



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



TESIS

**LA CONCILIACIÓN COMO REQUISITO DE
PROCEDIBILIDAD EN EL PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO EN MATERIA DE
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL PERU**

Línea de investigación: Estado constitucional;
Derechos humanos y derechos fundamentales

Presentado por
Leydi Ninoska Frisancho Roca.
Código Orcid:
<https://orcid.org/0009-0005-3981-9368>

Para optar al Título Profesional de
abogado

Asesor:
Jarib Antenor Warthon Calero.
Código Orcid:
<https://orcid.org/0000-0002-0354-7541>

CUSCO – PERÚ
2023



Metadatos

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Leydi Ninsoka Frisancho Roca
Número de documento de identidad	76207672
URL de Orcid	https://orcid.org/0009-0005-3981-9368
Datos del autor	
Nombres y apellidos	
Número de documento de identidad	
URL de Orcid	
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Jarib Antenor Warthon Calero
Número de documento de identidad	46159970
URL de Orcid	https://orcid.org/0000-0002-0354-7541
Datos del jurado	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	Gretel Roxana Olivares Torre
Número de documento de identidad	23819131
Jurado 2	
Nombres y apellidos	Mario Yoshisato Alvarez
Número de documento de identidad	23845777
Jurado 3	
Nombres y apellidos	Vivianet Serna Silva
Número de documento de identidad	43673613
Jurado 4	
Nombres y apellidos	Walter Valer Figueroa
Número de documento de identidad	23942837
Datos de la investigación	
Línea de investigación de la Escuela Profesional	Estado constitucional; Derechos humanos y derechos fundamentales



LA CONCILIACIÓN COMO REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL PERU

by LEYDI FRISANCHO ROCA

Submission date: 28-Feb-2024 03:32PM (UTC-0500)

Submission ID: 2251370032

File name: TESIS_FINAL_2.docx (479.04K)

Word count: 17803

Character count: 97043



Jarib Warthon Calero
ABOGADO
Reg. N° 1645 C.A.A.



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



TESIS

**LA CONCILIACIÓN COMO REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD EN EL
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR EN EL PERÚ**

(Línea de investigación: Estado constitucional; Derechos humanos y derechos fundamentales)

Presentado por:

Leydi Ninoska Frisancho Roca.

Para optar al título profesional de abogado.

Asesor:

Jarib Antenor Warthon Calero.

Código Orcid N°0000-0002-0354-7541

CUSCO – 2023

.....
Jarib Warthon Calero
ABOGADO
Reg. N° 1845 C.A.A.



EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL PERU

ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	hdl.handle.net Internet Source	3%
2	Submitted to Universidad Andina del Cusco Student Paper	2%
3	repositorio.uandina.edu.pe Internet Source	1%
4	repositorio.unsaac.edu.pe Internet Source	1%
5	repositorio.up.edu.pe Internet Source	<1%
6	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Student Paper	<1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	<1%
8	docplayer.es Internet Source	<1%



Jervis Marchon Calero
ABOGADO
Reg. N° 1453 C.A.A.



Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: LEYDI FRISANCHO ROCA
 Assignment title: yosset
 Submission title: LA CONCILIACIÓN COMO REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD E...
 File name: TESIS_FINAL_2.docx
 File size: 479.04K
 Page count: 98
 Word count: 17,803
 Character count: 97,043
 Submission date: 28-Feb-2024 03:32PM (UTC-0500)
 Submission ID: 2251370032



Copyright 2024 Turnitin. All rights reserved.



Leydi Frisancho Roca
 ABOGADO
 Reg. N° 1845 C.A.A.



AGRADECIMIENTOS

A Dios por la fuente de conocimiento.

A mi asesor por su aporte en la investigación presente.

A las personas que colaboraron con la información importante para concluir esta tesis.



DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo constante y brindarme la dicha de ser su hija, por sus enseñanzas y por sus valiosos consejos.

A mi hermana Elizabeth por ser una fuente de apoyo, inspiración y ejemplo a seguir.

A mi asesor, con el que estoy profundamente agradecida, por la ayuda y orientación que me proporciono para la culminación de esta tesis, siempre dispuesto a escuchar mis preguntas y brindarme respuestas claras y concisas. Su paciencia, su experiencia y sobre todo su amistad han sido invaluable para mí.



ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS	i
DEDICATORIA	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	viii
TABLA DE ABREVIATURAS	ix

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema	2
1.2. Formulación del problema.....	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos.....	5
1.3 Justificación de la investigación	6
1.3.1 Conveniencia	6
1.3.2 Relevancia social	6
1.3.3 Implicancias prácticas.....	6
1.3.4 Valor teórico	6
1.3.5. Utilidad metodológica.....	7
1.4 Objetivo de investigación	7
1.4.1 Objetivo general.....	7
1.4.2. Objetivos específicos	7
1.5 Delimitación del Estudio	8
a. Delimitación espacial	8
b. Delimitación temporal	8
c. Delimitación conceptual	8



1.6	Viabilidad	8
-----	------------------	---

CAPÍTULO II MARCOTEÓRICO

2.1	Antecedentes.....	9
2.1.1.	Antecedente internacional.....	9
2.1.1.	Antecedente nacional.....	9
2.1.3.	Antecedente local.....	10
2.2.	Bases teóricas.....	10
2.3.	Hipótesis de trabajo.....	12
2.5.	Definición de términos.....	13

CAPÍTULO III MÉTODO

3.1.	Diseño metodológico	14
3.2.	Diseño contextual	15
3.2.1.	Escenario espacio - temporal	15
3.2.2.	Unidades de estudio	15
3.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.4.	Plan de análisis de datos	15

CAPÍTULO IV DESARROLLO TEMÁTICO

SUBCAPÍTULO I : LA CONCILIACIÓN EN EL ÁMBITO ADMINISTRATIVO – VISIÓN NACIONAL

1.	Aspectos generales.....	17
1.1.	La conciliación en el Perú.....	17



1.2. Aplicación.....	18
2. La conciliación en el ámbito administrativo	19
2.1. El conflicto en el derecho administrativo.....	19
3. La conciliación administrativa en el Perú	19
3.1. Visión normativa.....	21
3.2. El impulso de los mecanismos de solución de conflictos.....	22
3.3. El principio de buena administración.....	22
4. Aplicación de la conciliación en el procedimiento administrativo.....	23

SUBCAPÍTULO II: EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO TUTELAL DEL CONSUMIDOR

1. La protección del consumidor.....	25
1.1. Fundamento normativo y doctrinario.....	25
1.2. El consumidor como parte débil de la relación comercial.....	27
2. La función del INDECOPI frente a la contravención del Código de Protección y Defensa del Consumidor - ley 29571 (en adelante CPDC).....	28
2.1. Noción y fundamento de eficacia.....	29
3. El procedimiento sancionador seguido por el INDECOPI contra los infractores del código de protección y defensa del consumidor - ley 29571 (PAS).....	32
3.1. Tratamiento y aplicación funcional	32
3.2. Mecanismo de solicitud y Procedimiento	32

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS HALLAZGOS

5.1. Resultados	38
5.3. Analisis de los hallazgos	71
5.4. Discusión y contrastación de los hallazgos	71
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	76



ANEXOS80



ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

Tabla 1: Entrevistas.....	388
Tabla 2: Entrevistas.....	400
Tabla 3: Entrevistas.....	444
Tabla 4: Entrevistas.....	511
Tabla 5: Entrevistas.....	555
Tabla 6: Entrevistas.....	588
Tabla 7: Entrevistas.....	600

FIGURAS

Figura 1: Estructura orgánica y funcional del INDECOPI.....	311
Figura 2: Procedimiento sancionador del Indecopi para el verificativo de la infracción al CPDC.....	344
Figura 3: formas de conclusión de los reclamos ante la oficina de atención al ciudadano del INDECOPI - 2022	699
Figura 4: formas de conclusión de reclamos ante el procedimiento sumarísimo de INDECOPI	709
Figura 4: Crecimiento de reclamos ante el INDECOPI en el periodo 2015-2022.....	71



RESUMEN

Esta investigación estuvo orientada a determinar por qué se debe implementar la conciliación como requisito de procedibilidad en el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor, para tales efectos, se ha hecho uso de una metodología con enfoque Cualitativo, tipo dogmática propositiva y con un nivel descriptivo; el cual en base a los datos obtenidos de la doctrina como de las entrevistas a expertos en la materia, ha permitido que se obtenga resultados favorables que permiten señalar que implementación de la conciliación como requisito de procedibilidad en las denuncias instadas por infracción en contra del C.P.D.C., específicamente por contravenir los derechos del consumidor es necesario. Es así que su verificación en el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor permite la solución del conflicto de manera eficiente puesto que permite que las partes puedan arribar a una solución rápida; asimismo se verifica que la aplicación de este mecanismo irradia el principio de buena administración además impulsa la solución de conflictos desde una óptica restaurativa, materializando la cultura de paz de todo sistema.

Palabras Clave: Conciliación, consumidor, Indecopi, Procedimiento Sancionador, Procedibilidad.



ABSTRACT

This research was aimed at determining why conciliation should be implemented as a procedural requirement in the administrative procedure regarding consumer protection. For such purposes, a methodology with a qualitative approach, a propositional dogmatic type and with a level of descriptive; which based on the data obtained from the doctrine as well as from the interviews with experts in the field, has allowed favorable results to be obtained that allow us to point out that the implementation of conciliation as a procedural requirement in the complaints filed for violations against the C.P.D.C., specifically because it contravenes consumer rights, it is necessary. Thus, its verification in the administrative procedure regarding consumer protection allows the resolution of the conflict efficiently since it allows the parties to reach a quick solution; It is also verified that the application of this mechanism radiates the principle of good administration and also promotes conflict resolution from a restorative perspective, materializing the culture of peace of the entire system.

Keywords: Conciliation, consumer, Indecopi, Sanctioning Procedure, Procedure.



TABLA DE ABREVIATURAS

CPDC : Código de Protección y Defensa del Consumidor.

LPAG : Ley del Procedimiento Administrativo General.

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

PAS : Procedimiento administrativo sancionador.

ROF : Reglamento de Organización y Funciones.

TUO : Texto Único Ordenado.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La conciliación en el ámbito administrativo, es una figura aplicada de manera eficiente en el país, en la cual se permite poner fin al conflicto existente entre los administrados o entidades administrativas. Si bien, la premisa habilitante o posibilidad de aplicación de la conciliación en el país, está ceñida únicamente por las reglas de la ley... de conciliación extrajudicial; está en la praxis, tiene un fundamento aplicativo eficiente en el procedimiento, no siendo ajeno el procedimiento sancionador seguido por el INDECOPI, puesto que como se tiene en referencia a través de la posibilidad de concluir el procedimiento (sancionador) a través de mecanismos de resolución de conflictos, se puede arribar a un acuerdo y poner fin al conflicto existente entre el consumidor y el proveedor.

Si bien la utilidad y fin objetivo de la aplicación de la conciliación por parte del INDECOPI es discordante con su aplicación (voluntaria); de un tiempo a esta parte, ha conllevado a entender que dicho mecanismos por el hecho de ser libre -puede ser dejado de lado-, por los administrados, lo que la mayoría de los casos, da cuenta de una ineficiencia, puesto que permite no arribar a un acuerdo; siendo este el punto de partida que impera el inicio y fuente del presente trabajo de investigación donde se ha de postular los fundamentos para la aplicación de la conciliación como mecanismo obligatorio o requisito de procedibilidad en los procesos por infracción en contra del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Es así que, se ha de tener en cuenta que a lo largo del desarrollo de esta tesis se aborda la conciliación como mecanismo de solución de conflictos utilizada por los agentes económicos; y



bajo esta denominación -es la que se debe entender-, sin mencionar, el eslogan de extraprocesal, ya que conforme el contenido temático, al abordar la aplicación de la conciliación en el procedimiento seguido por el INDECOPI es racional y natural entender, que se viene abordando la aplicación de la conciliación en el ámbito del derecho administrativo *-perse-* extraprocesal.

En tal sentido, esta tesis se ha desarrollado de la siguiente manera: en el primer capítulo se abordó el problema y los objetivos, dando a conocer la descripción, formación y señalamiento de los mismos; en el segundo capítulo, se abordó el marco teórico, el cual dio a conocer, los antecedentes, las bases teóricas, hipótesis de trabajo y definición de términos. Por otro lado, en el capítulo tercero se abordó el método utilizado, dando cuenta de la metodológica utilizada así como, el tipo, nivel y enfoque, también las técnicas utilizadas y la unidad de análisis; en el capítulo cuarto, se abordó, el desarrollo temático, en el cual se desarrolló la conciliación en el ámbito administrativo y su fundamento, así como es que el Indecopi verifica el procedimiento sancionador. Por ultimo en el capítulo quinto, se da a conocer los resultados de la investigación, los que permitieron plasmar las conclusiones y recomendaciones.

1.1 Planteamiento del problema

El conflicto entre proveedor y consumidor se genera ya a través de diversos factores como es la falsa expectativa esperada por el consumidor frente al producto y servicio ofrecido por el proveedor, el cual desde cualquier punto de vista es discordante, al ver el consumidor que sus “expectativas” no son llevadas a cabo acerca de un producto o un servicio, genera un conflicto entre ambas partes, lo que conlleva a una disputa; y en el ámbito comercial, la comisión de una infracción contra los derechos del consumidor verificándose así la contravención a la ley; según lo verificado desde el año 2018 al 2021 los reclamos presenciales a virtuales se incrementaron a



nivel nacional de 39% a 93%, lo que conlleva a entender un incremento en la carga y por ende, un incremento en el conflicto (Indecopi, 2022).

Si bien, existe una protección del consumidor, aún no existe parámetros de acuerdo normativo que prevean una autocomposición efectiva por parte de los agentes económicos ante la existencia de un conflicto; en el país, existe una ley de conciliación que prevé pautas genéricas, empero, no existe un direccionamiento hacia su ampliación al procedimiento arribado en el Indecopi, -frente al conflicto- originado por el proveedor. Es más, se puede señalar que, si bien existe la facultad para llegar a un acuerdo por parte del INDECOPI, por medio del Servicio de Atención al Ciudadano (Indecopi, 2022) frente a la propuesta de las partes o la misma institución (Rivera, s.f), este en algunos casos no genera una eficacia esperada, puesto que al no ser obligatoria -es dejada de lado por los administrados-, tornándose así, en solo un indicio de voluntad que en la mayoría de los casos es propiciada por el consumidor -con el fin de llegar a un acuerdo-, o evitar la pérdida de tiempo con el futuro procedimiento sancionador.

La conciliación, es una institución utilizada a nivel mundial para solucionar los conflictos que surgen del entorno social, y conforme a su alcance es considerado como un mecanismo eficiente, si bien existen prerrogativas en el proceso civil sobre su aplicación, la aplicación obligatoria esta figura procesal podría generar un ahorro en diversos aspectos (tiempo y dinero). Esta figura está regulada por la Ley N° 26872 y el D.S N° 014-2008-JUS, si bien, su aplicación a nivel nacional obedece a un mecanismo extra procesal, también puede ser aplicado en el proceso civil. Es así, que dentro y fuera del proceso su implicancia es directa, ya que busca de manera rápida, solucionar un conflicto.



En el ámbito administrativo, la proyección del acuerdo entre los administrados se lleva a cabo de manera correcta, según lo previsto por García & Otros (2015) desde el año 1996, las controversias sometida a conciliación en el Indecopi resultaron eficientes; si bien no existe una regulación específica -más que pautas genéricas- de las previstas en la ley de conciliación antes señalada; se viene aplicando dicha ley a todo proceso o procedimiento existente en el país, lo que conlleva a entender que este mecanismo es apto para arribar a un acuerdo, aunque requiere de una regulación específica conforme se tienen la materia (procedimiento administrativo sancionador).

En la actualidad, y teniendo en consideración diversos factores como: la trascendencia del conflicto, la rapidez en la solución, la disminución carga laboral, se hace necesario aplicar dicho mecanismo en las diversas áreas del derecho y así crear procedimientos más rápidos y céleres que permitan una paz social. Tal es el caso del procedimiento administrativo sancionador que involucra el conflicto del administrado con el Estado o el referente a la protección del consumidor, que involucra el conflicto entre el consumidor y el proveedor, en el contexto del mercado.

Tomando en cuenta, que el procedimiento arribado por el INDECOPI (PAS) busca la responsabilidad del infractor a través del mecanismo previsto en la ley (conjunto de actividades normativas para verificar la contravención de la norma) y la imposición de una medida desincentivadora. Se hace necesario, también la creación de un mecanismo que promueva la cultura de paz y no la tan ansiada sanción, ya que según lo previsto por el mismo Indecopi (2022), aún existe una brecha que no se ha cubierto por esta institución, lo que evidencia la existencia de un gran porcentaje de agentes económicos que dan cuenta de defectos en el proceso, tal es el caso de abandono, desistimiento o la inasistencia al procedimiento (p. 5).



Si se tiene en mente, que en dicho procedimiento (PAS del INDECOPI) la perspectiva normativa o lo que previno el legislador, es sancionar al proveedor que no cumplió con lo “prometido” (idoneidad, publicidad y más), no es menos cierto, lo que se pretende es la obligatoriedad de la conciliación, antes que se inicie con la denuncia o que se cree un mecanismo que permita la aplicación de la conciliación en el ámbito administrativo, cuando el conflicto sea sometido a procedimiento y entorno a ello, ambas partes puedan arribar a un acuerdo que sea satisfactorio.

La necesidad de instaurar la conciliación obligatoria como requisito en los procedimientos del Indecopi radica en el hecho de que, al imponer la conciliación como un requisito obligatorio, se generaría un ahorro de tiempo, así como de dinero para todas las partes, principalmente para el Indecopi.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general.

¿Por qué se debe implementar la conciliación como requisito de procedibilidad del procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor?

1.2.2 Problemas específicos

1º. ¿De qué manera se aplica y regula la conciliación por parte del Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI?

2º. ¿Qué consecuencias acarrearía la implementación de la conciliación como requisito de procedibilidad en el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor?



1.3 Justificación de la investigación

1.3.1 Conveniencia

Es conveniente esta investigación, ya que puede implementar la obligatoriedad de la conciliación en los procedimientos seguidos por el INDECOPI generara un ahorro, no solo económico, sino también de tiempo. Haciendo más eficaz la labor de dicha institución y la promoción de una solución del conflicto óptima.

1.3.2 Relevancia social

Según este ítem, resulta relevante debido a que con la implementación de la conciliación se puede lograr, que tanto, consumidor como proveedor encuentren una solución pronta a sus conflictos.

1.3.3 Implicancias prácticas

Conforme a lo investigado, y de las conclusiones se puede extraer información que permite crear un proyecto de ley que permita establecer el mecanismo de la conciliación dentro del procedimiento instaurado por el Indecopi frente a la infracción contra el Código de Protección de defensa del consumidor y de esta manera arribar a una cultura de paz.

1.3.4 Valor teórico

Se pretende aportar criterios teóricos sobre la conciliación, del procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al conciliador.



1.3.5. Utilidad metodológica

Esta investigación permite crear un nuevo instrumento en torno a los conceptos y fenómenos estudiados, tal es el caso de la conciliación y su implementación como requisito de procedibilidad del procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor, así mismo, este permitirá una adecuada definición del concepto, como también las mejoras hacia un mejor estudio.

1.4 Objetivo de investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar por qué se debe implementar la conciliación como requisito de procedibilidad en el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor.

1.4.2. Objetivos específicos.

1°. Explicar de qué manera se aplica y regula la conciliación por parte del Servicio de Atenciónal Ciudadano del INDECOPI

2°. Determinar las consecuencias que acarrearía la implementación de la conciliación como requisito de procedibilidad en el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor.



1.5 Delimitación del Estudio

a. Delimitación espacial:

Conforme se tiene del objeto de investigación, la figura de la conciliación en materia de consumidor o específicamente los utilizados por el INDECOPI son aplicables en todo el país; empero, para esta investigación, únicamente se abordará los recaídos en la ciudad del Cusco.

b. Delimitación temporal

En esta investigación, se ha considerado utilizar datos obtenidos de la conciliación en el procedimiento seguido por el INDECOPI; específicamente aquellos que se encuentran enmarcados en el periodo 2023.

c. Delimitación conceptual

En la presente investigación se estudiará los siguientes temas conceptuales:

- La conciliación
- El procedimiento administrativo
- La conciliación en materia de protección al consumidor

1.6 Viabilidad

Es totalmente viable, humana y económicamente.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Se ha considerado como antecedentes de esta investigación, algunas tesis que a criterio abordan la problemática objeto de investigación; las cuales se dan a conocer de la siguiente manera:

2.1.1. Antecedente internacional

Hernández (2022), realizó la tesis cuyo título es “CONCILIANET: Propuesta para una debida protección al consumidor, tanto nacional como extranjero, de comercio electrónico B2C” la misma que fue realizada en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.

2.1.1. Antecedente nacional

Esquen (2021) titulado “Audiencias de conciliación y protección al consumidor en el INDECOPI, 2020”, investigación realizada en la Universidad Cesar Vallejo –Lima; en dicha investigación el autor, concluye señalando que, las audiencias de conciliación son herramientas eficaces que permiten a las partes (consumidor y proveedor) pueden arribar a un acuerdo, de manera eficaz; este viene siendo llevado a cabo a través de los diversos mecanismos tecnológicos, así como, de forma presencial, lo que permite su fácil acceso. Si bien existe la voluntad del consumidor de arribar a un acuerdo, el proveedor en la mayoría de los casos no asiste a dicha audiencia de conciliación ello debido a que esta no es obligatoria. Lo que conlleva a que no solo esta se frustre y con ello a que no se solucione el problema, sino que se verifique el abandono por parte del consumidor del procedimiento debido a los plazos y el tiempo.



Muñoz (2021), realizó la tesis titulada “La eficacia de los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, en la Oficina Regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019”, en la Universidad Continental Huancayo. En esta tesis, la autora concluyo señalando que son pocos los casos en los que se ha podido arribar a una conciliación tornándolo en ineficaz: el origen de dicho fenómeno (ineficacia de la conciliación del Indecopi) se verifica a consecuencia de la inasistencia de las partes.

2.1.3. Antecedente local

Rozas (2014) en la tesis “Eficacia del sistema de conciliación administrativa del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual-INDECOPI” realizada en la UNSAAC, concluye que, la conciliación administrativa permite que los administrados arriben a un acuerdo satisfactorio entre los actores del mercado, generando lazos de confianza impidiendo así, que estos acudan al órgano jurisdiccional mediante un proceso contencioso. Es más, se ha verificado que en este procedimiento conforme su flexibilidad se puede acordar soluciones sobre pretensiones que en el ámbito judicial no se podría solucionar.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. La conciliación

a. Concepto

Según Pinedo (2017) el mecanismo de la conciliación permite la renuncia de derechos, mediante un acuerdo de voluntades cuyo fruto es la solución del conflicto.



Gonzales citado por Vigil (s.f) refiere que la conciliación desde una faz racional, es el apaciguamiento de dos personas quienes se encontraban opuestas con preposiciones o argumentos contrarios, mediante la compatibilidad.

Para Rincón (2013), la conciliación como mecanismo de negociación es la forma tradicional de solución de conflictos más usada por las diversas disciplinas del conocimiento humano.

b. Antecedentes

Pinedo (2017) y Gonzales (1999) refieren que las primeras civilizaciones dan muestra de la existencia de la conciliación como un mecanismo de solución de conflictos, puesto que después del atavío social del conflicto y las resultas de este mediante la propia mano, era imperante utilizar mecanismos más racionales para arribar a un acuerdo distinto a la ejercida por la violencia en la autotutela, tal y como se percibió en roma; si bien hubo épocas en las que la ley del talión era la más aplicada, este mecanismo salvaje dejó de serlo para que el estado ejerciera su rol proteccionista y con ello regular la conciliación en sus mecanismos de solución de conflictos.

Si bien en la ley canónica la iglesia ejercía un rol muy importante en la solución de disputas, esta facultad fue relegada con el transcurrir de los tiempos; hacia una curia más especializada hacia los diversos estrados judiciales; es más, conforme la ubicación del conflicto en el tiempo, la creación de leyes para su aplicación fue evolucionado y su aplicación se fue tornando en efectiva, y sus adeptos crearon mecanismos a ser aplicados en los distintos estados del mundo.

2.2.2. El procedimiento administrativo sancionador por infracción contra el CPDC

Conforme lo señala Baca (2007), Garbery & Buitron (2001), Ossa (2009) el procedimiento sancionador seguido por los distintos entes administrativos, en el país tiene un fundamento sancionador basado en el *ius puniendi*; facultad que le permite imponer sanciones frente a la



contravención de las normas administrativas, específicamente la comisión de infracciones. El Procedimiento sancionador (en adelante PAS), según Gómez (2010) es un medio y un conjunto de actos procedimentales que tiene como fin la determinación de la responsabilidad del infractor y en consecuencia la imposición de la sanción pertinente; como medio, es un mecanismo dotado de garantías a fin de evitar la vulneración de derechos del administrado (Minjus, 2017).

Según Escola citado por Vargas (s,f) la finalidad del procedimiento sancionador es tutelar el orden en la sociedad mediante la aplicación de actos coactivos o comúnmente conocido como la imposición de la sanción.

a. Regulación

El procedimiento sancionador está regulado por la ley 27444 (TUO), específicamente en lo dispuesto en los Arts. 247 y ss. Dicha norma es aplicable a los diversos procedimientos previstos en las leyes especiales de manera supletoria. Tal es el caso del procedimiento sancionador que prevé el Indecopi.

2.3. Hipótesis de trabajo

Se debe implementar la conciliación en los procedimientos seguidos por el Indecopi, ya que evitaría el inicio de procedimientos administrativos innecesarios, los mismos que de iniciarse generan gastos y costos a la administración pública.

2.4. Categorías de estudio

En la presente investigación se ha propuesto desarrollar las siguientes categorías de estudio:

Categoría 1: La conciliación en el ámbito administrativo – visión nacional



Subcategorías:

- La conciliación en el ámbito administrativo.
- El impulso de los mecanismos de solución de conflictos.
- Aplicación de la conciliación en el procedimiento administrativo.

Categoría 1: EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO TUTELAL DEL CONSUMIDOR

- La protección del consumidor
- La función del INDECOPI frente a la contravención del Código de Protección y Defensa del Consumidor - ley 29571 (en adelante CPDC)
- El procedimiento sancionador seguido por el INDECOPI contra los infractores del código de protección y defensa del consumidor - ley 29571 (PAS)

2.5. Definición de términos

Audiencia: Acto procesal a través del cual, el juez toma contacto con las partes y realiza las diligencias correspondientes, como es la declaración y la actuación probatoria.

Conciliación: Mecanismo autocompositivo, por el cual -las partes- arriban a un acuerdo sin necesidad de acudir a un proceso. Según la doctrina no existen antecedentes de la creación de esta figura extra procesal, únicamente de sus resultados

Proceso: Es el conjunto de actos concatenados, cuyo fin es la emisión de una decisión y en el cual las partes obtienen la tutela de su derecho.

Procedimiento: Mecanismo por el cual se sirve el proceso; es decir secuencia por el cual se verifica un determinado trámite administrativo o procesal.



CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Enfoque de Investigación

Cualitativo: ya que permitirá el estudio del fenómeno desde una perspectiva holística no numérica, a través de la recopilación de datos y análisis de conceptos no estandarizados (Hernández, 2014, p. 361), lo que conllevará a obtener información sobre la implementación de la conciliación en el procedimiento arribado por el INDECOPI.

3.1.2. Tipo de Investigación Jurídica

Dogmática propositiva: ya que permitirá no solo el análisis de una institución jurídica desde la teoría y postulado doctrinario, sino que a través de este estudio se verificará la viabilidad de la implementación de la conciliación como requisito de procedibilidad en el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor.

3.1.3. Nivel de investigación

Descriptivo: Ya que permitirá describir, las propiedades y características del fenómeno que se viene realizando (Hernández y Otros, 2014, p. 95) como es implementación de la conciliación como requisito de procedibilidad en el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor.



3.2. Diseño contextual

3.2.1. Escenario espacio - temporal

Esta investigación será llevada cabo en el país durante el periodo 2023, ello debido a que la figura de la conciliación es aplicada en todo el procedimiento seguido por el Indecopi frente a la infracción contra el Código de Defensa del Consumidor.

3.2.2. Unidades de estudio

Las unidades de estudio en la presente investigación, está conformando por:

- Las entrevistas de expertos en la materia.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

a. Técnicas

- Documental.
- Entrevista

b. Instrumentos

- Ficha de análisis documental
- Guía de entrevista semi- estructurada

3.4. Plan de análisis de datos

1. Almacenamiento



2. Selección
3. Análisis
4. Presentación de resultados.



CAPÍTULO IV

DESARROLLO TEMÁTICO

SUBCAPÍTULO I

LA CONCILIACIÓN EN EL ÁMBITO ADMINISTRATIVO – VISIÓN NACIONAL

1. Aspectos generales

1.1. La conciliación en el Perú

La conciliación no tiene antecedentes directos, según lo señala la doctrina especializada, es más, solo existe prueba de su aplicación en el mundo entero; es por ello que, su aplicación tiene como fuente directa la aparición del hombre y su manifestación en la sociedad; su aplicación tiende a obedecer a un rastro de eficiencia, puesto que es el mecanismo más aplicado en la sociedad para solucionar cualquier tipo de conflictos. Este mecanismo alternativo de solución de conflicto, ha adoptado la morfología aplicativa de solución de conflictos más eficiente de los últimos tiempos, no solo por la facilidad de acceso sino por la rapidez (Pinedo, 2017, pp. 44-46).

Lo que ha conllevado a que esta se verifique en todos los ámbitos, civil, laboral, penal y administrativo; siendo esta última, la que involucra no solo la iniciativa parcial, sino también la de orden funcional, ello debido a la facultad del órgano administrativo para llevar a cabo la conciliación entre los administrados o frente a la divergencia de este con los administrados. Si bien no existe una norma en el país que refiera la aplicación de esta en la esfera administrativa,



existe una ley de conciliación -que prevé- las situaciones más comunes o disponibilidad de derechos aplicables a las materias dentro del derecho.

1.2. Aplicación

Es por ello, que en el Perú la aplicabilidad de la conciliación de manera formal se dio mediante la dación de la Ley 26872 – Ley de Conciliación Extrajudicial, a través del cual se viene trabajando la solución de conflictos hasta la actualidad, aunque según refiere Vigil (2000), los antecedentes de aplicación se dieron de manera estrictamente para los magistrados, puesto que según se verifico, esta estuvo regulada en los códigos de Santa Cruz y el de Enjuiciamiento Civil (1831-1851) (p. 79).

La transmutación de la voluntariedad de la conciliación en el proceso común a una de orden obligatorio, ha conllevado a que se verifique ciertos mecanismos enmarcados en barreras y efectos económicos que en suma vienen generando un aspecto discutible. Ello debido a que, en la praxis, esta medida no viene generando las expectativas esperadas (Chancafe & Otros, 2015, p. 110) puesto que, en el ámbito civil, la aplicación depende de dos factores, i) el primero basado en factores de disponibilidad de derechos y ii) el segundo de conformidad a la estructura organizativa, así como de su implementación como tal, es llevada de manera extrajudicial obligatoria (mediante un centro de conciliación extrajudicial) o en el ínterin del proceso (en una etapa o fase específica o de manera liberal en cualquier estadio hasta antes de la sentencia).

Es así, que su aplicación obedece a factores normativos, más que voluntarios, y su obligatoriedad está condicionada a la lo que refiere la norma como tal. Empero en las distintas ramas, suele converger debido a elementos funcionales o institucionales, tal es el caso del proceso laboral,



donde si bien se puede arribar a un acuerdo mediante la intervención del ministerio de trabajo o en el proceso de manera obligatoria, ya que conforme a su estructura esta está señalada como tal.

2. La conciliación en el ámbito administrativo

2.1. El conflicto en el derecho administrativo

Fairen (1992) señala que una disputa entre dos personas -donde hay dos versiones diferentes- es el reflejo clásico del conflicto; es más, en palabras de Pinedo (2017), dicho fenómeno es la lucha entre las partes, la cual se verifica cuando dos o más personas tienen intereses contrapuestos sobre un mismo bien o derecho o no son coincidentes. Es por ello, que la superposición de intereses u origen del conflicto (Morón, 2014, p. 257) se verifica en todo el contexto de la vida misma de la persona, lo que conlleva a que el estado cree mecanismos para poder solucionarlos, siendo el proceso el mas, eficiente; empero, conforme se tiene de la data histórica, la conciliación siempre ha sido el mecanismo más óptimo para lograr dicho fin. Es por ello que se ha regulado en el país a través de la Ley 26872 – Ley de Conciliación Extrajudicial y su modificatoria mediante decreto legislativo N° 1070, y conforme a ello su aplicación a la sistemática del país.

- **El arraigo del conflicto en el administrado**
- **La polución del conflicto en el derecho administrativo**

3. La conciliación administrativa en el Perú

En el ámbito administrativo, la conciliación está supeditada -a la voluntad- de arribo a acuerdo frente al conflicto, tan igual que cualquier situación ventilada en las distintas materias, puesto que no existe una norma que la regule como tal, es por ello, que su aplicabilidad es extraída de la ley



de conciliación extrajudicial, es decir, obedece más a permiso que regulación taxativa que prevea las reglas a seguir. Si bien, el sustento, está basado en el acuerdo al que se arribe entre las partes, puesto que según se tiene de la ley 27444; la aplicabilidad esta expedita únicamente a las partes; esto no quita que se prevea en la ley su obligatoriedad y las reglas de aplicación, -las que no se prevén en el sistema peruano-.

Es más, se tiene en referencia del procedimiento ordinario que la entidad administrativa -conforme a sus atribuciones- convalida u homologa dicho acuerdo, puesto que según lo prevé, el sistema peruano, vgr., en el procedimiento trilateral, se regula la permisibilidad de que las partes acuerden mediante conciliación poner fin al conflicto sometido ante el órgano administrativo, ello no quita que exista vacíos aplicativos, aunque exista permisibilidad latente. Asimismo, se tiene que a través de la conciliación existe una renuncia de postura para optar una nueva en conjunto, la autoridad administrativa, si bien está prohibida a renunciar; conforme al principio de buena administración nada quita que pueda ejercerla, ello debido a que la búsqueda de la justicia se encuentra latente y más aún si dentro de los parámetros del debido procedimiento se encuentra enmarcado dicho fundamento.

– **Noción conceptual e histórica**

La conciliación es un mecanismo de autotutela a través del cual las partes renuncian a la disputa existente para poner en manifiesto un acuerdo; es decir, en palabras de Chavesta (2018), arriban a una solución urgente y rápida, evitando acudir a los estrados judiciales o ante el futuro desfallecimiento económico –temporal que este ha de acarrear. Asimismo, busca una correcta mejora en las relaciones entre las partes (administración y administrado).



La conciliación administrativa es aquel acuerdo arribado en la esfera del procedimiento administrativo, a través del cual se verifica la finalización o renuncia al conflicto existente, para arribar un compromiso que pone fin a la disputa.

3.1. Visión normativa

– Según la previsión en la ley 27444 y el ordenamiento jurídico nacional

Si bien el TUO de ley 27444 Ley general del procedimiento administrativo General (en adelante TUO) prevé la aplicación de la conciliación extrajudicial -tanto para el procedimiento general y el procedimiento sancionador- como mecanismo de solución de conflictos; no prevé una regulación específica de la conciliación -como tal- definiéndola, sino desde su faz aplicativa; empero, aunado a ello -según lo disgregado por la doctrina-, se puede verificar que la conciliación se aplica en el ámbito administrativo en dos situaciones:

- a) **En un procedimiento administrativo general.-** A través de la situación de facto al finalizar el procedimiento (art. 197.1 del TUO de la Ley 27444) en la cual se vea involucrado: el conflicto entre los administrados o en el cual se verifique la intervención del administrado con la entidad administrativa y mediante ello el arribado del acuerdo.
- b) **En un procedimiento administrativo trilateral (Arts. 231.2 y 238.1 del TUO de la Ley 27444).-** A través de la intervención de las partes y la entidad administrativa; empero, dicha autoridad intervendrá como órgano resolutor, jamás como parte. Es decir, su única función de la entidad administrativa, será de llevar a cabo la conciliación y mediante ella, plasmar el acuerdo arribado entre las partes.



Ya que el procedimiento trilateral en el país está diseñado tanto para los procedimientos seguidos por los distintos órganos de supervisión y protección, así, como de los órganos de regulación de servicios (SUNASS, OSIPTEL, INDECOPI, SUTRAN, SBS, ETC.) (Gómez, 2011, p. 18) y el conflicto ente entidades del estado; conforme lo señala Guzmán (2020) también existen procedimientos trilaterales donde se verifica la solución de conflicto entre entidades administrativas (p.1).

3.2. El impulso de los mecanismos de solución de conflictos

Según Chavesta (2018) los mecanismos de solución de conflicto en el ámbito administrativo, tienen como fin la optimización de la justicia administrativa, ya que a través de dicha aplicación se obtiene la solución del conflicto de manera más rápida y eficaz tal es el caso de EEUU y España (p. 10). Su aplicación coadyuva a la solución descentralizando en aparato judicial, como ente rector de solución de conflictos.

3.3. El principio de buena administración

Conforme lo previsto en la nueva administración, el tratamiento de los derechos fundamentales ha implementado el principio de la buena administración como un principio que introduce la función activa del administrado en la administración en búsqueda de su tutela, puesto que a través de ello, se materializa el derecho subjetivo a la igualdad, lo que permite que su participación sea eficiente (derecho a la participación) (Hermida, 2012, pp.157-160). Es decir, a diferencia de la clásica administración -donde el administrado- se encuentra en la expectativa de la decisión de la administración, este le permite obtener una decisión objetiva, así como un trato y participación proporcionada o una colaboración frente a dicha tarea administrativa.



Además, este principio en el ordenamiento jurídico peruano, según lo señalado por Castro (2014) guía todo el ámbito administrativo hacia una función del procedimiento eficiente enmarcado no solo a la correcta administración sino hacia un buen gobierno. Lo que conlleva a una emisión de una decisión motivada y discrecional (pp. 253-254).

4. Aplicación de la conciliación en el procedimiento administrativo

– Vicisitudes y perspectivas

El mecanismo de aplicación de la conciliación en el procedimiento administrativo, obedece a un sentido restrictivo parcial verificado de la siguiente manera:

- Cuando se ve involucrado las partes (administrados) como tal, mas no el ente resolutor (procedimiento trilateral).
- Cuando el ente resolutor se ve involucrado (procedimiento comun finalizado), y la unica medida a tomar es verntilarla a traves del proceso contencioso administrativo.
- Cuando se encuentran involucrados dos entes administrativos (procedimiento trilateral).

Es así, que la conciliación como mecanismo de solución de conflictos ha de desarrollarse mediante una relación jurídica administrativa, donde las partes verifiquen la intención de poner fin al conflicto y donde un ente neutral (que actué como conciliador) plasmé en acuerdo arribado por dichas partes.

– Vacíos normativos

Según se verifica de la ley existente (*rectius*: única) ley de conciliación extrajudicial, se prevé la aplicación de la conciliación para algunas materias como la civil y la laboral; empero conforme su



dimensión supletoria, las reglas de esta pueden ser aplicadas al área del derecho administrativo; empero, aún existe ciertos vacíos y vicisitudes que no se encuentran plasmados o que según la praxis no son tomados en cuenta.

– **Ventajas**

Según lo señalado por la praxis y la doctrina, las ventajas de todo mecanismo conciliatorio y lo que son aplicables al ámbito administrativo son: evita la pérdida de tiempo, puesto que a través del acuerdo entre las partes o la misma entidad administrativa, ya no se perderá el tiempo en el procedimiento o el mismo trámite hasta la obtención de una decisión plasmada en un acto administrativo; evita la pérdida de dinero, ya que al verificar el costo de la asesoría de un especialista (abogado) o las tasas administrativas; también evita pérdida de energías, puesto que a través de ello, se evita que los administrados o las personas en la relación administrativa se sometan a un procedimiento largo o que la postre se cuestione a través de un proceso contencioso administrativo, por lo que también evita procesos judiciales, por último permite una solución pacífica, genera acuerdos eficientes tan igual que las sometidas a jurisdicción contenciosa.



SUBCAPÍTULO II

EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO TUTELAL DEL CONSUMIDOR

1. La protección del consumidor

1.1. Fundamento normativo y doctrinario

a. Nacional

Según lo refiere la doctrina especializada Ordinola (2020), Silvy (2020). el consumidor en la esfera de las relaciones comerciales ocupa un lugar importante, puesto que es parte de la relación económica del país, es por ello que su protección *maxime* es regulada no solo desde una perspectiva nacional sino internacional, lo que conlleva a entender su trascendencia en el país. Su protección remota -mediata fue dada el año 1979 a través de la constitución y posteriormente esta adopto una tesitura mucho más eficiente a través de diversas normas.

b. Evolución de la protección de consumidor en el país

Cuadro 1

Año	Norma /Ley
1979	Constitución política del estado Art. 110 Defensa de los intereses de los consumidores
1983	Decreto supremo 036-1983-JUS (22/07/83) Art. 4 concepto de consumidor
1991	Decreto legislativo 716 – ley de protección al consumidor



1992	Art. 3 concepto de consumidor Resolución 101-96 -TDC emitida por el tribunal de la defensa de la competencia Decreto Ley 25868 – Creación del Indecopi
1993	Constitución política del estado Art. 65 Defensa de los intereses de los consumidores y usuarios
2008	Decreto legislativo 1045 Modificación del concepto de consumidor Decreto supremo 06-2009-PCM (30.01.09)
2010	Ley 29571 – código de protección y defensa del consumidor (02.09.2010)

FUENTE – Elaboración propia

En la actualidad, en el país, la protección del consumidor está tutelada en la constitución política vigente de 1993 y de manera específica, se encuentra regida por el código de protección y defensa del consumidor. El cual permite verificar el contexto factico de la conducta del proveedor en la relación de consumo, y conforme a ello, las posibles sanciones frente a la comisión de infracciones o la vulneración de dicha ley. Situación que prevé, una protección primaria pero no eficiente, ya que en la praxis aun con la existencia de dicha regulación y verificación de sanciones, el consumidor comete a diario diversas infracciones en contra de la ley de protección del consumidor lo que amerita tomar diversas medidas, tal es el caso de charlas informativas, visitas inopinadas, planes de monitoreo o el arribo de soluciones entre los agentes comerciales. Situación ultima, que trasciende en el funcionamiento de una situación eficiente en la administración y la imposición de sanciones en búsqueda de una cultura de paz.



c. Internacional

A nivel internacional, los diversos instrumentos, así como organismos internacionales, fueron impulsores, gestores de valores y mecanismos de protección de derechos de los consumidores (N.U, 2017).

- Asamblea general de la ONU.
- Organización mundial del comercio
- El grupo de los 20
- Pacto internacional de los derechos civiles y políticos.
- Pacto internacional de los derechos económicos, sociales y culturales.
- El foro de cooperación económica Asia-pacífico.
- La unión europea.
- La organización de los estados americanos.
- MERCOSUR.

1.2. El consumidor como parte débil de la relación comercial

Las prerrogativas -existentes en la relación de consumo-, han conllevado, a que el proveedor tienda a establecer ciertas ventajas frente al consumidor (publicidad engañosa, fraudes o engaños) al momento de prestar un servicio o transferir un bien. Lo que conlleva a que se sea necesaria la protección del consumidor (mediante la dación de normas), es por ello, que se ha introducido una regulación de dichas circunstancias, factores o mecanismos fraudulentos ejercidos por el proveedor frente al consumidor; a través de situaciones de hecho que son concebidas como infracciones y sus consecuentes sanciones.

Siendo el consumidor la parte débil de la relación, conforme lo señala Reyes (2022) cuando menciona que en toda relación comercial -no solo se debe verificar- la situación de personas en la relación de consumo común, sino a personas involucradas con características especiales (p. 3249), es por ello que se ha previsto introducir mecanismos más eficientes que eviten prolongar el



malestar del consumidor. Tal es el caso de mecanismos de solución de conflictos como la conciliación o la mediación.

En el país, se ha previsto tutelar la protección del consumidor bajo un mecanismo normativo concebido como el Código De Protección y Defensa del Consumidor y su reglamento, es decir, bajo un mecanismo procedimental propio, que aplica supletoriamente las reglas del procedimiento general (Ley N° 27444) y bajo la dirección de un ente creado y encargado de hacer efectivo el cumplimiento de dicha ley, tal es el caso de INDECOPI, razón por la cual se ha tratado de implementar las medidas de protección verificadas en el derecho comparado o instituidas por los tratados internacionales o instrumentos tutelares.

2. La función del INDECOPI frente a la contravención del Código de Protección y Defensa del Consumidor - ley 29571 (en adelante CPDC)

La protección del consumidor se dio desde el año 1992 de manera eficiente, ya que específicamente en noviembre de dicho año, mediante decreto ley N° 25868, se creó el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante Indecopi) en el país, con la finalidad de salvaguardar los interés del estado entorno a la economía y específicamente en la protección del consumidor como parte débil de la relación comercial; ya que es innegable que el consumidor forma parte del andamiaje de la economía interna y externa del país, ello debido a que en base a este, es que se desenvuelve las transacciones comerciales. Esmás, según se tiene de su mismo ROF, dicha institución no solo adquirió personería jurídica de derecho público, sino que se otorgó una autonomía administrativa, presupuestaria y técnica; lo que le ha permitido descentralizarse en el interior del país.



Esta entidad, según refiere Ordinola (2020), primigeniamente se encontro adscrita al ministerio de industria, turismo, integracion y negociaciones comerciales internacionales; empero, desde el año 2002, se adscribio a la presidencia del consejo de ministros, situacion que es verificada en la actualidad. Es mas, refiere que el indecopi tiene como fines u ojetivos trazados: la aplicacion de normas que protejen el mercado de practicas antimonopolicas, sobre la proteccion de derechos de propiedad intelectual, sobre la proteccion de la calidad de los productos (pp. 98-99).

2.1. Noción y fundamento de eficacia

Según se tiene del artículo 2 del ROF del INDECOPI, dicha institución tiene como funciones, velar por la libre iniciativa de la empresa (libertad), por lo que prohíbe toda barrera burocratica que impida dicho fin; asimismo, defiende la libre competencia, por lo que sanciona toda conducta anticompetitiva. Por otro lado, mediante mecanismos institucionales, protege el mercado de toda conducta dumping y subsidios; también, protege a los consumidores velando por sus derechos, previniendo y sancionando la vulneración a la idoneidad del bien y el servicio o la discriminación en las relaciones comerciales (consumo).

En el ámbito comercial, específicamente elimina toda barrera comercial, protege el crédito mediante un sistema comercial, conforme a las leyes especiales; y por último, protege la propiedad intelectual presente en todas sus manifestaciones, por lo que inicia procedimientos a pedido de parte o de oficio. Siendo este último, un mecanismo que es llevado a cabo mediante programas o inspecciones inopinadas.

Es así que, la función del Indecopi en la sociedad, es la de ser un ente encargado de hacer prevalecer las disposiciones normativas de la LPDC, y conforme a ello imponer las sanciones pertinentes, verificando la proporcionalidad de la medida a imponer con la conducta realizada. Y tomando en



cuenta que la finalidad última de esta, es la de desincentivar la conducta del infractor no solo en la relación de consumo o las de orden comercial sino en la misma sociedad, puesto que al ser el consumidor una fuente directa del movimiento económico del país, privar de sus derechos a esta persona o quebrantarlo afectando sus intereses; directamente esta infiere en la sociedad como tal.

Es por ello que, al crearse esta institución, lo que se ha previsto -no solo fue- proteger al consumidor como -agente económico-, sino, como una pieza importante en la sociedad; tal es el caso, que ha permitido que esta se descentralice, creándose así, oficinas descentralizadas en el interior del país o lo que es en las provincias de los departamentos y ciudades del país. Lo que conlleva a enmarcar la búsqueda de una protección eficiente y acceso a los mecanismos de tutela del consumidor de manera directa y eficaz.

- **Estructura orgánica y funcional**

Según lo extraído del art. 3 del ROF del Indecopi, la estructura orgánica es desarrollada de la siguiente manera:

a) ORGANOS DE ALTA DIRECCION

- Consejo Directivo
- Organo Consultivo
- Secretaría General

b) ORGANO DE CONTROL

- Organo de Control Institucional

c) ESTRUCTURA ORGANICO RESOLUTIVA:

- Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. - Sala de Propiedad Intelectual - Sala de Defensa de la Competencia - Salas Especializadas Transitorias
- Comisiones de Defensa de la Competencia
 - Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas
 - Comisión de Defensa de la Libre Competencia



d) ESTRUCTURA ORGANICO ADMINISTRATIVA:

ORGANOS DE ASESORAMIENTO

- Gerencia Legal
- Oficina de Planeamiento y Fomento de la Competencia y la Propiedad Intelectual

ORGANOS DE APOYO

- Gerencia de Administración y Finanzas
- Gerencia de Estudios Económicos
- Gerencia de Tecnologías de la Información

ORGANOS DE LINEA

- Servicio Nacional de Metrología
- Servicio Nacional de Acreditación
- Gerencia de Oficinas Regionales

Figura1: Estructura orgánica y funcional del INDECOPI

Fuente - INDECOPI

- **Instancias y órganos (según el ROF del INDECOPI)**
- Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos.
- La comisión.



- Tribunal del INDECOPI

3. El procedimiento sancionador seguido por el INDECOPI contra los infractores del código de protección y defensa del consumidor - ley 29571 (PAS)

3.1. Tratamiento y aplicación funcional

Conforme se tiene de la previsión especializada, normativa y funcional -el procedimiento administrativo sancionador-, versa sus facultades procedimentales para la resuelta del conflicto acaecido entre el consumidor y el proveedor a través del proceso trilateral, donde el INDECOPI interviene -no como parte-, sino como órgano imparcial (Gómez, 2011, p. 16) para el verificativo de la infracción contra la LDPC y entorno a ello impone la sanción respectiva.

Según refiere Mormontoy (2017), las sanciones administrativas impuestas al proveedor infractor en el cauce del procedimiento sancionador por parte del Indecopi, además de tener una función desincentivadora tiene una función aflictiva que infiere en el bolsillo de los infractores ya que infiere en su patrimonio. Lo que influye en el proveedor quien adopta la medida como eficiente frente a su conducta futura.

3.2. Mecanismo de solicitud y Procedimiento

Conforme lo prevé el TUPA del Indecopi el procedimiento seguido para le verificativo de la sanción tras la comisión de una infracción en contra del CPDC es:

a. La denuncia



Es presentada por el denunciante o de manera oficina por la entidad. En el primer caso, este debe de cumplir los requisitos previstos en el TUPA institucional

b. Calificación

Es aquel acto procedimental por el cual se verifica la admisibilidad o procedibilidad de la denuncia instada de parte. En dicho acto también se puede verificar el informe de la denuncia de oficio.

c. Inicio de procedimiento

Una vez verificado los requisitos, se emite la resolución de inicio de procedimiento sancionador

d. Notificación

Aprobada la resolución de admisión o inicio de procedimiento sancionador, esta es notificada a las partes

e. Presentación de descargo

El cual conforme lo verificado por la norma general es de 5 días, la cual es susceptible de ampliación hasta de 10 días. Pasado dicho tiempo esta pasa a ser evaluado o en su defecto tras la no presentación del descargo la parte inactiva es considerada como rebelde.

En esta fase a solicitud de parte, puede ser sometido a conciliación; y también puede verificarse la realización de un informe oral.

f. Notificación de la resolución final

Habiéndose verificado todo el actuar documentario se emite la resolución final, la misma que es puesta en conocimiento de las partes.

g. Apelación

Verificado la decisión en la resolución final, la parte interesada puede impugnar dicha resolución dentro del plazo de ley.



Figura 2: Procedimiento sancionador del Indecopi para el verificativo de la infracción al CPDC

Fuente: INDECOPI

Entorno a la función en -la cual es llevada a cabo la verificación de la infracción-, existen dos procedimientos a seguir:

Procedimiento sumarísimo.-



El cual es llevado a cabo por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (en adelante ORPS) quien está facultado para imponer la correspondiente sanción (leve, grave, muy grave), además de las medidas correctivas pertinentes y el pago de las costas y costos. Según se tiene de la previsión normativa, este procedimiento es llevado a cabo dentro del plazo de 30 días hábiles.

Dicho órgano verifica los siguientes temas:

- Cuando el valor de la prestación del bien o servicio realizado no supera las 3UITs.
- Cuando se requiere información.
- Por métodos abusivos de cobranza.
- Liquidación de costas y costos.
- Por incumplimiento de medidas correctivas.
- Por incumplimiento de acuerdos conciliatorio.
- Por la demora en la entrega del bien o servicio.

Procedimiento ordinario.-

El cual es llevado a cabo por comisión de protección al consumidor (en adelante CPC) quien está facultado para imponer la correspondiente sanción (leve, grave, muy grave), además de las medidas correctivas pertinentes y el pago de las costas y costos. Según se tiene de la previsión normativa, este procedimiento es llevado a cabo dentro del plazo de 120 días hábiles. Dicho órgano verifica los siguientes temas:

- Cuando el valor de la prestación del bien o servicio realizado supera las 3UITs.
- Denuncias que refieran reclamos de productos o sustancias peligrosas.
- Por denuncias donde se verifique discriminación o trato diferenciado.



- Servicios médicos.
- Actos de involucren afectación de derechos colectivos o intereses difusos.

Los requisitos de procedibilidad

Según refiere el TUPA del Indecopi son requisitos para postular la denuncia ante Indecopi.

<p>1. Nombre o Razón Social, RUC o DNI, de ser el caso. Domicilio real y domicilio procesal donde se deseen recibirlas notificaciones (en caso de ser distinto al domicilio real), dirección de correo electrónico y teléfono del denunciante (Persona Natural, Microempresa o Asociación de Consumidores) y/o de su Representante. (Nota 7)</p> <p>2. Nombre o Razón Social y domicilio del Proveedor del bien o servicio. En el caso que el denunciante ignore el domicilio actual del Proveedor, deberá adjuntar una Declaración Jurada señalando que ha agotado las gestiones destinadas a conocer el domicilio del mismo y precisando que asumirá el costo de las notificaciones que correspondan realizar por Edicto.</p> <p>3. Expresión concreta de lo pedido, los fundamentos claros y precisos de hecho que lo apoyen y cuando le sea posible, los de derecho, especificando el bien o servicio por el cual se denuncia, haciendo expresa referencia a la fecha hecho infractor denunciado.</p> <p>4. Presentación u ofrecimiento de las pruebas que acrediten la infracción que se denuncia.</p> <p>5. Indicar las medidas correctivas que solicita y, asimismo, precisar si es que también solicita el pago de las costas y costos del procedimiento.</p> <p>6. Identificación de reincidencia, si se conoce.</p> <p>Documentación que deberá adjuntarse en los siguientes supuestos:</p> <p>1. En caso el denunciante (Persona Natural, Microempresa o Asociación de Consumidores) se apersona mediante un representante, deberá adjuntar la documentación que acredite a este último como tal, o señalar el expediente administrativo en el cual fueron adjuntados (Nota 2)</p> <p>2. De ser el caso, copia de los documentos que acrediten la existencia y representación de la Microempresa o Asociación de Consumidores solicitante, o señalar el expediente administrativo en el cual fueron adjuntados. En el caso de las microempresas, adjuntar la documentación que acredite el número de trabajadores y el monto al que ascienden sus ventas anuales.</p> <p>3. En caso la denuncia sea presentada por una Asociación de Consumidores en representación de los intereses individuales de uno o más de sus asociados, copia de los documentos que acrediten que los representados son miembros de la Asociación o que acrediten su representación, o indicar el N° de expediente administrativo donde obran dichos documentos.</p> <p>4. Las pruebas que presente el Denunciante que permitan apreciar la existencia del daño o perjuicio ocasionado por el Proveedor o por el bien o servicio que éste haya proveído, o el incumplimiento de las obligaciones a cargo del Proveedor.</p> <p>5. En caso la denuncia sea presentada por una Asociación de Consumidores en representación de intereses colectivos y/o difusos de los consumidores, copia simple de la Escritura de su estatuto con los datos de su inscripción y Declaración Jurada que se encuentre debidamente inscrita en el registro respectivo. En caso que no encuentren registradas ante el INDECOPI no será necesario dicho registro. 6. Copia simple de la Solicitud y recaudos, según el número de Denunciados.</p>

FUENTE: Tupa del Indecopi



EL servicio de atención al ciudadano - SAC

Según el portal institucional del INDECOPI (2023), El Servicio de Atención al Ciudadano (en adelante SAC), es aquella área (vía) del INDECOPI cuya finalidad es brindar información y orientación a los usuarios sobre el procedimiento seguido ante el Indecopi. Es decir los servicios prestados y trámites que se han de llevar cabo. Además es la vía por el cual se puede presentar un reclamo de manera virtual y gratuita; es decir también dicha área tiene la función de mesa de partes.

Las funciones del SAC, son:

- El de llevar a cabo la orientación de los temas de sometidos a procedimiento.
- Informe sobre el estado del expediente.
- Información sobre, funciones, horario y atención del Indecopi.
- Respuesta sobre los trámites, consulta vía correo electrónico del Indecopi.

También tiene la función de citas a lectura de expedientes. Por ultimo sobre la función de transparencia en el acceso a la información en coordinación con todas la áreas del Indecopi.



CAPÍTULO V

RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS HALLAZGOS

5.1. Resultados

A. Resultados de las entrevistas

Conforme lo previsto en el capítulo de técnicas de colecta de información, esta tesis ha hecho uso de la entrevista y conforme a su instrumento el mismo que cuenta con 7 preguntas conforme a los objetivos de la presente investigación, se ha realizado la colecta de la información de los expertos en la materia, a quienes se les ha asignado un código E.1, E.2, E.3, E.4, E.5. a fin de manejar la información de una forma más práctica y técnica. Información que se da a conocer de la siguiente manera:

Tabla 1: Entrevistas

1. Según sus conocimientos, ¿Qué es la conciliación?				
E.1: Es un mecanismo para que consumidores y proveedores puedan resolver sus problemas ya sea en una etapa previa al procedimiento administrativo sancionador o una vez que este se ha iniciado y antes	E.2: Es un mecanismo de solución de conflictos que se da entre las partes.	E.3: Es un mecanismo de solución de conflictos que propicia una solución inmediata, breve y de menos costos frente a un procedimiento administrativo.	E.4: La conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos que busca que dos partes puedan llegar a una solución amigable en la cual se pueda obtener un resultado ganar	E.5: La conciliación es un mecanismo alternativo de resolución de disputas que sirve para promover el acuerdo entre dos o más partes en razón a una disputa, lejos del fuero



<p>que se culmine con la resolución de ultima y segunda instancia administrativa.</p>			<p>ganar , y en el que ambas partes puedan resultar beneficiadas con el acuerdo, y que mediante esta solución puedan ahorrarse tanto tiempo ,como gastos económicos, como una innecesaria conflictividad a través del litigio en instancias en las cuales se necesita que un tercero resuelva el conflicto respecto a las partes.</p>	<p>administrativo o judicial, a través de un tercero denominado conciliador. Por este motivo este mecanismo es heterocompositivo, a diferencia de otros mecanismos como los autocompositivo en donde se rescata la negociación directa, el diálogo entre otros</p>
<p><u>Análisis</u></p> <p>La conciliación es un mecanismo que tiene como fin el acuerdo pacífico por medio del cual se pone fin al conflicto entre las partes, de manera inmediata y breve. Según su practicidad y aplicación, esta puede ser llevada a cabo previo y durante el procedimiento, incluso en segunda instancia.</p>				

FUENTE – Entrevistas a expertos en la materia



Tabla 2: Entrevistas

2. Según su apreciación, ¿Cuan eficiente es la conciliación en el procedimiento administrativo sancionador?				
<p>E.1: Hace aproximadamente 4 a 5 años se emite el D.L.1308, este decreto modifico algunos artículos del Código de Protección y Defensa del Consumidor, dentro de ello se estableció de que el proveedor dentro del plazo para presentar sus descargos podía presentar un allanamiento, y cuando formulaba un allanamiento ocurrían dos cosas: se le exoneraba de la condena, y lo otro que ocurría, es que se le podía emitir una amonestación, ya no una multa. Por lo que, me parece que el procedimiento administrativo sancionador antes era más temido por los proveedores porque no había estos beneficios, y</p>	<p>E.2: Su uso no es muy aplicado. Ello debido a que, no cuenta con un incentivo por parte de la entidad administrativa o del mismo Estado. En el ámbito del derecho de consumidor, se verifica que son las empresas las que no tienen ganas de conciliar.</p>	<p>E.3: Es muy eficiente, pues permite que el procedimiento administrativo se concluya de manera anticipada. Asimismo, disminuye la carga laboral.</p>	<p>E.4: Es altamente eficiente ,lo que hay que diferenciar un poco es que es la conciliación de acuerdo a lo que establece la ley de conciliación extrajudicial y que es la conciliación administrativa en materia de derechos del consumidor ,y cuál ha sido la evolución , además que esto tiene a lo largo del tiempo desde antes de la entrada en vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor, porque lo que se tiene que comprender que este ya es un mecanismo que existía antes ,es un mecanismo que data de la emisión del decreto</p>	<p>E.5: En los últimos años ,el INDECOPI ha ido incrementando su nivel de carga procedimental ,no obstante, la gestión que ha venido realizando el Servicio de Atención al Ciudadano ha sido significativa pero no lo suficientemente disuasiva ,por ese motivo que la experiencia legislativa nos ha demostrado en los últimos años han tenido que crearse incentivos de fuerza por ejemplo hoy en día si el proveedor no acude a las dos citaciones, esta situación será considerada como un agravante en el marco de una</p>



<p>a partir del D.L.1308 ya no lo es tanto, entonces, en el panorama actual la conciliación ha perdido fuerza, ha cedido paso a otro tipo de soluciones como el allanamiento; sin embargo, no ha dejado de ser utilizada, pero yo entendería que se utiliza más en segunda instancia, que en primera instancia, y eso no ocurría antes.</p>			<p>primigenio en materia de protección al consumidor, entonces ha evolucionado con el tiempo, según mi apreciación yo diría que no ha mejorado, sino que ha empeorado un poco ,porque si bien la Ley de Conciliación Extrajudiciales es todavía del año 97, la incorporación de los supuestos que tiene está ley no han sido bien abordados ,diría yo ,por el INDECOPI en el transcurso del tiempo . Antes de la entrada en vigencia e incluso después cuando teníamos el Código de Protección y Defensa del consumidor un sistema de conciliación por el cual los proveedores tenían más incentivos para conciliar con los consumidores el sistema funcionaba</p>	<p>eventual denuncia administrativa y consecuentemente la aplicación una multa.</p>
---	--	--	--	---



			<p>mejor, ahora que tiene varias alternativas de poder librar su responsabilidad ahora que los proveedores tienen más facilidades de poder librar su responsabilidad tanto en primera como segunda instancia dependiendo los procedimientos administrativos ante el INDECOPI</p> <p>Estamos hablando de un sistema que es importante, pero que pienso que ha sido afectado, básicamente por algunas directivas del INDECOPI, por las cuales se ha flexibilizado la responsabilidad de los proveedores en el transcurso del tiempo.</p>	
--	--	--	--	--

Análisis

Si bien la conciliación tiene un fin esencial y trascendente, como mecanismo de solución de conflictos; este en el procedimiento administrativo sancionador es eficiente de manera relativa



y no por que este sea ineficaz entorno a su fin sino porque no es muy común su uso, ya que }en el ámbito administrativo no suele ser usado de manera prolija; empero conforme se tiene en temas de derechos de consumo, en los últimos años su aplicación se verifica de manera más constante y con ello sus finalidades, como es la conclusión anticipada del conflicto y la disminución de la carga laboral.

FUENTE – Entrevistas a expertos en la materia



Tabla 3: Entrevistas

3. Según sus conocimientos, puede precisar si ¿La conciliación arribada por el INDECOPI es eficiente? o ¿requiere algunas mejoras?				
<p>E.1: Si vemos la conciliación versus el proceso, siempre va ser una solución más eficiente comparado con la terminación normal del procedimiento, y es más eficiente por varias razones: primero, tiempo; segundo, certidumbre, porque uno no sabe cómo va resolver la segunda instancia, siempre hay un margen de discrecionalidad, un margen de error, entonces la conciliación te asegura a que cumpla lo que ha ordenado un tercero, además que lo emitido por el INDECOPI podría ser publicado y eso le genera un daño reputacional a las empresas. Entonces para cerrar esta idea, la conciliación de</p>	<p>E.2: Requiere de algunas mejoras dentro de su estructura.</p>	<p>E.3: Si es eficiente, porque este instrumento plasma la voluntad de las partes de poner fin a sus conflictos de consumo. En cuanto a las mejoras, considero que se podría mejorar, valga la redundancia, la plataforma virtual dándoles mayor velocidad y un acceso amigable a los usuarios.</p>	<p>E.4: Es eficiente y también es eficaz. Es eficiente porque cumple con su principal propósito que es conseguir una solución no contenciosa los procedimientos, no contenciosa a los conflictos entre las partes que están inmersas en una relación de consumo. También es eficaz, porque el INDECOPI implementado mecanismos EX ANTE y EXPOST, tenemos que existe una posibilidad de llegar a un acuerdo conciliatorio antes del procedimiento administrativo mediante el sistema de atención o el servicio de</p>	<p>E.5: Creo que se han establecido lo suficiente mecanismos no obstante hay algunos fundamentales. Como por ejemplo la determinación del plazo no existe un plazo para gestionarlo, a diferencia si te vas por otras vías, donde se ve la predictibilidad, porque uno tiene un problema de consumo tiene la opción de ir por el SAC, libro de reclamaciones, arbitraje de consumo, o la denuncia administrativa, porque ya conoce los pros y contras, quién resuelve y de qué forma se resuelve.</p>



<p>hecho que es un mecanismo eficiente versus la terminación normal del procedimiento. En la práctica uno ya se da cuenta que hay algunas cosas que se pueden mejorar en estos procedimientos conciliatorios, como son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primero, no comienzan a la hora programada. • Segundo, los conciliadores no redactan lo acordado en el momento en el que se desarrolla la conversación con las partes, sino que se retiran a otro espacio, lo que significa que las partes tienen que esperar a que este termine de redactar dicho documento para recibir el acta, cuando esto se podría estar elaborando en el mismo momento en el que se desarrolla la sesión 			<p>atención al ciudadano, entonces este sistema cuando es utilizado correctamente si genera un alto porcentaje de solución de conflictos de consumo</p> <p>En el 2010, cuando realice mi tesis, el porcentaje superaba el 70 %, estamos hablando de que este mecanismo era altamente eficaz y eficiente.</p> <p>En materia de procedimiento administrativo, si bien es cierto el índice de conciliación no es tan alto como el servicio de atención al ciudadano sí brinda la posibilidad de que se acorte el trámite de los procedimientos, lo que se tiene que entender es que este sistema de resolución de conflictos en materia administrativa tiene dos aristas; es uno antes de</p>	
---	--	--	--	--



			<p>que inicie el procedimiento, y otra durante el procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none">- Antes de que inicie el procedimiento, se puede considerar que es la forma más pura, la forma ideal.- Cuando ya inicio el procedimiento, de lo que se habla es de que formalmente ha acabado el procedimiento mediante un mecanismo de conciliación, ya se inició una instancia contenciosa de litigio entre las partes, porque si uno le pregunta al INDECOPI a través de una solicitud de acceso a la información ¿Que es el procedimiento administrativo ante el INDECOPI, es bilateral o trilateral? El INDECOPI siempre va a mantener su posición de que todo se resuelve	
--	--	--	---	--



			<p>de oficio, siempre van a decir no hay una contienda entre dos partes, sino que una parte ha puesto en conocimiento de un conflicto, nosotros lo hemos evaluado, y ellos descubrieron que hay un problema, entonces amerita que se inicie un procedimiento administrativo. El problema con esto radica en que, eso no se ajusta a la realidad, porque lo que hace el INDECOPI, es actuar como un tribunal que resuelve los conflictos de consumo entre las partes, entonces no es que a mí me va a defender si soy un consumidor que ha sido afectado. Si en la instancia del servicio de atención al ciudadano yo no he podido resolver el problema, el INDECOPI me</p>	
--	--	--	--	--



			<p>va a decir pagatu tasa, presenta una denuncia, adjunta medios probatorios y discute eso con el proveedor, y si yo evaluó que tiene la razón te doy la razón a ti, y si no se la doy al proveedor.</p> <p>Ese es un procedimiento trilateral propiamente dicho, entonces en el curso de ese procedimiento trilateral que se llegue a un acuerdo conciliatorio ya no es propiamente un acuerdo puro, porque siempre media la intervención del ente resolutor, que en este caso es el INDECOPI, entonces ya no estamos hablando de la esencia misma de la conciliación, por eso es quizá que no es tan alto el índice de conflictos que son resueltos vía conciliación una</p>	
--	--	--	--	--



			<p>vez que es iniciado el procedimiento administrativo. Y lo peor tiene que ver cuando ya se inició el procedimiento administrativo el proveedor sabe que tiene varias herramientas con las cuales puede exonerarse de responsabilidad una de ellas tiene que ver con el allanamiento, el proveedor podría alargar el procedimiento administrativo en 1°, 2° instancia y una semana antes de que salga la resolución de segunda instancia decir que se dio cuenta de su equivocación y se allana, y el INDECOPI lo que hará es amonestar al proveedor. Entonces tiene un incentivo perverso para no conciliar, porque a cambio de resolver un conflicto que ha durado un año y</p>	
--	--	--	--	--



			<p>medio, no está recibiendo ninguna sanción, ni se le está imponiendo ninguna multa, el INDECOPI dirá que se le está amonestando, sancionado, pero eso en la práctica no es tanto así.</p>	
--	--	--	---	--

Análisis

La conciliación como tal es eficiente porque permite la solución del conflicto arribada por las partes en cualquier procedimiento; empero, según lo señalado, este mecanismo llevado a cabo por parte del INDECOPI no es tan eficiente, puesto que presenta diversos inconvenientes, que deben de ser superados, tal es el caso de hora programada, donde se tiene que los conciliadores no redactan lo acordado en el momento en el que se desarrolla la conversación con las partes, sino que se retiran a otro espacio, lo que significa que las partes tienen que esperar a que este termine de redactar dicho documento para recibir el acta, cuando esto se podría estar elaborando en el mismo momento en el que se desarrolla la sesión; otro de los defectos es lo referente a la plataforma virtual que según se tiene es lenta por lo que se debería integrar o establecer una mayor velocidad así como también un acceso amigable a los usuarios que la utilizan.

FUENTE – Entrevistas a expertos en la materia



Tabla 4: Entrevistas

4. Como usted percibe a ¿la conciliación como presupuesto en el procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor?				
<p>E.1: Generaría un costo adicional y un requisito adicional así como un quiebre en las relaciones personales: La primera razón, es que, exponerlos a un procedimiento adicional conciliatorio es, lo que en términos técnicos se le conoce como una fricción, una barrera adicional para acceder a algo que es tan sencillo. Es así, que instar un procedimiento previo generara costos, y genera más costos a los consumidores en términos relativos, porque si son personas que trabajan tendrán que pedir permisos a sus empleadores, si</p>	<p>E.2: Este se llevaría a cabo a través de factores adicionales al procedimiento como es un requisito más y un costo de transacción (elevado) que en la praxis no es tan accesible para el consumidor, lo que se traduce en la perdida de interés dandouna posición de ventaja al proveedor; e incluso uno de orden personal ya que de por si el consumidor, muchas veces es ignorante en la materia, quienes la mayoría delos casos ni siquiera sabe cómo denunciar.</p> <p>El costo de transacción seria alto (no necesariamente dinero, sino tiempo), lo que</p>	<p>E.3: Por la celeridad en la tramitación de los casos, permitiría la disminución de la carga procesal y principalmente porque es una oportunidad para que tanto denunciado como denunciante consigan una alternativa de solución de conflictos de consumo.</p> <p>Este generaría consecuencias tales como:</p> <p>Consecuencias positivas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con procedimientos resueltos de manera más breve, dado que el ingreso de denuncias disminuiría al contar con audiencias llevadas de manera previa a dicho procedimiento. 	<p>E4: Para saber si es que sería eficiente o eficaz, que son dos cosas diferentes al mismo tiempo habría que evaluar cómo ha funcionado la obligatoriedad en materia civil respecto al procedimiento conciliatorio respecto a otras materias. ¿Se podría decir que ha sido eficaz en materia civil? Yo diría que no, en el sentido que le ha dado onerosidad a la solución de controversias entre dos o más partes en materia civil, ósea la intención era buena pero se sujetó al hecho de que la obligatoriedad debía tramitarse a través de privados ,si tú quieres cumplir</p>	<p>E.5: Este limita el derecho de acción de todo consumidor a poder elegir dentro del catálogo de opciones cual es la que más y de mejor manera se adecua a sus expectativas, site importa la barrera de poder, primero, llevar a cabo un paso para luego llevar a otro, creería que en buena cuenta se llevaría un desincentivo para que la gente pueda llegar a denunciar; por ejemplo, en el supuesto caso que no sea la conciliación ,sino el libro de reclamaciones, si uno es discriminado, maltrato, menos cavado , y en ese momento, por estar ofuscado no hace el</p>



<p>son independientes están perdiendo dinero por dejar de trabajar.</p> <p>Consecuencias: Es una figura que no cuanta con reflejo internacional. Menor carga procesal.</p>	<p>constituye una desventaja para el consumidor y a la vez una ventaja para el INDECOPI (una barrera o valla más para denunciar)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiaria los consumidores recibir una atención más eficaz a sus conflictos de consumo. • Disminuiría la carga laboral de los órganos resolutivos avocados a la tramitación de dichos procedimientos. • La gratuidad que brinda el servicio de atención al ciudadano al ofrecer dentro de su procedimiento la conciliación, beneficiaria a los consumidores en sus conflictos de consumo. <p>Consecuencias negativas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se incorpore mayor capital humano al servicio de atención al ciudadano (SAC) dotando de personal especializado en materia de conciliación, así como implementando 	<p>con el requisito de procedibilidad que es la obligatoriedad de la conciliación en materia civil, tienes que ir a un centro de Conciliación, los centros de conciliación cobran, en promedio ,300 a 400 soles por una audiencia de conciliación en las partes, entonces le a puesto trabas. En materia de protección al consumidor, yo pienso que sí podría funcionar si se mantiene la gratuidad servicio de atención al ciudadano respecto de la resolución de conflictos porque estarías obligando a todos los proveedores a por lo menos dar una respuesta, ahora eso no garantizaría el hecho de que el proveedor asistiese a las audiencias que</p>	<p>reclamo en el libro de reclamaciones, eventualmente mi denuncia será declarada ,como un requisito de procedibilidad, improcedente o si está como norma sustantiva ,infundada, pese a que el hecho materia de discusión es otro. Por lo que considero que es una barrera para el consumidor, no obstante, rescato que es positivo el impacto que tiene para desincentivar las conductas de los proveedores negligentes, a quienes en vez de someterlos a un procedimiento administrativo los invitan a conciliar previamente.</p>
---	--	--	---	---



		salas de audiencias.	<p>es lo que sucede en la actualidad ,lo único que lograría es que se incrementen la cantidad de audiencias de conciliación</p> <p>Entonces se incrementaría la posibilidad de resolver más conflictos de consumo pero tienes que tomar en cuenta que esa obligatoriedad no presupone en absoluto que el proveedor esté obligado a asistir a la audiencia, el proveedor podría enviar una carta como sucede en la actualidad dónde indique que no quiere conciliar ,que no tiene propuesta conciliatoria.</p> <p>Entonces, la obligatoriedad tendría esa traba porque ni aún en el proceso civil la otra parte está obligada a asistir simplemente se levanta un acta de falta de acuerdo y este ya es el medio probatorio que</p>	
--	--	----------------------	--	--



			acredita que se cumplió con el requisito	
<p><u>Análisis</u></p> <p>Se ha verificado que la conciliación como presupuesto en el procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor, se bifurca hacia los factores siguientes: primero, la conciliación como medio de solución de conflictos entre los agentes económicos es eficiente puesto que brinda diversos beneficios (rapidez, acceso, libera carga laboral) y segundo, hay factores que se deben de tomar en cuenta para su implementación o lo que consideran los especialistas como costo de transacción (tiempo, dinero, tiempo); aspectos que se deben de tomar en cuenta para su efectivización.</p>				

FUENTE – Entrevistas a expertos en la materia



Tabla 5: Entrevistas

5. Según su experiencia, ¿El Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI aplica de manera correcta la conciliación entre las partes?				
<p>E.1: No suelo utilizar esta vía, sin embargo, la tesis de José Carlos Rozas Carazas sobre la conciliación en el SAC, (maso menos del 2016), los resultados de dicho estudio indican que el procedimiento conciliatorio del SAC del INDECOPI es muy eficiente, y a criterio personal considero que continúan siéndolo, ya que hay varias investigaciones que fidedignamente reflejan que el SAC es un mecanismo eficiente.</p>	<p>E.2: Según mi apreciación práctica, esta vía tiene deficiencias, tal es el caso de las personas que desarrollan la actividad en esa área quienes son, usualmente, practicantes, operadores del derecho que recién inician y conocen bastante poco de este tema, y lo peor es que no tienen orden, ya que en la práctica, muchas veces se me han programado audiencias conciliatorias sin haber sido notificado de alguna denuncia por alguna de las partes, de un día para otro pueden programarte la audiencia, o incluso ese mismo día; situaciones fuera de un contexto</p>	<p>E.3: Si, debido a que se respeta el debido procedimiento del proceso de conciliación establecido en los lineamientos de INDECOPI.</p>	<p>E.4: Yo pienso que puede mejorar, el sistema es bueno pero no es tan bueno como podría ser, y me refiero a que lo que hace bien el servicio de atención al ciudadano es ofrecer una herramienta gratuita, es facilitar el contacto a ambas partes y facilitar también que se realicen las audiencias de conciliación, lo hacen bien; pero lo que deben mejorar, es la capacitación de los conciliadores que participan en las audiencias. en una audiencia de conciliación, no debería participar nadie que no esté acreditado como conciliador extrajudicial,</p>	<p>E.5: Considero que sí objetivamente hablando porque promueve hace un espacio de diálogo como todo como todo conciliador y trata de decirle los pros y los contra cada una de las partes en razón a su posición no obstante algunas veces algunos conciliadores terminan Por parcializarse lo cual deberían ser separados desde mi de vista.</p>



	<p>del debido proceso. Y finalmente la solución de conflictos por esta vía, no sirve, entonces sí sabemos que SAC no es eficiente, y es un costo de transacción más para el consumidor. Por lo que considero que podría a ver dos soluciones: o mejoras los términos y condiciones de SAC, o desapareces ese mecanismo, que finalmente no está logrando el objetivo que quería lograr.</p>		<p>lamentablemente en el INDECOPI, muchas veces, no participan personas que hayan recibido cursos de capacitación en conciliación y menos que sean conciliadores extrajudiciales, eso pasa en todo el Perú. Lo otro es que se eliminé la posibilidad de que se suprima el sistema de conciliación, eso debilitó mucho el sistema de conciliación extrajudicial en materia administrativa, porque un tiempo existía esa tendencia de querer implementar como sea el arbitraje de consumo, para que se constituyese en una especie de mecanismo alternativo al procedimiento administrativo general que se aplica en materia de protección al consumidor. Por</p>	
--	--	--	---	--



			<p>lo que yo pienso que se debe invertir más en el sistema de conciliación, dejar incluso el sistema de arbitraje de consumo que es un sueño, y mejorar tanto la capacitación, como lo mecanismos que se tiene para la conciliación, por ejemplo, validar herramientas digitales como las audiencias virtuales, así uno podría conciliar con alguien que es de una distinta región por medio de mecanismos virtuales</p>	
--	--	--	--	--

Análisis

Luego de haberse creado dicha oficina de atención al ciudadano y haberse introducido la figura de la conciliación como servicio al consumidor, se ha previsto que en los últimos años su aplicación viene siendo llevada a cabo de manera cotidiana -conforme a los mecanismos electrónicos aplicados a la atención-, empero, la eficiencia no se da como tal o como se espera, puesto que existen algunos elementos que deben de ser superados (deficiencias), tal es el caso de la atención donde se verifica la existencia de falta de capacitación del personal e incluso fallas en la comunicación, que impiden que esta se torne en eficiente.

FUENTE – Entrevistas a expertos en la materia



Tabla 6: Entrevistas

6. Conoce Usted si ¿El Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI para aplicar la conciliación, se basa en algún reglamento o norma específica?				
<p>E.1: Cuentan con parámetros como la Ley de Conciliación, pero ellos tienen una directiva interna (la cual se puede encontrar, si no sufrió alguna modificación, en la tesis de José Carlos Rozas)</p>	<p>E.2: Se basa dentro de sus directivas, creo es la 01-2017 o la 01-2015, mediante la cual tiene el procedimiento SAC, en el cual contempla la fase conciliatoria, como el elemento más importante. Lo que se resalta de esta directiva, es que, a través de esta vía no onerosa, el proveedor y el consumidor puedan acercarse para tener un acuerdo, sin embargo, como ya señalé no existen incentivos para que el proveedor se acerque, y lo habitual es que no se dé la conciliación porque no hay asistencia de una de las partes</p>	<p>E.3: Si, está basado en un procedimiento interno que maneja la institución.</p>	<p>E.4: Si, tienen una directiva interna que se actualiza cada cierto tiempo, en ese momento no recuerdo bien el número de la directiva, pero tienen una directiva que establece como deben llevar a cabo el sistema de conciliación extrajudicial</p>	<p>E.5: No existe ninguna norma, todo se ha regulado menos el servicio en sí mismo</p>



<p><u>Análisis</u></p> <p>El Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI, se basa en Reglamento de organización y funciones del Instituto Nacional de defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOP: conforme lo señalado para aplicar la conciliación se basa en un procedimiento interno, el cual está ligado a la ley de conciliación extrajudicial previsto en el sistema mediante Ley N° 26872.</p>				

FUENTE – Entrevistas a expertos en la materia



Tabla 7: Entrevistas

7. Según su experiencia, tiene conocimiento si ¿El Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI presenta algunas falencias procedimentales?				
E.1: Desconozco.	E.2: Considero que si, como ya indiqué anteriormente. A la par de existir siempre conflictos, el mercado nunca va a ser perfecto, siempre existe distorsiones, deficiencias; por lo que debe existir mecanismos suficientes. Este caso no contamos con mecanismos suficientes, y esta situación genera la posición del consumidor, ya que no ve a INDECOPI como un ente en el que pueda confiar o en el que pueda resolver su problema; por ejemplo, cuando se realiza encuestas, los consumidores califican a INDECOPI con adjetivos	E.3: Como tal no tiene falencias.	E.4: Presenta falencias procedimentales , fundamentalmente cuando se aplica dentro del procedimiento administrativo. Antes del procedimiento administrativo, yo diría a que no porque si se levanta un acta de acuerdo conciliatorio es un acta que cumple con todos los requisitos que establece la ley de conciliación extrajudicial para que se considere que es un título valor, si se levanta un acta de acuerdo parcial de la misma manera, y si no se acuerda nada y se levanta un acta con falta de acuerdo, el consumidor este habilitado a iniciar el	E.5: Si, por ejemplo, años anteriores se ha separado algunos funcionarios públicos por actos de corrupción, en las cuales se hacían negociaciones bajo la mesa para favorecer en algunos casos a algunas de las partes, a cambio de una contraprestación personal; otro caso, es el favoritismo que se les da a algunos abogados, a los cuales se les da información y generan un mercado negro, y sería interesante ver los procedimientos sancionadores que han existido, antes de que exista SERVIR.



	<p>negativos como no tiene valor, no sirve, es burocrático, no resolvió mi problema, me ha enredado, o lo de siempre, me han dicho que no requería de abogado, y al final al no entender terminaron con un abogado.</p>		<p>procedimiento administrativo. Dentro de los supuestos que se esperan para un sistema de conciliación extrajudicial, el sistema de servicio de atención al ciudadano si cumple, no hay defectos procedimentales .</p> <p>El problema si se presenta cuando ya se ha iniciado el procedimiento administrativo, porque claro la conciliación es facultativa, pero se tiene que entender que una conciliación es un mecanismo en el cual dos partes se sientan a conversar sobre sus problemas y tratan de encontrar un punto medio para resolverlo, sin intervención de nadie. En el procedimiento administrativo esa regla no funciona, porque el facilitador ya tiene bajo su cargo el resolver</p>	
--	---	--	---	--



			<p>o no el conflicto, hace el rol de juez de la controversia entre las partes esto afecta mucho el sistema de conciliación, porque no se hace fuera del procedimiento administrativo, sino que dentro incluso con el mismo operador de justicia que Lugo resolverá este problema. Muchas veces se podri considerar que estos ayudan al consumidor y otras al proveedor, entonces lo que podría mejorar en ese aspecto es que se facilite la herramienta de la conciliación pero a través de un mecanismo externo al procedimiento mismo, que una instancia aparte como el servicio de atención al ciudadano sea la que se encargue de tramitar las audiencias de conciliación durante el procedimiento,</p>	
--	--	--	---	--



			<p>evitando que los propios actores ,que en este caso son operadores de justicia en materia de consumo intervengan, porque el juez no puede ayudarte a resolver ese conflicto, porque siempre va a tener una posición subjetiva sobre esto, él ya tomó conocimiento, una pre concepción de quién tiene la razón de cuerdo a los medios de prueba que han presentado, entonces siempre inventiva a qué el conflicto se resuelva de acuerdo a lo que el crees ,y eso afecta el sistema de conciliación administrativa, es por eso que son tan bajas las conciliaciones que se obtienen tanto en el procedimiento sumarísimo ,como ante el procedimiento de protección al consumidor en la</p>	
--	--	--	---	--



			<p>CPC esta es una falencia procedimental puramente . Respecto a los efectos que tiene la conciliación en materia administrativa es altamente eficiente, hay una herramienta que los consumidores no usan porque no la conocen que está reconocida por el Código de Protección y Defensa del Consumidor que un acta de acuerdo conciliatorio que ha sido otorgada por el INDECOPI constituye un título ejecutivo no solo para que se ejecute ante el INDECOPI buscando se vuelva a sancionar por incumplimiento al proveedor, sino ante el poder judicial, puedo embargar lo que yo quiera siempre y cuando eso esté disponible a un proveedor que a incumplimiento</p>	
--	--	--	---	--



			<p>con lo acordado ,esa es una herramienta procedimental magnífica. Así que a mí el de efectos en materia procedimental si cumple no hay defectos, pero dónde el idéntico es durante el procedimiento más que antes.</p>	
<p><u>Análisis</u></p> <p>Como toda área institucional esta no es perfecta, razón por la que presenta falencias y por ende, es susceptible de perfectibilidad. Siendo los mayores derroteros la burocracia y la carencia de información específica (orientación) o especializada que permita que la actuación sea llevada a cabo de manera eficiente.</p>				

FUENTE – Entrevistas a expertos en la materia

5.2. Análisis de los hallazgos

Conforme se realizó las entrevistas, se tiene lo siguiente:

1. ¿Qué es la conciliación?

La conciliación es un mecanismo que tiene como fin el acuerdo pacífico por medio del cual se pone fin al conflicto entre las partes, de manera inmediata y breve. Según su practicidad y



aplicación, esta puede ser llevada a cabo previo y durante el procedimiento, incluso en segunda instancia.

2. ¿Cuán eficiente es la conciliación en el procedimiento administrativo sancionador?

Si bien la conciliación tiene un fin esencial y trascendente, como mecanismo de solución de conflictos; este en el procedimiento administrativo sancionador es eficiente de manera relativa y no por que este sea ineficaz entorno a su fin, sino porque no es muy común su uso, ya que en el ámbito administrativo no suele ser usado de manera prolija; empero, conforme se tiene en temas de derechos de consumo, en los últimos años su aplicación se verifica de manera más constante y con ello sus finalidades, como es la conclusión anticipada del conflicto y la disminución de la carga laboral.

3. ¿La conciliación arribada por el INDECOPI es eficiente?.. o ¿requiere algunas mejoras?

La conciliación como tal es eficiente porque permite la solución del conflicto arribada por las partes en cualquier procedimiento; empero, según lo señalado, este mecanismo llevado a cabo por parte del INDECOPI no es tan eficiente, puesto que presenta diversos inconvenientes, que deben de ser superados, tal es el caso de hora programada, donde se tiene que los conciliadores no redactan lo acordado en el momento en el que se desarrolla la conversación con las partes, sino que se retiran a otro espacio, lo que significa que las partes tienen que esperar a que este termine de redactar dicho documento para recibir el acta, cuando esto se podría estar elaborando en el mismo momento en el que se desarrolla la sesión; otro de los defectos es lo referente a la



plataforma virtual que según se tiene es lenta por lo que se debería integrar o establecer una mayor velocidad así como también un acceso amigable a los usuarios que la utilizan.

4. ¿Cómo percibe a la conciliación, como presupuesto en el procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor?

Se ha verificado que la conciliación como presupuesto en el procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor, se bifurca hacia los factores siguientes: primero, la conciliación como medio de solución de conflictos entre los agentes económicos es eficiente puesto que brinda diversos beneficios (rapidez, acceso, libera carga laboral) y segundo, hay factores que se deben de tomar en cuenta para su implementación o lo que consideran los especialistas como costo de transacción (tiempo, dinero, tiempo); aspectos que se deben de tomar en cuenta para su efectivización.

5. ¿El Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI aplica de manera correcta la conciliación entre las partes?

Luego de haberse creado dicha oficina de atención al ciudadano y haberse introducido la figura de la conciliación como servicio al consumidor, se ha previsto que en los últimos años su aplicación viene siendo llevada a cabo de manera cotidiana -conforme a los mecanismos electrónicos aplicados a la atención-, empero, la eficiencia no se da como tal o como se espera, puesto que existen algunos elementos que deben de ser superados (deficiencias), tal es el caso de la atención donde se verifica la existencia de falta de capacitación del personal e incluso fallas en la comunicación, que impiden que esta se torne en eficiente.



6. ¿El Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI para aplicar la conciliación, se basa en algún reglamento o norma específica?

El Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI, se basa en Reglamento de organización y funciones del Instituto Nacional de defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOP: conforme lo señalado para aplicar la conciliación se basa en un procedimiento interno, el cual está ligado a la ley de conciliación extrajudicial previsto en el sistema mediante Ley N° 26872.

7. ¿El Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI presenta algunas falencias procedimentales?

Como toda área institucional esta no es perfecta, razón por la que presenta falencias y por ende, es susceptible de perfectibilidad. Siendo los mayores derroteros la burocracia y la carencia de información específica (orientación) o especializada que permita que la actuación sea llevada a cabo de manera eficiente.

Asimismo según la información brindada por el INDECOPI se tiene lo siguiente:

La conciliación - Noción practica en el PAS del INDECOPI

EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.-

Según datos obtenidos del ORI -Cusco, en el periodo del año 2022 fueron presentados 2782 reclamos de los cuales 32 culminaron con conciliación y 770 por mediación en la oficina de atención al ciudadano, dando cuenta así de la efectividad de los mecanismos de solución de conflictos de manera extrajudicial o fuera del procedimiento.

AÑO 2022

FORMA DE CONCLUSION	NRO
MEDIACIÓN	770
CONCILIACIÓN	32
ABANDONO	751
DERIVACIÓN	2
DESISTIMIENTO	1498
INASISTENCIA DE AMBAS PARTES	0
INASISTENCIA DEL RECLAMADO	4
INASISTENCIA DEL RECLAMANTE	36

Figura 3: formas de conclusión de los reclamos ante la oficina de atención al ciudadano del INDECOPI -2022

Fuente- INDECOPI

ANTE EL ÓRGANO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE LA ORI CUSCO.-

Asimismo, en el Órgano de Procedimientos Sumarísimos de la ORI Cusco durante el año 2022 se iniciaron 777 procedimientos, los cuales fueron declarados fundados, infundados, por abandono, por conciliación entre otros bajo el siguiente detalle:

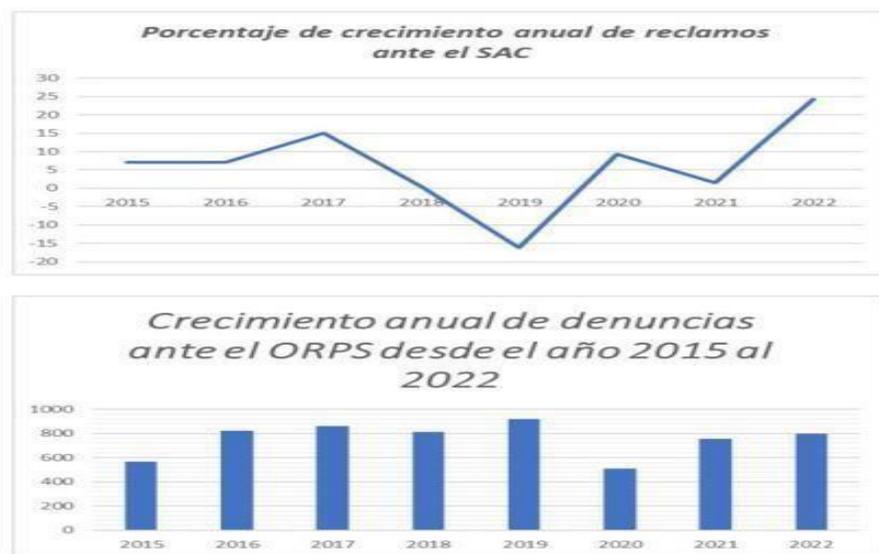
Formas de conclusión	N°
– Conclusiones Anticipadas por acuerdo:	27
– Conclusiones Anticipadas por desistimiento:	32
– Declinación de competencia:	158
– Allanamientos totales:	80
– Fundados (de forma total y parcial):	253
– Infundados:	108
– Improcedencias (incluye los supuestos por falta de interés para obrar, falta de legitimidad para obrar activa y pasiva, por	41



competencia, por falta de relación de consumo, por Non Bis In Idem, prescripción, y subsanación de la conducta):	
De los cuales se clasifican de la siguiente manera:	
Improcedencias por competencia:	10
Improcedencias por consumidor final:	05
Improcedencias por disolución e intervención SBS:	06
Improcedencias por falta de interés para obrar:	06
Improcedencias por falta de relación de consumo:	01
Improcedencias por Non Bis In Idem	01
Improcedencias por prescripción:	03
Improcedencias por relación de consumo:	01
Improcedencias por subsanación de la conducta:	08
– Inadmisibilidades:	59
– Liquidaciones - liquidadas en parte:	30
– Liquidaciones liquidadas totalmente:	04
– Liquidaciones - denegación de liquidación:	01
– Sustracción de la Materia:	01

Figura 4: formas de conclusión de reclamos ante el procedimiento sumarísimo de INDECOPI

Fuente- INDECOPI



AÑO	%
2015	7,1
2016	7,1
2017	15
2018	0,36
2019	-16,17
2020	9,34
2021	1,43
2022	24,26

Figura 5: Crecimiento de reclamos ante el INDECOPI en el periodo 2015-2022

Fuente- INDECOPI

5.3. Discusión y contrastación de los hallazgos

En esta tesis el objetivo propuesto fue: Determinar por qué se debe implementar la conciliación como requisito de procedibilidad en el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor. En razón a ello, los entrevistados han señalado que “La conciliación es un mecanismo que tiene como fin el acuerdo pacífico por medio del cual se pone fin al conflicto entre las partes,



de manera inmediata y breve. Según su practicidad y aplicación, esta puede ser llevada a cabo previo y durante el procedimiento, incluso en segunda instancia” (E1-E5). Es así, que en el país, las audiencias de conciliación son actuaciones llevadas a cabo de manera obligatoria o voluntaria, conforme el mecanismo que los impere su aplicación. Por lo que, en la mayoría de los casos se encuentra relacionada con el medio de uso o la institución, tal es caso del INDECOPI que prevé su aplicación -como medio de solución de la disputa- existente entre las partes de la relación de consumo (proveedor y consumidor). Empero, como todo elemento del mundo jurídico la conciliación administrativa, no es perfecta por lo que requiere de ciertos factores para su perfeccionamiento (humano-económico) o aplicación eficiente. Tal y como los informantes han señalado al mencionar que:

Si bien la conciliación tiene un fin esencial y trascendente, como mecanismo de solución de conflictos; este en el procedimiento administrativo sancionador es eficiente de manera relativa y no porque este sea ineficaz, entorno a su fin, sino porque no es muy común su uso, ya que en el ámbito administrativo no suele ser usado de manera prolija; empero conforme se tiene en temas de derechos de consumo, en los últimos años su aplicación se verifica de manera más constante y con ello sus finalidades, como es la conclusión anticipada del conflicto y la disminución de la carga laboral (E1-E5).

Es más, dicha funcionalidad, específicamente en el PAS seguido por el INDECOPI, la conciliación es una herramienta que permiten a las partes (consumidor y proveedor) arribar a un acuerdo de manera rápida, lo que evita que se genere un gasto social -global (dinero, tiempo, etc.); aunado a ello, se tiene la modernidad de los medios y mecanismos -que la vienen aplicando-, es decir mediante el uso de los diversos mecanismos tecnológicos. Es así, que su eficiencia, esta



ralentizada, debido a varios factores como la libertad para arribarlo -por lo que requiere de algunas mejoras-. Asimismo, otros de los factores o inconvenientes son de orden funcional.

La conciliación como tal, es eficiente porque permite la solución del conflicto arribada por las partes en cualquier procedimiento; empero, según lo señalado, este mecanismo llevado a cabo por parte del INDECOPI no es tan eficiente, puesto que presenta diversos inconvenientes, que deben de ser superados, tal es el caso de hora programada, donde se tiene que los conciliadores no redactan lo acordado en el momento en el que se desarrolla la conversación con las partes, sino que se retiran a otro espacio, lo que significa que las partes tienen que esperar a que este termine de redactar dicho documento para recibir el acta, cuando esto se podría estar elaborando en el mismo momento en el que se desarrolla la sesión; otro de los defectos es lo referente a la plataforma virtual que según se tiene es lenta por lo que se debería integrar o establecer una mayor velocidad, así como también un acceso amigable a los usuarios que la utilizan (E1-E5).

Si bien, la conciliación administrativa arribada en el seno del INDECOPI, conforme a su naturaleza, se encuentra plasmada a la voluntad del consumidor y del proveedor de arribar a un acuerdo, se ha determinado en diversas investigaciones que “el proveedor en la mayoría de los casos no asiste a dicha audiencia de conciliación” (Esquen, 2021), razón por que no se lleva a cabo la conciliación. Es más, se verifica también que el consumidor frente a la dejadez del proveedor, la inasistencia (Muñoz, 2021), tampoco quiere arribar a una conciliación abandonando no solo la conciliación sino el mismo proceso. En tal sentido, se tiene que el fundamento para que no se arribe a un acuerdo, es precisamente que esta no es obligatoria. Ya que en el PAS, al ser una facultad de las partes -el de poder arribarlo-, esta viene siendo incumplida, a diferencia del procesocivil - que es obligatorio conciliar antes de poder postular la demanda-. Este fenómeno, es el principal sustento para poder aseverar que, los procesos seguidos por el Indecopi frente a las partes,



se frustre y con ello, se genere la ineficacia de la audiencia de conciliación por ende, no se arribe a acuerdo alguno. Por lo que:

Se ha verificado que la conciliación como presupuesto en el procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor, se bifurca hacia los factores siguientes: primero, la conciliación como medio de solución de conflictos entre los agentes económicos es eficiente puesto que brinda diversos beneficios (rapidez, acceso, libera carga laboral) y segundo, hay factores que se deben de tomar en cuenta para su implementación o lo que consideran los especialistas como costo de transacción (tiempo, dinero, tiempo); aspectos que se deben de tomar en cuenta para su efectivización. (E1-E5).

Es así, que la implementación de la conciliación como requisito de procedibilidad en el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor, está orientado a eliminar los factores de dejadez y sus consecuencias; de tal modo que permita que este sea llevado de manera obligatoria instituyéndolo como presupuesto en la denuncia. Asimismo, este presupuesto aumentaría la posibilidad de resolver más conflictos de consumo, (efecto inmediato), porque todos los proveedores si o si te darían que pasar por esa etapa. Si bien, antes, incluso después de la entrada en vigencia del Código de Protección y Defensa del consumidor (2015-2017) se consideraba una agravante no haber conciliado cuando imponía sanción en contra del proveedor, ahora eso ya no existe, pero algo que se podría considerar como un incentivo para conciliar, porque cuando el proveedor está convencido de que tiene responsabilidad y de que corre riesgo de ser sancionado -lo que busca es resolverlo- antes de que le caiga encima una sanción sobre todo en materia del servicio Financiero, seguros, en materia de transporte formal (transporte aéreo), inmobiliario (E.4).



Por último, se tiene que el INDECOPI respecto a la aplicación y regulación de la conciliación por parte del Servicio de Atención al Ciudadano se tiene que:

El Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI, se basa en Reglamento de organización y funciones del Instituto Nacional de defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOP: conforme lo señalado para aplicar la conciliación se basa en un procedimiento interno, el cual está ligado a la ley de conciliación extrajudicial previsto en el sistema mediante Ley N° 26872 (E1-E5).

Es más, entorno a su funcionalidad “Como toda área institucional esta no es perfecta, razón por la que presenta falencias y por ende, es susceptible de perfectibilidad. Siendo los mayores derroteros la burocracia y la carencia de información específica (orientación) o especializada que permita que la actuación sea llevada a cabo de manera eficiente” (E1-E5). Asimismo Rozas (2014) señala que a través de la conciliación en el PAS del INDECOPI no solo se puede verificar un acuerdo satisfactorio en el ámbito administrativo, sino que con ello también, se puede evitar acudir al órgano jurisdiccional. Puesto que como se tiene en referencia, al ser sancionado o no obtener una decisión favorable las partes pueden acudir al proceso contencioso para cuestionar la sanción impuesta o la absolución de esta. Si bien no se puede negar su función y fin, este presenta defectos que pueden ser abordados desde una perspectiva funcional.

Luego de haberse creado dicha oficina de atención al ciudadano y haberse introducido la figura de la conciliación como servicio al consumidor, se ha previsto que en los últimos años su aplicación viene siendo llevada a cabo de manera cotidiana -conforme a los mecanismos electrónicos aplicados a la atención-, empero, la eficiencia no se da como tal o como se espera, puesto que existen algunos elementos que deben de ser superados (deficiencias), tal es el caso de la atención donde se verifica



la existencia de falta de capacitación del personal e incluso fallas en la comunicación, que impiden que esta se torne en eficiente. (E1-E5).

Es así, que con las mejoras del SAC, a través del procedimiento conciliatorio, se puede abordar la categoría de la flexibilidad; situación que en muchos de los casos no está previsto en el procedimiento común, ya que si se tiene en mente que en el PAS del INDECOPI se verificara -si el proveedor cometió una infracción-, y entorno a ello, se habrá de estructurar (tipificar) la conducta infractora del proveedor.



CONCLUSIONES

Primero. La promoción de la conciliación, como requisito de procedibilidad del procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor, permite la solución del conflicto de manera eficiente entre los agentes económicos, puesto que permite a las partes obtener diversos beneficios como es -solucionar el conflicto- de manera rápida y eficaz, además, que evita acudir al órgano jurisdiccional o someterse a un procedimiento largo y costoso; para su implementación, se requiere diversos factores (tiempo, dinero) aun así este irradia el principio de buena administración, puesto que, impulsa el mecanismo de solución de conflictos, desde una óptica restaurativa, materializando la cultura de paz.

Segundo. El Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI, a través de su función, prevé una solución rápida a los conflictos -originados en la relación de consumo-, si bien, presenta algunos inconvenientes, esta es susceptible de ser perfectible; conforme a sus funciones, esta se encuentra regulada en el artículo 15 del ROF del INDECOPI y la aplicación se basa en un procedimiento interno que maneja el INDECOPI, así como las reglas de la ley de conciliación extrajudicial.

Tercero. Las consecuencias, que acarrearía -la implementación- de la conciliación como requisito de procedibilidad, en el procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor son: a) personal, basado en un costo de transacción (económico-humano) y b). institucional, capacitación del personal y la creación de un lugar de atención a los agentes económicos.



RECOMENDACIONES

Primero. Se recomienda a la Secretaría Técnica del INDECOPI, la creación de un cuaderno de trabajo que aborde la problemática de la conciliación y la pacificidad de su uso; o las consecuencias frente a la no obligatoriedad.

Segundo. Se recomienda crear un mecanismo que perfecciones el SAC a través de un estudio pormenorizado del pro y contra.

Tercero. Se recomienda la propuesta legislativa para la creación de un proyecto de ley que prevea la necesidad de implementar la conciliación obligatoria para el inicio del procedimiento sancionador ante Indecopi.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Baca Oneto , V. (2007). La potestad disciplinaria y el control del Tribunal Constitucional de las Resoluciones del Consejo Nacional de la Magistratura. *Revista de Derecho de la Universidad de Piura* N° 8.
- Castro , A. (2014). Legalidad, buenas practicas administrativas y eficacia en el sector publico en el sector publico: una analisis desde la perspectiva juridica del buen gobierno. *Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la PUCP*, 243-269.
- Chancafe Rosas, D., Forno Odría, H., & Nina Nina, P. (2015). *a conciliación en el Perú: una breve reflexión basada en la teoría del juego y el Análisis Económico del Derecho*. Obtenido de <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/168206>
- Chavesta Sosa , J. V. (2018). *Medios alternativos de resolucion de conflictos en el derecho administrativo*. Piura: Universidad Cesar Vallejo.
- Esquen Evaristo, E. J. (2021). *Audiencias de conciliación y protección al consumidor en el INDECOPI, 2020*. Lima : Universidad Cesar Vallejo.
- Fairen Guillen, V. (1992). *Teoria general del derecho procesal*. Mexico D.F: UNAM.
- Garbery Llobregat,, J., & Buitron Ramirez, G. (2001). *El procedimiento administrativo sancionador*. Valencia: Tirant to Blanch.
- Gómez Apac, H. (2011). El Procedimiento Trilateral: ¿Cuasijurisdiccional? *Círculo de Derecho Administrativo. PUCP*, 1-28.



Gomez Tomillo , M. (2010). *Derecho Administrativo Sancionador: Parte General*. Madrid: Thompon.

Guzmán Barrón, C. (1999). La Conciliación: principales antecedentes y características. *Derecho PUCP*, (52), 67-74.

Guzmán Napurí, C. (2020). *Universidad Continental*. Obtenido de ¿Qué es el procedimiento administrativo trilateral?: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/procedimiento-administrativo-trilateral>

Hermida del Llano, C. (2012). La configuración del derecho a una buena administración como nuevo derecho frente al poder. *PUCP . Vol. 16 Núm. 16*, 157-170.

Minjus. (2017). *Guía práctica sobre el procedimiento administrativo sancionador* . Lima : PRODUGRAFICA E.I.R.L .

Mormontoy Ccanahuire , C. C. (2017). *Aplicación de la sanción pecuniaria del Indecopi a los infractores del código de protección y defensa del consumidor según los criterios utilizados por la comisión de protección del consumidor de la oficina regional del Indecopi-cusco, 2014-2016*. Cusco : Universidad Andina del Cusco .

Morón Urbina, J. C. (2014). La regulación de los conflictos de intereses y el buen gobierno en el Perú. *Revista ius et veritas, N° 49, Diciembre*, 254-282.

Muñoz Arauzo, P. Y. (2021). *La eficacia de los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, en la Oficina Regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019*. Huancayo: Universidad Continental.



Naciones Unidas. (2017). *Manual sobre protección del consumidor*. Nueva York/ Ginebra:

Organizaciones intergubernamentales.

Ordinola Guerra, C. (2020). La historia del Indecopi en la protección del consumidor peruano: los primeros dieciocho. *Ensayos sobre protección al consumidor en el Perú* , 93-124

Ossa Arbelaez , J. (2009). *Derecho Administrativo Sancionador. Una aproximación dogmática*. Bogotá: Legis.

Ossorio, M. (1999). *Diccionario de Ciencias Jurídicas y Políticas y Sociales*. Buenos Aires: Heliasta.

Pinedo Aubian , F. (2017). *La conciliación extrajudicial; problemas más frecuentes y soluciones*. Lima: Gaceta Jurídica.

Reyes Lopez , M. J. (2022). La evolución del concepto de consumidor. *Actualidad Jurídica Iberoamericana N° 16 bis, junio* , ISSN: 2386-4567, 3230-3257.

Rincon , A. (2013). Sobre una teoría trialista de la conciliación. *Mecanismos alternativos de solución de conflictos. dixi / Volumen 15 Número 18 / julio-diciembre*, 101-111.

Rozas Carazas, J. C. (2014). *Eficacia del sistema de conciliación administrativa del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual- INDECOPI*. Cusco: UNSAAC.

Silvy , M. (2020). Análisis del comportamiento del consumidor peruano relacionado con el nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Ensayos sobre protección al consumidor en el Perú* , 231-256.

Torres, G. C. (2008). *Diccionario Jurídico Elemental*. Buenos Aires: Heliasta..



Vargas López, K. (s.f). *Principios del procedimiento administrativo sancionador*. Obtenido de
<https://www.binasss.sa.cr/revistas/rjss/juridica14/art4.pdf>

Vigil Curo , C. C. (s.f). Vista de La Conciliación Extrajudicial: Alcances y Limites. *UNMSM*, 79-
88.



ANEXOS



ANEXO 1 Matriz de consistencia

TITULO: “LA CONCILIACIÓN COMO REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL PERU”

EL PROBLEMA	EL OBJETIVO	HIPOTESIS DE TRABAJO	CATEGORIAS DE ESTUDIO	LA METODOLOGIA
<p>Problema general</p> <p>¿Por qué se debe implementar la conciliación como requisito de procedibilidad del procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1°. ¿De qué manera se aplica y regula la conciliación por parte del Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI?</p> <p>2°. ¿Qué consecuencias acarrearía la implementación de la conciliación como requisito de procedibilidad en el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar por qué se debe implementar la conciliación como requisito de procedibilidad en el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>1°. Explicar de qué manera se aplica y regula la conciliación por parte del Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI</p> <p>2°. Determinar las consecuencias que acarrearía la implementación de la conciliación como requisito de procedibilidad en el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Se debe implementar la conciliación en los procedimientos seguidos por el Indecopi, ya que evitaría el inicio de procedimientos administrativos innecesarios, los mismos que de iniciarse generan gastos y costos a la administración pública.</p>	<p>C 1: LA CONCILIACIÓN</p> <p>Subcategorías:</p> <ol style="list-style-type: none"> Regulación Naturaleza jurídica Procedimiento <p>C 2: EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR POR INFRACCIÓN CONTRA EL CPDC</p> <p>Subcategorías:</p> <ol style="list-style-type: none"> Regulación Presupuestos Principios 	<p>Tipo: Dogmática -propositiva</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>Espacio –temporal Cusco -2023</p> <p>Unidades de análisis - La entrevista de 5 expertos en la materia.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</p> <p>a. Técnicas - Documental - Entrevista</p> <p>b. Instrumentos - Ficha de análisis documental - Guía de entrevista semi- estructurada</p>



ANEXO 2: Instrumentos de colecta



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

***TEMA: “LA CONCILIACIÓN COMO REQUISITO DE
PROCEDIBILIDAD EN EL PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR EN EL PERU”***

GUÍA DE ENTREVISTA PARA EXPERTOS EN LA MATERIA:

Datos:

Nombre:

Sexo:

Cargo:

ITEM:

LA CONCILIACION COMO REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD

8. Según sus conocimientos, ¿Qué es la conciliación?

Detalle:

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

9. Según su apreciación, ¿Cuan eficiente es la conciliación en el procedimiento administrativo sancionador?

Detalle:



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

10. Según sus conocimientos, puede precisar si ¿La conciliación arribada por el INDECOPI es eficiente?.. o ¿requiere algunas mejoras?

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

11. Como usted percibe a ¿la conciliación como presupuesto en el procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor?

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

ITEM:

EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL INDECOPI

12. Según su experiencia, ¿El Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI aplica de manera correcta la conciliación entre las partes?

Detalle:

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



13. Conoce Usted si ¿El Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI para aplicar la conciliación, se basa en algún reglamento o norma específica?

Detalle:

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

14. Según su experiencia, tiene conocimiento si ¿El Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI presenta algunas falencias procedimentales?

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



ANEXO 3: Instrumentos de colecta

Ficha de análisis documental

Datos	Entrevista N° : Entrevistado :
Datos relevantes de la entrevista	
Análisis	

Fuente: Elaboración propia