



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**



**TESIS:**

**La naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento de protección  
al consumidor y los derechos disponibles que garantiza el procedimiento  
trilateral**

**Autor:**

**Bach. Torres Mejía Moisés Antonio**

**Asesor:**

**Dr. Hernández Canelo Rafael**

**Para optar el título profesional de Abogado**

**Fecha de sustentación: 05 de junio de 2023**

**LAMBAYEQUE, 2023**

Tesis denominada “La naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento de protección al consumidor y los derechos disponibles que garantiza el procedimiento trilateral” presentada para optar el TITULO PROFESIONAL DE ABOGADO, por:



.....  
**Bach. Torres Mejía Moisés Antonio**  
Autor

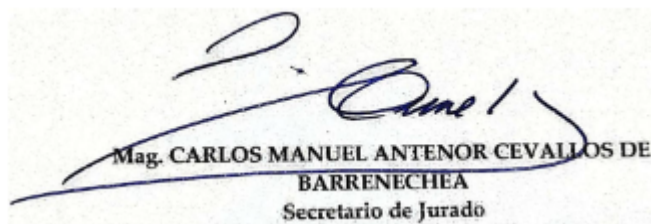


.....  
**Dr. Hernández Canelo Rafael**  
Asesor

**APROBADO POR:**



**Dr. AMADOR MONDOÑEDO VALLE**  
Presidente del Jurado



**Mag. CARLOS MANUEL ANTENOR CEVALLOS DE  
BARRENECHEA**  
Secretario de Jurado



**Abog. CÉSAR VARGAS RODRIGUEZ**  
Vocal del Jurado,

## **DEDICATORIA**

A Dios por todas las cosas buenas que han pasado a lo largo de mi vida, por colocar en mi camino a personas que han sabido guiarme y enseñarme todo lo que hoy sé. A mis padres Sonia y César, por demostrarme a lo largo de mi vida que nunca se debe dejar de luchar, por inculcarme valores desde pequeño, por todo el amor que les dieron a mis hermanos y a mí. A mis hermanos Mary Ann y César, por siempre apoyarme, por estar el uno para el otro sin importar las circunstancias. A mi novia Naghira, por enseñarme lo que significa amar realmente a una persona, por darme fuerzas y absoluto apoyo en todo momento.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis profesores que me inculcaron conocimientos y valores a lo largo de mi carrera universitaria, que no solo me han servido para desarrollarme profesionalmente sino también como ser humano. A mis padres, novia y familiares por todo el apoyo y amor incondicional que siempre me brindan. Y finalmente, a mi asesor Rafael Hernández Canelo, por no solo ser un apoyo en la realización de la presente investigación, sino por todos los conocimientos impartidos durante mi etapa universitaria.

## INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
INDICE .....	v
INDICE DE TABLAS .....	ix
INDICE DE ILUSTRACIONES.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCION .....	13
CAPÍTULO I.....	16
ASPECTOS METODOLÓGICOS .....	16
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	16
1.1.1. Planteamiento del problema .....	17
1.1.2. Formulación del problema .....	18
1.2 Justificación e importancia del estudio .....	18
1.2.1. Justificación del estudio .....	18
1.2.2. Importancia del estudio .....	19
1.3. Objetivos .....	20
1.3.1. Objetivo General .....	20
1.3.2. Objetivos Específicos .....	20
1.4. Hipótesis.....	20

1.5. Variables.....	21
1.5.1. Variable independiente .....	21
1.5.2. Variable dependiente .....	21
1.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	21
1.6.1. Métodos .....	21
1.6.1.1. Método Exegético Jurídico .....	21
1.6.1.2. Método Sistemático Jurídico .....	22
1.6.1.3. Método Hipotético Deductivo .....	22
1.6.1.4. Método Inductivo .....	23
1.6.2. Técnicas .....	23
1.6.2.1. Análisis Documental.....	24
1.6.2.2. Observación .....	24
1.6.2.3. Encuesta.....	25
CAPÍTULO II .....	27
LA NATURALEZA JURÍDICA SANCIONADORA DEL PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR .....	27
2.1. Antecedentes .....	27
2.2. Procedimiento Administrativo .....	30
2.3. Procedimiento Administrativo Sancionador .....	33
2.4. Naturaleza Jurídica del Procedimiento de Protección al Consumidor	36
CAPÍTULO III .....	41

ESTUDIAR LA TEORÍA DE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DISPONIBLES EN LAS DENUNCIAS DE PARTE QUE OTORGA EL PROCEDIMIENTO TRILATERAL .....	41
3.1. Procedimiento Trilateral.....	41
3.2. La denuncia de Parte .....	46
3.3. La Protección de Derechos Disponibles en la Vía Administrativa 47	
CAPITULO IV .....	48
FUNDAMENTOS JURÍDICOS PARA LA INCORPORACIÓN DEL CARÁCTER TRILATERAL EN EL PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI .....	48
4.1. Fundamentos Teóricos que Justifican el Carácter Trilateral para la Protección del Consumidor .....	48
CAPÍTULO V .....	52
ANÁLISIS Y RESULTADOS .....	52
5.1. Resultados de la Información Obtenida de la Sede Central Lima del INDECOPI .....	52
5.2. Resultados de la Encuesta Aplicada a los Expertos .....	55
CAPÍTULO VI .....	73
CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	73
6.1. Discusión de los Resultados .....	73

6.1.1. Discusión sobre el Objetivo Específico: Desarrollar doctrinariamente la naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento de protección al consumidor .....	74
6.1.2. Discusión sobre el Objetivo Específico “Estudiar la teoría de la protección de los derechos disponibles en las denuncias de parte que otorga el procedimiento trilateral” .....	81
6.1.3. Discusión sobre el Objetivo Específico: “Proponer legislativamente la incorporación del carácter trilateral para el procedimiento de protección al consumidor del INDECOPI” .....	84
6.2. La validación de las variables .....	87
6.2.1. Sobre la Variable Independiente: “La naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento de protección al consumidor” .....	87
6.2.2. Sobre la Variable Dependiente: “La protección de los derechos disponibles en las denuncias de parte que otorga el proceso trilateral” .....	89
6.3. La Contrastación de la Hipótesis .....	90
CONCLUSIONES .....	91
RECOMENDACIONES .....	93
BIBLIOGRAFÍA.....	94



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: “Tabulación de los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los expertos en derecho para validar las posturas de la investigación, sobre la afirmación 1” .....	55
---	----

Tabla 2: “Tabulación de los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los expertos en derecho para validar las posturas de la investigación, sobre la afirmación 2” .....	58
---	----

Tabla 3: “Tabulación de los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los expertos en derecho para validar las posturas de la investigación, sobre la afirmación 3” .....	61
---	----

Tabla 4: “Tabulación de los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los expertos en derecho para validar las posturas de la investigación, sobre la afirmación 4” .....	64
---	----

Tabla 5: “Tabulación de los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los expertos en derecho para validar las posturas de la investigación, sobre la afirmación 5” .....	67
---	----

Tabla 6: “Tabulación de los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los expertos en derecho para validar las posturas de la investigación, sobre la afirmación 6” .....	70
---	----

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: “Gráfico porcentual de la tabulación de los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los expertos en derecho para validar las posturas de la investigación, sobre la afirmación 1” .....	56
Ilustración 2: “Gráfico porcentual de la tabulación de los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los expertos en derecho para validar las posturas de la investigación, sobre la afirmación 2” .....	59
Ilustración 3: “Gráfico porcentual de la tabulación de los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los expertos en derecho para validar las posturas de la investigación, sobre la afirmación 3” .....	62
Ilustración 4: “Gráfico porcentual de la tabulación de los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los expertos en derecho para validar las posturas de la investigación, sobre la afirmación 4” .....	65
Ilustración 5: “Gráfico porcentual de la tabulación de los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los expertos en derecho para validar las posturas de la investigación, sobre la afirmación 5” .....	68
Ilustración 6: “Gráfico porcentual de la tabulación de los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los expertos en derecho para validar las posturas de la investigación, sobre la afirmación 6” .....	71

## RESUMEN

Tal cual se ha observado en la realidad el procedimiento administrativo de protección al consumidor adquiere normativamente el carácter sancionador lo cual muestra al consumidor fuera de la dual intervención en el proceso, esto es el estado a través del INDECOPI y la empresa prestadora del servicio, acción que se desarrolla con el fin de reconocer la infracción de la regla que protege al consumidor y en el caso determinado aplicar una sanción; sin embargo, se puede verificar que la naturaleza jurídica de la protección al consumidor que se supone inspira la existencia de dicho proceso, no se configura, puesto que este último no interviene como parte, pese a ello se hacen ciertos requerimientos como es el hecho de que se acredite su condición de tal. El problema radica en que el proceso que se inicia como denuncia de parte debe adquirir no sólo una característica de celeridad, sino que su eficacia debe estar proyectada en base al proceso trilateral, esto es en el que participarán el estado, el proveedor y el consumidor, permitiendo con esta participación, generar disponibilidad de los derechos de este último; siendo así la propuesta se marca en la distinción del procedimiento administrativo sancionador y el procedimiento trilateral para los casos en que se trate de las denuncias de parte para garantizar la verdadera protección al consumidor.

**Palabras clave: Protección al consumidor, Derechos disponibles, Procedimiento trilateral.**

## **ABSTRACT**

As has been observed in reality, the administrative procedure for consumer protection normatively acquires the sanctioning character which shows the consumer outside the dual intervention in the process, that is, the state through INDECOPI and the service provider company, action that is developed in order to recognize the violation of the rule that protects the consumer and in the determined case apply a sanction; However, it can be verified that the legal nature of consumer protection that is supposed to inspire the existence of said process is not configured, since the latter does not intervene as a party, despite this, certain requirements are made, such as the fact that that their condition as such is accredited. The problem lies in the fact that the process that begins as a complaint by a party must acquire not only a characteristic of speed, but its effectiveness must be projected based on the trilateral process, that is, in which the state, the supplier and the consumer will participate. , allowing with this participation, generate availability of the rights of the latter; This being the case, the proposal is marked in the distinction between the administrative sanctioning procedure and the trilateral procedure for the cases in which it is the complaints of part to guarantee the true protection to the consumer.

**Keywords: Consumer protection, Available rights, Trilateral procedure.**

## INTRODUCCION

El desarrollo de esta investigación que lleva por título “La naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento de protección al consumidor y los derechos disponibles que garantiza el procedimiento trilateral”, se ha inspirado en la verificación de una realidad de insatisfacción de la protección al consumidor que ve afectado sus derechos ante la existencia de una infracción de parte del proveedor de bienes o servicios. Es el Estado al que corresponde atender este tipo de situaciones de la manera más urgente posible, por lo mismo que se pretende establecer un enlace entre la necesidad de protección del consumidor y el tipo de secuencia procesal que se ejecuta para alcanzar tal fin.

De acuerdo a lo señalado, las condiciones en las que se presentan los efectos jurídicos normativos actuales, conllevan a la determinación de que no existe un marco amplio de garantías, en tanto que el procedimiento sancionador que actualmente se ejecuta no permite la participación de la parte afectada, pese a ello y de manera contradictoria sí permite que se genere el desistimiento de la denuncia de parte e incluso llegar a un acuerdo de conciliación sobre la afectación del derecho del consumo. Estas características al advertirse como unas que corresponden al procedimiento trilateral, que aparece como la mejor opción destinada a vincular una acción protectora con la disponibilidad de los derechos existentes en el ordenamiento constitucional para uso del consumidor.

Es en virtud a todo ello que se ha planteado el desarrollo del capítulo primero, en el que se enfocan los aspectos metodológicos, partiendo desde la formulación del problema que se trata de un cuestionamiento que representa la

problemática: ¿Qué tan eficaz resulta la naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento de protección al consumidor, frente a la protección de los derechos disponibles en las denuncias de parte que otorga el procedimiento trilateral? Lo cual ha tenido una base en las variables de la investigación que según la relación causal que las une ha permitido construir el esquema de análisis, disgregado en objetivos específicos que han consolidado los contenidos de la investigación.

Es así que, en el capítulo segundo, bajo la inspiración de la segunda meta de investigación, se ha recopilado la información de las fuentes bibliográficas, orientada a la explicación de la naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento administrativo de protección al consumidor. Esta condición es netamente iniciativa del legislador, que sin duda tiene bases de justificación, pero no alcanzan con la satisfacción de otras necesidades como la de participar en función a sus derechos disponibles.

Luego en el capítulo tercero, se ha desarrollado el análisis de la teoría de los derechos disponibles en el ordenamiento jurídico y los efectos de garantía que supone el ejercicio de la defensa buscando sostener su naturaleza jurídica, ello en base a las pautas del procedimiento trilateral; esta perspectiva se analiza ante la evidente existencia de las denuncias de parte que originan la intervención del Estado.

Además, en el capítulo cuarto se ha desarrollado la fundamentación jurídica que inspira la incorporación del carácter trilateral que permitiría su incorporación en el sistema jurídico destinado a la protección de los intereses que le corresponden al consumidor. Datos que han servido para el establecimiento de los resultados en

función a la unidad de análisis planteada en la investigación a través de la revisión de la producción resolutive de conflictos en el INDECOPI, así como de la encuesta aplicada a los operadores que conocen el Derecho del consumidor en relación con el procedimiento extrañamente mixto que se maneja actualmente en el Perú.

Seguidamente se da inicio a la contrastación de la hipótesis en el capítulo quinto, partiendo por la discusión de los resultados obtenidos mediante el desarrollo de las metas, ello con la intención de alcanzar las posturas correspondientes, estas que fueron sintetizadas para establecer el nivel de validez de cada una de las variables, para construir la determinación final de la tesis y las que corresponden a cada uno de los objetivos específicos, así como las recomendaciones respectivas.

El autor.

## **CAPÍTULO I ASPECTOS METODOLÓGICOS**

### **1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA**

De acuerdo a la estructura que se marca para las investigaciones con enfoque cualitativo como esta, interesa que se describa de manera adecuada la realidad problemática, es decir que se perciba el sentido exacto tanto del origen como de las consecuencias que se enfocan hacia la delimitación de los factores que deben ser atendidos para solucionarse.

Es así que se parte de la realidad social en tanto que la situación de la protección al consumidor resulta de interés común a los ciudadanos que están bajo la protección constitucional que se proyecta como garantía de las transacciones que se desarrollan como parte de la actividad mercantil, a fin de asegurar el equilibrio en su ejecución, luego será interesante identificar los aspectos legislativos o normativos que contemplan dichas garantías a fin de reconocer si el problema radica en una suerte de construcción de las reglas.

Todo este enfoque, con el fin de ser más explícito se ha resumido en una sola pregunta que presenta el sentido exacto de la investigación, por lo mismo que se constituye como la formulación del problema y orientará a la construcción del postulado a priori de esta tesis.



### **1.1.1. Planteamiento del problema**

Las controversias que se aprecian en la realidad, muestran un ámbito de protección del consumidor que no advierte como resultado de los procedimientos administrativos desencadenados por las denuncias de parte, como verdaderos efectos de garantía respecto a la satisfacción de sus derechos; por tal razón es que se pretende evaluar las condiciones a las que ajustan los administrados, en tanto que no se les permite intervenir en el procedimiento, situación que conlleva a un efecto de insatisfacción, que se entiende debe ser observado y atendido por el Estado.

Dicho procedimiento administrativo de protección al consumidor adquiere normativamente el carácter sancionador lo cual muestra al consumidor fuera de la dual intervención en el proceso, esto es el Estado a través del INDECOPI y la empresa prestadora del servicio, acción que se desarrolla con el fin de reconocer la infracción de la regla que protege al consumidor y en el caso determinado aplicar una sanción; sin embargo, se puede verificar que la naturaleza jurídica de la protección al consumidor que se supone inspira la existencia de dicho proceso, no se configura, puesto que este último no interviene como parte, pese a ello se hacen ciertos requerimientos como es el hecho de que se acredite su condición de tal.

Lo señalado se afianza en la concepción de lo que significa la relación de consumo que debe ser controlada por el Estado a fin de evitar arbitrariedades o abusos de derecho, así lo señala el investigador Maraví (2013) quien en su artículo científico titulado Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú señala que: “En estricto, en una relación de consumo existen tres elementos:

un consumidor, un proveedor y un producto o servicio materia de transacción económica (...)" (p. 31)

El problema radica en que el proceso que se inicia como denuncia de parte debe adquirir no sólo una característica de celeridad, sino que su eficacia debe estar proyectada en base al proceso trilateral, esto es en el que participarán el Estado, el proveedor y el consumidor, permitiendo con esta participación, generar disponibilidad de los derechos de este último; siendo así la propuesta se marca en la distinción del procedimiento administrativo sancionador y el procedimiento trilateral para los casos en que se trate de las denuncias de parte para garantizar la verdadera protección al consumidor.

### **1.1.2. Formulación del problema**

¿Qué tan eficaz resulta la naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento de protección al consumidor, frente a la protección de los derechos disponibles en las denuncias de parte que otorga el procedimiento trilateral?

## **1.2 Justificación e importancia del estudio**

### **1.2.1. Justificación del estudio**

En lo que se refiere a la justificación de esta proyección se debe tener en cuenta el origen de la problemática, que se desprende de una relación social y mercantil que se desarrolla en torno a un producto o servicio, por lo mismo que se justifica el control de parte del Estado sobre este tipo de actividades a fin de establecer un orden equitativo en la protección de los derechos, sobre todo en el que

se relaciona con el aspecto del consumidor que sería el más vulnerable de cierto tipo de abusos por parte de los grandes proveedores.

De otro lado la justificación jurídica se ubica en el campo legislativo, puesto que la concepción del tipo de procedimiento más adecuado para el desarrollo de la actividad estatal en pos de la protección del consumidor, no resulta ser la más adecuada, dado que el aspecto sancionador del procedimiento en la vía administrativa no alcanza a cumplir con la función de protección del consumidor, en razón de que no permite la opción de participación directa para requerir o exigir la protección de sus derechos disponibles, por lo mismo que se considera apropiada la revisión de esta estructura administrativa a fin de encontrar los elementos necesarios que permitan el cambio de procedimiento para las denuncias de parte que dan origen a este tipo de procedimientos, propiciando más celeridad al caso.

### **1.2.2. Importancia del estudio**

De acuerdo a los aspectos señalados como justificación de esta proyección de investigación, se puede apreciar como importancia directa el hecho de que la adecuación de un procedimiento trilateral traería como ventaja no solo la celeridad de los procedimientos, sino una mayor garantía del cumplimiento de la protección que debe ofrecer el Estado al consumidor, por lo mismo que los principales beneficiarios serían el total de los consumidores que acceden a los servicios o productos en el sistema mercantil peruano.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

- Determinar la eficacia de la naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento de protección al consumidor frente a la protección de los derechos disponibles en las denuncias de parte que otorga el procedimiento trilateral.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Desarrollar doctrinariamente la naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento de protección al consumidor
- Estudiar la teoría de la protección de los derechos disponibles en las denuncias de parte que otorga el procedimiento trilateral.
- Proponer legislativamente la incorporación del carácter trilateral para el procedimiento de protección al consumidor del INDECOPI

### **1.4. Hipótesis**

Si, se verifica que la naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento de protección al consumidor no es lo suficientemente eficaz; entonces, se deberá asegurar la protección de los derechos disponibles en las denuncias de parte mediante la incorporación del procedimiento trilateral.

## **1.5. Variables**

### **1.5.1. Variable independiente**

La naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento de protección al consumidor.

### **1.5.2. Variable dependiente**

La protección de los derechos disponibles en las denuncias de parte que otorga el proceso trilateral.

## **1.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

### **1.6.1. Métodos**

Con el fin de que se plasme adecuadamente el contenido bajo la estructura metodológica, se ha proyectado la aplicación de ciertos mecanismos que se comportan como los métodos de la investigación, que para el caso de ser una de tipo jurídica, deben estar orientados a la observación de la norma, así pues, el sentido de la interpretación se utiliza en primer lugar para revisar cuan adecuada es la misma para lograr sus efectos; seguidamente se proporcionan los elementos metódicos de la observación de la realidad que se realiza en dos perspectivas una deductiva y otra inductiva, lo cual se muestra a continuación.

#### **1.6.1.1. Método Exegético Jurídico**

En lo que respecta a la aplicación del método de interpretación que se refiere a la exégesis de las reglas, interesa aplicar su función en base a la

identificación del sentido literal que ocupa a la legislación que se encarga de asegurar la protección del consumidor en la estructura administrativa de control que genera el INDECOPI, a través del proceso específico; por ello es que se precisa de este análisis en razón de la construcción gramatical de dichas reglas, que se orienta al reconocimiento de su función y alcances desde la perspectiva individual.

#### **1.6.1.2. Método Sistemático Jurídico**

Habiendo explicado el sentido de la interpretación de tipo exegética, interesa ahora implicar en el desarrollo de la interpretación de tipo sistemática que en resumen hace el examen de la regla de acuerdo a su nivel de interrelación con el resto del ordenamiento jurídico; así pues se tiene que la estructura relacionada con las leyes que orientan la aplicación del procedimiento de protección al consumidor, a fin de reconocer si encajan adecuadamente con la estructura constitucional así como respecto de las reglas que opera el derecho civil y comercial a fin de verificar el equilibrio de su aplicación.

#### **1.6.1.3. Método Hipotético Deductivo**

En el entendido caso de que este tipo de métodos se ocupan de la verificación de la realidad, dicha observación se hace en este ámbito hipotético deductivo al revisar la regla general que se orienta a la protección del consumidor que nace desde la norma constitucional, indicándola como una labor de control que le corresponde al Estado, así pues esta misma debería desglosar reglas específicas que detentan la protección propiamente dicha del consumidor, que se encuentra en el ordenamiento legislativo del INDECOPI a través del Código del Consumidor,

para luego observar los resultados de eficacia que se han obtenido para lograr su finalidad proteccionista.

#### **1.6.1.4. Método Inductivo**

Así como se ha revisado el análisis de la realidad que se presenta en razón del desglose constitucional que se muestra en razón de la legislación de protección al consumidor, interesa para este método inductivo, partir de una realidad específica que se centra en la estructura del procedimiento administrativo sancionador, en su aplicación puntual que no considera al propio consumidor que origina el caso, como una parte de este; para llegar a la verificación de cuanto tendría que modificarse en la regla general con el fin de que se advierta la posibilidad de incorporar a la partes de este procedimiento a quien sufre la lesión del procedimiento.

#### **1.6.2. Técnicas**

Considerando a las técnicas como la parte esencial para conseguir dotar de contenidos a la investigación, se entienden como soportes de los métodos de la misma, a fin de que se ejecuten de manera ordenada y didáctica la recopilación de los datos necesarios para la construcción de los argumentos que para el caso de esta tesis están relacionados con la doctrina que se ocupa de la revisión de los conceptos sobre la protección al consumidor y la estructura del procedimiento administrativo sancionador, a fin de que sean incorporados los usuarios como parte de dicho procedimiento para asegurarle una defensa más adecuada y participativa.

#### **1.6.2.1. Análisis Documental**

Se usaron fichas bibliográficas, las cuales se trabajaron en base al formato APA contenido en la regla internacional y que se aplica como herramienta electrónica bajo el soporte del programa Word de Microsoft, puntualizando datos de las fuentes de información como son revistas, informes de tesis, libros y otros; además de ello se han creado fichas de investigación documental como es el caso de las que se refieren a la participación del consumidor en el proceso administrativo sancionador que se ocupa de la verificación de sus derechos, a fin de darle participación más activa, dinámica y conseguir un mejor resarcimiento del efecto producido.

Es con estos resultados que se van a orientar las búsquedas que corresponden a otras fuentes documentales y de textos que se han publicado en materia de Derecho Administrativo, Derecho Constitucional, Derecho Administrativo Sancionador, etc., con el fin de ubicar la naturaleza jurídica de la garantía proteccionista del procedimiento administrativo sancionador, con o sin la participación del usuario como parte afectada, acto trilateral que permitiría llevar a cabo un proceso más adecuado en lo que respecta a la construcción de los elementos de seguridad jurídica.

#### **1.6.2.2. Observación**

Se ha utilizado la guía de observación, con la cual se ha verificado la realidad socio jurídica que engloba la necesidad de ejercer el control social, la misma que se proyectó en un esquema que inicia con el objeto de observación y se configura de la siguiente manera:



## **GUÍA DE OBSERVACIÓN**

- **Objeto de Observación:** verificación de la eficacia de la naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento de protección al consumidor frente a la protección de los derechos disponibles en las denuncias de parte que otorga el procedimiento trilateral.
  - Criterios de observación:
    - Criterio de limitación a la participación del usuario consumidor en el proceso sancionador.
    - Criterio de incorporación al usuario consumidor en el proceso sancionador.

### **1.6.2.3. Encuesta**

Se empleó la guía de encuesta; la cual ha sido aplicada a personas que conocen el tema materia de observación, integrando a operadores jurídicos como son abogados especialistas en materia de derecho administrativo, con especial atención en el procedimiento administrativo sancionador, quienes han plasmado sus opiniones respecto de la problemática jurídica advertida en la incompleta protección del consumidor por la ausencia de su participación en los procesos administrativos sancionadores que se generan por las quejas ante el INDECOPI.

Para la determinación de la cantidad de participantes en la encuesta se ha tenido en cuenta el criterio de conveniencia por tratarse de una investigación no probabilística según lo considerado como un muestreo no probabilístico por conveniencia, de acuerdo a lo que se señala “las técnicas de muestreo de tipo no

probabilísticas, la selección de los sujetos a estudio dependerá de ciertas características, criterios, etc. que el (los) investigador (es) considere (n) en ese momento (...)” (Walpole & Myers, 1966). Por conveniencia porque permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador (Otzen & Manterola, 2017) (Otzen & Materola, p. 227-232. 2017).

Es en razón de ello la marcación por conveniencia al señalar la muestra de 50 operadores jurídicos que serán abogados litigantes especialistas sobre los cuales se aplica la encuesta para opinar sobre la realidad en el distrito judicial de Lambayeque respecto a la ausencia de participación del usuario consumidor en el desarrollo de los procedimientos administrativos sancionadores con el fin de generar mayor seguridad jurídica a través de su participación activa.

## **CAPÍTULO II**

### **LA NATURALEZA JURÍDICA SANCIONADORA DEL PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

El desarrollo de este capítulo tiene por sentido la verificación del contenido que se incorpora en la naturaleza jurídica sancionadora a fin de reconocer la específica observación de la estructura que constituye el procedimiento de protección al consumidor; teniendo en cuenta que en su diseño no se advierte la participación del usuario como parte afectada en el desarrollo de dicho procedimiento.

Para ello es que se tiene en cuenta la estructuración de lo que se conoce como el estado del arte o nivel de creación que se considera en función a las investigaciones realizadas de manera previa, por lo mismo que se desarrolla a continuación los antecedentes de la investigación.

#### **2.1. Antecedentes**

En cuanto a lo que se refiere a la recopilación de antecedentes, resulta importante detallar que se trata de la observación respecto al nivel de creación que se ha desarrollado hasta la actualidad sobre el tema que se propone como investigación, o en parte de alguna de sus variables, con el fin de conocer el estado del arte que permitirá explicar los fundamentos o el lineamiento a seguir con la intención de mejorar las posturas o contradecir las ya existentes.

Es por eso que se toma como antecedente la tesis desarrollada por la investigadora Liza (2018) bajo el título de “El procedimiento de Protección al

Consumidor que se sigue ante el Indecopi por denuncia de parte debe ser trilateral y no sancionador”, presentada a la Pontificia Universidad Católica del Perú, en la cual llega a la siguiente conclusión:

“Por lo antes expuesto, actualmente se sigue un procedimiento administrativo sancionador en el que no se cumple directamente con la finalidad del Sistema, que es solucionar el problema del consumidor, (...) siendo que la sanción es una herramienta más del sistema, pero no el fin en sí mismo.” (p. 77)

Conforme se puede apreciar, la determinación a la que llega la tesis citada, está relacionada directamente con el tema que se propone en esta proyección, dado que se trata de la contemplación de la postura trilateral para el desarrollo del proceso que se sigue ante INDECOPI por denuncia de parte, lo que se revisará en la tesis proyectada, en el sentido de verificar la posibilidad de que sea la necesidad de garantizar los derechos disponibles de parte del consumidor, aquello que sirva de un apropiado fundamento para sugerir que dicho procedimiento sea de carácter trilateral.

Se debe considerar otro antecedente a la tesis de Jorge Carlos Cuyutupa Luque (2017), que lleva por título “La caracterización del procedimiento administrativo de protección al consumidor ¿un frankenstein administrativo? Propuesta de cambio para la efectiva tutela del derecho fundamental de la protección al consumidor”, presentado para optar el grado de segunda especialidad en Protección al Consumidor, por la Pontificia Universidad Católica del Perú, de la cual se ha recogido la siguiente conclusión:

“El procedimiento administrativo puede clasificarse en ordinario o especial, siendo los especiales el trilateral o el sancionador, no se debe admitir mezclas. El procedimiento administrativo de protección al consumidor es esencialmente sancionador, pero tiene matices que se le puede considerar una mezcla que el CPDC ha creado, contrario a lo dispuesto por la doctrina y la LPAG.” (Cuyutupa, 2017, pág. 32)

Conforme se puede apreciar de esta investigación, en sus resultados puntuales, convoca a la verificación de cuan apropiada sería la consideración en pureza de un solo tipo de procedimiento de acuerdo a la clasificación existente, lo cual daría como resultado la justificación que sirva de argumento para proponer o no, la creación de un sistema trilateral que permita la participación activa del consumidor afectado en sus derechos.

Además, se tiene la investigación desarrollada por Vilma Erika Silva Vásquez (2017) bajo el título de “Los criterios objetivos de aplicación de sanciones en materia de protección al consumidor: una correcta aplicación de los principios de proporcionalidad, razonabilidad y predictibilidad”, presentada para optar el título de abogada ante la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo, de la cual se ha extraído la siguiente conclusión:

“La correcta aplicación de los principios del procedimiento administrativo como lo son el principio de proporcionalidad, razonabilidad y predictibilidad al momento de utilizar los criterios objetivos de aplicación de sanciones en materia de protección al consumidor; es en el caso del primer principio que al momento de utilizar cualquiera de los criterios se debe tener en cuenta que después de identificar

el criterio la sanción impuesta debe guardar relación con la falta; en el caso del segundo principio la sanción se debe encontrar dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar; y en el último principio INDECOPI tiene la obligación de informar al administrado desde el inicio del procedimiento el resultado que obtendrá al final y ello incluirá que tenga conocimiento de los criterios que aplica INDECOPI al momento de imponer sanciones permitiéndole a los ciudadanos anticiparse y planificar sus actividades ante cualquier vicisitud.” (Silva, 2017, pág. 91)

De esta investigación se puede apreciar el resultado que se remonta a los efectos que debería tener la aplicación de los principios de protección al consumidor y su relación con el aspecto jurídico que garantiza su ejecución de manera adecuada, esto es lo referente a la obligación del INDECOPI de mantener informado al usuario de los criterios que se adoptan en las decisiones que se toman sobre el proceso instaurado por su afectación, de ello se verifica la casi nula participación del afectado en el procedimiento, que alcanza un básico nivel de comunicación.

## **2.2. Procedimiento Administrativo**

Para llegar a una definición concreta debe entenderse en primera instancia que el concepto de procedimiento indica secuencia, serie o consecución de determinados hechos, pasos, fases o etapas para llegar a un objetivo de tipo jurídico o social, esto visto desde una perspectiva netamente administrativa en función a la civilización y su desarrollo como sociedad.

Explorando en términos de origen de dicha concepción sobre en qué consiste este procedimiento, deben considerarse a las iniciativas tomadas para la regulación de procesos formales cuando se comenzaba a formar la sociedad como tal. Específicamente referido a lo citado por Loo (2017) en su artículo científico “El significado del procedimiento administrativo” donde hace referencia a dichos inicios respecto a la construcción de lo que puede aproximarse a una definición del tema tratado.

Teniendo entonces lo siguiente: “(...) el procedimiento administrativo no es más que el camino que debe recorrer la Administración para aplicar la ley al caso concreto, esto es, el sustrato formal de toda decisión de aplicación del derecho formulada por el órgano administrativo.” (p. 174)

Con esta referencia se puede añadir además que el conjunto de dogmas situados en naciones europeas (considerando que lo anteriormente mencionado es procedente de la escuela de Viena) no recibieron la suficiente influencia sobre un tipo de “procedimiento idealista” que sí tomó Viena, por lo cual puede decirse que este país fue el único que pudo sedimentar las bases de lo que significa hoy en día dicho término tratado en este punto de la investigación.

Ahora bien, puede hablarse respecto al objetivo principal que el procedimiento administrativo busca y es en sí referido a satisfacer al mayor colectivo general posible además de cumplir los servicios solicitados de forma óptima y de acuerdo a los pasos y/o fases mencionadas anteriormente.

Mientras se mantenga este enfoque y se entienda de este modo el procedimiento administrativo, es posible que se le pueda añadir mayor cantidad de funcionalidad, del tipo que busque mayor ambición e inclusive sofisticación. Dichas funciones deben estar ligadas a los compromisos que son netamente concernientes a la Administración de tipo Contemporánea, de las cuales es necesario considerar la presencia de la configuración, guía o el orden de la política dentro de la realidad en la sociedad ante la poca eficacia de específicas leyes consistentes en realizar la programación de procedimientos que busquen una solución adecuada ante casos concretos.

Es importante tener en cuenta lo concierne al sentido mismo del procedimiento administrativo desde su concepción esencial, es así que se concibe como el hecho de “(...) asegurar el cumplimiento posible de los fines de la administración con respeto a los derechos subjetivos y a los intereses legítimos del administrado, de acuerdo con el ordenamiento jurídico (...)” (Rojas, 2011, pág. 182)

Es en función a lo señalado en la parte final del concepto recogido que se entiende el enlace con el aspecto de legalidad que debe bordear al procedimiento administrativo, que en tanto parte de la ejecución de los derechos que corresponden a los administrados deben surtir los efectos correspondientes así pues estos serán “(...) efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados, de acuerdo a la definición de acto



administrativo que señala la propia Ley de Procedimiento Administrativo General.”  
(Guzmán, 2020, pág. 25)

### **2.3. Procedimiento Administrativo Sancionador**

Con respecto a la naturaleza jurídica del procedimiento administrativo sancionador se debe recalcar que no es igual a lo que se conoce como sanción en el derecho penal, así pues este tipo de acción de parte del Estado tiene una connotación distinta, más reguladora, sobre ello es importante tener en cuenta lo señalado por los investigadores Ayvar y Borda (2019), quienes desarrollan en su artículo jurídico titulado “La prescripción de las infracciones En el Derecho Administrativo Sancionador Peruano”, en el cual hacen la siguiente definición:

(...) esta institución del Derecho Administrativo Sancionador, aunque está inspirada al igual que muchas otras en el ordenamiento jurídico penal, posee algunas características propias. No debemos olvidar que las instituciones del Derecho Administrativo Sancionador no pueden equipararse completamente a las del Derecho Penal, en vista de que en las primeras tienen como objetivo la tutela del interés público mientras las últimas buscan la tutela y garantías de los derechos del inculpado (Nieto, 2012, pp. 24-5).

Esto no implica un desconocimiento de las garantías y derechos de los particulares, sino más bien que estos sean acordes a la finalidad pública tutelada por la Administración y no se tome irreflexivamente prestados de otras instituciones jurídicas como aquellas pertenecientes al Derecho Penal. De esta manera la problemática teórica sobre la naturaleza jurídica de la prescripción desarrollada en

el Derecho Penal no requiere ser aplicada por el Derecho Administrativo puesto que, tanto la concepción sustantiva de la prescripción (que señala que es una causa de extinción del delito) como la concepción procesal (que sostiene que es un obstáculo para la persecución del ilícito) e incluso las concepciones mixtas (que recogen ambos planteamientos) (Peña-cabrera Freyre, 2011, pp. 242-3), conllevan a los mismos efectos: la imposibilidad de perseguir e imponer una sanción. (p. 4)

Será importante revisar aspectos que resulten contradictorios a la postura común del derecho o la doctrina, así en un sentido contradictorio se tiene lo señalado por Danós (1995) quien en su artículo jurídico titulado “Notas acerca de la potestad sancionadora de la administración pública”, en el cual señala que: “(...) en un sistema constitucional caracterizado por una rígida división de poderes la potestad sancionadora debería constituir un monopolio judicial y no podría nunca estar en manos de la administración.” (p. 149)

Si se habla de sanción por ende se puede relacionar en un primer momento con un delito o alguna infracción social, sin embargo, es de cuestionar si son las autoridades o entidades administrativas las más indicadas para elaborar un proceso de sanción o siendo de lo contrario, una labor correspondiente a las entidades judiciales.

Analizando en concreto sobre la condición actual de las autoridades, se tiene que no hay evidencia alguna sobre cualquier distinción existente entre las sanciones de tipo penal y administrativa.

Los mencionados son instrumentos pertenecientes al Estado y con los cuales el mismo puede contar para ejecutar las sanciones debidas cuando se comete algún tipo de infracción que perturbe el curso y desarrollo adecuado e ideal que se pretende conservar en la sociedad. Dicho desarrollo evidentemente implica la preservación de los valores y bienes de tipo constitucionales.

En dicha cuestión, puede señalarse que se estaría tratando con mecanismos de represión que la sistematización, propia de la sociedad, estaría disponiendo al Estado para que este pueda ejercer la acción del servir a la persona humana a la vez que promueve el bien común. Mas para que dicho Estado ejecute las acciones mencionadas, es prudente considerar a la ley como medio.

Se toma en cuenta para esto lo dicho por Cordero (2012) en su artículo científico: “El Derecho Administrativo Sancionador y su relación con el Derecho Penal”, donde trata con precisión las acciones a tomar para las reprensiones debidas ante algún intento de delito en especial.

Teniendo entonces lo siguiente: “El principio de legalidad es un elemento común e ineludible en la determinación de los ilícitos y las penas. A su vez, el siguiente paso será determinar si el castigo o represión de dichas conductas se realizará por la autoridad judicial o por la autoridad administrativa.” (p. 155)

Puede concebirse que la facultad de discreción deberá ser empleada por el legislador, quien, durante la segunda funcionalidad, está en la obligación de demostrar qué tan eficaz es su desempeño, al igual que su destreza o las

oportunidades. Esto, aunque se presente limitado por el principio de la proporcionalidad en relación al castigo que llegará a ejecutarse y cualquier medida que guarde relación con la vulneración de la libertad tanto directa como de sustitución ha de requerir de la participación de la autoridad judicial, así sostiene entonces el Tribunal Constitucional.

Definiendo entonces, no puede darse la necesidad de afirmar la existencia de los delitos cometidos “por naturaleza” ni faltas de tipo administrativa que sean exclusivamente de las mismas. Las dos mantienen en común el hecho de ser manifestaciones del poder perteneciente al Estado con el fin de reprender conductas y/o actitudes en específico siempre y cuando este se mantenga con limitaciones constitucionales donde se prioriza la proporcionalidad haciéndola ver como un vital elemento.

#### **2.4. Naturaleza Jurídica del Procedimiento de Protección al Consumidor**

Respecto a la comprensión de este tipo de procedimiento en el ordenamiento peruano, resulta de mucha utilidad hacer un recuento de las reglas que han permitido su ejecución, así lo señalan los investigadores Roca y Céspedes (2011) en su artículo científico titulado “La Ley y las Prácticas de protección al Consumidor en el Perú”, en el que hacen la siguiente descripción:

“La primera ley de protección al consumidor se aprobó en 1991. Antes de dicha ley las disputas entre proveedores y consumidores se ventilaban esporádicamente de acuerdo con el Código Civil y las leyes mercantiles y de comercio que administraba el Poder Judicial. En 1992, se entrega la administración

de la nueva ley al Indecopi, institución recién creada para resolver los problemas de competencia, propiedad intelectual y consumidor. Si bien la ley de creación del Indecopi establece que la Comisión de Protección al Consumidor (en primera instancia) y el Tribunal (en segunda y última instancia) sean los únicos órganos administrativos competentes para conocer las infracciones a la ley, imponer sanciones y ordenar medidas correctivas, las modificaciones a la ley en 1994 dejaron abierta la posibilidad de otorgar competencias de consumidor a otras instituciones específicas, siempre que se hagan a través de leyes promulgadas por el Congreso de la República.” (pp. 3-4)

La perspectiva que adopta esta proyección se centra en el hecho de que el tratamiento del consumidor en cuanto a su defensa debiera adoptar un sentido más directo en cuanto a la participación en el procedimiento como parte, así pues, esta posición se basa en lo señalado por Durand (2016) quien en su artículo titulado “El Código de Protección y Defensa del consumidor, retos y desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú”, en el cual señala que:

“La protección del consumidor necesita una nueva cosmovisión del sistema jurídico contractual, que de paso a nuevas reglas de contratación de consumo frente a las reglas clásicas de la contratación civil interindividual y donde se revalúe el rol del consumidor como aquel que le da vida a la economía de mercado.” (p. 94)

Con la finalidad de llegar a una mejor comprensión de este punto en especial, debe señalarse que la prioridad en cualquier tipo de servicio o procedimiento tal cual es la debida protección al consumidor en caso de imprevistos, esto es visto como parte fundamental del sistema.

En países europeos se hace mención de la ausencia de una legislación que vele por los derechos de la debida atención que el consumidor ha de recibir a excepción de España. Mientras que en el caso de Latinoamérica países como Brasil, Argentina y México manifiestan tener una cultura de conservación de la protección hacia el beneficiado, esto debido a que sus autoridades se encargaron de consolidar un conjunto de medidas que conformen finalmente al que es denominado Derecho del Consumidor. Habiendo establecido el paralelo anterior puede conjeturarse que mientras que en Europa hay presencia de doctrina mas no de legislación; en Latinoamérica es todo lo contrario.

A continuación, se ha de demostrar mediante la siguiente cita los datos respecto a lo que es llamado el Derecho del Consumidor y cómo es que se ha ido manejando en países específicos, siendo entonces este artículo científico realizado por Durand (2010) titulado como la “Determinación del Derecho del Consumidor como Disciplina Jurídica Autónoma” en el cual manifiesta: “Si en otros países el Derecho del Consumidor es considerado un espíritu a la búsqueda de una casa, en el caso brasileño éste tiene morada principal establecida: el Código de Defensa del Consumidor. En efecto, la amplitud de la materia, el estudio particularizado; la especialidad de principios, categorías conceptuales, teorías, instrumentos e instituciones como la convención colectiva de consumo, la irrenunciabilidad de beneficios, la interpretación, han determinado la autonomía del Derecho del Consumidor como disciplina jurídica autónoma en el contexto normativo brasileiro.” (p. 76)

El derecho del consumidor basa su carácter autónomo más que en su propia forma de manifestarse, es en lo que conforma este derecho, lo que contiene. Si se trata de enumerar las características que hacen de este derecho, autónomo, puede mencionarse la naturaleza específica de la relación jurídica de consumo, los sujetos poseedores de peculiaridades y el carácter original de los instrumentos los cuales hacen que se logre realizar una interpretación en concordancia a los problemas que trae consigo el consumo.

Este derecho del cual se trata en este punto de la tesis no concibe la idea de clases sociales, puesto que todo ser humano por naturaleza es consumidor, incluyendo las personas jurídicas. Dichas personas son consideradas dentro del ámbito del marco conceptual que refiere las leyes de protección a los consumidores.

Así como indica Stanzione (1994) en su artículo científico: “Por una síntesis unitaria en la defensa del consumidor”, en el cual claramente logra puntuar sobre el carácter universal que posee este Derecho naturalmente, determinando lo siguiente: “El Derecho del Consumidor es para todos. Sólo cuando se comprenda que lo que está en juego en este Derecho no es una categoría, sino la centralidad de la persona en el ordenamiento jurídico, su prioridad sobre cualquier otro tipo de interés; cuando se comprenda que ella prevalece sobre el mercado y que la producción de bienes tiene por fin su realización, se entenderá que el Derecho del Consumidor no es un Derecho Estatuario, especial para una clase.” (p. 888)

Aunque el concepto de consumidor desde el punto de vista de estudiosos de la economía y el ámbito jurídico signifique una categoría, la realidad es que dicha acepción se ve un poco más profundizada desde una perspectiva antropocentrista.

Es de dar por hecho entonces a modo de síntesis y desde una realidad sociológico-existencial, que consumidores son naturalmente todos en general, puesto que un consumidor siempre va a tener necesidades que deberá satisfacer y deseos por cumplir. Es de tipo intrínseca la condición en la que se encuentra en relación con la persona misma y como tal está ligado a derechos organizados a su favor, derechos que, son respaldados por el Estado.



### **CAPÍTULO III**

## **ESTUDIAR LA TEORÍA DE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DISPONIBLES EN LAS DENUNCIAS DE PARTE QUE OTORGA EL PROCEDIMIENTO TRILATERAL**

A este nivel de la investigación conviene tratar el aspecto que conforma la segunda parte de la propuesta que se refiere a la teoría de la protección de los derechos disponibles, aspecto importante que se muestra como elemento indispensable para poder acotar como sugerencia de una mejora en la conducción de los procedimientos administrativos de corte sancionador que se inician ante el INDECOPI, así pues se lograría que ante las denuncias de parte se apertura un procedimiento trilateral en el que se permita a las partes denunciante seguir la secuencia del mismo procedimiento y hacer valer sus derechos disponibles con lo cual se estaría asegurando de manera adecuada la participación proteccionista del Estado.

A efectos de que se pueda reconocer de manera adecuada la posibilidad descrita como planteamiento de la investigación, es importante hacer una reseña de lo que se refiere a la estructura de los procedimientos que tienen la característica de participación del consumidor como parte dentro del procedimiento administrativo sancionador.

### **3.1. Procedimiento Trilateral**

Teniendo en cuenta que se esta característica del procedimiento administrativo es la que se proyecta como la forma más adecuada para adaptar al desarrollo del procedimiento de protección al consumidor, se ha de señalar su

análisis como parte importante de esta investigación, así se toma en cuenta de manera inicial lo señalado por la investigadora Armas (2010) quien en su trabajo titulado “La actividad Probatoria en el Procedimiento administrativo: su diferencia con la del código procesal Civil”, en la cual llega a la siguiente indicación:

“El Procedimiento Trilateral, aparece incorporado en nuestro Ordenamiento Jurídico Procedimental por el D.L. 26111, que da reconocimiento formal y cobertura legal a un conjunto de procedimiento, donde la Administración Pública no actúa de manera tradicional (siendo parte del procedimiento y portadora del interés público, sino más bien, a modo de interés público), sino más bien, a modo de intermediaria, entre los intereses de dos sujetos de derecho, a los cuales convoca, bajo su imperio. Para decidir la controversia, que obviamente debe versar sobre un aspecto de interés público. La incorporación de estos nuevos procedimientos en la Ley N° 27444, le ha dado carta de ciudadanía denominándolos: Procedimientos Trilateral, Ubicándolos dentro de los procedimientos especiales.” (pp. 81-82)

El cambio que realiza este procedimiento tal cual consiste en que es la institución administrativa quien se encarga ahora de tratar los conflictos relacionados a la protección al consumidor en especial, entre otros ámbitos relacionados al mercado de valores y temas sociales demás.

Gracias a este proceso quien resuelve el contratiempo de intereses entre más de dos profesionales administrados es una misma entidad de tipo administrativa y no una judicial. Sin embargo, los asuntos que pueden tratar en específico vienen a ser aquellos sustraídos del ámbito del Poder Judicial.

Aunque en un inicio dichos asuntos serían tratados tanto por entidades administrativas y judiciales, se prefirió al final por el administrativo debido a que se presentaba un nuevo contexto posreforma inminente del Estado. De acuerdo a ciertas leyes que defendían al consumidor y la libre competencia ya se pretendía dar el manejo debido por parte de ambos tipos de entidades, no obstante, se optó por regular dichas leyes para que sean de tipo sancionadoras.

Es entonces que puede hablarse ya de un Procedimiento Trilateral Sancionador, destinado a quienes infraccionen dentro de la ley y sean procesados en entidades administrativas. En este procedimiento coexisten de forma unificada y complementaria dos tipos de relaciones judiciales: bilateral de carácter sancionador y la trilateral.

Mientras que la primera trata específicamente de explicar a detalle cómo se logran aplicar los principios de la potestad sancionadora y de entidades del Procedimiento Sancionador; la segunda, conserva intereses entre quien denuncia y es denunciado justificando la aplicación de instituciones inherentes al Procedimiento Trilateral. Entre estos intereses se pueden apreciar los costos económicos que implican los trámites legales de demanda para quien presenta la queja, la procedencia para que dicha denuncia sea admitida, la finalización del procedimiento y por consecuencia finalmente la pena dictada al demandado.

Cuando se trata de un Procedimiento Sancionador puro, la demanda del administrado tiene carácter de informativa, es improcedente la figura de rebeldía ni tampoco la primera instancia del silencio administrativo de tipo negativo. Caso

contrario se da en el Procedimiento Trilateral Sancionador donde la demanda puede llevarse a cabo con dichas figuras que son reprimidas en el anterior procedimiento, tanto en la amonestación de cargos como en el veredicto de las autoridades.

Puede referirse a este proceso trilateral como algo relacionado o cerca a lo jurídico, pero no en su totalidad, siendo esto explicado de mejor forma por Gómez (2011) en su artículo: “El Procedimiento Trilateral: ¿Cuasijurisdiccional?” donde habla precisamente de la coyuntura tratada en este punto de la investigación actualmente, indicando lo siguiente: “La legislación ha otorgado potestades cuasijurisdiccionales a los órganos administrativos que tramitan Procedimientos Trilaterales, como en materia de defensa de la libre competencia, en la que la autoridad administrativa puede suspender los efectos de actos jurídicos, o los casos de protección al consumidor, en los que la autoridad puede ordenar medidas correctivas de carácter resarcitorio a favor del consumidor denunciante o declarar inexigibles las cláusulas contractuales identificadas como abusivas.” (p. 42)

Sin embargo, quien posee la facultad y un poder mucho mayor y al mismo tiempo vela por que las autoridades tramiten de forma correcta los procedimientos mencionados (tanto de tipo sancionadores o no) es el Tribunal Constitucional, el intérprete por excelencia de la Constitución Política del Perú. Quien a su vez reconoce estar apoyando a los órganos de la Administración Pública, quienes se encargan de concretar las soluciones de los diversos conflictos de intereses surgidos, además de poseer el poder de ejecutar el control difuso de administración, considerándose este último un asunto sin pacifismo dentro del ámbito de la doctrina nacional.

El Procedimiento Trilateral Sancionador está conformado por dos clases de relaciones. La primera viniendo a ser de tipo bilateral entre la entidad administrativa y el demandado. En dicha relación lo vital es que se pueda ejercer la potestad sancionadora y su pretensión por cuidar el interés público. El hecho de que se encuentre presente la parte demandante es necesario, además de que lo importante aquí es la eficacia del actuar propio de las autoridades en dichos casos con la respectiva ejecución de los correspondientes principios y entidades pertenecientes a un Procedimiento Sancionador.

Por otro lado, se tiene a la segunda relación jurídica, la cual se caracteriza por ser de carácter trilateral, donde la importancia se ve inclinada hacia el conflicto surgido entre la parte demandada y el demandante a momento de diferir y poner en discusión sus respectivos intereses. Es en esta faceta donde no solo se lleva la aplicación de entidades pertenecientes al Procedimiento, sino también de diversas instituciones inherentes al proceso civil.

El vínculo existente entre ambas relaciones se caracteriza por ser dinámico, puesto que las entidades involucradas se complementan. A quien le corresponde realizar el trámite debido con relación al procedimiento es a la autoridad, misma que determinará qué institución se verá en aplicación funcionalmente de los intereses privados a disposición y que se encuentren en juego.

### **3.2. La denuncia de Parte**

Esta, como muchas otras, es una de las primeras etapas que se concretan para el inicio de oficio en cuestión del procedimiento sumarísimo, dicho proceso recibe la condición trilateral sin embargo no altera su naturaleza sancionadora.

El procedimiento mencionado en relación con la protección debida al consumidor puede concebirse como un tipo de mecanismo de asesoría inmediata en ventaja para los consumidores. Puesto que no abandona en su totalidad el concepto de Procedimiento Sancionador, es desde este punto en el cual se adquiere la conjetura que consiste en sí sobre quien decide la admisión en el proceso de los trámites no lo decide quien denuncia sino la autoridad administrativa, pues es la única poseedora de la potestad sancionadora y no la parte demandante.

Sin embargo, el problema radica en que el proceso que se inicia como denuncia de parte debe adquirir no sólo una característica de celeridad, sino que su eficacia debe estar proyectada en base al proceso trilateral, esto es en el que participarán el Estado, el proveedor y el consumidor, permitiendo con esta participación, generar disponibilidad de los derechos de este último; siendo así, la propuesta se marca en la distinción del procedimiento administrativo sancionador y el procedimiento trilateral para los casos en que se trate de las denuncias de parte para garantizar la verdadera protección al consumidor.

### **3.3. La Protección de Derechos Disponibles en la Vía Administrativa**

Las instituciones administrativas desde tiempos pasados han ido reconociendo una clase de denuncia especial, la denominada de ilegitimidad. A través de esta denuncia puede conseguirse la impugnación de actos administrativos que pueden afectar en cierta forma derechos de tipo subjetivo o intereses de gran legitimidad cuando el término con el cual se recurre por lo general expira.

Ciertas doctrinas y jurisprudencias pretendieron inutilizar la denuncia de legitimidad, además de ello se evaluó la calificación correspondiente a la denuncia de ilegitimidad, llegándose al acuerdo de que deba reconocerse como un recurso administrativo autónomo, un recurrente jurídico que permita beneficiar a los demás recursos mostrados fuera de término, o un instrumento inútil, carente de significación e inclusive perjudicial. En circunstancias y contexto temporal distintos y anticuados, además de poco autoritarios surgió lo previamente mencionado como un añadido modo de controlar y prevenir la ejecución de actos ilegítimos dentro de la administración pública por el transcurso del término para recurrir a ellos. Ahora, en circunstancias modernas, esto se vio sometido a una metamorfosis que dio por resultado una progresiva antipatía respecto a esta tolerancia momentánea que ya a terceros y ciertos, les parece intolerable.

## **CAPITULO IV**

### **FUNDAMENTOS JURÍDICOS PARA LA INCORPORACIÓN DEL CARÁCTER TRILATERAL EN EL PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI**

#### **4.1. Fundamentos Teóricos que Justifican el Carácter Trilateral para la Protección del Consumidor**

De acuerdo al sentido de la investigación que tiene por fin analizar la realidad que se observa en el trámite administrativo que implica la protección del consumidor, procedimiento que según la postura de esta tesis no resulta suficiente para alcanzar idoneidad en el efecto de protección, sobre todo en tanto que no ofrece al administrado la posibilidad de poder intervenir de manera activa en el procedimiento a fin de que sus derechos sean atendidos con la prioridad que corresponde.

Para el caso del procedimiento trilateral se debe señalar que este ha sido regulado en el esquema del procedimiento administrativo, partiendo desde los antecedentes normativos como son: “(...) Decreto Legislativo 7017 de 1991, y en el Decreto Ley N° 26111, que modificó el Decreto Supremo N° 006-67-SC, Ley de Normas Generales de Procedimientos Administrativos. Actualmente, podemos ubicar la regulación del PAT en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 6-2017-JUS, así como en leyes especiales.” (Vargas, 2019, pág. 100)

La principal característica que se debe tomar en consideración para efectos de la investigación es el hecho de la participación activa de las partes afectadas



como administrados, a fin de reconocer su presencia como válida, puesto que en ellos “(...) se reconoce a los ciudadanos no como sujetos pasivos frente a la administración, sino como verdaderos titulares de intereses, y cuya resolución de conflictos puede darse no solo a través de la entidad, sino mediante autocomposición.” (Vargas, 2019, pág. 101)

Es necesario además reconocer si la estructura normativa peruana referente a la protección al consumidor, diseña con exactitud lo que sería este tipo de procedimientos a tenor de lo dispuesto en la Ley De Procedimientos Administrativos, se tiene que “El subcapítulo II del título III del título V del Código de Consumo hace referencia al Procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor. ¿Esto significa que no es trilateral? Para responder esta interrogante conviene empezar señalando que en el referido subcapítulo no hay una estructura procedimental.” (Gómez, 2011, pág. 27)

Esto último queda claro en tanto que se han establecido pautas para lo concerniente a la acción que postula a este tipo de procesos, señalando estos dan inicio en base a la intención de la propia institución controladora, que puede partir como interés del funcionario, también en tanto existan denuncias realizadas por quien siendo afectado en su calidad de consumidor o también de quien se hubiera podido afectar de manera potencial con la acción.

Es así que existe lo que se conoce en este tipo de procedimientos a los sumarísimos destinados a proteger al afectado por las infracciones en la relación de consumo, asumiéndose como una acción tutelar inmediata para alcanzar la finalidad

tuitiva para el consumidor. Este tipo de procedimientos son de carácter sancionatorio, por ello es que se debe notar que su origen resulta ser de oficio, puesto que se supone que la decisión de iniciar o admitir el trámite del procedimiento es quien tiene potestades sancionadoras en este caso será la entidad controladora.

Es importante tener en consideración lo señalado por la regulación del “D.L. N° 1033 y N° 1034” donde se establece con claridad que la potestad de admitir a trámite le corresponde a quien posee la titularidad de sancionar las acciones o infracciones contra el ordenamiento de protección al consumidor, por lo que no lo puede decidir quién denuncia. Para estos casos se tiene que será el “Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos” quien se encargue de admitir estos procedimientos, pero dejando en claro que no podrá hacerlo sin que exista una denuncia del afectado en su condición de consumidor, tratándose de que exista como imperiosa necesidad de dar inicio a un procedimiento para asegurar la protección del interés público entonces será la “Comisión de Protección al Consumidor” quien delega a la “Secretaría Técnica”, la potestad para iniciar de oficio el procedimiento.

Como se ha podido apreciar de la realidad normativa en los procedimientos desarrollados al amparo de la protección al consumidor, se puede hablar de una suerte de relación simbiótica entre el procedimiento sumarísimo bajo condición de bilateralidad y el procedimiento trilateral que solo se puede iniciar de parte. Ello en razón de lo establecido por la “Directiva N° 004-2020/DIR-COD-INDECOPI” donde se recalca la forma en que surge el procedimiento bajo condición sumaria

iniciado de oficio en tanto exista la intención de los afectados al imponer sus denuncias, por lo mismo que se describe la posibilidad de un carácter trilateral al procedimiento iniciado sin afectar su carácter sancionador.

Entonces según lo que se aprecia, el requerimiento de parte sobre los actos reparatorios se puede señalar la existencia de un carácter trilateral en tanto que la carga de la prueba será trasladada a las exigencias del denunciante lo que se entiende como la protección de intereses privados; en cambio, cuando se trata de una intervención de oficio tiene el carácter bilateral en tanto que será el órgano interventor que actúe las pruebas de oficio en base a la necesidad de proteger los intereses sociales comunes o el interés público.

Ya sobre estas condiciones deberá tenerse en cuenta la finalidad del procedimiento bajo condiciones trilaterales lo cual admite “(...) intereses contrapuestos entre dos o más administrados. Este conflicto deberá ser resuelto por la administración pública, la que actúa como árbitro, sin confundir esta labor con la del arbitraje, puesto que la decisión siempre será plausible de revisión judicial.” (Hernández, 2012, pág. 105)

## **CAPÍTULO V**

### **ANÁLISIS Y RESULTADOS**

#### **5.1. Resultados de la Información Obtenida de la Sede Central Lima del INDECOPI**

Tal cual se puede apreciar del anexo correspondiente a la Carta remitida por INDECOPI en respuesta a la solicitud de información con fines académicos, se ha podido obtener acceso a las resoluciones finales de los procesos de protección al consumidor, lo que ha permitido observar en dicha estructura la descripción de un proceso en el que la participación del consumidor no se evidencia como efectiva, según lo señalado como unidad de análisis de la investigación, la muestra se consignó mediante la revisión de 10 expedientes, los cuales se detallan a continuación.

<b>Resolución</b>	<b>Procedimiento / sanción</b>	<b>Decisión</b>
RESOLUCIÓN 0101-2020/SPC-INDECOPI	De parte / Amonestación	Improcedente la solicitud de adhesión formulada por la denunciante, por ser presentada de manera extemporánea
RESOLUCIÓN 0111-2020/SPC-INDECOPI	De parte / Amonestación	Se confirma resolución venida e grado declarando

		fundada la denuncia interpuesta
RESOLUCIÓN 0099-2020/SPC-INDECOPI	De parte/ 1UIT por infracción artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor  1IUT por infracción artículo 152 del Código de Protección y Defensa del Consumidor	Confirma resolución venida en grado, infundada la denuncia contra el denunciado
RESOLUCIÓN 0178-2020/SPC-INDECOPI	DE PARTE / 5 UIT	Confirma la resolución venida en grado, declara fundada la denuncia interpuesta
RESOLUCIÓN 0243-2020/SPC-INDECOPI	DE PARTE / 3 UIT	Se confirma la resolución venida en grado, fundada la denuncia interpuesta
RESOLUCIÓN 0131-2020/SPC-INDECOPI	DE PARTE/ 5 UIT	Se confirma la resolución apelada, fundada la denuncia interpuesta

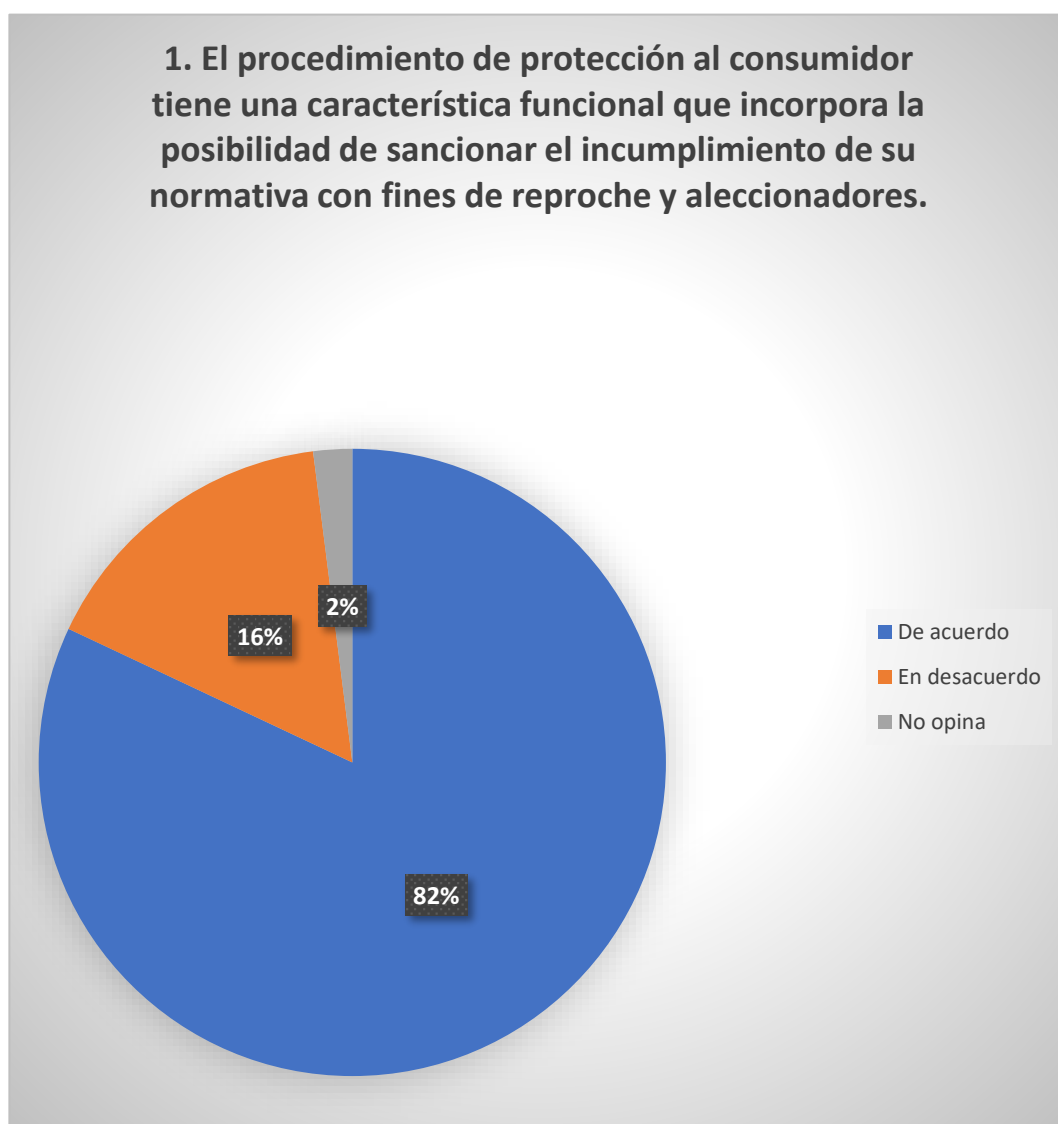
RESOLUCIÓN 0001- 2020/SPC-INDECOPI	DE PARTE/ 2,39 UIT infracción artículo 152, 3UIT maltrato negativa de atención, 3UIT maltrato forcejeo con el consumidor	Se confirma la resolución apelada, fundada la denuncia interpuesta
RESOLUCIÓN 0022- 2020/SPC-INDECOPI	DE PARTE/ 3,35 UIT	Se confirma la resolución apelada, fundada la denuncia interpuesta
RESOLUCIÓN 0049- 2020/SPC-INDECOPI	DE PARTE/ 4 UIT artículo 19, 1 UIT artículo-reembolso	Se revoca resolución que declaró infundada la denuncia interpuesta
RESOLUCIÓN 0097- 2020/SPC-INDECOPI	DE PARTE/	Se confirma la resolución apelada, fundada la denuncia interpuesta

## 5.2. Resultados de la Encuesta Aplicada a los Expertos

*Tabla 1: “Tabulación de los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los expertos en derecho para validar las posturas de la investigación, sobre la afirmación 1”*

1. El procedimiento de protección al consumidor tiene una característica funcional que incorpora la posibilidad de sancionar el incumplimiento de su normativa con fines de reproche y aleccionadores.	
Opciones	Respuestas
a. De acuerdo	41
b. En desacuerdo	08
c. No opina	01
Total	50

*Ilustración 1: “Gráfico porcentual de la tabulación de los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los expertos en derecho para validar las posturas de la investigación, sobre la afirmación 1”*



**OBSERVACIÓN:**

Como se puede observar en función al resultado representando a una mayoría por el 82% de expertos en el tema que indican estar de acuerdo con la definición sobre el procedimiento administrativo de protección al consumidor; esto permite indicar que el planteamiento sobre el sentido sancionador que puede adoptar este tipo de procedimiento administrativo resulta aceptado y por tanto válido, ello en tanto que la repercusión de las acciones de control sobre la actividad



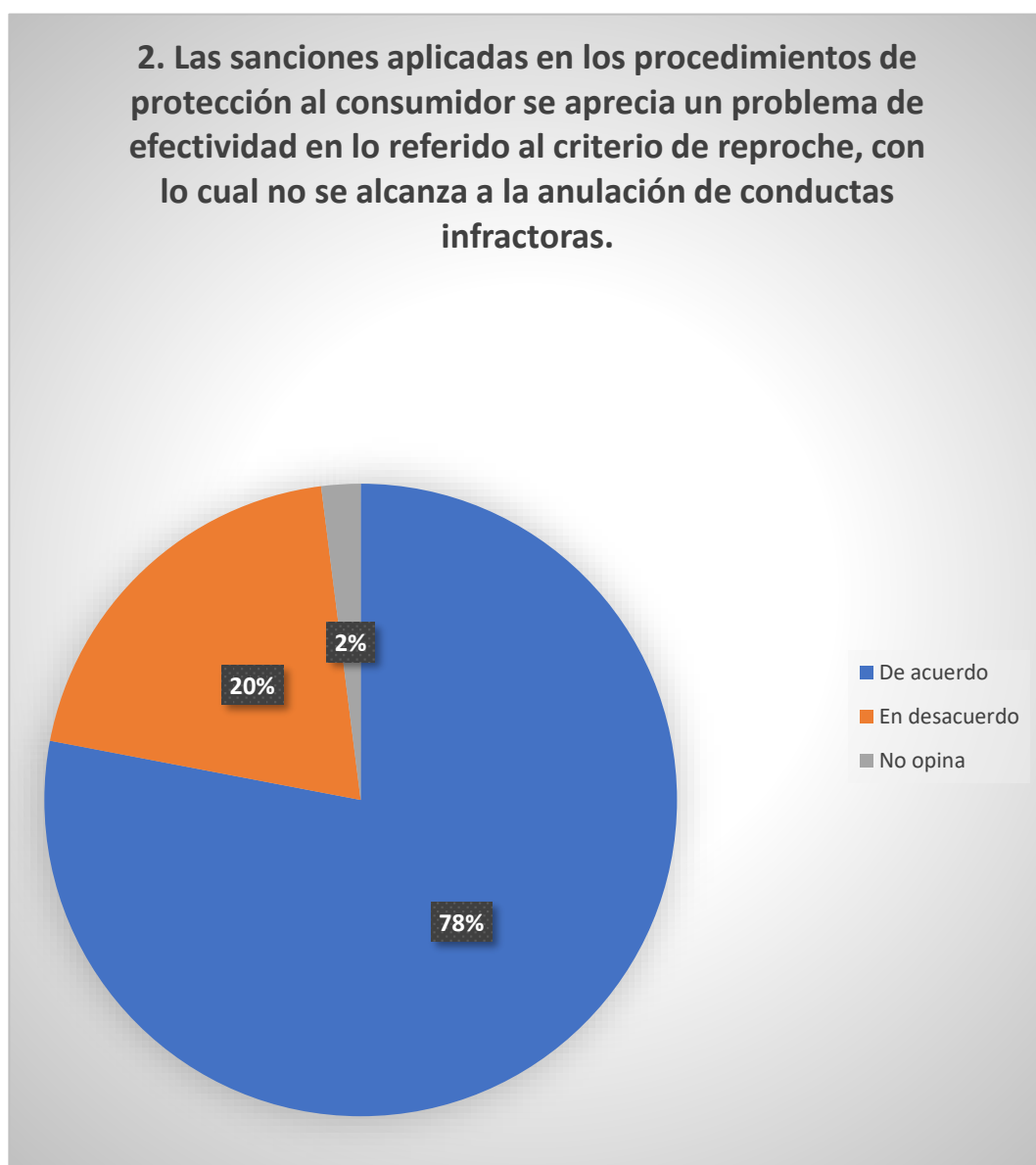
de consumo, permite ver la existencia de infracciones que atentan los derechos de los consumidores.

Este planteamiento se orienta hacia un sentido aleccionador, ello en tanto que la acción interventora del Estado mediante el control de la administración pública permite que se ejecuten de manera correcta los procedimientos administrativos, como sucede en el caso de INDECOPI, la función de protección permite que se generen sanciones, bajo la concepción de un procedimiento administrativo sancionador, que como se ha visto en la investigación adopta un carácter mixto.

*Tabla 2: “Tabulación de los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los expertos en derecho para validar las posturas de la investigación, sobre la afirmación 2”*

2. Las sanciones aplicadas en los procedimientos de protección al consumidor se aprecia un problema de efectividad en lo referido al criterio de reproche, con lo cual no se alcanza a la anulación de conductas infractoras.	
Opciones	Respuestas
a. De acuerdo	39
b. En desacuerdo	10
c. No opina	01
Total	50

*Ilustración 2: “Gráfico porcentual de la tabulación de los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los expertos en derecho para validar las posturas de la investigación, sobre la afirmación 2”*



#### OBSERVACIÓN:

De acuerdo al resultado porcentual del gráfico mostrado, los operadores jurídicos conocedores de la materia han considerado apropiada la crítica en un nivel del 78%, que representa una mayoría importante; por lo mismo que es correcto afirmar la existencia de un resultado insuficiente respecto al supuesto control que

se supone ha de ejercer el Estado, sobre las actividades de consumo, ello con la intención de proteger los intereses de los consumidores en manos de las empresas prestadoras de bienes y servicios.

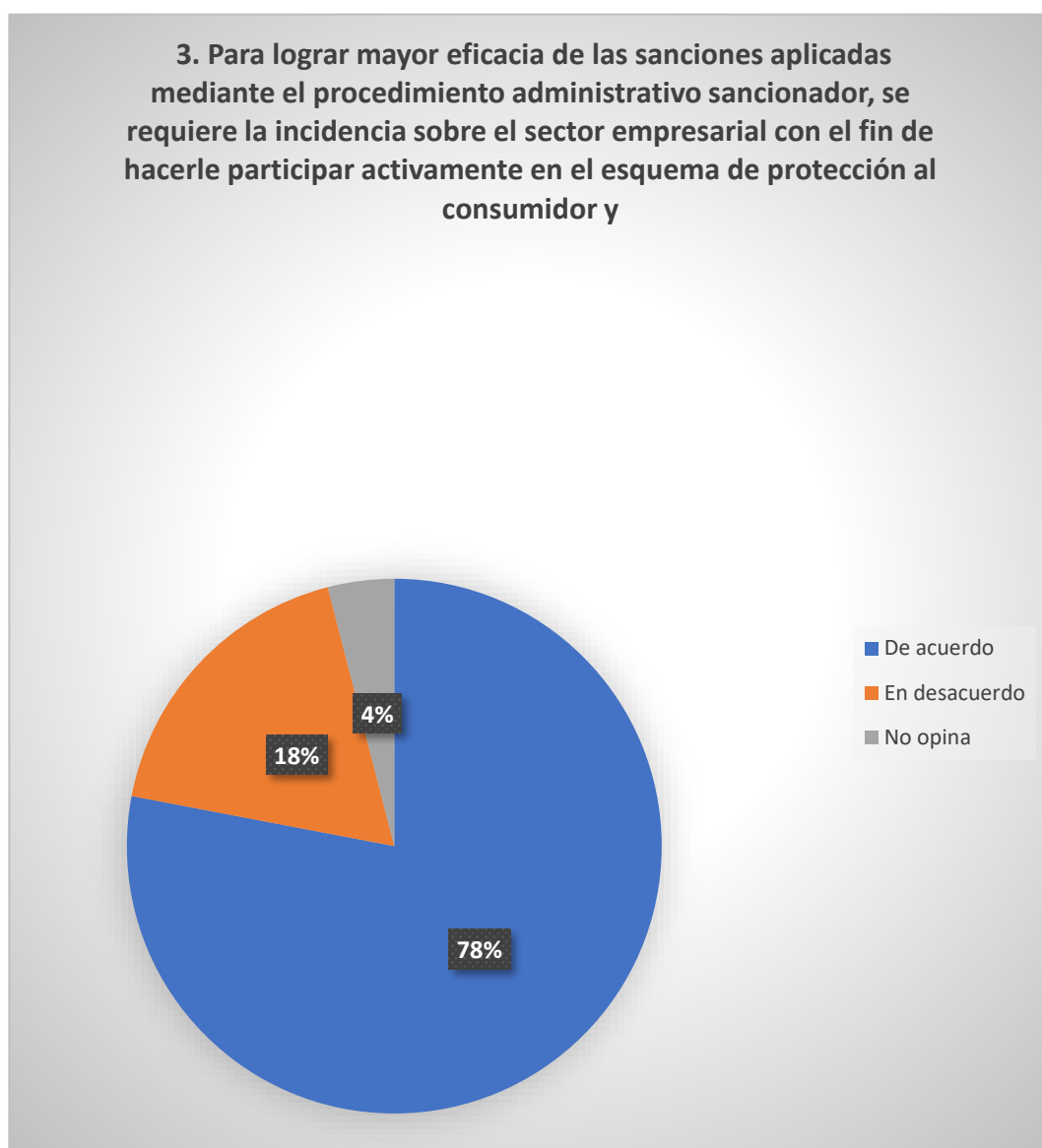
Esta indicación, de insuficiencia se basa en el resultado final, sobre todo en los casos en que se ha presentado la denuncia y esta conllevó a la ejecución de una medida sancionadora como es el caso de una multa, la misma que luego de cancelada produce el término de la discusión sobre el daño ocasionado. Esto conmina a la existencia de un carácter de continuidad de las actividades lesivas, en tanto infracciones a la normativa de protección al consumidor, lo que tiene como resultado la actuación repetitiva del perjuicio; ello implica una solución puntual sobre el caso denunciado y temporal respecto a la realidad de los derechos de toda la sociedad en general quedando expuesta a este tipo de vulneraciones.

*Tabla 3: “Tabulación de los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los expertos en derecho para validar las posturas de la investigación, sobre la afirmación 3”*

3. Para lograr mayor eficacia de las sanciones aplicadas mediante el procedimiento administrativo sancionador, se requiere la incidencia sobre el sector empresarial con el fin de hacerle participar activamente en el esquema de protección al consumidor y concientizar la necesidad de cumplir con estas reglas.

Opciones	Respuestas
a. De acuerdo	39
b. En desacuerdo	09
c. No opina	02
Total	50

*Ilustración 3: “Gráfico porcentual de la tabulación de los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los expertos en derecho para validar las posturas de la investigación, sobre la afirmación 3”*



**OBSERVACIÓN:**

Según lo apreciado en el resultado, el 78% de los encuestados están de acuerdo con la propuesta: “Para lograr mayor eficacia de las sanciones aplicadas mediante el procedimiento administrativo sancionador, se requiere la incidencia sobre el sector empresarial con el fin de hacerle participar activamente en el esquema de protección al consumidor y concientizar la necesidad de cumplir con

estas reglas”, lo cual resulta un aliciente para el sentido que adopta esta investigación.

La intención de lograr concientizar a las empresas que brindan el servicio para la satisfacción del consumidor, siempre ha sido una labor loable, lo que se precisa es dotar de efectividad a este tipo de intervención estatal, lo cual se convierte en una tendencia de prevención de las acciones lesivas de los intereses de los consumidores. Por lo mismo que se precisa de un esquema insertado como parte de la política pública de protección, a fin de que sirva de base para la creación de una estructura legislativa que favorezca este tipo de acciones previas.

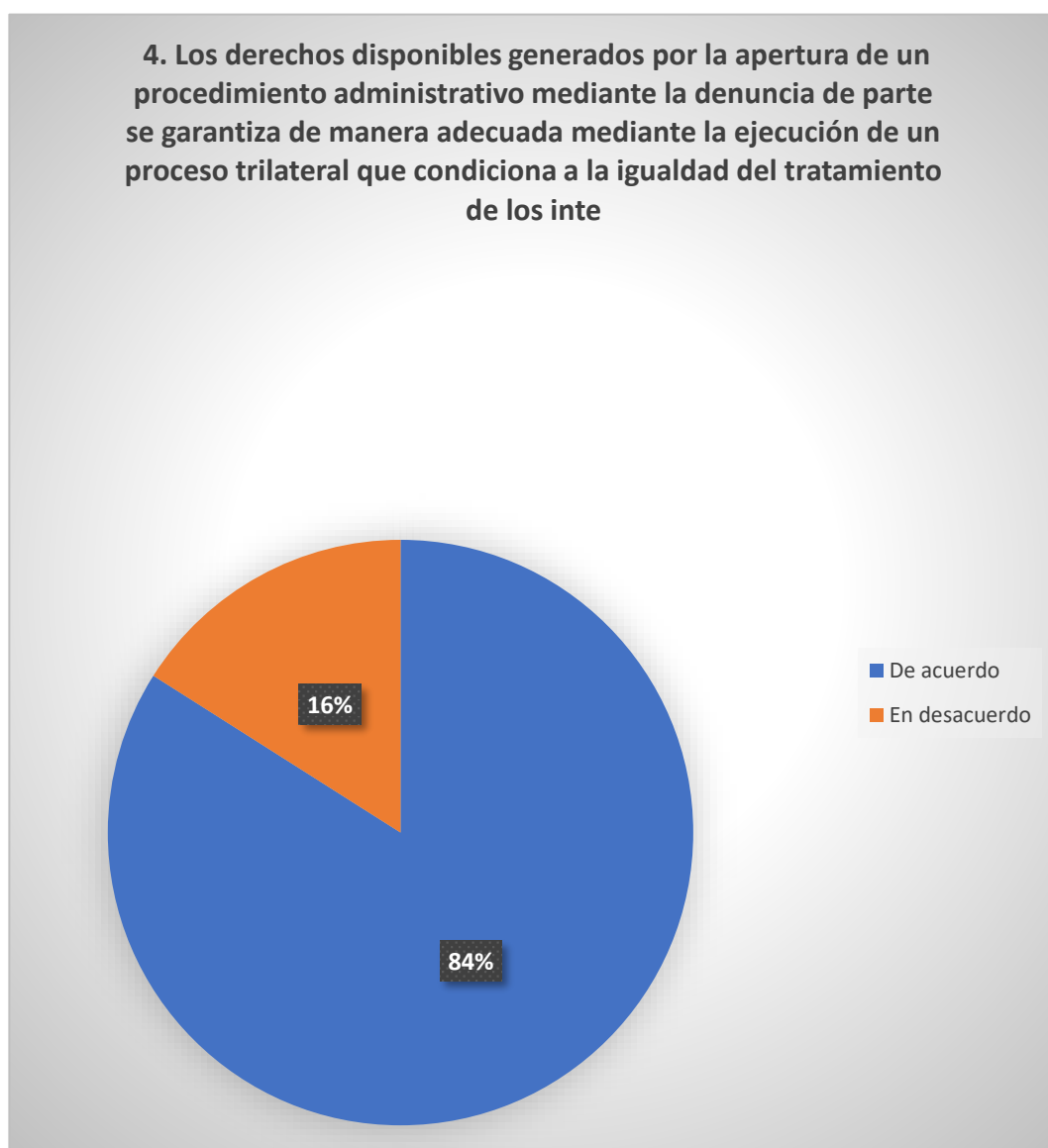
*Tabla 4: “Tabulación de los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los expertos en derecho para validar las posturas de la investigación, sobre la afirmación 4”*

4. Los derechos disponibles generados por la apertura de un procedimiento administrativo mediante la denuncia de parte se garantiza de manera adecuada mediante la ejecución de un proceso trilateral que condiciona a la igualdad del tratamiento de los intervinientes.

Opciones	Respuestas
a. De acuerdo	42
b. En desacuerdo	16
c. No opina	00
Total	50



*Ilustración 4: “Gráfico porcentual de la tabulación de los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los expertos en derecho para validar las posturas de la investigación, sobre la afirmación 4”*



**OBSERVACIÓN:**

En fusión al resultado que muestra un 84% del total de los encuestados que señalan estar de acuerdo con la definición planteada, se puede indicar que es correcta la apreciación del nivel proteccionista que puede generarse en función de la aplicación de un procedimiento trilateral, ello en tanto que la participación de quien realiza la denuncia de parte, en el desarrollo del procedimiento, atribuyéndole

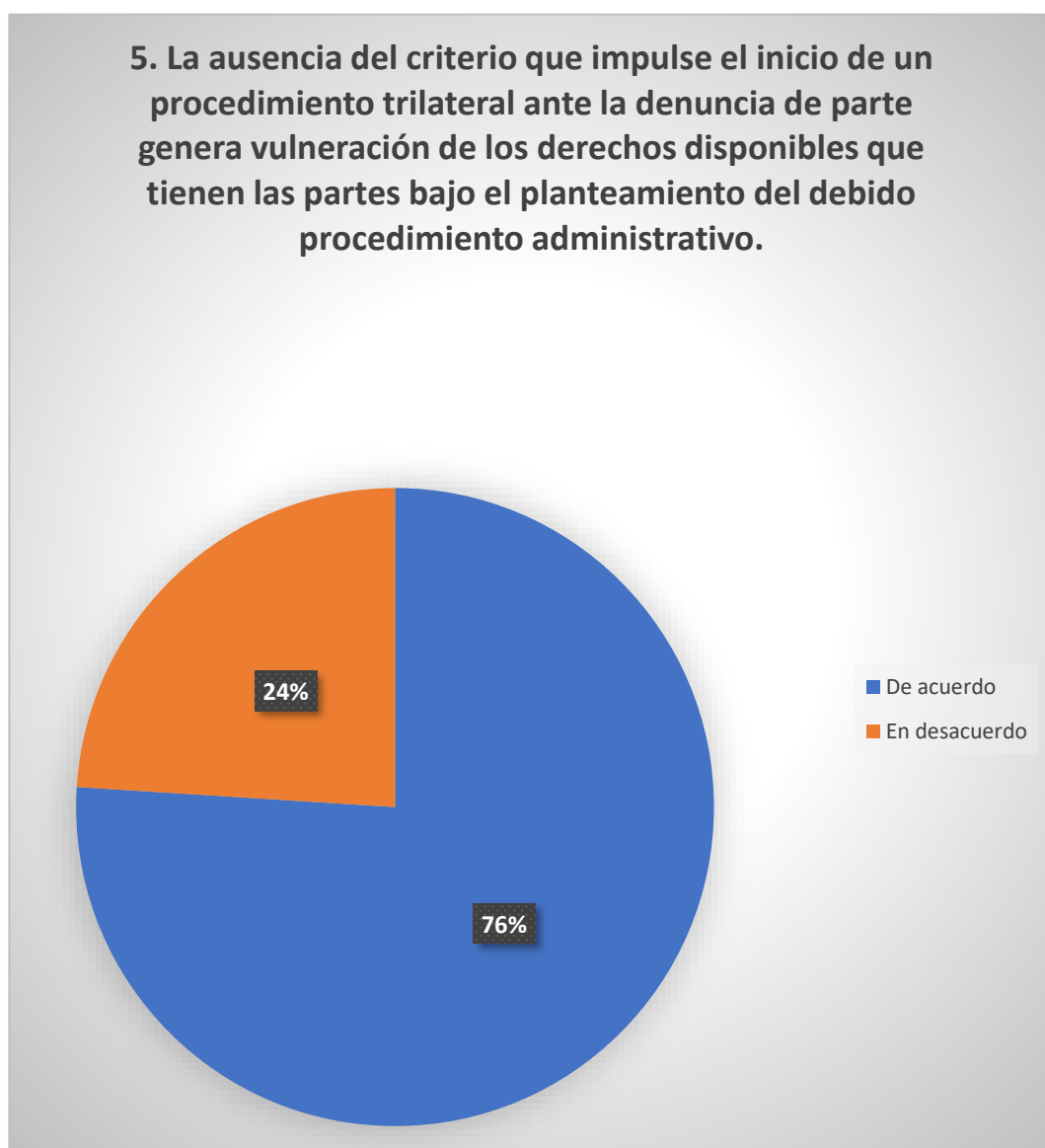
capacidad sobre la carga de la prueba, permite la intervención adecuada en razón del derecho a la defensa y la tutela efectiva, que se supone son principios que debe albergar el procedimiento administrativo.

Esta característica, se fundamenta en la necesidad de tener que salvaguardar la protección o defensa de los derechos disponibles del consumidor que, en tanto actor de la relación de consumo, le compete la participación activa en el desarrollo de la evaluación del nivel de responsabilidad y la determinación de la sanción que se ha de aplicar en tanto se corrobore la infracción.

*Tabla 5: “Tabulación de los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los expertos en derecho para validar las posturas de la investigación, sobre la afirmación 5”*

5. La ausencia del criterio que impulse el inicio de un procedimiento trilateral ante la denuncia de parte genera vulneración de los derechos disponibles que tienen las partes bajo el planteamiento del debido procedimiento administrativo.	
Opciones	Respuestas
a. De acuerdo	38
b. En desacuerdo	12
c. No opina	00
Total	50

*Ilustración 5: “Gráfico porcentual de la tabulación de los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los expertos en derecho para validar las posturas de la investigación, sobre la afirmación 5”*



**OBSERVACIÓN:**

El resultado que muestra el gráfico porcentual alcanzando una posición favorable de 76% sobre la crítica establecida para el comportamiento del procedimiento administrativo sancionador, esto sin duda obedece a la aplicación objetiva de su estructura establecida de manera puntual en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Esto significa que la manera en que se ha diseñado la

intervención sancionadora del Estado a través de este procedimiento, o resulta lo suficientemente satisfactoria para el ejercicio de la tutela efectiva que se presume del debido procedimiento.

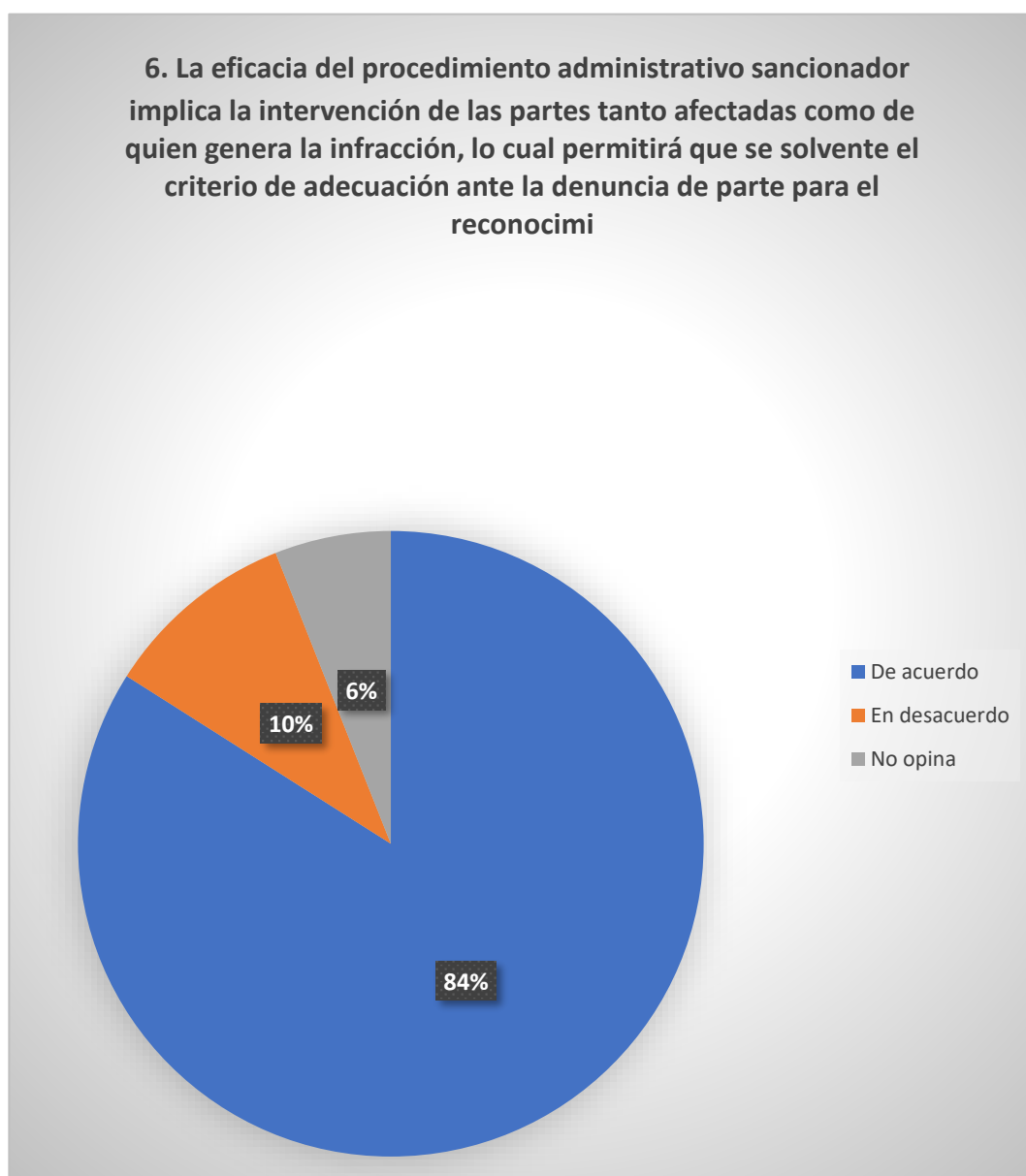
La pauta principista que se entiende debe caracterizar al procedimiento administrativo sancionador, no ha considerado en esta fase de protección al consumidor, el hecho de la existencia de derechos disponibles que deben ser atendidos y resguardados, esto principalmente se refiere además de la tutela, al derecho a la defensa.

*Tabla 6: “Tabulación de los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los expertos en derecho para validar las posturas de la investigación, sobre la afirmación 6”*

6. La eficacia del procedimiento administrativo sancionador implica la intervención de las partes tanto afectadas como de quien genera la infracción, lo cual permitirá que se solvente el criterio de adecuación ante la denuncia de parte para el reconocimiento de la responsabilidad mediante el criterio del proceso trilateral, a fin de garantizar el ejercicio de los derechos disponibles.

Opciones	Respuestas
a. De acuerdo	42
b. En desacuerdo	05
c. No opina	03
Total	50

*Ilustración 6: “Gráfico porcentual de la tabulación de los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los expertos en derecho para validar las posturas de la investigación, sobre la afirmación 6”*



**OBSERVACIÓN:**

Según lo observado del resultado porcentual, el 84% de los encuestados están de acuerdo con la propuesta de solución al conflicto que observa esta investigación, lo cual se ciñe a que “La eficacia del procedimiento administrativo sancionador implica la intervención de las partes tanto afectadas como de quien genera la

infracción, lo cual permitirá que se solvente el criterio de adecuación ante la denuncia de parte para el reconocimiento de la responsabilidad mediante el criterio del proceso trilateral, a fin de garantizar el ejercicio de los derechos disponibles”.

Cabe indicar que esta proyección que pretende solucionar el problema de falta de tutela de los administrados que plantean la denuncia de parte, se enfoca en la necesidad de administrar justicia bajo el carácter objetivo del debido procedimiento, con el fin de resguardar la igualdad de las partes y la adecuada intervención de la carga de prueba que ha de corresponder a los intervinientes a fin de esclarecer la existencia de responsabilidad de la empresa prestadora así como el nivel de sanción por aplicar que debe ser lo suficientemente proporcional y enfocarse en el resarcimiento del daño.



## **CAPÍTULO VI CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Establecida ya la estructura temática que enmarca a la protección al consumidor, en función a las garantías que ofrece el procedimiento administrativo sancionador que incorpora en su esquema proteccionista, es que corresponde en función a lo recopilado, crear el criterio de discusión que mediante un enfoque crítico se oriente a la deconstrucción de la estructura jurídica a fin de comprender sus fundamentos y justificaciones. Es en base a ello que las razones que inspiran al proceso actual deban ser analizadas según el criterio que opera de acuerdo a la aplicación optimizadora de los principios a fin de establecer la viabilidad de la propuesta.

Según lo señalado, se proyecta en este capítulo la discusión de los resultados con el fin de reconocer las posturas que se adoptan en función a la observación de los datos, lo cual permita alcanzar un nivel de certeza sobre el planteamiento, postulados que serán organizados con el fin de establecer el vínculo con cada una de las variables y en razón de ello reconocer su viabilidad a fin de validar el concepto que plantean. Tal efecto es lo que permitirá la creación de una determinación que pueda llevar a la corroboración de la hipótesis inicial.

### **6.1. Discusión de los Resultados**

Según lo que se ha indicado en los párrafos precedentes, la primera fase de la contrastación siempre será la discusión de los resultados, en la cual se adoptarán las posturas que marcan la ruta de concepción sobre cada una de las metas específicas que se alcanzó a cumplir, a través de lo cual se dejan planteadas las tomas de postura de manera individual.

### **6.1.1. Discusión sobre el Objetivo Específico: Desarrollar doctrinariamente la naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento de protección al consumidor**

En función al esquema que se asumió para el desarrollo de esta tesis, ha sido tomado en cuenta como antecedente una sola investigación que se acerca a la postura planteada para reconocer la existencia del problema de ineficacia sobre la protección del consumidor con las acciones que desarrolla el INDECOPI. Se entiende esta única incorporación por el hecho de tratarse de un tema novedoso que espera la atención académica.

Siendo así, la determinación de Liza (2018) debe ser analizada desde el punto de vista objetivo respecto al nivel de eficacia del sistema, como lo señala dicho autor, para lo cual debe resolverse la siguiente interrogante ¿Qué tan idónea resulta la protección que otorga el Código de Protección y Defensa del Consumidor? De acuerdo a lo planteado por la investigación analizada, existe una dificultad que se traduce en la ineficacia del sistema sancionador, dado que no alcanza para resolver el problema que sufre el consumidor.

Es necesario señalar que la adopción de esta postura obedece al reconocimiento del objeto del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que uno de los factores principales de acción se condice con la aplicación de mecanismos que satisfagan las necesidades del consumidor. Tal cual su construcción podría representar la pauta de satisfacción respecto a necesidades de

carácter general, lo cual debe centrarse en aquellas que surgen de la relación de consumo asumida entre el consumidor y algún proveedor de bienes o servicios.

Como se puede apreciar la postura que adopta la investigación analizada, no se limita a las garantías que ofrece a nivel de satisfacción del consumidor mediante su incorporación en el ordenamiento de protección al consumidor, pues, alcanza al ámbito sancionador que le compete ejercer al Estado ante la presencia de infracciones que lesionan los derechos contemplados en el ordenamiento antes mencionado.

Esto quiere decir que el nivel de satisfacción al no ser directa resulta incompleto, tal vez por el hecho de que la participación del consumidor no es activa en el procedimiento administrativo sancionador que pretende corregir la infracción. El destino de la sanción según lo señalado por el autor no tiene efectos sobre la problemática que experimenta el consumidor, lo que puede traducirse como la necesidad de que los efectos sancionadores se ocupen de resarcir su desventaja.

Lo señalado se asume como una postura que apoya el planteamiento de esta tesis, dado que la sugerencia de mayor beneficio estará en función a la participación que se le otorgue al consumidor en el desarrollo de los procesos que en la actualidad se ejecutan únicamente con la participación del representante del Estado y del infractor. Por lo mismo que resultaría de utilidad la sugerencia de un proceso trilateral a fin de asegurar no solo la correcta participación del afectado sino con ello establecer lo que se concibe como finalidad del sistema, la protección del consumidor.

¿Qué tan adecuado es el traslado de la percepción doctrinaria hacia el constructo legislativo sobre el procedimiento administrativo?

Se puede señalar que la contemplación teórica de este tipo de procedimiento muestra un sentido de traslación objetiva de la ley hacia las circunstancias que se presentan en la realidad de los administrados del sistema operativo del Estado, con la finalidad de alcanzar el reconocimiento de derechos sin la intervención del ámbito jurisdiccional. Esto último permite hacer la inferencia de una secuencia de actos que, bajo un sentido formal, conlleva a la aplicación directa de la ley sobre determinadas circunstancias a fin de generar efectos jurídicos, esto es la ejecución de la propia ley sobre los derechos de los administrados.

¿Cuáles son los fines del sistema administrativo que se cumplen con el desarrollo del procedimiento administrativo?

Hablando en el contexto del derecho público, interesa que la administración estatal se ocupe del control sobre las actividades que se desarrollan entre el esquema administrativo del Estado y los ciudadanos e incluso personas jurídicas que acuden al servicio prestado. En tal sentido el vínculo que se presenta permite la intervención estatal con el fin de marcar el sendero de aplicación de la ley y lograr con ello los fines de la administración misma. Para el caso de esta investigación, se estaría refiriendo al fin proteccionista de los derechos que corresponden a los consumidores de bienes y servicios ofrecidos en el entorno social.

De acuerdo a lo señalado, la garantía que otorga aquella ruta de acción por parte del Estado debe contemplar aspectos tanto legales como relacionados con la

situación personal del ciudadano, esto debido a que el amparo que ofrece la estructura estatal, debe cubrir con mayor amplitud los aspectos que son afectados por la correcta administración de los fines establecidos. Es por ello importante cuestionarse, ¿cuáles son los ámbitos que debe contemplar el objeto del procedimiento administrativo respecto a los intereses de los administrados?

Según lo establecido en la doctrina, se reconocen como ámbitos de protección, aquel que se entiende como un elemento directo de garantía, esto es en lo referente a la aplicación objetiva de la ley, vale decir aquellos aspectos asegurados por el carácter de legitimidad que otorga la contemplación taxativa de sus intereses en el ámbito legislativo especial de la administración. Por otro lado, se tiene a un ámbito de protección que se refiere al carácter subjetivo que debiera observar la secuencia y finalidad del procedimiento administrativo.

Esto último se refiere de manera puntual a los derechos subjetivos de los administrados, que se refieren a la propia esencia del ser, condicionado a la descripción normativa constitucional que ampara la protección de elementos relacionados con la dignidad, el desarrollo de la personalidad y otras afectaciones sublimes del entorno del ser, sin la necesidad de alcanzar resultados ideales en la protección.

Tal cual se aprecia, la protección del administrado será aquella que marca la dirección adoptada en el procedimiento administrativo, puesto que la garantía de sus derechos corresponde a la intervención directa del Estado ante eventuales circunstancias que alteren tal sentido. De ser así, ¿Qué significado o alcance tiene

lo que contempla el ordenamiento del derecho administrativo plasmado en la LPAG, respecto a los efectos jurídicos que habrán de ser individuales o individualizables?

La condición establecida en el ordenamiento jurídico administrativo se convierte en la pauta para reconocer la existencia del derecho en primer lugar, luego se deberá direccionar la observación hacia el carácter individual que está en función a la afectación que sufre el administrado en su posición de consumidor, esto es un perjuicio directo; seguidamente la condición de individualizable se debería asumir en tanto exista una acción de parte de las instituciones o empresas prestadoras del servicio que afecta a en forma general a cierta cantidad de individuos, entre los cuales será posible reconocer la afectación particular del reclamante.

Establecidos ya los límites de acción de las garantías creadas para asegurar la protección del consumidor en el ordenamiento administrativo y atendiendo a la potestad de esta área del derecho para imponer sanciones, se debe cuestionar ¿cuál es la justificación de las sanciones aplicadas en el ámbito de protección al consumidor?

Se trata pues, de una cuestión de respuesta del sistema administrativo con el fin de asegurar el cumplimiento de las pautas relacionadas con el derecho de consumo, así los límites establecidos se convierten en el marcador de las sanciones que se han de aplicar por el rebase de estas fronteras jurídicas. El comportamiento de quien presta el bien o servicio a los consumidores debe ser observado desde el plano de la satisfacción lo cual permite reconocer el nivel de perjuicio que pudiera

ocasionarse con la infracción, es precisamente esto último lo que justifica la aplicación de las sanciones a nivel administrativo en este ámbito.

De acuerdo a los parámetros señalados, conviene inferir que encontrándose justificada la sanción por las infracciones en contra de los consumidores, afecta los intereses de estos últimos, por lo mismo que se vincula directamente con la necesidad de velar directamente por ello, esto es el derecho a la defensa que forma parte de la tutela jurídica. Es en virtud de ello que la justicia administrativa en el ámbito sancionador tendría que establecer parámetros puntuales sobre la participación de estos consumidores en el desarrollo de los procesos destinados a la sanción y reparación del daño.

#### TOMA DE POSTURA

La finalidad de esta tesis es reconocer la ineficacia del sistema sancionador impuesto por el INDECOPI en materia de protección al consumidor frente a la satisfacción de las necesidades del consumidor, en tanto su participación no es activa, por lo que su nivel de satisfacción se vería afectado, más aún si la consecuencia de este procedimiento es la sanción, la cual no soluciona directamente su problemática.

Es necesario precisar que, el procedimiento administrativo tiene dos ámbitos de protección, uno relacionado directamente con la aplicación de la ley y otro con la protección del administrado frente a sus necesidades. Ello se logra cuando la administración en primer lugar reconoce el derecho y luego verifica la afectación particular del administrado, siendo la sanción una herramienta que, para lograr los

finés del sistema de protección del consumidor, es decir, la real satisfacción de las necesidades de este último.



### **6.1.2. Discusión sobre el Objetivo Específico “Estudiar la teoría de la protección de los derechos disponibles en las denuncias de parte que otorga el procedimiento trilateral”**

Según lo determinado en la discusión referida a la naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento de protección al consumidor, existe un enlace directo con las condiciones y características que operan sobre el procedimiento administrativo general, el mismo que se ubica como parte del desarrollo de control estatal que se ejerce en función a la estructura normativa constitucional.

En tal virtud, corresponde cuestionar ¿Qué derechos incorpora esta protección ceñida a las garantías constitucionales? De acuerdo al sentido garantista que opera en el Estado Constitucional y Democrático de Derecho, conviene señalar que existen determinadas facultades que se presentan como inherentes al ser humano, además de otras que se constituyen como derechos constitucionales que se encuentran disponibles para su ejercicio, vinculados al control estatal que ejerce su estructura administrativa.

Entonces, desde tal perspectiva se aprecia que, la concepción de disponibilidad de los derechos se convierte en una teoría que justifica la existencia de mecanismos adoptados legislativamente para asegurar la ejecución de tales garantías. Tal es el caso de la estructura legal que ampara los procesos de administración de justicia, lo cual implica al procedimiento materia de observación, esto es el orientado hacia la sanción administrativa.

¿Cuál es el efecto de la aplicación de garantías para asegurar los derechos disponibles vinculados con el procedimiento administrativo sancionador? Como se ha señalado, la función de control que le corresponde al Estado, versa sobre un aspecto de ejecución, lo que implica el traslado de los derechos que se encuentran disponible en el ordenamiento constitucional hacia la legislación especial. En tal sentido, al revisar la estructura del procedimiento administrativo sancionador, no se aprecia una condición amplia respecto a la garantía sobre la tutela efectiva que le corresponde al administrado en el papel de consumidor; toda vez que el principio que garantiza un debido proceso no se ejecuta de manera completa.

Esta determinación se establece de acuerdo a la pauta legislativa que contempla de manera específica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, al señalar las condiciones sobre las que se ejecuta el procedimiento administrativo para garantizar los derechos del administrado en el papel de consumidor, el mismo que tendrá como consecuencia la aplicación de una sanción al infractor de las normas establecidas en dicho ordenamiento. Dicha estructura ha sufrido una bifurcación al contemplar dos opciones dentro de un mismo procedimiento, el procedimiento de protección al consumidor iniciado por denuncia de parte y aquel que tiene como consecuencia la sanción administrativa.

En primer lugar, la estructura de los procedimientos trilaterales no deberían admitir esta restricción de la actividad del consumidor cuyos derechos han sido afectados, puesto que corresponde atender los derechos disponibles que le son atribuidos constitucionalmente a fin de participar activamente en el desarrollo de las acciones conducentes a determinar la responsabilidad del infractor el

establecimiento de la sanción correspondiente, que por derecho tendrá a objetar en función a la ausencia de proporcionalidad respecto al nivel del perjuicio causado.

### TOMA DE POSTURA

En nuestro ordenamiento jurídico existen derechos disponibles que son otorgados constitucionalmente a los ciudadanos, y estos derechos deben ser garantizados durante la ejecución de los procedimientos de distinta naturaleza a cargo del Estado. En el procedimiento administrativo sancionador de protección al consumidor se puede apreciar que estos derechos disponibles no son amparados a favor del consumidor de una manera correcta, siendo una opción el procedimiento trilateral ya que el mismo no limita su participación a la sola interposición de la denuncia de parte, sino que le faculta a participar activamente en todo el procedimiento hasta la toma de decisión final que se pronuncie sobre la real problemática que el consumidor llevó al aparato estatal para ser atendido.

### **6.1.3. Discusión sobre el Objetivo Específico: “Proponer legislativamente la incorporación del carácter trilateral para el procedimiento de protección al consumidor del INDECOPI”**

La construcción legislativa que se genera en base a las garantías que supone el ordenamiento constitucional, implica la contemplación de los derechos que inspira como base del control del poder en el ámbito de la sociedad; es por ello que las estructuras jurídicas destinadas a controlar la actividad de los sujetos de derecho en torno a la actividad pública y privada requiere de una justificación cuyos fundamentos impliquen el respecto de los derechos que se encuentran contemplados como norma.

En virtud de ello es que se concibe la posibilidad de estructurar la condición trilateral de manera explícita en el ordenamiento de protección al consumidor con el fin de lograr un adecuado control de la actividad privada con la adecuada intervención de la parte afectada y que se supone es el eje de la construcción proteccionista del esquema de INDECOPI. Esta postura toma su base en el resultado de lo observado según las figuras que contempla el derecho administrativo en torno a la sanción que pueda generarse en razón de la verificación de responsabilidades dentro de la estructura del derecho de consumo.

De acuerdo al análisis de las figuras que contempla el derecho administrativo, se verifica que la potestad sancionadora se apoya de elementos de reproche en virtud del reconocimiento del nivel lesivo que ocasiona el comportamiento de la entidad prestadora del bien o servicio, así se reconoce la necesidad de establecer una sanción adecuada de acuerdo al criterio objetivo

aplicado en el procedimiento administrativo. Tal ejecución no se aprecia como apropiada para asegurar un control óptimo de los principios que rige desde el ordenamiento jurídico constitucional.

Vale decir que la actual estructura del ordenamiento administrativo incorpora un esquema de sanción, el cual se proyecta en base al desarrollo de un procedimiento insuficiente, ello en tanto que no propicia el control del principio de tutela jurisdiccional efectiva que le corresponde en este caso al administrado. Tal condición es la que se identifica al observar que procesa irregularmente la intervención de este sujeto afectado, lo que limita la posibilidad de aplicar injerencia en el desarrollo del proceso y con tal intervención establecer un correcto ejercicio del derecho a la defensa de sus intereses que son los que se discuten precisamente en este tipo de procedimientos.

Es por tal razón que se puede apreciar como justificada la propuesta de adicionar en la estructura del procedimiento administrativo sancionador en el ámbito de la protección al consumidor, el carácter trilateral que permita la intervención del consumidor afectado en sus derechos a fin de que se garantice el principio a la tutela efectiva. Para tal fin se han de establecer lineamientos de acción que permitan controlar dicha intervención más allá del aspecto de observación, para pasar a una activa intervención que incluya carga probatoria para conducir de manera adecuada el planteamiento contradictorio en tal procedimiento.

## TOMA DE POSTURA

De acuerdo a las observaciones teóricas recogidas en la investigación se ha podido verificar la posibilidad de establecer un procedimiento administrativo de protección al consumidor más idóneo, ello en función a la necesidad advertida de contemplar el debido procedimiento bajo el lineamiento del derecho a la defensa que le corresponde de manera equitativa a las partes intervinientes en tanto se trata de una planteamiento contradictorio en la discusión procesal, por lo cual, se plantea la aplicación del procedimiento trilateral, en donde el consumidor tenga un papel más activo y cuyo fin sea la búsqueda de la solución del problema planteado.

## **6.2. La validación de las variables**

Con el desarrollo de esta fase se pretende dar a conocer el sentido de validez que en función al desarrollo de la discusión, puede ser atribuido a cada una de las variables que componen el esquema de investigación, es así que de cada variable se obtendrá una afirmación que permita reconocer el sentido lógico de su participación como elemento determinante de la hipótesis planteada; para luego ello permita establecer una determinación final de la investigación.

### **6.2.1. Sobre la Variable Independiente: “La naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento de protección al consumidor”**

Es importante recordar que el concepto que representa esta variable se asume como el factor que origina el problema observado en esta investigación; de acuerdo a ello se puede indicar que la actual estructura del procedimiento de protección al consumidor no se aprecia como idóneo para satisfacer las necesidades de contemplación procesal del principal afectado por esta condición en la que se desarrolla la solución del conflicto de consumo.

Por tal razón esta causa del problema debe asumirse en función a que la parte afectada ve mermado su derecho al debido proceso, en tanto su participación no es activa, por lo que su nivel de satisfacción se vería afectado, más aún si la consecuencia de este procedimiento es la sanción, la cual no soluciona directamente su problemática.

Es necesario precisar que, el procedimiento administrativo tiene dos ámbitos de protección, uno relacionado directamente con la aplicación de la ley y otro con la protección del administrado frente a sus necesidades. Ello se logra cuando la administración en primer lugar reconoce el derecho y luego verifica la afectación particular del administrado, siendo la sanción una herramienta que, para lograr los fines del sistema de protección del consumidor, es decir, la real satisfacción de las necesidades de este último.

De acuerdo a las observaciones teóricas recogidas en la investigación se ha podido verificar la posibilidad de establecer un procedimiento administrativo de protección al consumidor más idóneo, ello en función a la necesidad advertida de contemplar el debido procedimiento bajo el lineamiento del derecho a la defensa que le corresponde de manera equitativa a las partes intervinientes en tanto se trata de una planteamiento contradictorio en la discusión procesal, por lo cual, se plantea la aplicación del procedimiento trilateral, en donde el consumidor tenga un papel más activo y cuyo fin sea la búsqueda de la solución del problema planteado.

Es en virtud a estos planteamientos que se puede señalar como validación de la variable independiente, la siguiente afirmación:

**La naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento de protección al consumidor no cumple con la expectativa procesal del afectado.**



### **6.2.2. Sobre la Variable Dependiente: “La protección de los derechos disponibles en las denuncias de parte que otorga el proceso trilateral”**

Al igual que la indicación de la variable anterior se asume como la causa del problema, esta variable dependiente, se debe concebir como el concepto que sufre el efecto de dicha condición problemática; es así que las condiciones en las que se presentan los derechos disponibles del consumidor, relacionados con el debido proceso, permite consolidar una teoría de viabilidad para la incorporación de la exigencia del carácter trilateral en los procesos de protección al consumidor.

De acuerdo a ello se debe indicar que estos derechos disponibles que son otorgados constitucionalmente a los ciudadanos, y estos derechos deben ser garantizados durante la ejecución de los procedimientos de distinta naturaleza a cargo del Estado. En el procedimiento administrativo sancionador de protección al consumidor se puede apreciar que estos derechos disponibles no son amparados a favor del consumidor de una manera correcta, siendo una opción el procedimiento trilateral ya que el mismo no limita su participación a la sola interposición de la denuncia de parte, sino que le faculta a participar activamente en todo el procedimiento hasta la toma de decisión final que se pronuncie sobre la real problemática que el consumidor llevó al aparato estatal para ser atendido.

Por lo mismo que en función a las afirmaciones vertidas, cabe indicar que la variable se valida mediante la siguiente afirmación:

**Resulta viable la protección de los derechos disponibles en las denuncias de parte mediante la incorporación del proceso trilateral como ruta de acción procesal.**

### **6.3. La Contrastación de la Hipótesis**

De acuerdo al desarrollo de las posturas correspondientes a cada objetivo específico que se han sintetizado para lograr validar el sentido de los conceptos que incorporan las variables, es posible señalar un criterio determinante sobre el problema planteado en esta investigación y desde luego corroborar la hipótesis inicialmente construida. Ello mediante la unión de las validaciones que han surgido de cada una de las variables de la investigación, lo cual da como resultado la determinación final de la tesis, y se plasma de la siguiente manera.

**La naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento de protección al consumidor no cumple con la expectativa procesal del afectado, por lo tanto, resulta viable la protección de los derechos disponibles en las denuncias de parte mediante la incorporación del proceso trilateral como ruta de acción procesal.**

## **CONCLUSIONES**

### **Conclusión General**

Se ha logrado determinar que La naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento de protección al consumidor no cumple con la expectativa procesal del afectado, por lo tanto, resulta viable la protección de los derechos disponibles en las denuncias de parte mediante la incorporación del proceso trilateral como ruta de acción procesal.

### **Conclusiones Específicas**

Primera:

Se ha logrado determinar de acuerdo al desarrollo doctrinario sobre la naturaleza jurídica sancionadora del procedimiento de protección al consumidor, que, partiendo del procedimiento administrativo en el cual se aprecia dos ámbitos de protección, uno relacionado directamente con la aplicación de la ley y otro con la protección del administrado frente a sus necesidades. Ello se logra cuando la administración en primer lugar reconoce el derecho y luego verifica la afectación particular del administrado, siendo la sanción una herramienta que, para lograr los fines del sistema de protección del consumidor, es decir, la real satisfacción de las necesidades de este último.

Segunda:

De acuerdo al estudio de la teoría de la protección de los derechos disponibles en las denuncias de parte que otorga el procedimiento trilateral, se logró establecer que son otorgados constitucionalmente a los ciudadanos, y estos

derechos deben ser garantizados durante la ejecución de los procedimientos de distinta naturaleza a cargo del Estado. En el procedimiento administrativo sancionador de protección al consumidor se puede apreciar que estos derechos disponibles no son amparados a favor del consumidor de una manera correcta, siendo una opción el procedimiento trilateral ya que el mismo no limita su participación a la sola interposición de la denuncia de parte, sino que le faculta a participar activamente en todo el procedimiento hasta la toma de decisión final que se pronuncie sobre la real problemática que el consumidor llevó al aparato estatal para ser atendido.

Tercera:

Se ha llegado a concluir respecto a la posibilidad legislativa de incorporación del carácter trilateral para el procedimiento de protección al consumidor del INDECOPI, que, es viable establecer un procedimiento administrativo de protección al consumidor más idóneo, ello en función a la necesidad advertida de contemplar el debido procedimiento bajo el lineamiento del derecho a la defensa que le corresponde de manera equitativa a las partes intervinientes en tanto se trata de una planteamiento contradictorio en la discusión procesal, por lo cual, se plantea la aplicación del procedimiento trilateral, en donde el consumidor tenga un papel más activo y cuyo fin sea la búsqueda de la solución del problema planteado.

## **RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Se recomienda al legislativo la evaluación de la realidad del procedimiento de protección al consumidor, en el aspecto del tratamiento procesal que se otorga al afectado por las infracciones del código específico, a fin de que se corroboren los factores ahora planteados en esta investigación y con ello se reoriente la política pública de protección, para que sea enfocada en los intereses completos del consumidor cuyo derecho de participación es restringido.

### **Segunda:**

Se sugiere que la incorporación del procedimiento trilateral ante la denuncia de parte para suplir al procedimiento sancionador, debe fundamentar su regulación en la aplicación de los principios de dualidad de partes, igualdad de partes, y contradicción de partes como derechos disponibles que corresponden al consumidor afectado.

## BIBLIOGRAFÍA

- Armas Cruz, J. N. (2010). La actividad Probatoria en el Procedimiento administrativo: su diferencia con la del código procesal Civil. *Universidad Nacional de Trujillo*, 1-185 . Recuperado el 21 de Agosto de 2020, de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8283/ArmasCruz\\_J%20-%20PizarroOrtecho\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8283/ArmasCruz_J%20-%20PizarroOrtecho_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ayvar Ayvar, R., & Borda Gianella, W. (2019). La prescripción de las infracciones En el Derecho Administrativo Sancionador Peruano. *Revista de Derecho THEMIS*, 269-291 . Recuperado el 21 de Agosto de 2020, de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/download/21991/21397/>
- Cordero, E. (Diciembre de 2012). El Derecho administrativo sancionador y su relación con el Derecho Penal. *Revista de Derecho (Valdivia)*, XXV(2), 131-157. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1737/173725189006.pdf>
- Cuyutupa, J. (2017). *La caracterización del procedimiento administrativo de protección al consumidor ¿un frankenstein administrativo? Propuesta de cambio para la efectiva tutela del derecho fundamental de la protección al consumidor*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Danós Ordoñez, J. (1995). Notas acerca de la potestad sancionadora de la administración pública. *Ius Et Veritas*(10), 149-160. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/15485/15935>
- Durand Carrion, J. (2016). El Código de Protección y Defensa del consumidor, retos y desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable

en el Perú. *Revista de Actualidad Mercantil*, 4, 94-135. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/14958/15492>

Durand, J. B. (2010). Determinación del Derecho del Consumidor como Disciplina Jurídica Autónoma. *Derecho y Sociedad* 34, 69-81. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13329>

Gómez, H. (2011). El Procedimiento Trilateral: ¿Cuasijurisdiccional? *Círculo de Derecho Administrativo*, II(10), 15-42. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13674>

Guzmán, C. (2020). *Procedimiento administrativo general*. Lima: Instituto Pacífico.

Hernández, H. (2012). ¿Pueden las entidades públicas actuar como parte en el procedimiento trilaterla? Una interpretación forzada del artículo 219 de la Ley 27444. *Revista Jurídica del Perú*(135).

Liza Ferrari, G. A. (2018). *El procedimiento de protección al consumidor que se sigue ante el Indecopi por denuncia de parte debe ser trilateral y no sancionador*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14242/LIZA\\_FERRARI\\_EL\\_PROCEDIMIENTO\\_DE\\_PROTECCION\\_AL\\_CONSUMIDOR\\_QUE\\_SE\\_SIGUE\\_ANTE\\_EL\\_INDECOPI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14242/LIZA_FERRARI_EL_PROCEDIMIENTO_DE_PROTECCION_AL_CONSUMIDOR_QUE_SE_SIGUE_ANTE_EL_INDECOPI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Loo, M. (Enero-Junio de 2017). El significado del procedimiento administrativo. *Revista Derecho del Estado*(38), 155-175. Obtenido de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derest/article/view/4930/5908>
- Maraví Contreras, A. (2013). Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú. *Equipo de Derecho Mercantil*, 31- 41. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/12897/13478>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre la población a estudio. *Int. J. Mothpol*, 227-232. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Roca , S., & Céspedes, E. (2011). La Ley y las Prácticas de protección al Consumidor en el Perú. *Scielo*, 485-522 . Recuperado el 20 de Agosto de 2020, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792011000200008](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792011000200008)
- Rojas, E. (2011). El debido procedimiento administrativo. *Derecho PUCP*(67), 177-188. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5336/533656148010.pdf>
- Silva, V. (2017). *Los criterios objetivos de aplicación de sanciones en materia de protección al consumidor: una correcta aplicación de los principios de proporcionalidad, razonabilidad y predictibilidad*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1094/1/TL\\_SilvaVasquezVilmaErika.pdf.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1094/1/TL_SilvaVasquezVilmaErika.pdf.pdf)



Stanzione, P. (Noviembre-Diciembre de 1994). Por una síntesis unitaria en la defensa del consumidor. *De Derecho Civil*, XI, 888-889.

Vargas, E. (2019). El procedimiento administrativo trilateral como mecanismo de solución de controversias en el sector eléctrico peruano. *Círculo de Derecho Administrativo*, 96-123. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22167/21483>

Walpole, R., & Myers, R. (1966). *Probabilidad y estadística* (Cuarta ed.). México: McGraw\_Hill.



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA**  
**UNIDAD DE INVESTIGACION**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN**  
**A C T A DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N° 27-2023-UI-FDCP**

Sustentación para optar el Título de ABOGADO de: **Moisés Antonio Torres Mejía.**

Siendo las 9:00 a.m. del día lunes 05 de junio del 2023 se reunieron vía Plataforma Virtual MEET de Google Suite de la Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo”, los miembros del jurado evaluador de la tesis titulada: “**LA NATURALEZA JURÍDICA SANCIONADORA DEL PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y LOS DERECHOS DISPONIBLES QUE GARANTIZA EL PROCEDIMIENTO TRILATERAL**”, designados por Decreto N° 048-2020-VIRTUAL-UI-FDCP-UNPRG de fecha 29 de setiembre del 2020, con la finalidad Evaluar y Calificar la sustentación de la tesis antes mencionada, por parte de los Señores Catedráticos:

**PRESIDENTE : Dr. AMADOR MONDOÑEDO VALLE.**

**SECRETARIO : Mag. CARLOS MANUEL ANTENOR CEVALLOS DE BARRENECHEA.**

**VOCAL : Abog. CESAR VARGAS RODRIGUEZ**


La tesis fue asesorada por Dr. RAFAEL HERNÁNDEZ CANELO, nombrada por Decreto N°048-2020-VIRTUAL-UI-FDCP-UNPRG de fecha 29 de setiembre del 2020.


El acto de sustentación fue autorizado por Resolución N°223-2023-FDCP-VIRTUAL de fecha 02 de junio del 2023.

La tesis fue presentada y sustentada por el bachiller **Moisés Antonio Torres Mejía** y tuvo una duración de 30 minutos. Después de la sustentación y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado; se procedió a la calificación respectiva, obteniendo el siguiente resultado: **APROBADA con la nota de 17 (Diecisiete) en la escala vigesimal, mención de BUENO. Por lo que queda APTO** para obtener el Título Profesional de **ABOGADO**, de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Derecho y Ciencia Política, y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Siendo las 10:31 a.m., del mismo día, se da por concluido el acto académico suscribiendo los miembros del jurado el Acta; quedando registrado el video en el link: <https://drive.google.com/file/d/1bT1XeSqR0z2uT4m68EhCevKv-ckj6XP0/view?usp=sharing>

Lambayeque, lunes 05 de junio del 2023

  
**Dr. AMADOR MONDOÑEDO VALLE**  
Presidente del Jurado

  
**Mag. CARLOS MANUEL ANTENOR CEVALLOS DE BARRENECHEA**  
Secretario de Jurado

  
**Abog. CESAR VARGAS RODRIGUEZ**  
Vocal del Jurado.

**Certificación:** El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, certifica la veracidad del contenido del Acta de sustentación de tesis Virtual N° 27-2023-UI-FDCP correspondiente a Moisés Antonio Torres Mejía, evento que se ha realizado de manera virtual el día lunes 05 de junio del 2023 y aparece registrada en el archivo correspondiente.

Lambayeque, 03 de julio del 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA

  
**Dr. Rafael Hernández Canelo**  
Director De La Unidad De Investigación

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dr. RAFAEL HERNÁNDEZ CANELO, Asesor de Tesis de Bach. **MOISÉS ANTONIO TORRES MEJÍA**, titulada ***“LA NATURALEZA JURÍDICA SANCIONADORA DEL PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y LOS DERECHOS DISPONIBLES QUE GARANTIZA EL PROCEDIMIENTO TRILATERAL”***, luego de la revisión exhaustiva del documento, constato que la misma tiene un índice de similitud de 14% (CATORCE %) verificable en el reporte de similitud del programa TURNITIN.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 02 de diciembre del 2022



---

**Dr. RAFAEL HERNÁNDEZ CANELO**  
**D.N.I. 16465401**  
**ASESOR**

## TESIS FINAL

### INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1

[hdl.handle.net](http://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

6%

2

[repositorio.unprg.edu.pe](http://repositorio.unprg.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

3

Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Trabajo del estudiante

1%

4

[repositorio.uss.edu.pe](http://repositorio.uss.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

5

[www.studocu.com](http://www.studocu.com)

Fuente de Internet

1%

6

[dspace.unitru.edu.pe](http://dspace.unitru.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

7

[tesis.pucp.edu.pe](http://tesis.pucp.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

8

[vsip.info](http://vsip.info)

Fuente de Internet

<1%

9

[docs.google.com](http://docs.google.com)

Fuente de Internet



Dr. RAFAEL HERNÁNDEZ CANELO

D.N.I. 16465401

ASESOR

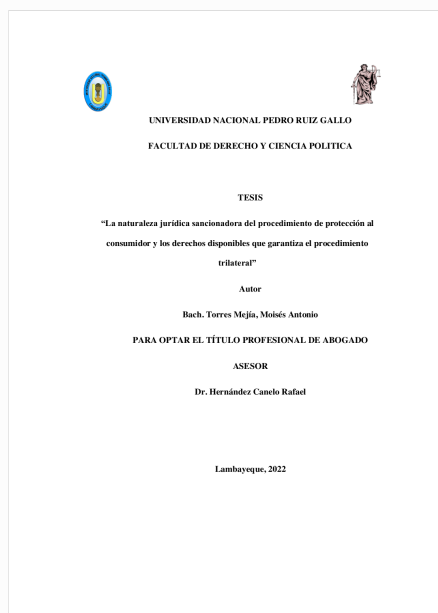


## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Moises Torres Mejia  
Título del ejercicio: REVISION DE TESIS  
Título de la entrega: TESIS FINAL  
Nombre del archivo: TESIS\_TORRES\_MEJ\_A\_MOISES.docx  
Tamaño del archivo: 232.63K  
Total páginas: 100  
Total de palabras: 17,523  
Total de caracteres: 97,402  
Fecha de entrega: 27-oct.-2022 12:55a. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entrega... 1936656585



Derechos de autor 2022 Turnitin. Todos los derechos reservados.

**Dr. RAFAEL HERNÁNDEZ CANELO**

**D.N.I. 16465401**

**ASESOR**