormente descritas.

Se informa que el Indecopi podría compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir dicha información a terceras personas domiciliadas en el Perú o el extranjero, siempre que sean parte del servicio brindado, estrictamente con el objeto de realizar las actividades antes mencionadas.

Se informa también que sus datos personales solo serán requeridos en aquellos casos en que resulten indispensables para el inicio de un servicio o gestión de reclamos, por lo que ante la negativa a brindarlos Indecopi no podrá atender lo solicitado.

Usted podrá ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, en cualquier momento, a través de las mesas de partes de las oficinas del Indecopi

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por el Indecopi (por sí mismo o a través de terceros), estricta y únicamente para el servicio de orientación, gestión de reclamos de consumo a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano o programación de citas concursales, los mismos que serán incorporados en un banco de datos personales de titularidad del Indecopi, con domicilio en Calle La Prosa N° 104 - San Borja.

Los datos personales proporcionados se mantendrán almacenados mientras su uso y tratamiento sean necesarios para cumplir con las finalidades anteriormente descritas.

Se informa que el Indecopi podría compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir dicha información a terceras personas domiciliadas en el Perú o el extranjero, siempre que sean parte del servicio brindado, estrictamente con el objeto de realizar las actividades antes mencionadas.

Se informa también que sus datos personales solo serán requeridos en aquellos casos en que resulten indispensables para el inicio de un servicio o gestión de reclamos, por lo que ante la negativa a brindarlos Indecopi no podrá atender lo solicitado.

Usted podrá ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, en cualquier momento, a través de las mesas de partes de las oficinas del Indecopi

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por el Indecopi (por sí mismo o a través de terceros), estricta y únicamente para el servicio de orientación, gestión de reclamos de consumo a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano o programación de citas concursales, los mismos que serán incorporados en un banco de datos personales de titularidad del Indecopi, con domicilio en Calle La Prosa N° 104 - San Borja.

Los datos personales proporcionados se mantendrán almacenados mientras su uso y tratamiento sean necesarios para cumplir con las finalidades anteriormente descritas.

Se informa que el Indecopi podría compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir dicha información a terceras personas domiciliadas en el Perú o el extranjero, siempre que sean parte del servicio brindado, estrictamente con el objeto de realizar las actividades antes mencionadas.

Se informa también que sus datos personales solo serán requeridos en aquellos casos en que resulten indispensables para el inicio de un servicio o gestión de reclamos, por lo que ante la negativa a brindarlos Indecopi no podrá atender lo solicitado.

Usted podrá ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, en cualquier momento, a través de las mesas de partes de las oficinas del Indecopi

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por el Indecopi (por sí mismo o a través de terceros), estricta y únicamente para el servicio de orientación, gestión de reclamos de consumo a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano o programación de citas concursales, los mismos que serán incorporados en un banco de datos personales de titularidad del Indecopi, con domicilio en Calle La Prosa N° 104 - San Borja.

Los datos personales proporcionados se mantendrán almacenados mientras su uso y tratamiento sean necesarios para cumplir con las finalidades anteriormente descritas.

Se informa que el Indecopi podría compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir dicha información a terceras personas domiciliadas en el Perú o el extranjero, siempre que sean parte del servicio brindado, estrictamente con el objeto de realizar las actividades antes mencionadas.

Se informa también que sus datos personales solo serán requeridos en aquellos casos en que resulten indispensables para el inicio de un servicio o gestión de reclamos, por lo que ante la negativa a brindarlos Indecopi no podrá atender lo solicitado.

Usted podrá ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, en cualquier momento, a través de las mesas de partes de las oficinas del Indecopi

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por el Indecopi (por sí mismo o a través de terceros), estricta y únicamente para el servicio de orientación, gestión de reclamos de consumo a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano o programación de citas concursales, los mismos que serán incorporados en un banco de datos personales de titularidad del Indecopi, con domicilio en Calle La Prosa N° 104 - San Borja.

Los datos personales proporcionados se mantendrán almacenados mientras su uso y tratamiento sean necesarios para cumplir con las finalidades anteriormente descritas.

Se informa que el Indecopi podría compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir dicha información a terceras personas domiciliadas en el Perú o el extranjero, siempre que sean parte del servicio brindado, estrictamente con el objeto de realizar las actividades antes mencionadas.

Se informa también que sus datos personales solo serán requeridos en aquellos casos en que resulten indispensables para el inicio de un servicio o gestión de reclamos, por lo que ante la negativa a brindarlos Indecopi no podrá atender lo solicitado.

Usted podrá ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, en cualquier momento, a través de las mesas de partes de las oficinas del Indecopi.

17 adjuntos

-  594-2022-CPC-INDECOPi-LAM[F].pdf
346K
-  588-2022-CPC-INDECOPi-LAM[F].pdf
227K
-  587-2022-CPC-INDECOPi-LAM[F].pdf
384K
-  586-2022-CPC-INDECOPi-LAM[F].pdf
349K
-  516-2022-CPC-INDECOPi-LAM[F].pdf
619K
-  429-2022-CPC-INDECOPi-LAM[F].pdf
380K
-  425-2022-CPC-INDECOPi-LAM[F].pdf
522K
-  334-2022-CPC-INDECOPi-LAM[F].pdf
663K
-  311-2022-CPC-INDECOPi-LAM[F].pdf
287K
-  278-2022-CPC-INDECOPi-LAM[F].pdf
463K
-  277-2022-CPC-INDECOPi-LAM[F].pdf
531K
-  184-2022-CPC-INDECOPi-LAM[F].pdf
223K
-  183-2022-CPC-INDECOPi-LAM[F].pdf
280K
-  182-2022-CPC-INDECOPi-LAM[F].pdf
332K
-  181-2022-CPC-INDECOPi-LAM[F].pdf
681K

 026-2022-CPC-INDECOPI-LAM[F].pdf
263K

 CARTA 267-2022.pdf
265K

LESLIE ANALI NUÑEZ BENAVIDES <lbenavideslesli@crece.uss.edu.pe>
Para: Karim Olivera <kolivera@indecopi.gob.pe>

11 de noviembre de 2022, 10:02

Agradezco mucho la atención brindada. Recibido.
[El texto citado está oculto]

Anexo 8: Resoluciones finales objeto de análisis de la investigación emitidas por Indecopi en procedimientos administrativos en los que se aplicó el allanamiento



COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE
RESOLUCION FINAL N°0386-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N°0075-2020/CPC-INDECOPI-LAM

RESOLUCIÓN FINAL N° 0386-2020/INDECOPI-LAM

PROCEDENCIA : LAMBAYEQUE
DENUNCIANTE : WILDER ALEXANDER LEONARDO OLIVERA
 (EL DENUNCIANTE)
DENUNCIADO : BELLA ALAMEDA S.A.C.
 (EL DENUNCIADO)
MATERIA : IDONEIDAD EN EL SERVICIO
 CLAUSULAS ABUSIVAS
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON BIENES
 PROPIOS O ARRENDADOS

SUMILLA: En la denuncia presentada por el señor Wilder Alexander Leonardo Olivera, en contra de Bella Alameda S.A.C., la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, ha resuelto:

- (i) Declarar fundada la denuncia, por la infracción al artículo 19° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en virtud del allanamiento presentado por el denunciado;
- (ii) declarar improcedente la denuncia, por infracción al artículo 49° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que el denunciado habría incorporado una cláusula abusiva estipulada en el artículo décimo segundo del Contrato Preparatorio de Compraventa con Arras de Retracción Bien Futuro, referente a la resolución del contrato y renuncia de indemnizaciones; debido a la falta de interés para obrar del denunciante.

INFRACCIÓN	SANCIÓN
Por infracción al artículo 19°	Amonestación

Chiclayo, 21 de setiembre de 2020.

I. ANTECEDENTES

1. El 13 de marzo de 2020, el señor Wilder Alexander Leonardo Olivera (en adelante, el denunciante) denunció a Bella Alameda S.A.C. (en adelante, el denunciado), por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) manifestando lo siguiente:
 - (i) El 11 de agosto de 2017, suscribió con el denunciado un contrato "Preparatorio de Compraventa con Arras de Retracción Bien Futuro" (departamento N° 504), ubicado en el proyecto "Residencial Jade II", por el importe de S/244,500.00, fraccionado en una cuota inicial de S/48,900.00 (Pago de S/5,000.00 el 11 de agosto de 2017 y el monto de S/43,900.00 el 10 de mayo de 2018) y el pago del saldo de S/195,600.00 a la firma de la escritura pública;
 - (ii) el denunciado se comprometió a construir el bien inmueble en el plazo de 250 días posteriores a la firma del contrato y pago de la cuota inicial;
 - (iii) con fecha 11 de agosto del 2017, procedió a cancelar al denunciado la primera parte de la cuota inicial ascendente a S/5,000.00, así como, inició un plan ahorro en una entidad bancaria con la finalidad de garantizar el cumplimiento del saldo de la cuota inicial, programada para el mes de mayo de 2018, conforme a la cláusula cuarta del contrato suscrito;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION FINAL N° 0239-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N° 0322-2019/CPC-INDECOPI-LAM

RESOLUCIÓN FINAL N° 0239-2020/INDECOPI-LAM

PROCEDENCIA : LAMBAYEQUE
DENUNCIANTE : DAVID HERNÁNDEZ ROJAS
 (EL DENUNCIANTE)
DENUNCIADO : SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
 (EL DENUNCIADO)
MATERIA : MÉTODOS COMERCIALES COERCITIVOS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *En la denuncia presentada por el señor David Hernández Rojas en contra de Scotiabank Perú S.A.A., la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, ha resuelto:*

- *Declarar fundada la denuncia presentada por infracción al artículo 56.1° literal b) de la Ley N° 29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a haber atribuido una deuda al denunciante, ascendente a S/ 27,000.00, que no habría solicitado, en virtud al allanamiento presentado;*
- *declarar improcedente la denuncia presentada por infracción al artículo 24° de la Ley N° 29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por falta de interés para obrar, en la medida que ha quedado acreditado que dicha entidad subsanó la conducta denunciada antes de la interposición de la denuncia, consistente en que no habría brindado respuesta al reclamo interpuesto por el denunciante el 11 de setiembre de 2019.*

INFRACCIÓN	SANCIÓN
Por infracción al artículo 56°.1 literal b)	1 UIT

Chiclayo, 30 de junio de 2020.

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Memorándum N° 1104-2019/PSO-INDECOPI-LAM recibido el 26 de noviembre de 2019, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, remitió a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, la Comisión) el escrito de denuncia de fecha 22 de noviembre de 2019, presentado por el señor David Hernández Rojas (en adelante, el denunciante) contra Scotiabank Perú S.A.A. (en adelante, el denunciado), por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) manifestando lo siguiente:

- En el año 2018 adquirió del denunciado, un crédito ascendente a la suma de S/71,085.00;
- en el mes de agosto de 2019, el Banco Interbank le propuso comprar su deuda que mantenía con el denunciado; razón por la cual, autorizó la revisión de sus deudas en el sistema financiero;
- el Banco Interbank, le informó que cuenta con dos créditos, por los montos de S/71,085.00 y S/27,000.00 respectivamente;
- no reconoce haber solicitado el monto de S/27,000.00; razón por la cual, solo accedió a la compra de deuda del saldo deudor del crédito ascendente a S/71,085.00, adquirido del denunciado;

M-CPC-06/01

1/12



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCIÓN FINAL Nº0195-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N°0294-2019/CPC-INDECOPI-LAM

RESOLUCIÓN FINAL Nº 0195-2020/INDECOPI-LAM

PROCEDENCIA : LAMBAYEQUE
DENUNCIANTE : CÉSAR AUGUSTO VILLEGAS NEIRA
 (EL DENUNCIANTE)
DENUNCIADO : PROMOTORA OPCIÓN S.A. E AFC
 (EL DENUNCIADO)
MATERIA : IDONEIDAD EN EL SERVICIO
 IMPROCEDENCIA
 ALLANAMIENTO
ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE CONCESIÓN DE CRÉDITO

SUMILLA: *En el procedimiento administrativo iniciado por el señor César Augusto Villegas Neira en contra de Promotora Opción S.A. E AFC, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque ha resuelto:*

- (i) *declarar infundada la denuncia por la presunta infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se encontraba justificada la negativa de devolución total de \$9,903.78 al denunciante correspondiente a sus aportaciones al sistema Padero "Autofinanciamiento";*
- (ii) *declarar improcedente la denuncia por la presunta infracción al artículo 1.1° literal b) y 2° de la Ley N°29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha prescrito la facultad sancionadora de la autoridad administrativa;*
- (iii) *declarar fundada la denuncia por la presunta infracción al artículo 47° de la Ley N°29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en virtud del allanamiento formulado.*

INFRACCIÓN	SANCIÓN
Por infracción al artículo 47°	Amonestación

Chiclayo, 11 de junio de 2020.

I. ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de denuncia de fecha 17 de octubre de 2019, complementado con escritos de fecha 06 de noviembre y 04 de diciembre de 2019, el señor César Augusto Villegas Neira (en adelante, el denunciante) denunció a Promotora Opción S.A. E AFC (en adelante, el denunciado), por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) manifestando lo siguiente:
 - (i) En el mes de julio de 2014, el denunciado le ofreció la suscripción al sistema padero "Autofinanciamiento", cuyo certificado de compra ascendía al monto de \$25,000.00, con el cual deseaba adquirir un bien inmueble (lote de terreno);
 - (ii) el 09 de agosto de 2014, realizó el pago de S/6,500.00 al denunciado, según consta en el comprobante N°B002-8036;

RESOLUCIÓN FINAL N° 0078-2019/INDECOPI-LAM

PROCEDENCIA : LAMBAYEQUE
DENUNCIANTE : GERSON OMAR MAURICIO YARLAQUE
 (EL DENUNCIANTE)
DENUNCIADA : LA POSITIVA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.A.
 (LA DENUNCIADA)
MATERIA : IDONEIDAD EN EL SERVICIO
ACTIVIDAD : SEGUROS GENERALES

SUMILLA: *En la denuncia presentada por el señor Gerson Omar Mauricio Yarlaque en contra de La Positiva de Seguros y Reaseguros S.A.A., la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, ha resuelto:*

- (i) *Declarar fundada la denuncia presentada, por infracción al artículo 19° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que no otorgó al denunciante, la cobertura por invalidez permanente total del 100% de la Póliza SOAT, en virtud del allanamiento formulado;*
- (ii) *declarar fundada la denuncia presentada, por infracción al artículo 19° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que no remitió oportunamente el expediente al Instituto Nacional de Rehabilitación, en virtud del allanamiento formulado.*

INFRACCIÓN	SANCIÓN
Por la falta de cobertura	Amonestación
Por la falta de remisión del expediente al INR	Amonestación

Chiclayo, 03 de febrero de 2020

I. ANTECEDENTES

1. El 20 de setiembre de 2019, el señor Gerson Omar Mauricio Yarlaque (en adelante, el denunciante) denunció a La Positiva de Seguros y Reaseguros S.A.A. (en adelante, la denunciada) por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) manifestando lo siguiente:
 - (i) El 04 de mayo de 2018, sufrió un accidente de tránsito en el que participó la unidad vehicular de placa de rodaje N°9661-4P, la cual contaba con SOAT vigente;
 - (ii) mediante escrito del 28 de agosto de 2019, solicitó a la denunciada haga efectiva la indemnización por invalidez permanente total, establecido por su médico tratante, el señor Alex Paico Semaque (Neurocirujano);
 - (iii) adjuntó a su solicitud todos los requisitos señalados en el artículo 33°, inciso a) y c) del Decreto Supremo N° 024-2002 del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, esto es: denuncia policial certificada, certificado médico N°1031783, todo ello, con la finalidad que se proceda con el pago indemnizatorio en el plazo de 10 días, siguientes a la presentación de su solicitud, no obstante, a la fecha no ha sido cancelada;
 - (iv) mediante carta SNTROS.PIU.SD N° 005502-2019LPG del 03 de setiembre de 2019, la denunciada le solicitó presente el certificado médico, expedido por su médico tratante, en el cual indique el porcentaje de invalidez, basándose en tablas de invalidez del Decreto Supremo N° 024-2002-MTC;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION FINAL N° 0052-2020/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N° 0266-2019/CPC-INDECOPI-LAM

RESOLUCIÓN FINAL N° 0052-2020/INDECOPI-LAM

PROCEDENCIA : LAMBAYEQUE
DENUNCIANTE : ORLANDO MESTANZA VILLOSLADA
 (EL DENUNCIANTE)
DENUNCIADO : LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS
 (LA DENUNCIADA)
MATERIA : INODEIDAD EN EL SERVICIO
ACTIVIDAD : SEGUROS GENERALES

SUMILLA: *En la denuncia presentada por el señor Orlando Mestanza Villoslada en contra de La Positiva Seguros y Reaseguros, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, ha resuelto declarar fundada la denuncia, por presunta infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que no habría otorgado al denunciante, la cobertura por invalidez permanente de la Póliza SOAT, respecto al accidente de tránsito en el que intervino el vehículo de placa N°A2H917, en virtud del allanamiento formulado.*

INFRACCIÓN	SANCIÓN
No otorgó al denunciante, la cobertura por invalidez permanente parcial del 88% de la Póliza SOAT	Amonestación

Chiclayo, 20 de enero de 2020

I. ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 13 de setiembre de 2019, el señor Orlando Mestanza Villoslada (en adelante, el denunciante) denunció a la Positiva de Seguros y Reaseguros S.A.A. (en adelante, la denunciada) por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) manifestando lo siguiente:
 - (i) El 15 de agosto de 2019, sufrió un accidente de tránsito en el que participó la unidad vehicular de placa de rodaje N° A2H917, el cual contaba con SOAT vigente;
 - (ii) el 26 de agosto de 2019, solicitó a la denunciada haga efectiva la indemnización por invalidez permanente, para lo cual, presentó todos los requisitos establecidos en el Reglamento del SOAT; sin embargo, la misma le fue negada;
 - (iii) mediante carta N° 5467-2019-LPG del 29 de agosto de 2019, la denunciada le solicitó que señale en el certificado original emitido por su médico tratante, el porcentaje de invalidez, el mismo que fue subsanado el 04 de setiembre de 2019;
 - (iv) conforme a lo establecido por el artículo 33° del Reglamento del SOAT, la denunciada debió cancelar el pago indemnizatorio en el plazo de 10 días siguientes a la presentación de la documentación; sin embargo, a la fecha no ha sido cancelado;
 - (v) el artículo 31° de la Ley del SOAT, señala que en caso hubiera discrepancia respecto a lo indicado por el médico tratante, se deberá resolver dicho acto ante el Instituto Nacional de Rehabilitación; sin embargo, no se acudió al mismo.



RESOLUCIÓN FINAL N° 0673-2021/INDECOPI-LAM

PROCEDENCIA : LAMBAYEQUE
DENUNCIANTE : **MARIA ELENA RODRIGUEZ RABINES**
(LA DENUNCIANTE)
DENUNCIADOS : **CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.**
(EL DENUNCIADO)
MATERIA : **IDONEIDAD DEL SERVICIO**
ACTIVIDAD : **OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA**

SUMILLA: *En la denuncia presentada por la señora María Elena Rodríguez Rabines en contra de Crediscotía Financiera S.A., la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, ha resuelto:*

- (i) *Declarar improcedente la denuncia interpuesta contra Crediscotía Financiera S.A., por infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en la medida que carece de legitimidad para obrar pasiva respecto a la denegatoria de la solicitud de refinanciamiento del crédito personal de la denunciante realizada mediante escrito de fecha 08 de junio de 2019.*
- (ii) *Declarar fundada la denuncia interpuesta contra Crediscotía Financiera S.A., por la infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en virtud del allanamiento formulado, respecto a que habría denegado la solicitud de refinanciamiento del crédito personal de la denunciante, realizados mediante escritos de fecha 19 de julio y 02 de agosto de 2019.*

INFRACTOR	SANCIÓN
<i>Deber de idoneidad</i>	<i>Amonestación</i>

Chiclayo, 06 de diciembre de 2021.

I. ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 20 de julio de 2021, la señora María Elena Rodríguez Rabines (en adelante, la denunciante), denunció a Crediscotía Financiera S.A. (en adelante, el denunciado), por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ (en adelante, el Código) manifestando lo siguiente:

- (i) Adquirió del denunciado un préstamo personal por la suma de S/15,000.00, para ser cancelado en 48 cuotas mensuales de S/613.00 soles;
- (ii) el denunciado le condicionó que para otorgarle el préstamo era necesario que contrate una póliza de seguro vida, para cubrir en caso de enfermedad, invalidez o fallecimiento, pero no le brindaron los alcances de la cobertura de la póliza;
- (iii) ha venido cumpliendo con sus pagos de forma puntual; no obstante, por haberse encontrado con problemas de salud, comunicó al denunciado que no era posible

¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo.



RESOLUCIÓN FINAL N° 0674-2021/INDECOPI-LAM

PROCEDENCIA : LAMBAYEQUE
DENUNCIANTE : DIANA LISBETH CABANILLAS CAMPOS (LA DENUNCIANTE)
DENUNCIADOS : TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A. (EL DENUNCIADO)
MATERIA : IDONEIDAD DEL SERVICIO
ACTIVIDAD : VTA. MIN. OTROS PRODUCTOS EN ALMACEN

SUMILLA: En la denuncia presentada por la señora Diana Lisbeth Cabanillas Campos en contra de Tiendas por Departamento Ripley S.A., la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, ha resuelto:

- (i) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra Tiendas por Departamento Ripley S.A., por la infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en virtud del allanamiento formulado.
- (ii) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra Tiendas por Departamento Ripley S.A., por la infracción al artículo 41°.2 literal "C" de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en virtud del allanamiento formulado.

INFRACTOR	SANCIÓN
Deber de idoneidad	Amonestación
Trato Preferente	Amonestación

Chiclayo, 20 de diciembre de 2021.

I. ANTECEDENTES

1. Mediante memorándum N° 604-2021/PSO-INDECOPI-LAM recepcionado el 21 de julio de 2021, el Órgano Resolutivo de Procedimientos sumarísimos de La Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque remitió el escrito de fecha 16 de julio de 2021, mediante el cual la señora Diana Lisbeth Cabanillas Campos (en adelante, la denunciante) denunció a Tiendas por Departamento Ripley S.A. (en adelante, la denunciada), por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ (en adelante, el Código) manifestando lo siguiente:
 - (i) Con fecha 14 de julio de 2021, se acercó al establecimiento de la denunciada ubicado en la calle San José N° 787 – Chiclayo, con su menor hijo de nueve meses en brazos, con la finalidad de recoger sus productos adquiridos de forma virtual; y,
 - (ii) siendo aproximadamente las 18:20 horas, se acercó al área de retiro de productos de la denunciada; no obstante, al verificar que existía una cola larga para su atención, preguntó a la señorita Silvia Eugenia Campos (personal de

¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo.



RESOLUCIÓN FINAL N° 0675-2021/INDECOPI-LAM

PROCEDENCIA : LAMBAYEQUE
DENUNCIANTE : KATHERINE ROSALY RIMAICUNA GUARDERAS (LA DENUNCIANTE)
DENUNCIADOS : LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A.A. (EL DENUNCIADO)
MATERIA : IDONEIDAD DEL SERVICIO
ACTIVIDAD : SEGUROS GENERALES

SUMILLA: *En la denuncia presentada por la señora Katherine Rosaly Rimaicuna Guarderas en contra de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.A., la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, ha resuelto:*

- (i) *Declarar fundada la denuncia interpuesta contra La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.A., por la infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en virtud del allanamiento formulado.*

INFRACTOR	SANCIÓN
<i>Deber de Idoneidad</i>	<i>Amonestación</i>

Chiclayo, 20 de diciembre de 2021.

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Memorándum N° 0876-2021/ORPS-INDECOPI-LAM recibido el 04 de noviembre 2021, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, remitió el escrito de fecha 27 de octubre de 2021, complementado con escrito de fecha 12 de noviembre de 2021; mediante el cual, la señora Katherine Rosaly Rimaicuna Guarderas (en adelante, la denunciante) denunció a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.A. (en adelante, el denunciado) por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) manifestando lo siguiente:
- (i) Con fecha 25 de agosto del 2021, solicitó al denunciado hacer efectiva la indemnización por muerte ascendente a S/17,600.00 y gastos de sepelio de S/4,400.00, por la póliza de seguro SOAT N°19258033, debido al siniestro ocurrido el 03 de julio de 2021, en el que intervino el vehículo de placa de rodaje N° M2F085 (asegurado por el denunciado) y fue víctima su madre, la señora Magaly Guarderas López; no obstante, la indemnización solicitada, fue denegada;
- (ii) teniendo en consideración lo establecido en el artículo 14° del Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito, aprobado por el Decreto Supremo N.°024-2002-MTC, la finalidad primordial del SOAT es el resarcimiento de la víctima frente al daño ocasionado por un vehículo automotor;
- (iii) la normativa establece que la cobertura del seguro debe efectuarse sin investigación ni pronunciamiento previo de autoridad alguna, bastando la sola demostración del accidente y de las consecuencias de muerte o lesiones que este evento produjo en la víctima;



RESOLUCIÓN FINAL N° 0004-2021/INDECOPI-LAM

PROCEDENCIA : LAMBAYEQUE
DENUNCIANTES : ALICIA NUÑEZ QUINTANA
 JOSE CARLOS PUYEN URIARTE
 (LOS DENUNCIANTES)
DENUNCIADO : HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.
 (EL DENUNCIADO)
MATERIA : IDONEIDAD EN EL SERVICIO
 LIBRO DE RECLAMACIONES
ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR EN COMERCIO NO
 ESPECIALIZADOS CON PREDOMINIO DE LA VENTAS DE
 ALIMENTOS, BEBIDAS O TABACO.

SUMILLA: *En la denuncia presentada por la señora Alicia Nuñez Quintana y el señor José Carlos Puyen Uriarte en contra de Hipermercados Tottus S.A., la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, ha resuelto declarar;*

- (i) *declarar fundada la denuncia presentada, por presunta infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no empleó adecuadamente los mecanismos de seguridad de su establecimiento, dado que de manera indebida habría intervenido a los denunciantes, brindándoles un trato inadecuado, en virtud del allanamiento formulado;*
- (ii) *declarar fundada la denuncia presentada, por presunta infracción al artículo 152° * de la Ley N° 29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en cuanto no habría permitido acceder al libro de reclamaciones, pese a que los denunciantes lo requirieron, condicionando su entrega a la presentación de una boleta de compras, en virtud del allanamiento formulado.*

INFRACCIÓN	SANCIÓN
Por infracción al artículo 19°	Amonestación
Por infracción al artículo 152°	Amonestación

Chiclayo, 11 de enero de 2021.

I. ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 24 de agosto de 2020, la señora Alicia Nuñez Quintana y el señor José Carlos Puyen Uriarte (en adelante, los denunciantes) denunciaron a Hipermercados Tottus S.A. (en adelante, el denunciado) por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) manifestando lo siguiente:

- (i) El 21 de agosto de 2020, los denunciantes se apersonaron al establecimiento del denunciado, con la finalidad de adquirir un televisor, sin concretar la venta, se retiraron del lugar para realizar la compra de unos pañales en otro establecimiento;
- (ii) a las 17:00 horas, retornaron al establecimiento del denunciado para adquirir el referido televisor, cancelando S/1,649.00 soles, sin embargo, les informaron



RESOLUCIÓN FINAL N°0006-2021/INDECOPI-LAM

PROCEDENCIA : LAMBAYEQUE
DENUNCIANTE : GILMER HUANCAS LOPEZ
 (EL DENUNCIANTE)
DENUNCIADO : GRUPO AMERICANO DE COMERCIO SOCIEDAD ANONIMA
 CERRADA GRAMECO S.A.C.
 (EL DENUNCIADO)
MATERIA : ALLANAMIENTO
ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR DE OTROS PRODUCTOS NUEVOS
 EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS

SUMILLA: *En el procedimiento administrativo iniciado por el señor Gilmer Huancas López en contra de Grupo Americano de Comercio Sociedad Anónima Cerrada Grameco S.A.C., la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, ha resuelto:*

- (i) *Declarar fundada la denuncia presentada, por presunta infracción al artículo 18° y 19° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que habría remitido, al denunciante, correos electrónicos comerciales no solicitados, los mismos que no consignan la palabra "publicidad" en el asunto y no incluyen una dirección de correo electrónico válido y activo de respuesta; ello, en virtud del allanamiento formulado,*
- (ii) *declarar fundada la denuncia presentada, por presunta infracción al artículo 18° y 19° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que habría continuado remitiendo información comercial o publicidad al correo electrónico del denunciante, pese a que este expresamente manifestó su rechazo para recibir la misma y remitió una copia de dicho correo electrónico a antispam@indecopi.gob.pe; ello, en virtud del allanamiento formulado.*
- (iii) *declarar fundada la denuncia presentada, por presunta infracción al artículo 24° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que no habría atendido de forma adecuada el reclamo presentado por el denunciante el 1 de setiembre de 2020, toda vez que le informó que sus datos no figuraban en su base de datos; sin embargo, ello se contradice con los correos electrónicos remitidos al mismo; ello, virtud del allanamiento formulado.*

INFRACCIÓN	SANCIÓN
Por infracción al artículo 18° y 19°	Amonestación
Por infracción al artículo 18° y 19°	Amonestación
Por infracción al artículo 24°	Amonestación

Chiclayo, 11 de enero de 2021.

I. ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 07 de setiembre de 2020, el señor Gilmer Huancas López (en adelante, el denunciante) denunció a Grupo Americano de Comercio Sociedad Anónima Cerrada Grameco S.A.C. (en adelante, el denunciado) por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) manifestando lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION FINAL N°0026-2021/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N°0298-2021/CPC-INDECOPI-LAM

RESOLUCIÓN FINAL N° 0026-2021/INDECOPI-LAM

PROCEDENCIA : LAMBAYEQUE
DENUNCIANTE : ALICIA MARIA ZULOETA CARBAJAL
(LA DENUNCIANTE)
DENUNCIADO : FINANCIERA OH! S.A. O FINANCIERA OH S.A
(EL DENUNCIADO)
MATERIA : METODOS COMERCIALES COERCITIVOS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *En la denuncia interpuesta por la señora Alicia María Zuloeta Carbajal en contra de la Financiera OH S.A. O Financiera OH S.A, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque ha resuelto:*

- (i) *Declarar fundada la denuncia por la infracción al artículo 56°.1 literal c) de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a que el denunciado habría reprogramado sin autorización la deuda que mantenía en la tarjeta de crédito de la denunciante, generándole una deuda total de S/27,188.08, en virtud del allanamiento presentado por el denunciado.*
- (ii) *Declarar fundada la denuncia por la infracción al artículo 56°.1 literal b) de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a que habría cobrado automáticamente la deuda de la denunciante, con la misma tarjeta de crédito, en los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2020, sin su autorización, en virtud del allanamiento presentado por el denunciado.*

INFRACCIÓN	SANCIÓN
Por infracción al artículo 56°.1 literal c)	amonestación
Por infracción al artículo 56°.1 literal b)	amonestación

Chiclayo, 10 de enero de 2022.

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Memorándum N° 0806-2021-PSO-LAM-INDECOPI, recibido el 06 de octubre de 2021, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, remitió el escrito de fecha 04 de octubre de 2021, complementado con escrito de fecha 15 de octubre de 2021; mediante el cual, la señora Alicia María Zuloeta Carbajal (en adelante, la denunciante) denunció a Financiera OH S.A. O Financiera OH S.A. (en adelante, el denunciado) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) manifestando lo siguiente:
 - (i) Presentó retraso de su préstamo efectivo en sus pagos por la pandemia COVID – 19, desde el 25 de marzo al 25 de julio de 2020; siendo que, hasta el 25 de febrero del 2020, realizó el pago de S/3,362.91;
 - (ii) en la hoja resumen del estado de cuenta correspondiente al mes de marzo del 2020, el saldo total de su deuda que mantiene con su tarjeta de crédito era de S/6,688.86;



RESOLUCIÓN FINAL N° 0182-2022/INDECOPI-LAM

PROCEDENCIA : LAMBAYEQUE
DENUNCIANTE : RONALD SAMUEL AHUMADA RENTERIA (EL DENUNCIANTE)
DENUNCIADOS : MAPFRE PERU VIDA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS (EL DENUNCIADO)
MATERIA : IDONEIDAD DEL SERVICIO
ACTIVIDAD : SEGUROS GENERALES

SUMILLA: En la denuncia presentada por el señor Ronal Samuel Ahumada Renteria contra Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, ha resuelto declarar fundada la denuncia por la infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en virtud de allanamiento formulado por el denunciado, referido a que habría denegado hacer efectiva la cobertura de la póliza del seguro de desgravamen (N° 1395117) del crédito hipotecario N°080-01-0286470 del padre del denunciante, el señor Héctor Willam Ahumada Huamán.

INFRACCIÓN	SANCIÓN
Artículo 19°	Amonestación

Chiclayo, 21 de marzo de 2022.

I. ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 18 de noviembre de 2021, complementado con escrito del 23 de noviembre de 2021, el señor Ronal Samuel Ahumada Renteria (en adelante, el denunciante), denunció a Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros (en adelante, el denunciado), por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) manifestando lo siguiente:
 - (i) La Caja Municipal de Piura (en adelante, La Caja Piura) le otorgó un préstamo hipotecario N°080-01-0286470 a su padre, el señor Héctor William Ahumada Huamán; por el cual, con fecha 31 de marzo de 2017, adquirió un seguro de desgravamen N° 1395117, con póliza N° 6110810100262 del denunciado;
 - (ii) posterior al contrato suscrito con el denunciado, en el mes de enero del 2019 a su padre le diagnosticaron diabetes (historia clínica N° 318080), falleciendo el 17 de julio de 2020;
 - (iii) el denunciado le ha ignorado y denegado hacer efectivo el seguro de desgravamen y realizar el pago del crédito hipotecario a la Caja Piura, ascendente a S/107,952.19, monto que se viene actualizando con el transcurrir de los días.
2. El denunciante solicitó en calidad de medida correctiva que, el denunciado cumpla con hacer efectivo el seguro de desgravamen N°1395117 y/o la devolución de su dinero. Asimismo, solicitó el pago de costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N°01 del 25 de noviembre de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia interpuesta, corriéndose traslado al denunciado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION FINAL N° 0183-2022/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N° 0037-2022/CPC-INDECOPI-LAM

RESOLUCIÓN FINAL N° 0183-2022/INDECOPI-LAM

PROCEDENCIA : LAMBAYEQUE
DENUNCIANTE : MARÍA TERESA LOPEZ DIEZ (LA DENUNCIANTE)
DENUNCIADO : CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. (EL DENUNCIADO)
MATERIA : DEBER DE INFORMACIÓN
ACTIVIDAD : OTRAS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *En la denuncia presentada por la señora María Teresa López Díez contra Crediscotia Financiera S.A., la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, ha resuelto declarar fundada la denuncia por la infracción a los artículos 1.1° literal b) y 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en virtud de allanamiento formulado por el denunciado, referido a que no le habría brindado información a la denunciante, respecto a que, al reprogramar sus cuotas correspondientes al mes de abril, mayo y junio del 2020 de su préstamo, se le generaría intereses y dos cuotas adicionales a su cronograma de fecha 07 de octubre de 2019.*

INFRACCIÓN	SANCIÓN
Artículos 1.1° literal b) y 2°	Amonestación

Chiclayo, 21 de marzo de 2022.

I. ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 26 de enero de 2022, complementada con escrito de fecha 08 de febrero de 2022, la señora María Teresa López Díez (en adelante, la denunciante), denunció a Crediscotia Financiera S.A. (en adelante, el denunciado), por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ (en adelante, el Código) manifestando lo siguiente:
 - (i) Con fecha 12 de enero del 2022, se apersonó al establecimiento del denunciado, ubicado en la calle San José N° 883 - Chiclayo - Lambayeque, con la finalidad de cancelar la última cuota de su préstamo personal; sin embargo, en ventanilla le negaron la entrega de una constancia de culminación de contrato, puesto que cuenta con dos (02) cuotas pendientes de pago;
 - (ii) al momento de explicarle el origen de las dos (02) cuotas más por cancelar, el denunciado le entregó un cronograma de pagos con una TCEA del 40.079999%, una cuota de S/1,368.50, siendo un total a cancelar de S/35,590.89 por el préstamo personal, teniendo un saldo pendiente de pago de S/2,640.38; sin embargo, dichas cuotas nunca se acordaron;
 - (iii) el mismo 12 de enero del 2022, solicitó (N° SCI-R-2022000894) vía telefónica al denunciado, la nulidad del pago de las dos (02) cuotas;
 - (iv) mediante correo electrónico de fecha 13 de enero del 2022, el denunciado le brindó atención a su reclamo, indicándole que, al reprogramar su préstamo, se originó dos cuotas más por cancelar, pese a que en ningún momento se le informó de dicha condición y menos se le remitió documento alguno;
 - (v) dicho préstamo le fue otorgado por el denunciado el 07 de octubre del 2019 (voucher número Cia.409-17-0154474), por la compra de deuda de un préstamo que mantenía con el mismo, acordando el pago en 24 cuotas de S/1,369.90, con

¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION FINAL N°0311-2022/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N°0381-2021/CPC-INDECOPI-LAM

RESOLUCIÓN FINAL N° 0311-2022/INDECOPI-LAM

PROCEDENCIA : LAMBAYEQUE
DENUNCIANTE : FÉLIX SANTIAGO GARCÍA AHUMADA
 (EL DENUNCIANTE)
DENUNCIADO : BANCO PICHINCHA
 (EL DENUNCIADO)
MATERIA : IDONEIDAD
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *En la denuncia presentada por el señor Félix Santiago García Ahumada en contra del Banco Pichincha, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, ha resuelto:*

- (i) *Declarar fundada la denuncia por la presunta infracción al artículo 56°.1 literal c) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en virtud de allanamiento formulado por el denunciado, respecto a que habría modificado el número, monto de las cuotas de pago y el importe de la TCEA del crédito hipotecario N° 1304031063, ante las amortizaciones al capital realizados por el denunciante.*
- (ii) *Declarar fundada la denuncia por la presunta infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en virtud de allanamiento formulado por el denunciado, respecto a que habría modificado el cronograma de pago del 06 de setiembre de 2021 del denunciante, como si hubiera realizado una amortización como adelanto de cuotas y no un pago con reducción de plazo de su crédito hipotecario, puesto que la reducción de cuotas pendientes de pago varía de 153 a 139.*

INFRACCIÓN	SANCIÓN
<i>infracción al artículo 56°.1 literal c)</i>	<i>Amonestación</i>
<i>infracción al artículo 19°</i>	<i>Amonestación</i>

Chiclayo, 23 de mayo de 2022.

I. ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 24 de noviembre de 2021, complementado con escritos del 30 de noviembre de 2021, el señor Félix Santiago García Ahumada (en adelante, el denunciante) denunció a Banco Pichincha (en adelante, el denunciado), por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) manifestando lo siguiente:
 - (i) Ha presentado de forma reiterativa reclamos contra del denunciado por los cambios de la cuota y en la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) pactada, los cuales se han realizado al actualizar el cronograma de pagos, por haber amortizado el pago a su capital;
 - (ii) después de su última amortización al capital con reducción de plazo, el nuevo cronograma otorgado por el denunciado con fecha 06 de setiembre de 2021, cambió como si hubiera realizado un adelanto de cuotas y no una amortización



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE

RESOLUCION FINAL N° 0586-2022/INDECOPI-LAM
EXPEDIENTE N° 0056-2022/CPC-INDECOPI-LAM

RESOLUCIÓN FINAL N° 0586-2022/INDECOPI-LAM

PROCEDENCIA : LAMBAYEQUE
DENUNCIANTE : GODOFREDO BLUME CASTILLO
(LA DENUNCIANTE)
DENUNCIADA : AUTOPLAN EMPRESA ADMINISTRADORA DE FONDOS
COLECTIVOS S.A.
(LA DENUNCIADA)
MATERIA : IDONEIDAD DEL SERVICIO
ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES AUXILIARES DE LAS ACTIVIDADES
DE SERVICIOS FINANCIEROS

SUMILLA: En la denuncia presentada por el señor Godofredo Blume Castillo contra Autoplan Empresa Administradora De Fondos Colectivos S.A., la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, ha resuelto:

- (i) Declarar fundada la denuncia por la infracción a los artículos 1.1° literal b) y 2° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; referido a que no habría brindado información idónea y veraz al denunciante, puesto que nunca habría puesto de su conocimiento que la modalidad de adquisición del vehículo era por sorteo y sin tomar en cuenta los pagos realizados; en virtud del allanamiento formulado;
- (ii) declarar fundada la denuncia por la infracción al artículo 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; referido a que no habría cumplido con la entrega del vehículo al denunciante, pese a que cumplió con el pago del monto de S/13,000.00 y haber transcurrido más de veinticinco (25) días posteriores al mismo, conforme a la información brindada en el proceso de inscripción al "Programa Autoplan"; en virtud del allanamiento formulado.

INFRACCIÓN	SANCIÓN
Por infracción a los artículos 1.1° literal b) y 2° del Código	Amonestación
Por infracción al artículo 19° del Código	Amonestación

Chiclayo, 03 de octubre de 2022

I. ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 07 de febrero de 2022, el señor Godofredo Blume Castillo (en adelante, el denunciante) denunció a Autoplan Empresa Administradora de Fondos Colectivos S.A. (en adelante, la denunciada), por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) manifestando lo siguiente:
 - (i) El 07 de junio de 2021, se acercó al establecimiento de la denunciada con la finalidad de adquirir un vehículo, siendo atendido por la asesora de ventas, la señora Marcia Vilchez, quien le ofreció una gama de vehículos;
 - (ii) suscribió con la denunciada el contrato de compra de vehículo valorizado en US\$27,000.00 dólares, puesto que se le informó que la modalidad de entrega, según políticas de la empresa, era que tenía que depositar el monto de S/13,000.00 y en el plazo de veinticinco (25) días se realizaría la entrega, y que, el saldo restante lo cancelaría en cuotas;

REPORTE DE SIMILITUD TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

“Consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al con

AUTOR

Núñez Benavides Leslie Analí Ocupa Vizconde Sheyla Lilibeth

RECuento DE PALABRAS

21637 Words

RECuento DE CARACTERES

119954 Characters

RECuento DE PÁGINAS

77 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

123.6KB

FECHA DE ENTREGA

Oct 4, 2023 11:37 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 4, 2023 11:38 AM GMT-5

● **16% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado