



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**



**TESIS**

**INCIDENCIA DEL ROL FISCALIZADOR DEL INDECOPI EN DEFENSA DEL  
CONSUMIDOR EN LA PUBLICIDAD EN AGENCIAS DE VIAJE Y TURISMO  
EN LA CIUDAD DE CUSCO**

**PRESENTADO POR: BACH. INGRID  
GIBAJA RIVAS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE ABOGADA**

**ASESOR:  
ABG. MARCO MARROQUÍN MUÑIZ**

**CUSCO – 2019**



## RESUMEN

La presente investigación aborda la incidencia del rol fiscalizador del INDECOPI en defensa del consumidor en la publicidad en agencias de viaje y turismo; investigación que se realizó en la ciudad de Cusco, debido que es allí donde se evidenció que la actividad realizada por las agencias de viaje y turismo además de ser una de las actividades con beneficios lucrativos más ventajosas que otras, existe una indebida utilización de la publicidad ya que en estas no existe una adecuada fiscalización por parte de los órganos especializados. Por lo que el INDECOPI ha dejado de lado el rol imperante en la verificación en dicha actividad comercial; donde el rol fiscalizador se encuentra enmarcado bajo la meta - acción fiscalizadora de este ente encargado de velar por la correcta función de los agentes económicos y a su vez también de proteger los derechos de los consumidores.

Por lo que el deficiente rol fiscalizador que ostenta el único ente rector encargado de verificar la correcta relación que deben tener los agentes económicos del Perú, en este caso la actividad turística, es el INDECOPI. Es así que en este trabajo de investigación se ha realizado un análisis objetivo, sobre la función del INDECOPI en el mercado - enfocado al sector turismo-; básicamente en aquellos procedimientos seguidos en el rol fiscalizador del INDECOPI, en la publicidad de las agencias de viaje en la ciudad de Cusco.

Ya que en los últimos años este sector, ha traído a colación diversos actos contra los intereses de los consumidores (turistas), han generado una vulneración enfocada a la publicidad engañosa, accidentes, entre otros. Siendo este el factor principal que nos ha permitido elaborar un esquema de investigación que parte desde la función institucional hasta su impacto en la sociedad; para luego concluir con la propuesta de una normativa que oriente mejor la función del INDECOPI en dicha área comercial.

Es así que la tesis se estructuró de la siguiente manera:

En el primer capítulo se desarrolló el problema y el método de investigación; En el segundo capítulo se abordó el desarrollo temático, estructurado en subcapítulos; En el



tercer capítulo se desarrolló los resultados y análisis de los hallazgos. Lo cual concluye con las conclusiones y las recomendaciones.

Por último, en el desarrollo de esta tesis se ha utilizado en el ámbito metodológico la investigación dogmática - explicativa como tipo de investigación y el nivel básico, todo ello bajo el enfoque cualitativo.

**Palabras claves:** INDECOPI, Publicidad, Rol Fiscalizador.



## ABSTRACT

The present investigation addresses the incidence of the supervisory role of INDECOPI in consumer protection in advertising in travel and tourism agencies; research that was conducted in the city of Cusco, because it is there where it was evidenced that the activity carried out by the travel agencies and tourism besides being one of the activities with profitable benefits more advantageous than others, there is an improper use of advertising since in these there is no adequate control by the specialized bodies. Therefore, INDECOPI has left aside the prevailing role in the verification in said commercial activity; where the oversight role is framed under the supervisory goal of this body responsible for ensuring the proper function of economic agents and in turn also to protect the rights of consumers.

Therefore, the deficient oversight role held by the only governing body in charge of verifying the correct relationship that economic agents of Peru must have, in this case the tourist activity, is INDECOPI. Thus, in this research work, an objective analysis has been carried out on the role of INDECOPI in the market -focused on the tourism sector-; basically in those procedures followed in the oversight role of INDECOPI, in the advertising of travel agencies in the city of Cusco.

Since in recent years this sector, has brought up various acts against the interests of consumers (tourists), have generated a violation focused on misleading advertising, accidents, among others. This being the main factor that has allowed us to develop a research scheme that starts from the institutional function to its impact on society; to then conclude with the proposal of a regulation that better guides the function of INDECOPI in this commercial area.

Thus, the thesis was structured as follows:

In the first chapter, the problem and the research method were developed; In the second chapter the thematic development, structured in sub-chapters, was addressed; In the third chapter, the results and analysis of the findings were developed. Which concludes with the conclusions and recommendations.



Finally in the development of this thesis has been used in the methodological field dogmatic research - explanatory as a type of research and the basic level, all under the qualitative approach.

**Keywords:** Indecopi, Advertising, Fiscalizing Role.