UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019

Tesis para optar el título profesional de Abogado

AUTORA:

Raysa Cristel Flores Arévalo

ASESOR:

Abog. Mg. José Roberto Siaden Valdivieso

Tarapoto-Perú

2022

Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN TARAPOTO - PERU

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional (CC BY 4.0)
Vea una copia de esta licencia en https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es

Obra publicada con autorización del autor

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019

Tesis para optar el título profesional de Abogado

AUTORA:

Raysa Cristel Flores Arévalo

ASESOR:

Abog. Mg. José Roberto Siaden Valdivieso

Tarapoto-Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019

Tesis para optar el título profesional de Abogado

AUTORA:

Raysa Cristel Flores Arévalo

ASESOR:

Abog. Mg. José Roberto Siaden Valdivieso

Tarapoto- Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019

AUTORA:

Raysa Cristel Flores Arévalo

Sustentada y aprobada el día 31 de agosto del 2022, por los siguientes jurados:

Dr. Nelson M. Quiñones Vásquez
Presidente

Dr. Jorge Luis Miranda Bautista
Secretario

Abg. Mg. Jhin D. Moreno Aguilar
Vocal

Abg. Mg. José R. Siaden Valdivieso
Asesor

Acta de sustentación de trabajos de investigación conducentes a grados y títulos № 010

Jurado reconocido con Resolución N° 121-2021 UNSM/FDyCP-CFT/NLU

Facultad de Derecho y Ciencias Politicas,
Escuela Profesional De Derecho.

A las 12:30 del 31/08/2022 inició al acto público de sustentación del trabajo de investigación "Eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martin 2017-2019" para optar el título de Abogado, presentado por la Bachiller Raysa Cristel Flores Arévalo con la asesoría de Abg. Mg. José Roberto Siaden Valdivieso.

Instalada la Mesa Directiva conformada por Ing. Dr. Nelson Milciades Quiñones Vásquez (presidente del jurado), Abg. Mg. Jorge Luis Miranda Bautista (secretario), Abg. Mg. Jhin Demetrio Moreno Aguilar (vocal), y acompañados por Abg. Mg. José Roberto Siaden Valdivieso (asesor); el presidente del jurado dirigió brevemente unas palabras y a continuación el secretario dio lectura a la Resolución № 093-2022-UNSM/FDyCP-CFT/NLU.

Seguidamente el autor expuso el trabajo de investigación y el jurado realizó las preguntas pertinentes, respondidas por el sustentante y eventualmente, con la venia del jurado, por el asesor.

Una vez terminada la ronda de preguntas el jurado procedió a deliberar para determinar la calificación final, para lo cual dispuso un receso de quince (15) minutos, sin participación del asesor; sin la presencia del sustentante y otros participantes del acto público.

Luego de aplicar los criterios de calificación con estricta observancia del principio de objetividad y de acuerdo con los puntajes en escala vigesimal (de 0 a 20), según el Anexo 4.2 del RG – CTI, la nota de sustentación otorgada resultante del promedio aritmético de los calificativos emitidos por cada uno de los miembros del jurado fue BUENO (15); tal como se deja constar en la siguiente descripción:

De acuerdo con el Artículo 40° del RG – CTI, la nota obtenida es 15 aprobatoria y correspondiente a la calificación de BUENO. Leído este resultado en presencia de todos los participantes del acto de sustentación, el secretario dio lectura a las observaciones subsanables al informe final que el autor deberá corregir y alcanzar al jurado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

Se deja constancia que la presente acta se inscribe en el Libro de Sustentaciones № 644 de "Libro de Registro de Actas de Sustentaciones de Tesis de la Escuela Profesional de Derecho de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional de San Martin - Tarapoto".

Firman los integrantes de la Mesa Directiva y el autor del trabajo de investigación en señal de conformidad, dando por concluido el acto a las 13:15 horas, el mismo día de 31/08/2022.

Abg. Mg. Jorge L. Miranda Bautista
Secretario del jurado

Dr. Nelson M. Quiñones Vásquez
Presidente de jurado

Abg. Mg. Jhin D. Moreno Aguilar
Vocal del jurado

Br. Raysa Cristel Flores Arévalo
Autor

Abg. Mg. José Roberto Siaden Valdivieso
Asesor

Declaratoria de autenticidad

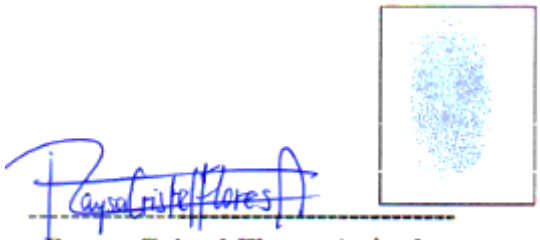
Raysa Cristel Flores Arévalo, identificada con DNI N° 72423435; egresada de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad Nacional de San Martín, con la tesis titulada: **Eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. La redacción se ha realizado, teniendo en cuenta las citas y referencias bibliográficas para las fuentes de consulta.
3. La información plasmada en esta tesis, no fue autoplagiada.
4. Los datos en los resultados son reales, no fueron alterados, ni copiados; por lo tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumo la responsabilidad y las posibles consecuencias que mi accionar derive, sometiéndome a las normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 31de agosto del 2022



Raysa Cristel Flores Arévalo

DNI N° 72423435

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: FLORES ARÉVALO RAYSA CRISTEL	
Código de alumno : 72423435	**Teléfono:**
Correo electrónico :	**DNI:** 72423435

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de: DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS
Escuela Profesional de: DERECHO

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	( )
Trabajo de suficiencia profesional	( )		

4. Datos del Trabajo de investigación

Titulo : EFICACIA DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS INTERPUESTAS POR INDECOPI PARA LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR EN EL SECTOR FINANCIERO, REGIÓN SAN MARTIN 2017 - 2019
Año de publicación: 2022

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	( )
Acceso restringido **	( )		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegraa todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI **"Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA"**.

Firma del Autor

8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM.

Fecha de recepción del documento.

22 / 09 / 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto – UNSM

Ing. Grecia Vanessa Fachin Ruiz
Responsable

***Acceso abierto**: uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

Dedico el trabajo realizado a Dios; A mi mamá por su apoyo incondicional, a mi hija quien es mi tesoro y adoración el motor para salir adelante, a mis hermanos por ser el ejemplo de perseverancia y dedicación en los estudios. A mi compañero de vida por ser mi roca en momentos difíciles. A mis compañeros y amigos, que compartieron conmigo esta etapa de formación profesional.

A todos aquellos que siempre tuvieron una palabra de aliento en mi vida.

Raysa Cristel

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la vida y las bendiciones que me da día a día.

Agradezco a los docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Escuela Profesional de Derecho de la Universidad Nacional de San Martín, por las enseñanzas que me han brindado durante este proceso de formación universitaria.

A los magistrados, y abogados que me motivaron en mi formación como profesional del derecho.

Agradezco a INDECOPI – San Martin, por brindarme la información necesaria para la elaboración del presente trabajo de investigación.

Raysa Cristel

Índice general

Dedicatoria vi

Agradecimiento vii

Índice general viii

Índice de tablas ix

Índice de figuras x

Resumen xi

Abstract xii

Introducción 1

CAPÍTULO I REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA 6

1.1. Antecedentes 6

1.2. Bases teóricas 13

1.3. Definición de términos básicos 24

CAPÍTULO II MATERIAL Y MÉTODOS 27

CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN 35

CONCLUSIONES 49

RECOMENDACIONES 50

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 51

ANEXOS 56

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables 28

Tabla 2 Validación de instrumentos 32

Tabla 3 Eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el Sector Financiero, Región San Martín 2017-2019 36

Tabla 4 Medidas correctivas más frecuentes interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el Sector Financiero, Región San Martín 2017-2019 37

Tabla 5 Medidas correctivas reparadoras más frecuentes interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el Sector Financiero, Región San Martín 2017-2019 39

Tabla 6 Medidas correctivas complementarias más frecuentes interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el Sector Financiero, Región San Martín 2017-2019 40

Tabla 7 Relación entre las medidas correctivas reparadoras y complementarias aplicadas por INDECOPI y la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019 41

Tabla 8 Relación entre las medidas correctivas aplicadas por INDECOPI y la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019 42

Tabla 9 Decisión Chi-cuadrado 43

Tabla 10 Eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019 44

Tabla 11 Rango para determinar el nivel de eficacia 45

Índice de figuras

Figura 1:Medidas correctivas más frecuentes interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el Sector Financiero, Región San Martín 2017-2019 38

Figura 2: Campana de Gauss 43

Figura 3: Eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019 44

Resumen

La presente investigación denominada “Eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019”, propuso como objetivo general determinar el nivel de eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019. La investigación estuvo orientada a un enfoque cuantitativo, fue de tipo aplicada a nivel descriptivo simple y presentó un diseño no experimental-transversal; la población estuvo compuesta por 50 resoluciones concernientes a los reclamos interpuestos por los consumidores de servicios financieros a la Oficina Regional del Indecopi - San Martín, mientras que para la muestra se consideraron a 30 resoluciones, por lo que se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia; se empleó como técnica la observación y como instrumento de recolección de datos la guía de observación. Se llegó a concluir que el nivel de eficacia de las medidas correctivas fue alto para los años 2017, 2018 y 2019 respectivamente dado que se reconoce que en el 97% de los 30 casos analizados a través de los expedientes, la parte demandada ha cumplido en su totalidad con las medidas correctivas interpuestas por el órgano competente. Por otra parte, se reconoce que en un 3% de los casos no se ha cumplido con la debida ejecución de la medida correctiva interpuesta.

Palabras clave: Eficacia, medidas correctivas, medidas complementarias, medidas reparadoras, protección del consumidor, sector financiero.

Abstract

The present research entitled "Effectiveness of the corrective measures imposed by INDECOPI for consumer protection in the financial sector, San Martin Region 2017-2019", proposed as a general objective to determine the level of effectiveness of the corrective measures imposed by INDECOPI for consumer protection in the financial sector, San Martin Region 2017-2019. The research had a quantitative approach, was applied at a simple descriptive level and presented a non-experimental-transversal design; the population was made up of 50 resolutions concerning complaints filed by consumers of financial services at the Regional Office of Indecopi - San Martín, while the sample consisted of 30 resolutions, therefore non-probabilistic sampling by convenience was used. The observation was used as a technique and the observation guide was used as an instrument for data collection. It was concluded that the level of effectiveness of the corrective measures was high for the years 2017, 2018 and 2019 respectively since it is recognized that in 97% of the 30 cases analyzed through the files, the respondent has fully complied with the corrective measures interposed by the competent body. On the other hand, it is recognized that in 3% of the cases the corrective measure has not been duly executed.

Keywords: Effectiveness, corrective measures, complementary measures, remedial measures, consumer protection, financial sector.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
COORDINACIÓN
CENTRO DE IDIOMAS

Introducción

A lo largo de los años, las leyes y normativas que promueven el derecho de los consumidores han tenido avances significativos en un contexto mundial, por cuanto los Gobiernos de numerosos países han buscado asegurar la protección a los consumidores en la transacción de los productos y servicios que adquieran; por cuanto, en 1968 se aprobó la Ley Fundamental de Protección del Consumidor en Japón, en 1971 la Ley de Quebec de Protección del Consumidor en Canadá, en 1974 la Ley de Prácticas Comerciales en Australia, en 1975 la Ley de Protección al Consumidor en Venezuela, en 1976 la Ley Federal de Protección al Consumidor en México, en 1984 la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios en España, en 1986 la Ley de Protección del Consumidor en India, en 1990 el Código de Protección del Consumidor en Brasil, en 1992 la Ley de Protección del Consumidor en Rusia, en 1992 el Código del Consumo en Francia, en 1993 la Ley de Protección del Consumidor en Chile, en 1999 la Ley de Protección del Consumidor en Indonesia, en 2005 el Código del Consumidor en Italia y en 2011 el Estatuto del Consumidor en Colombia, lo cual ha permitido reconocer de esta manera la necesidad de velar por la salud, bienestar y seguridad pública de los consumidores al momento de requerir un producto o servicio (Naciones Unidas, 2017, p.22).

En el contexto nacional, el Estado Peruano mediante el Decreto Legislativo N°716, aprobó la creación de la Ley de Protección al Consumidor, la misma que en la actualidad es conocida como la Ley N°29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el Art. 81 y Art. 105 de la presente ley reconocen que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI es la institución responsable de proteger los derechos de los consumidores y resolver las controversias que puedan presentarse entre los proveedores y consumidores durante la transferencia o consumo del producto o servicio adquirido, en el cual busca garantizar el cumplimiento de los derechos de los consumidores.

Asimismo, a través de un informe presentado por el Ministerio de Justicia (2018) se pudo conocer que para el año 2015 se presentaron 1,565,401 reclamos a las instituciones del sector financiero, de los cuales el 60% fueron resueltos a favor del consumidor; para el año 2016 se presentaron 1,654,396 reclamos, de los cuales el 59.6% fueron resueltos a

favor del consumidor; para el año 2017 se presentaron 1,946,098 reclamos, de los cuales el 56.1% fueron resueltos a favor del consumidor; finalmente, para el año 2018 se presentaron 2,101,385, de los cuales el 55.8% fueron resueltos a favor del consumidor.

Por otra parte, mediante el informe anual presentado por el INDECOPI (2020) se conoce que, en el año 2019, los reclamos presentados por los clientes y usuarios de los servicios financieros incrementaron en un 16.7% en comparación con el periodo anterior, siendo este equivalente a 2,458,258 reclamos, de los cuales el 97.1% pertenecen exclusivamente a las entidades del sistema financiero, el 92.6% fueron resueltos por la Sala Especializada en Protección al Consumidor dentro de los plazos establecidos por normativa sin necesidad de solicitar una ampliación de carácter excepcional y el 56.5% culminaron a favor del consumidor, quedando evidenciado de esta manera que el sector financiero es el sector con mayor cantidad de reclamos efectuados por parte de los usuarios. Cabe mencionar también que entre las principales causales de reclamo a las entidades financieras destaca la falta de idoneidad con un 77.2%, operaciones no reconocidas con un 13.8%, métodos abusivos de cobranza con un 2.2% y reporte indebido a centrales de riesgo con un 2.2%. Así pues, la cantidad de denuncias concluidas por INDECOPI a favor del consumidor fueron 11,219, 9,891 y 11,235 para los años 2017, 2018 y 2019 respectivamente, mientras que, por otro lado, se interpusieron 2,054, 1,896 y 1,805 sanciones para los años 2017, 2018 y 2019 respectivamente.

En un contexto local, a través del informe anual presentado por INDECOPI (2020) se reconoce que la oficina regional del INDECOPI San Martín ha resuelto para el año 2019 aproximadamente 6,139 reclamos efectuados por parte de los usuarios hacia las entidades financieras, los cuales han representado el 0.3% de la totalidad de reclamos resueltos a nivel nacional. Así pues, se presume que las medidas correctivas tipificadas en la Ley N°29571, las cuales son interpuestas por INDECOPI a favor de los consumidores no alcanzan un óptimo nivel de eficacia, por cuanto no son cumplidas en su totalidad por la institución financiera, imposibilitando de esta manera que se garantice la protección del consumidor. Por tal motivo, frente al contexto que se presenta en la realidad local, la investigación busca determinar el nivel de eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI con el propósito de garantizar la protección del consumidor en el sector financiero.

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es el nivel de eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019?

Objetivos

Objetivo general

Determinar el nivel de eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019.

Objetivos específicos

OE1: Analizar la eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019.

OE2: Identificar cuáles son las medidas correctivas más frecuentes interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019.

OE3: Determinar la relación existente entre las medidas correctivas aplicadas por INDECOPI y la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019.

Hipótesis

Hipótesis general

Hi: El nivel de eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019, es alta.

Justificación de la investigación

Por conveniencia

La investigación fue conveniente porque permitió identificar las deficiencias o falencias que dificultan que las medidas correctivas por INDECOPI pueden ser interpuestas de manera eficaz, así como proporcionar beneficios a los operadores de justicia y población en general con el objeto de que los consumidores puedan ser debidamente informados antes de adquirir un producto y servicio de calidad.

Relevancia social

Permitió que las autoridades y operadores de justicia reconozcan la importancia para que el INDECOPI interponga las medidas correctivas necesarias con la finalidad de garantizar la protección de los usuarios de los servicios financieros; así también, facilitó la identificación de los aspectos críticos para que contribuyan con el cumplimiento efectivo de las medidas correctivas.

Implicancia práctica

Permitió analizar la eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, de tal manera que se pueda garantizar el cumplimiento efectivo de los derechos de los consumidores dentro todos los procesos, así como proponer medidas y acciones que contribuyan con el buen funcionamiento de las entidades e instituciones del sector financiero en beneficio de sus usuarios.

Valor teórico

Se ha recopilado información clara y veraz concerniente a las medidas correctivas y protección del consumidor de tal manera que se amplíen conocimientos sobre el tema en cuestión, así pues, se consideró además como base principal las legislaciones y normativas reguladoras, considerando principalmente lo dispuesto en la Ley N°29571 para evaluar las variables en estudio.

Utilidad metodológica

Se tuvo que diseñar y aplicar técnicas e instrumentos de recolección de información con el propósito de contribuir con la obtención de los datos necesarios que aseguren la

viabilidad de su desarrollo. De igual manera, fue fundamental seguir procesos establecidos con la finalidad de garantizar la consecución de los objetivos propuestos inicialmente.

En última instancia, es importante mencionar que la investigación se ha estructurado en los capítulos señalados a continuación:

Capítulo I, Revisión bibliográfica, donde se han presentado los antecedentes de investigación asociados con el tema en estudio y desarrollados a nivel internacional, nacional y local, así como las bases teóricas asociadas con las variables.

Capítulo II, Material y métodos, donde se presentaron las hipótesis y los aspectos metodológicos referidos al tipo, nivel y diseño de investigación, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos, materiales y métodos empleados.

Capítulo III, Resultados y discusión, donde se desarrollaron de forma ordenada cada uno de los objetivos propuestos, los cuales posteriormente han sido confrontados con otros estudios seleccionados como antecedentes con la finalidad de reconocer las discrepancias y semejanzas respecto a sus conclusiones.

Para terminar con las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes

A nivel internacional

Gonzáles, L. (2019) en su estudio *"El procedimiento de reparación por infracción a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor"* (Tesis de posgrado). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. El objetivo principal fue evaluar la variable. El estudio presentó un diseño no experimental, la población y muestra estuvo compuesta por el acervo documentario, empleó como instrumento una ficha de análisis. Conclusión: De acuerdo con lo dispuesto en la LODC se pudo conocer que la vía procesal fue pertinente para la reparación del consumidor, sin ninguna limitación de indemnizar los daños suscitados. Asimismo, se pudo deducir que existe una problemática originada por la acción de defensa del consumidor, por cuanto ha producido una serie de problemas que buscan interpretar y aplicar las normas y legislaciones correspondientes. Por otra parte, se reconoce que una de las principales falencias se basa en que los administradores de justicia resuelvan los conflictos que, pese a ser garantista de derechos, tiene una formación penal que por su naturaleza exige una exégesis limitada de las normativas, siendo este contrario al principio de duda en pro de los consumidores. Resulta relevante precisar también que la ley reconoce al consumidor como el elemento prioritario dentro del proceso de reclamo por parte del mismo en contra del proveedor.

Cobos, J. (2017) en su estudio *"El procedimiento administrativo ante la defensoría del pueblo, en derecho de consumidores"* (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Ecuador. El objetivo principal fue analizar la variable. El estudio presentó un diseño descriptivo-no experimental, la población y muestra estuvo compuesta por el acervo documentario, empleó como instrumento una ficha de análisis. Conclusión: Se evidencia que no se dispone de una norma ni ley efectiva a través del cual el Sistema de Derechos del Consumidor pueda estar basado para ser una parte constitutiva del derecho. Además, se reconoce que no se cuenta con un Tribunal Especializado en materia de consumidores que coadyuven con la tutela efectiva de sus derechos, representando ello una transgresión del principio de especialidad consagrando el Art. 11 del Código Orgánico de la Función Judicial. Por otro lado, en función a lo señalado

en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, se puede conocer que los procesos para la determinación de la infracción producen desconcierto en los consumidores debido a la confusión en el seguimiento de los procesos. Por último, la función del Defensor del público respecto al Derecho de Consumidores no es suficiente visto que, al no contar con una facultad resolutiva y sancionadora, la función de los mismos es mediadora con el propósito de garantizar el cumplimiento efectivo de los derechos de los consumidores o usuarios.

Vela, A. (2019) en su estudio *"La tutela jurídica efectiva de los derechos del consumidor en la legislación ecuatoriana"* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador. El objetivo principal fue estudiar la variable. El estudio presentó un diseño descriptivo, la población y muestra estuvo compuesta por 5 personas, empleó como instrumento un cuestionario estructurado. Conclusión: La tutela de los derechos de los consumidores resulta relevante debido a que busca situar en una posición e importancia que requiere con el propósito de asegurar que no se vulnere los derechos de los consumidores. En el marco de la norma jurídica ecuatoriana concerniente a los derechos del consumidor carece de vigencia, por cuanto no se actualizaron ni adaptaron los requerimientos de los consumidores de la actualidad. De igual modo, se reconoce que, en relación a los derechos de los consumidores, no se cuenta con la vía adecuada para ejercer los derechos de los consumidores, etc., porque los analistas doctrinarios emiten sus comentarios sobre la tutela jurídica efectiva de los derechos de los consumidores como aspecto relevante dentro de la sociedad. Cabe mencionar también que la Defensoría del Pueblo, por medio de la Adjuntía de Usuarios y Consumidores, son los responsables de tramitar los procesos administrativos de los reclamos que le competen, además de estipular las sanciones morales y no resolutivas, siendo los jueces las autoridades competentes para resolver las controversias respecto al consumo de un producto o servicio.

Ocaranza, S. (2017) en su estudio *"Las falencias en la regulación de la prueba en materia de consumo y su manifestación en la práctica: El caso de la clonación de tarjetas bancarias"* (Tesis de pregrado). Universidad de Chile, Chile. El objetivo principal fue identificar las falencias relacionadas con la variable. El estudio presentó un diseño no experimental, la población y muestra estuvo compuesta por el acervo documentario, empleó como instrumento una ficha de análisis. Conclusión: Después de haber analizado los problemas que se presentan respecto a la protección del

consumidor, se puede percibir que usualmente el hecho en el que una tercera persona comete una falta en agravio del consumidor, donde tal falta no se encuentra tipificada en la normativa establecida. En tal sentido, los inconvenientes que se presentan en el caso responden a algo más que la falencia reguladora de la prueba pese a que para un efecto conclusivo conviene que sean agrupadas.

Tumbaco, T. & García, E. (2019) en su estudio *"Ineficacia del proceso sumario de usuarios y consumidores aplicado por la Defensoría del Pueblo para resarcir la afectación de los derechos de los consumidores"* (Artículo científico). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. El objetivo principal fue evaluar la variable. El estudio presentó un diseño descriptivo, la población y muestra estuvo compuesta por el acervo documentario, empleó como instrumento una guía de análisis. Conclusión: El ordenamiento jurídico establece que la Defensoría del Pueblo es la institución responsable de proteger los derechos de los consumidores; en tal sentido, se puede reconocer las razones por las cuales no pueden ejercer una potestad de carácter coercitivo acerca de los procesos en los que participan los consumidores o usuarios y los proveedores de un producto o servicio. Por último, se puede aseverar que los medios a través de los cuales se constata lo establecido que ambas partes ante los órganos competentes buscan asegurar la efectividad de los procesos sumarios.

A nivel nacional

Rodríguez Castillo, (2020) en su estudio *"Garantía del derecho a la reparación en el marco de normas contenidas en el código de protección y defensa del consumidor"* (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. El objetivo principal fue analizar el procedimiento administrativo sancionador INDECOPI a consecuencia de la interpretación del Tribunal Constitucional sobre el artículo 65 de la Constitución donde hace referencia al principio restitutio in integrum, que está referido al restablecimiento de la situación anterior a la vulneración de un derecho, y con 17 resoluciones emitidas por la Sala Especializada en Defensa de la Competencia en calidad de muestras, empleo tablas como instrumento para el análisis, siendo como conclusión que este procedimiento no es la vía idónea para garantizar el derecho a la reparación en efecto, no permite la valoración del daño emergente, lucro cesante y daño moral, para que se ordene una indemnización, que es indispensable en los casos en que no es factible el restablecimiento de la situación existente antes que se cometa la infracción, o cuando el daño generado lo haga necesario.

Muchaypiña, M., Palomino, C., Riera, E. & Velásquez, A. (2018) en su estudio *"Análisis de los derechos del consumidor dentro del marco normativo financiero e identificación de incongruencias a ocho años de vigencia"* (Tesis de posgrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. El objetivo principal fue analizar las variables. El estudio presentó un diseño descriptivo-no experimental, la población y muestra estuvo compuesta por el acervo documentario, empleó como instrumento una guía de análisis. Conclusión: Se evidencia que Indecopi no impone de manera adecuada las sanciones administrativas, lo cual está suscitando una afectación significativa de la integridad de los consumidores y el mercado comercial en general, por cuanto transgrede los derechos de los clientes y usuarios, pero sobre afecta en mayor medida a los consumidores y las entidades financieras. Asimismo, se considera pertinente que las normas no brinden protección a los consumidores negligentes, ello permite reconocer la importancia de proporcionar incentivos con la finalidad de crear un comportamiento razonable que se ampare bajo un marco regulatorio pertinente que coadyuve con la adecuada interpretación de las normas, suscitando a su vez un pronunciamiento amparado en el principio de legalidad. Además, se percibe que se efectúa una exégesis incorrecta de las normas y legislaciones vigentes por los organismos competentes.

Villegas, B. (2017) en su estudio *"La afectación a los derechos del consumidor y su resarcimiento económico en el procedimiento sancionador seguido ante INDECOPI"* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú. El objetivo principal fue evaluar las variables. El estudio fue descriptivo y presentó un diseño no experimental, la población y muestra estuvo compuesta por 17 personas, empleó como instrumento una ficha de entrevista. Conclusión: El 80% de las personas entrevistadas reconocen las labores del Indecopi, quedando evidenciado de esta manera que se conoce con la finalidad de constatar el cumplimiento de los derechos de los usuarios frente a cualquiera de las faltas cometidas por parte de los proveedores en agravio del consumidor. Asimismo, el 90% de los entrevistados se encuentra conforme con las multas aplicadas por Indecopi a favor del consumidor, debido a que permite resarcir los daños producidos hacia el mismo, además de simplificar el cumplimiento efectivo de los derechos de los consumidores de tal manera que no sean sometidos a una vía ordinaria dentro de un procedimiento judicial, evitando en todo momento que el consumidor pueda sentirse afectado.

Soles, D. (2017) en su estudio *"Fundamentos para regular un mecanismo de reparación de daños en sede administrativa"* (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Perú. El objetivo principal fue analizar la variable. El estudio fue básico-descriptivo y presentó un diseño no experimental, la población y muestra estuvo compuesta por el acervo documentario, empleó como instrumento una guía de análisis. Conclusión: Se reconoce pues que, a través de la aplicación de la Ley N°29571 se puede asegurar la protección de los consumidores o usuarios; por ello, con la aplicación del principio proconsumidor, el Gobierno debe ejercer una función tuitiva a favor de los consumidores y corregir el desequilibrio que existe, el mismos que está motivado por la asimetría informativa. Es oportuno mencionar además que los mecanismos que protegen al consumidor se encuentran regulados dentro de la misma ley y buscan proteger la transgresión de los derechos fundamentales, conforme se pudo identificar en los casos estudiados, de tal manera que se proteja en todo momento los consumidores conforme al contexto en el que se presentan. Asimismo, quedó evidenciado que no existe una protección integral al consumidor, por cuanto por la vía administrativa el consumidor no solicita un pago indemnizatorio para subsanar los daños ocasionados.

Pacheco, R. (2017) en su estudio *"Corre Indecopi, corre, ¿Resulta eficaz el procedimiento sumarísimo de protección al consumidor?"* (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. El objetivo principal fue analizar la variable. El estudio presentó un diseño descriptivo, la población y muestra estuvo compuesta por el acervo documentario, empleó como instrumento una guía de análisis. Conclusión: El Código de Protección y Defensa del Consumidor a través del proceso sumarísimo busca brindar mayor celeridad a los procesos por las infracciones cometidas en contra de los derechos de los consumidores, por ello las actividades probatorias deberán ser documentales, caso contrario, la valoración del medio probatorio que corresponda podría suscitar que la actuación de la Administración requiera de un periodo de tiempo mayor a lo señalado en la normativa. Cabe precisar además que los principios que inicialmente se aplicaban al proceso sumarísimo fueron preclusión y celeridad, pero con la incorporación de nuevos artículos y derogación de otros, se han incorporado nuevos principios propios de un procedimiento civil. Además, desde la perspectiva del autor, los procedimientos por infracción a los derechos del consumidor son de naturaleza mixta.

A nivel local

Saldaña, Y. (2019) en su estudio *"Grado de efectividad de las medidas correctivas reparadoras ordenadas por Indecopi en los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor"* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú. El objetivo principal fue analizar el nivel de efectividad de la variable. El estudio presentó un diseño descriptivo, la población y muestra estuvo compuesta por 57 procedimientos, empleó como instrumento un cuestionario. Conclusión: Se evidencia que el 100% de los procesos tramitados fueron resueltos en un periodo menor a 30 días hábiles, quedando evidenciado que los procesos fueron céleres, eficaces y proporcionaron mayores beneficios a los consumidores, por tal motivo alcanza un alto grado de efectividad. Asimismo, se reconoce que en la totalidad de los procesos en donde se aplicaron medidas correctivas reparadoras y complementarias, tales medidas fueron cumplidas de manera efectiva porque la entidad tiene políticas convenientes y para evitar las multas por la falta de cumplimiento de los mandatos. Del mismo modo, se evidencia que el 19% de los procedimientos analizados corresponden a las denuncias efectuadas a las entidades financieras, donde los hechos infractores fueron falta de idoneidad en el servicio, consumo no reconocido, cobro indebido de la deuda, falta de información, etc., en donde se dictaron y cumplieron las medidas correctivas a favor del consumidor en el 100% de las mismas.

Céliz, A. (2017) en su estudio *"Nivel de eficacia del reclamo como mecanismo alternativo de solución de conflictos en relación a los casos del rubro de servicios bancarios y financieros en la Oficina Regional de Indecopi en San Martín, periodo 2015"* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú. El objetivo principal fue evaluar el nivel de eficacia de la variable. El estudio fue descriptivo y presentó un diseño no experimental, la población y muestra estuvo compuesta por 107 reclamos interpuestos ante el Indecopi, empleó como instrumentos una guía de observación, guía de entrevista y guía de encuesta. Conclusión: El 80.37% de los reclamos efectuados tuvieron como hecho infractor la falta de idoneidad de los servicios, cobros indebidos en un 16.82%, métodos abusivos de cobranza en un 0.94%, consumos fraudulentos en un 0.94% y falta de seguridad en un 0.94%. Por otra parte, respecto a la conclusión de los reclamos, en el 72.90% se ha conciliado, en el 13.08% no se ha conciliado, en el 5.61% el reclamante ha desistido, en el 4.67% el proveedor no asistió y en el 3.74% hubo abandono del proceso. Además, se reconoce que las actas de

conciliación del reclamo para solucionar problemas bancarios y financieros son efectivas en un 100%.

León, L. (2018) en su estudio *"Vulneración a la protección del consumidor a consecuencia de la indebida aplicación de la teoría del abuso de derecho en procesos de liquidación de costas y costos procesales, tramitados ante Indecopi-Tarapoto, año 2016-2017"* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú. El objetivo principal fue evaluar las variables. El estudio fue descriptivo y presentó un diseño no experimental de corte transversal, la población y muestra estuvo compuesta por 21 solicitudes, empleó como instrumentos una guía de entrevista estructurada, guía documental y cuestionario. Conclusión: En el 90% de las solicitudes analizadas se han vulnerado los derechos del consumidor, de igual manera se evidencia que todas las denuncias fueron resueltas de manera positiva por los consumidores. Por otro lado, se conoce que no todos los consumidores quedaron satisfechos con la resolución de los procesos debido a que las medidas correctivas interpuestas no fueron cumplidas de manera pertinente. Así pues, en el 57% de las solicitudes estudiadas se reconocieron los costos procesales incurridos, por ello se puede deducir que la negación de la liquidación de los costos representaría una afectación al consumidor, pese a que no se pudo reconocer la falta cometida por el proveedor.

Paye, Ll. (2018) en su estudio *"Nivel de eficacia del Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley N°29571; que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la Oficina de INDECOPI Tarapoto, en los años 2013 y 2014"* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú. El objetivo principal fue evaluar las variables. El estudio presentó un diseño experimental, la población y muestra estuvo compuesta por 10 procesos de reclamos y 50 consumidores, empleó como instrumentos una guía de entrevista y una guía de análisis de datos. Conclusión: Los reclamos presentados ante Indecopi incrementaron en 11, 9 y 10 para los meses de enero, mayo y agosto respectivamente en comparación con el año periodo. De igual modo, se pudo evidenciar que entre las principales causales por las cuales se reclamaron fue por la falta de idoneidad del producto en un 70%, lo cual produjo que no puedan satisfacer las necesidades de los clientes; mala calidad de los productos adquiridos en un 20%, suscitando que estos se hayan presentado en un mal estado; y mala información en un 10%, lo cual ha originado que el cliente cree falsas

expectativas sobre el producto. Además, se evidencia que la totalidad de los procesos estudiados han finalizado en conciliación.

Dávila, L. (2016) en su estudio *"Afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante Indecopi de la Oficina Regional de San Martín, periodo 2015"* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú. El objetivo principal fue analizar la variable. El estudio presentó un diseño experimental, la población y muestra estuvo compuesta por 5 denuncias y la jefa de la institución, empleó como instrumentos una guía de entrevista individual y una guía documental. Conclusión: En el 50% de las denuncias analizadas no se ha cumplido con la idoneidad en la prestación de los servicios; así también, se reconoce que en 80% de las denuncias que fueron tramitadas se emplearon criterios específicos para conocer el grado de afectación a la idoneidad de los servicios proporcionados por la empresa. De igual modo, en el 80% de las denuncias se interpuso una sanción administrativa leve (50 UIT), y en el 20% no se interpuso ninguna demanda debido a que el causante del hecho agravante fue el usuario. Asimismo, en función a las premisas anteriores, se puede aseverar que el grado de afectación a la idoneidad de los servicios es alto visto que gran parte de las denuncias fueron sancionadas por el órgano competente.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Eficacia

Proviene del vocablo latín "efficacia" que quiere decir *llevar a cabo,* en el diccionario de la Real Lengua Española tiene como definición: *es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera*. El nivel de eficacia mide el desempeño de la entidad para cumplir con las metas propuestas en el plan de desarrollo. Es el grado de consecución de los objetivos y las metas, entre mayor sea el grado de cumplimiento en las metas trazadas mayor es el nivel de eficacia obtenido.

Así mismo para Kelsen la eficacia para de la norma es el grado de aceptación y cumplimiento por parte de la sociedad. La eficacia se presenta como una condición para que exista la validez de la norma. Cuando nos referimos a la eficacia se refiere al acatamiento por parte de quienes vienen a realizar la conducta prescrita. La eficacia se asegura con supeditación de ciertos requisitos formales, y en la ejecución de estas pues

las instituciones deben velar su cumplimiento para obtener los resultados esperados en la aplicación de la norma.

Mide los efectos de la debida aplicación de las normativas, es decir, el cumplimiento efectivo de las mismas por parte de las personas involucradas (Corredor, 2015, p.958).

1.2.2. Medidas correctivas

Origen de las medidas correctivas en Perú

Trelles, Sánchez, Rivera, Mego & García (2018) sustentan que las medidas correctivas se originaron frente a los diversas conductas ilícitas o infracciones incurridas por los administrados, y concurran con las sanciones administrativas interpuestas por las autoridades competentes. Sin embargo, en la actualidad estas medidas suelen estar normadas por diversas regulaciones sectoriales como es el caso de las telecomunicaciones, relaciones laborales, servicios públicos, etc. Respecto a los servicios públicos, las medidas correctivas se dictan como manifestación de la fiscalización que realizan los organismos reguladores dentro de su ámbito de acción correspondiente. En tal sentido, es preciso mencionar que, en materia de protección al consumidor, INDECOPI es la institución responsable del dictamen de medidas correctivas con el propósito de revertir el efecto que un comportamiento infractor hubiera producido, sin perjuicio de una indemnización de carácter civil o aplicación de la sanción penal en caso corresponda, siendo este su propósito principal hasta la actualidad.

Medidas correctivas

Son aquellas medidas interpuestas por INDECOPI por perjuicio de la sanción administrativa que compete al proveedor por una infracción cometida, tales medidas podrán dictarse, en calidad de mandato, con un fin reparador o complementario (Art. 114 de la Ley N°29571, 2020, p.46).

Son disposiciones interpuestas de manera inmediata y forman parte del proceso administrativo debido a que buscan sancionar las faltas cometidas de una normativa, cabe precisar además que para su dictamen no se solicitan medios probatorios y pueden fijarse por mandato judicial (Martínez, J., 2015, p.1).

Es entendida también como una disposición que debe ser aplicada de modo inmediato visto que está comprendida por normas generales de la acción administrativa, en donde los procesos tienen un efecto directo en la parte agraviada (denunciante) como en la parte infractora (denunciado) (Lindley, A., 2016, p.125).

Estas medidas suelen caracterizarse por el fin que persiguen, y no por el contenido de las mismas en sí, es decir, la conceptualización de la misma va a depender del contexto en el que se apliquen y el objeto por el que fueron interpuestas y no son propias de una función sancionadora (Neyra, C., 2018, p.346).

Alcance de las medidas correctivas

El dictamen de las medidas correctivas no debe supeditarse ni condicionarse a que los consumidores no hayan utilizado o recibido los productos o servicios, pues, aunque la prestación del servicio se haya materializado, puede darse que el servicio no se ajuste a las especificaciones de la oferta, lo cual origina que el consumidor o usuario no se sienta satisfecho con el producto o servicio solicitado, incumpliendo con lo ofrecido (Cerrón, L, Sánchez, C. & Alfaro, C., 2019, p.50).

Características de las medidas correctivas

Rejanovinschi, (2015) asevera que las medidas correctivas presentan como principales características las siguientes:

Son aplicados en aquellos casos en los que se evidencie la transgresión e intento de transgresión de una normativa, es decir, su carácter es posteriori.

- Su propósito es resarcir los daños ocasionados.
- Están relacionadas con la aplicación de medidas sancionadoras, sin alterar el principio “Non bis in idem”.
- En caso de incumplimiento, la persona infractora podrá estar sujeta a multas coercitivas.
- No aplica el principio de potestad sancionadora (pág. 50).

Incumplimiento de las medidas correctivas

En concordancia con lo dispuesto en el Art. 117 de la Ley N°29571, se puede mencionar que en caso de que no se cumplan de manera efectiva las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI, el infractor será sujeto a una multa no mayor

a 3UIT; así pues, en caso de que el infractor no cumpla con el pago de la multa en el plazo señalado, el importe de la multa podrá duplicarse a 200 UIT, las mismas que deberán ser canceladas en un plazo de 5 días hábiles como máximo.

Causales del dictamen de medidas correctivas

Está comprendida por aquellos hechos infractores que pueden ser cometidos por la entidad financiera en agravio del consumidor final o usuario, los cuales derivan de la adquisición de un producto o servicio financiero. Entre las causales se encuentran las mencionadas a continuación:

- Información, en caso de que el consumidor o usuario no reciba clara y oportunamente toda la información por parte del proveedor respecto al producto o servicio que desea adquirir.
- Falta de idoneidad, en caso de que el consumidor o usuario no reciba el producto o servicio financiero en función a las cualidades esperadas o deseadas, originando de esta manera un bajo nivel de satisfacción.
- Operaciones no reconocidas, en caso de que la entidad financiera cargue al cliente una operación que no ha llevado a cabo, usualmente suelen realizarse a través de las tarjetas de débito y crédito.
- Atención de reclamos, en caso de que el consumidor o usuario no se siente satisfecho por el producto que recibe, por lo que solicita que la entidad financiera se rectifique por el fallo cometido y evite llevar a cabo cualquier acto que afecta sus intereses.
- Métodos comerciales agresivos, engañosos o coercitivos, en caso de que tales métodos impliquen malas prácticas que afectan la libre elección de los consumidores o usuarios por medio del acoso, coacción o dolo, o condicionen la venta del producto o servicio, obliguen al consumidor o usuario a adquirir el producto/servicio o pagar por el mismo.
- Métodos abusivos de cobranza, en caso de que tales métodos dañen la reputación del consumidor o usuario, transgredan la privacidad de su hogar o perturben el transcurso normal de sus labores.
- Falta de envío de estado de cuenta, en caso de que la entidad financiera no remita los estados de cuenta de manera constante (mensual), o en caso de que el consumidor final o usuario, de manera física o virtual.

- Indebida imputación de pagos, en caso de que la entidad financiera atribuya el pago al consumidor o usuario por un servicio financiero que no utilizó o solicitó.
- Clonación de tarjeta, en caso de que no se haya acreditado a través de un vídeo que fue el usuario quien utilizó la tarjeta, la verificación de dos consumos en lugares distantes en un tiempo de 4 minutos.
- Reporte indebido a centrales de riesgo, en caso de que el consumidor o usuario no tenga ni haya tenido deudas pendientes con alguna entidad financiera.

Evaluación de medidas correctivas

Para evaluar la eficacia de las medidas correctivas que pueden ser interpuestas por el INDECOPI será necesario tener en consideración las medidas correctivas reparadoras y medidas correctivas complementarias dispuestas en la Ley N°29571.

Medidas correctivas reparadoras

Tienen como propósito principal subsanar los daños o efectos patrimoniales directos e inmediatos que afectan al consumidor por alguna infracción administrativa a su estado anterior, como por ejemplo la entrega de un producto con cualidades semejantes a la adquirida, reembolso del dinero, entre otros. Como indicadores se deberán considerar lo siguiente:

- Cambiar productos por otro de idénticas o similares características.
- Entregar un producto de idénticas características.
- Cumplir con ejecutar la prestación u obligación.
- Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones.
- Devolver la contraprestación pagada por el consumidor.
- En caso de pago indebido, devolución del importe más intereses.
- Pagar los gastos incurridos por el consumidor.
- Otras medidas.

Medidas correctivas complementarias

Tienen como propósito principal subsanar los daños o efectos que suscitaron de un comportamiento infractor, así como impedir que pueda ser realizado nuevamente en un futuro, como por ejemplo la publicación de un aviso rectificatorio o, en caso de

que la falta cometida sea muy grave, clausura temporal de la empresa o entidad que cometió la falta, entre otros. Como indicadores se deberán considerar lo siguiente:

- Atender la solicitud de información.
- Declarar inexigibles las cláusulas abusivas.
- Clausura (temporal) o inhabilitación (temporal o permanente) de la entidad.
- Publicación de avisos rectificatorios o informativos.
- Otras medidas.

1.2.3. Protección del consumidor

Comprende una serie de derechos que deben ser cumplidos durante la entrega de un producto o servicio entre el consumidor y proveedor, por lo que, el proveedor que ocasione perjuicios al consumidor se encuentra en la obligación de indemnizar mediante la vía jurisdiccional que corresponda, además de dictarse las medidas correctivas respectivas (Ley N°29571, 2020, p.1).

Abarca diversas normativas o leyes que buscan regular la relación o vínculo que existe entre los proveedores de un producto o servicio y el usuario o consumidor final de tal manera que ninguno de sus derechos sea vulnerado (Perrelló, S. & Molina, C., 2016, p.26).

Está comprendida por una serie de acciones que buscan contrarrestar las irregularidades que puedan llevarse a cabo durante el desarrollo de la actividad comercial entre el proveedor y el consumidor, proporcionándole a este último los medios y protección necesaria frente a cualquier hecho que lo posicione en una situación de desventaja (Venturini, B., López, J. & Alfonso, O., 2018, p.182).

La protección al consumidor se encuentra constituida por diversas legislaciones que buscan regular el funcionamiento de las empresas o entidades durante la atención a un cliente o usuario con la finalidad de que pueda informarse correctamente para adquirir un bien o servicio de calidad, cumpliendo en todo momento los derechos de los consumidores (Barocelli, 2016, p.38).

Objetivo de la protección del consumidor

Álvarez (2017) menciona que la protección a los consumidores de servicios financieros tiene como objetivo principal asegurar que las prestaciones de los servicios

se efectúen de manera idónea con la finalidad de que la decisión del consumidor se lleve a cabo de manera libre e informada, de tal manera que contribuya con el mejoramiento continuo de las instituciones del sector financiero y se castigue a aquellos cuya actuación incumpla los derechos de los consumidores. Por otra parte, Morales & Espinoza (2017) sostienen que está enfocada a brindar al consumidor financiero toda la información necesaria sobre el servicio que desea adquirir, así como darle un trato adecuado, garantizar que no se efectúe un cobro indebido a fin de que se evite la presentación de un reclamo o denuncia en contra de la entidad financiera.

Principios

En concordancia con el Art. V de la Ley N°29571, se puede conocer que los principios reguladores son los mencionados a continuación:

a. Principio de soberanía: Se debe fomentar una decisión libre e informada con el propósito de que los clientes puedan adquirir un producto o servicio de calidad.
b. Principio pro consumidor: El Gobierno debe ejercer un rol tuitivo con los consumidores, es decir, que siempre se debe favorecer al consumidor en caso de presentarse alguna incertidumbre de las normativas.
c. Principio de transparencia: Los proveedores deben brindar información clara y verídica sobre el producto o servicio que ofrece.
d. Principio de corrección de la asimetría: Deben reparar las malas prácticas que se generan por la ausencia de información o hechos negativos que se presenten entre el proveedor y el consumidor o usuario.
e. Principio de buena fe: Se debe garantizar en todo momento que el comportamiento se encuentre regulada por el principio de buena fe, así como la confianza y lealtad del proveedor y consumidor o usuario.
f. Principio de protección mínima: Se debe asegurar en todo momento el cumplimiento de las normativas de mínima protección al consumidor, las cuales buscan otorgar una mayor protección.
g. Principio pro asociativo: Se debe facilitar la actuación de una asociación de consumidores o usuarios dentro de un marco de comportamiento responsable.
h. Principio de primacía de la realidad: Para determinar la naturaleza real de una conducta es necesario evaluar todos los contextos y vínculos se efectúen, persigan o determinen.

Mecanismos de solución de conflictos de los consumidores

Según INDECOPI (2020), las herramientas y mecanismos que puede disponer el usuario para solucionar los inconvenientes que derivan de su relación comercial, en caso de tratarse de un servicio financiero, son las siguientes:

a. Emplear Alóbanco, facilitará la comunicación con el proveedor de tal manera que el inconveniente pueda ser resuelto en un plazo de 7 días hábiles, salvo casos excepcionales que requieren un plazo máximo de 30 días.
b. Acudir a la Defensoría del Cliente Financiero, quien recepcionará el reclamo efectuado previamente a la entidad financiera por el inconveniente presentado en caso de no estar conforme con el resultado o cuando no obtiene respuesta de la entidad financiera después de haber transcurrido los 30 días permitidos.

Organismos que protegen los derechos del consumidor

San (2019) menciona que dentro de los organismos que protegen los derechos del consumidor, destacan los siguientes:

- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI): Es el responsable de brindar protección a los clientes o usuarios que adquieren productos o servicios generales como los servicios financieros, educativos, recreacionales, alimenticios, entre otros, frente a un caso de adquisición de un bien o servicio de mala calidad, cobro indebido, etc.
- Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL): Es el responsable de brindar protección a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones como línea de telefonía fija, telefonía móvil, cable e internet, frente a un caso de facturación elevada, corte de los servicios, mala calidad de los servicios, etc.
- Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN): Es el responsable de brindar protección a los usuarios de los servicios de transporte público de líneas aéreas, férreas, marítimas, entre otros, frente a la mala calidad en la prestación del servicio, daño o pérdida en agravio del usuario, limitaciones del servicio, etc.

- Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS): Es la responsable de brindar protección a los usuarios de los servicios de saneamiento frente a casos de importe indebido de facturación, corte o interrupción injustificada del servicio, fallas o problemas relacionados al servicio, etc.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS): Es la responsable de brindar protección a los usuarios de los sistemas privados de pensiones, AFP o empresas de seguro frente a un caso de retraso en los pagos de pensiones, falta de información sobre los servicios de los que son beneficiarios, pago de pensión por un importe que no corresponde, etc.
- Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD): Es la responsable de brindar protección a los usuarios de los servicios de salud frente a un caso de mala calidad de los servicios de salud.
- Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN): Es el responsable de brindar protección a los usuarios de los servicios de energía o gas natural frente a un caso de problemas con la calidad de los servicios, cálculo excesivo de los servicios, corte o interrupción injustificada del servicio, etc.

Procedimiento de denuncia de protección al consumidor

INDECOPI (2020) sostiene que los procedimientos de denuncia de protección al consumidor deben efectuarse en función a lo siguiente:

- Procedimiento sumarísimo (Menor a 3 UIT): Este proceso cuenta con un plazo de 30 días hábiles, y da inicio con la presentación de la denuncia, admisión a trámite y traslado al proveedor, audiencia única de acuerdo con lo señalado por el jefe del ORPS y culmina con la resolución final.
- Procedimiento ordinario (Mayor a 3 UIT): Este proceso cuenta con un plazo de 120 días hábiles, y da inicio con la presentación de la denuncia, admisión a trámite y traslado al proveedor, audiencia de conciliación, en caso de acuerdo se concluye con el proceso y culmina con la emisión de la resolución final, caso contrario se continúa el proceso.
- Segunda instancia: Inicia con la recepción del recurso de apelación, posteriormente se procede a verificar los documentos, presentar un informe

oral, emitir la resolución final, notificar la resolución final y devolver los expedientes a la Comisión.

Comisión de la Oficina de Indecopi de protección al consumidor

Como señala la oficina de Indecopi en su Resolución N°27-2013-INDECOPI/COD, aprueban la comisión de protección al consumidor de la siguiente forma:

Comisión de protección al Consumidor N° 1: Se refiere al órgano administrativo que resuelve las denuncias generadas por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor. Son aquellos que reciben servicios bancarios financieros, mercado de valores, sistema de pensiones, planes de salud, servicios de salud humana y seguros (SOAT, CAT). Asimismo, posee la facultad de imponer sanciones de administración y ordenar medidas correctivas en beneficio de los consumidores.

Comisión de protección al Consumidor N° 2: Resuelve infracciones a las normas de protección al consumidor asociadas a servicios educativos, vehiculares, inmobiliarios, turísticos, recreativos, transporte terrestre y aéreo, veterinarios, alimentos, bebidas y otros. Impone sanciones y medidas para corregir o eliminar las conductas que vulneran los derechos de los pobladores.

Comisión de protección al Consumidor N° 3: Fue creada el 3 de junio de 2015, para atender procedimientos de oficio con impacto social, mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 102-2015-INDECOPI/ COD. Está adscrita a la sede central del Indecopi y trabaja en coordinación con la Gerencia de Supervisión y Fiscalización. Competente de forma exclusiva para iniciar, investigar y resolver, procesos administrativos sancionadores por iniciativa de la propia autoridad en materia de protección al consumidor, con respecto a los sectores económicos.

Procedimiento: Para iniciar, se realiza la denuncia, se admite el trámite y corre traslado al proveedor, se elabora la audiencia de conciliación (acuerdo, concluye el proceso y no acuerdo, donde se continúa el proceso) por último se emite la resolución final.

Temas: El valor del producto o servicio adquirido supere las 3 UIT, por denuncias de reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o tratado diferenciado, servicios médicos y actos que afecten intereses colectivos o difusos.

Facultades: Impone sanciones o multas coercitivas a los proveedores, ordena medidas correctivas, pago de costas y costos y ordena medidas cautelares.

Plazo del trámite: 120 días hábiles.

Órganos sumarísimos de protección al Consumidor

De acuerdo con Indecopi, la tasa administrativa es por el valor de S/36.00.

Procedimiento: El usuario presenta la denuncia, se admite el trámite y corre traslado al proveedor, audiencia única a criterio del jefe del ORPS, por último, es emitida la resolución final.

Temas: El valor del producto o servicio adquirido por el usuario no supere las 3 UIT, por requerimiento de información, métodos abusivos de cobranza, demora en la entrega del producto, con independencia de cuantía, incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de liquidación de costas y costos, liquidación de costas y costos del procedimiento.

Facultades: Impone sanciones o multas coercitivas a los proveedores, ordena medidas correctivas, ordena el pago de costas y costos, ordena medidas cautelares.

Plazo de trámite: 30 días hábiles.

Evaluación de protección del consumidor

Para evaluar la protección del consumidor será necesario tener en consideración los derechos del consumidor dispuestos en la Ley N°29571, los cuales son mencionados a continuación:

Derechos del consumidor

Según el Art.1 del Título I de la Ley, se reconoce que los consumidores o usuarios como tal se encuentran sujetos a los siguientes derechos:

a. A ser protegidos de manera eficaz sobre el producto o servicio adquirido frente a las cualidades normales a fin de que no represente un riesgo para su integridad.
b. A acceder a la información de modo oportuno, verídico y suficiente de tal manera que pueda facilitar una buena toma de decisiones respecto al producto o servicio que requiere.

c. A que se protejan sus intereses económicos, frente a los actos abusivos y malas prácticas desarrolladas por el proveedor respecto al producto o servicio que ofrece.

d. A ser tratados de manera justa y equitativa durante toda la actividad comercial, evitando en todo momento todo acto de discriminación.

e. A la reparación o reposición del producto o nueva prestación del servicio o, si en caso corresponde, a la devolución del importe pagado por el mismo.

f. A elegir de manera libre el producto o servicio idóneo y de calidad, en función a la norma que corresponda, así como a recibir toda la información necesaria sobre el producto por parte del proveedor.

g. A ser protegidos durante el desarrollo de procesos correspondientes a las demandas o reclamos frente a las autoridades competentes por medio de la celeridad y eficacia, cumpliendo sólo con las formalidades mínimas.

h. A ser escuchados individual o colectivamente para asegurar la defensa de los intereses por medio de la correcta actuación de las instituciones estatales o privadas encargadas de la defensa del consumidor.

i. A la reparación e indemnización por daños o perjuicios de acuerdo a las disposiciones establecidas.

j. A asociarse con la finalidad de garantizar la protección de sus derechos e intereses colectivamente.

k. A pagar de manera anticipada los saldos de las operaciones crediticias total o parcialmente, y a ser sujeto de la disminución por el interés compensatorio generado, así como la liquidación de las comisiones y demás gastos derivados del acuerdo pactado entre ambas partes.

1.3. Definición de términos básicos

- Causal: Está referido a las conductas que tiene una tendencia general con el propósito de generar un resultado típico (Martínez, 2015, p.1).
- Celeridad: Representa la rapidez y prontitud con la cual se lleva a cabo algo con la finalidad de resolver un trámite o proceso de naturaleza administrativa, procesal, etc. (Corredor, 2015, p.958).

- Consumidor: Es aquella persona que va a gozar del producto o servicio adquirido por medio de un proveedor (Álvarez, 2017, p.12).

- Derechos de los consumidores: Abarca una serie de normas o legislaciones que buscan garantizar la defensa y protección de las personas que consumen o utilizan un producto o servicio frente a circunstancias en las cuales no se ha respetado sus condiciones (Álvarez, 2017, p.12).

- Eficacia: Mide los efectos de la debida aplicación de las normativas, es decir, el cumplimiento efectivo de las mismas por parte de las personas involucradas (Corredor, 2015, p.958).

- Idoneidad: Hace referencia a la capacidad que posee un producto, la misma que permite satisfacer los requerimientos y necesidades (Morales, 2017, p.54).

- Infracción: Se presenta en caso de incumplimiento de una normativa que busca regular la conducta de una persona dentro de un ámbito específico, por lo que implica la sanción correspondiente (Morales, 2017, p.54).

- Medida correctiva: Es un proceso que suele ser adoptado para la resolución de inconformidades presentadas por los clientes o usuarios con la finalidad de evitar futuras irregularidades (Lindley, 2016, p.87).

- Medio probatorio: Son aquellos medios que buscan confirmar que las situaciones expuestas por ambas partes son certeras para el Juez en relación con los aspectos en controversia (Corredor, 2015, p.955).

- Producto: Es cualquier elemento mueble o inmueble que es producto de una transferencia comercial entre el proveedor y cliente (Durand, 2015, p.101).

- Proveedor: Es aquella persona u organización que busca abastecer a un consumidor o usuario con bienes o servicios con el propósito de satisfacer una necesidad o requerimiento (Durand, 2015, p.101).

- Relación de consumo: Es el vínculo que existe entre el cliente o usuario y el proveedor que, a cambio de una retribución económica, busca abastecer de un producto o servicio (Durand, 2015, p.101).

- Sanción administrativa: Son actos administrativos que buscan sancionar las faltas que se cometieron dentro de un proceso administrativo, es decir, son represalias dadas por el Estado (Cerrón, Sánchez & Alfaro, 2019, p.44).

- Servicio: Es toda actividad que presta el proveedor en beneficio del usuario a cambio de un pago (Durand, 2015, p.101).

- Usuario: Es aquella persona que hace uso del servicio requerido al proveedor con un fin específico (Durand, 2015, p.110).

CAPÍTULO II
MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Hipótesis

2.1.1. Hipótesis general

Hi: El nivel de eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019, es alta.

2.2. Sistema de variables

Variable 1: Medidas correctivas

Son aquellas medidas interpuestas por INDECOPI por perjuicio de la sanción administrativa que compete al proveedor por una infracción cometida, tales medidas podrán dictarse, en calidad de mandato, con un fin reparador o complementario (Art. 114 de la Ley N°29571, 2020, p.46).

Variable 2: Protección del consumidor

Comprende una serie de derechos que deben ser cumplidos durante la entrega de un producto o servicio entre el consumidor y proveedor, por lo que, el proveedor que ocasione perjuicios al consumidor se encuentra en la obligación de indemnizarlo mediante la vía jurisdiccional que corresponda, además de dictarse las medidas correctivas respectivas (Ley N°29571, 2020, p.1).

r: Relación entre las variables

Es la relación que determina el nivel de eficacia existente entre las medidas correctivas con respecto a la protección del consumidor.

2.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Medidas correctivas	Son aquellas medidas interpuestas por INDECOPI por perjuicio de la sanción administrativa que compete al proveedor por una infracción cometida, tales medidas podrán dictarse, en calidad de mandato, con un fin reparador o complementario (Art. 114 de la Ley N°29571, 2020, p.46).	Las medidas correctivas están comprendidas por las medidas reparadoras y complementarias. Para su evaluación se aplicará una guía de observación.	Medidas correctivas reparadoras	- Cambiar productos por otro de idénticas o similares características. - Entregar un producto de idénticas características. - Cumplir con ejecutar la prestación u obligación. - Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones. - Devolver la contraprestación pagada por el consumidor. - En caso de pago indebido, devolución del importe más intereses. - Pagar los gastos incurridos por el consumidor. - Otras medidas.	Nominal
			Medidas correctivas complementarias	- Atender la solicitud de información. - Declarar inexigibles las cláusulas abusivas. - Clausura (temporal) o inhabilitación (temporal o permanente) de la entidad. - Publicación de avisos rectificatorios o informativos. - Otras medidas.	
Protección del consumidor	Comprende una serie de derechos que deben ser cumplidos durante la entrega de un producto o servicio entre el consumidor y proveedor, por lo que, el proveedor que ocasione perjuicios al consumidor se encuentra en la obligación de indemnizarlo mediante la vía jurisdiccional que corresponda, además de dictarse las medidas correctivas respectivas (Ley N°29571, 2020, p.1).	La protección del consumidor está comprendida por todos los derechos del consumidor. Para su evaluación se aplicará una guía de observación.	Derechos del consumidor	- A ser protegidos de manera eficaz por el producto o servicio adquirido - A acceder a la información - A que se protejan sus intereses económicos - A ser tratados de manera justa y equitativa - A la reparación o reposición del producto - A elegir de manera libre el producto o servicio idóneo y de calidad - A ser protegidos durante el desarrollo de procesos - A ser escuchados individual o colectivamente - A la reparación e indemnización por daños o perjuicios - A asociarse con la finalidad de garantizar la protección de sus derechos e intereses colectivamente. - A pagar de manera anticipada los saldos de las operaciones crediticias.	Nominal

Nota: Autora

2.4. Tipo y nivel de investigación

2.4.1. Tipo de investigación

La investigación estuvo orientada a un enfoque cuantitativo, por cuanto Palomino et al. (2015) sostienen que en un estudio cuantitativo el conocimiento está basado en la observación, acude a la estadística descriptiva para el procesamiento de los datos recopilados y la constatación de las hipótesis.

Asimismo, la investigación fue Aplicada, pues Palominoet al. (2015) manifiesta que el fin principal es emplear conocimientos teóricos para solucionar de manera práctica todos los inconvenientes o deficiencias que afectan un contexto específico. En función a la premisa anterior, en el estudio se buscó estudiar la eficacia de las medidas correctivas que interpone Indecopi frente a los reclamos efectuados por parte de los usuarios de los servicios financieros de tal manera que se pueda garantizar en todo momento la protección del consumidor.

2.4.2. Nivel de investigación

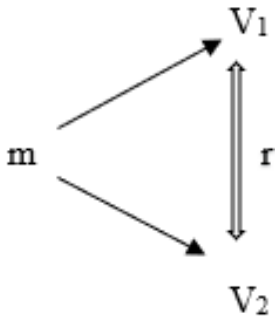
El nivel de la investigación fue Descriptivo Simple, visto que Palomino et al. (2015) asevera que están enfocados a definir y analizar los hechos relacionados con las variables que se presentan dentro de un contexto específico, de tal manera que se pueda conocer el grado de asociación que existe entre los mismos. Teniendo en consideración ello, en el estudio se tuvo que observar, evaluar y medir la eficacia de las medidas correctivas interpuestas por Indecopi, las mismas que buscan garantizar la protección de los consumidores de los servicios financieros.

2.5. Diseño de investigación

La investigación presentó un diseño No experimental-transversal, pues Ñaupaset al. (2018) sostiene que un estudio no experimental es aquel en donde las variables no son manipulados, controlados ni manejados por el investigador y sólo debe ser descrito tal y como se comporta de manera natural. Así también, los estudios transversales se enfocan en analizar el comportamiento de las variables en un momento o tiempo determinado. En ese sentido, en el estudio se describió y analizó la eficacia de las medidas correctivas interpuestas por Indecopi para la protección de los consumidores

de los servicios financieros en función a la información presentada por medio de las resoluciones de los años 2017 al año 2019.

Por lo tanto, el esquema empleado fue el siguiente:



Donde:

m = 30 expedientes concernientes a los reclamos interpuestos por los consumidores de servicios financieros a la Oficina Regional del Indecopi - San Martín

V1 = Medidas correctivas

V2 = Protección al consumidor

r = La relación entre las variables de estudio (eficacia)

2.6. Población y muestra

Población

García (2018) manifiesta que la población suele ser representada por la totalidad de los componentes del objeto de análisis de la investigación, los mismos que guardan similitud con una serie de cualidades o especificaciones. En tal sentido, la población del estudio estuvo compuesta por 50 resoluciones concernientes a los reclamos interpuestos por los consumidores de servicios financieros a la Oficina Regional del Indecopi - San Martín.

Para la selección de las resoluciones se tuvo lo siguiente:

Criterios de Inclusión:

- Todas las resoluciones que hayan dictado medidas correctivas por Indecopi Región San Martín de los años 2017, 2018 y 2019.
- Totas las resoluciones dictadas por Indecopi en la Región San Martín de los años 2017, 2018 y 2019 en el sector financiero.

Criterios de Exclusión:

- Todas las resoluciones que hayan dictado medidas correctivas en protección del consumidor por INDECOPI en la Región San Martín de los años 2017, 2018 y 2019 que no pertenezcan al sector financiero.
- Todas las resoluciones donde INDECOPI no haya dictado medidas correctivas en protección del consumidor en la Región San Martín de los años 2017, 2018 y 2019.

Muestra

García (2018) fundamenta que la muestra agrupa una serie de componentes o elementos que conforman la población y son obtenidos con el propósito de inferir resultados generales de los mismos. En ese sentido, para el estudio se consideró como muestra a 30 resoluciones concernientes a los reclamos interpuestos por los consumidores de servicios financieros a la Oficina Regional del Indecopi - San Martín, correspondientes a los años 2017, 2018 y 2019.

Muestreo

Para determinar la muestra se utilizó el muestreo No probabilístico por conveniencia, puesto que la investigadora ha seleccionado los elementos de la muestra en función a ciertos criterios o características propias de tal manera que la ejecución de la investigación sea viable y responda a los objetivos propuestos (Arbaiza, 2016).

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Observación: Arbaiza (2016) sostiene que está técnica abarca una serie de procesos rigurosos que están enfocadas en adquirir conocimientos sobre la forma en la que se presentan las variables, considerando sus aspectos relevantes concernientes a ello, de tal manera que puedan ser correctamente descritos, analizados y evaluados dentro de un contexto determinado.

Instrumentos de recolección de datos

Guía de observación: En el estudio se aplicaron dos guías de observación como instrumento de medición, las mismas que fueron creadas por la propia investigadora con el objetivo de evaluar la eficacia de las medidas correctivas y la protección del

consumidor de servicios financieros a través de un listado de criterios planteados en función a los aspectos considerados como más relevantes (dimensiones e indicadores) de las variables en estudio respectivamente.

Este instrumento será aplicado de la siguiente manera:

Técnica	Instrumento	Fuentes informantes
Observación	Guía de observación	30 resoluciones concernientes a los reclamos interpuestos por los consumidores de servicios financieros a la Oficina Regional del Indecopi - San Martín, correspondientes a los años 2017, 2018 y 2019

Validez

Para proporcionar validez a los instrumentos que se aplicaron a la muestra seleccionada fue indispensable requerir el juicio de expertos, el cual es definido como un método de validación que permite constatar la fiabilidad de los instrumentos en base a la opinión informada de personas especialistas en el tema, siendo estos denominados como expertos debidamente calificados. En ese sentido, en el estudio se solicitó la participación de 3 expertos con el propósito de que emitan una opinión certera sobre la coherencia y validez de las guías de observación elaboradas por la investigadora, esto para garantizar que los resultados obtenidos a través de estas permitan evaluar la eficacia de las medidas correctivas interpuestas por Indecopi para la protección de los consumidores en el sector financiero, San Martín 2017-2019. Los expertos que participaron en la validación de los instrumentos fueron los siguientes:

Tabla 2

Validación de instrumentos

Variable	Experto	Especialidad	Promedio de validez
Medidas correctivas y protección al consumidor	Ramírez Pinedo, Elsa Mavila	Laboral	4.9
	Díaz Pinedo, María de los Ángeles	Protección al consumidor	4.3
	Bardales Del Águila, Lionel	Gestión universitaria	5.0

Fuente: Fichas de validación de instrumentos

2.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de datos fue necesario que, en primer lugar, se aplique la guía de observación previamente validada por los especialistas a las 30 resoluciones concernientes a los reclamos interpuestos por los consumidores de servicios financieros a la Oficina Regional del Indecopi - San Martín. Posteriormente, fue necesario revisar, ordenar y organizar los datos recopilados a fin de que puedan ser representados de manera clara, precisa y resumida a través de tablas, gráficos o figuras elaboradas con la ayuda de un software de procesamiento de datos, para la correcta interpretación de estas. De igual forma, se procedió a demostrar si existe o no relación entre las variables descritas utilizando el método del CHI CUADRADO Y, por último, se contrastó la veracidad o falsedad de la hipótesis planteada como posible respuesta y, finalmente, se elaboraron las conclusiones de manera pertinente en función a los objetivos planteados y los resultados evidenciados, así como las posibles alternativas de solución (recomendaciones) frente a la problemática estudiada.

2.9. Material y métodos

2.9.1. Material

Para el desarrollo del estudio se utilizaron diversos materiales, principalmente las resoluciones administrativas que fueron proporcionadas por Oficina Regional del Indecopi - San Martín a través de la información digital debido a la Emergencia Sanitaria en la que estamos hoy en día, estas resoluciones digitales tuvieron que ser impresas para el análisis correspondiente, además de las normativas y legislaciones vigentes del país. De igual manera, se utilizaron libros, artículos y tesis referidas a la materia de investigación, de los cuales se obtuvieron los fundamentos que brinden un soporte bibliográfico a la investigación. Finalmente, resulta propicio mencionar que, como parte de los materiales de oficina, se utilizó una laptop HP, USB 32 GB, celular, lápiz, lapiceros, entre otros útiles de oficina como perforador, tajador, grapadora, resaltadores, notas adhesivas, fastener, folder, archivadores, stickers de colores; esto con el propósito de garantizar la elaboración y presentación oportuna del estudio.

2.9.2. Métodos

En la investigación se empleó el método analítico debido a que se observó y analizó los hechos que se presentan como parte de la problemática en estudio con el propósito

de facilitar la adquisición de aptitudes relevantes sobre la eficacia de las medidas correctivas interpuestas por Indecopi con la finalidad de garantizar la protección del consumidor de servicios financieros. Por otro parte, se utilizó también el método sintético con la finalidad de seguir procesos para el razonamiento de las particularidades de ambas variables para que puedan ser debidamente evaluadas, como también el método inductivo el cual permitió establecer premisas generales de premisas particulares.

CAPÍTULO III
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

OE1: Eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019.

Con el propósito de evaluar la eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019, fue necesario analizar de forma detallada los derechos del consumidor que se han respetado a través de la interposición de las medidas reparadoras y complementarias interpuestas.

Tabla 3

Eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el Sector Financiero, Región San Martín 2017-2019

Protección al consumidor	Medidas reparadoras						Medidas complementarias					
	2017		2018		2019		2017		2018		2019	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
A ser protegidos de manera eficaz por el producto o servicio adquirido	2	20%	1	10%	2	20%	0	0%	1	10%	0	0%
A acceder a la información	1	10%	1	10%	2	20%	0	0%	1	10%	2	20%
A que se protejan sus intereses económicos	9	90%	10	100%	7	70%	2	20%	3	30%	1	10%
A ser tratados de manera justa y equitativa	5	50%	6	60%	6	60%	1	10%	2	20%	1	10%
A la reparación o reposición del producto	1	10%	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%
A elegir de manera libre el producto o servicio idóneo y de calidad	0	0%	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	1	10%
A ser protegidos durante el desarrollo de procesos	6	60%	8	80%	8	80%	0	0%	2	20%	1	10%
A ser escuchados individual o colectivamente	8	80%	8	80%	9	90%	2	20%	2	20%	2	20%
A la reparación e indemnización por daños o perjuicios	7	70%	10	100%	8	80%	1	10%	3	30%	1	10%
A asociarse con la finalidad de garantizar la protección de sus derechos e intereses colectivamente.	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
A pagar de manera anticipada los saldos de las operaciones crediticias	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Aplicación de la guía de observación

Interpretación

De acuerdo con los datos presentados en la tabla anterior, se reconoce la eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019, donde las medidas que fueron interpuestas principalmente fueron las medidas reparadoras, las mismas que permitieron velar por el respeto de los derechos del consumidor. En efecto, para el año 2017, el dictamen de las medidas reparadoras y complementarias interpuestas ha garantizado el respeto del derecho "A que se protejan sus intereses económicos" en un 90% y 20% de los casos analizados. Seguidamente, para el año 2018, el dictamen de las medidas reparadoras y complementarias interpuestas ha garantizado el respeto del derecho "A que se protejan sus intereses económicos" y "A la reparación e indemnización por daños o perjuicios" en un 100% y 30% de los casos estudiados. Por último, para el año 2019, el dictamen de las medidas reparadoras y complementarias interpuestas ha garantizado el respeto del derecho "A ser escuchados individual o colectivamente" en un 90% y 20% de los casos resueltos.

OE2: Medidas correctivas más frecuentes interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019.

Tabla 4

Medidas correctivas más frecuentes interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el Sector Financiero, Región San Martín 2017-2019

Medidas correctivas	2017		2018		2019	
	f	%	f	%	f	%
Medidas reparadoras	9	90%	10	100%	9	90%
Medidas complementarias	2	20%	3	30%	2	20%

Fuente: Aplicación de la guía de observación

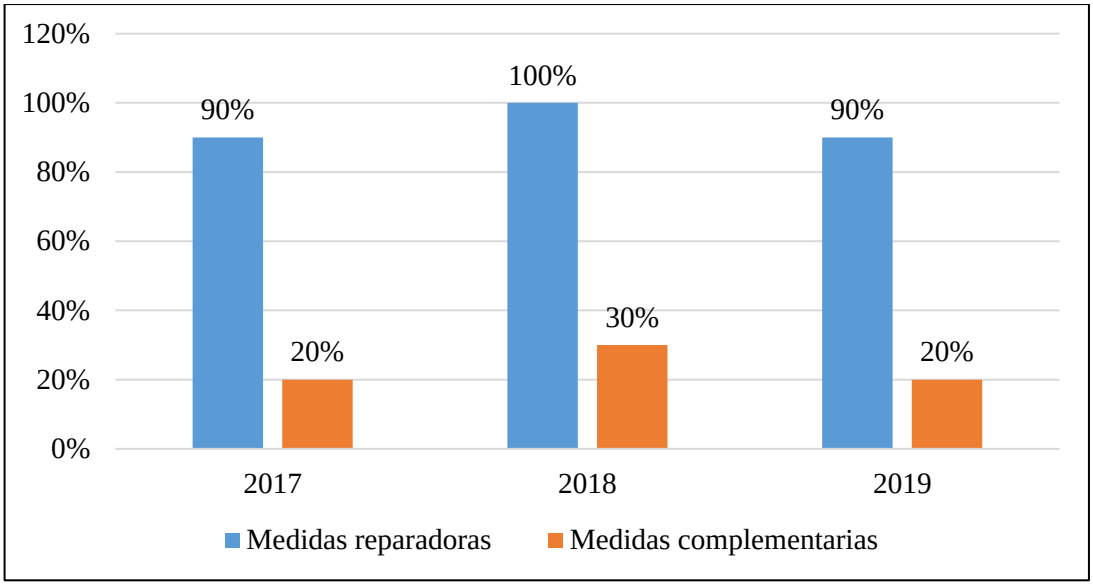


Figura 1:Medidas correctivas más frecuentes interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el Sector Financiero, Región San Martín 2017-2019

Fuente: Aplicación de la guía de observación

Interpretación

De acuerdo con los datos presentados en la tabla y figura anterior, se evidencia que las medidas correctivas más frecuentes interpuestas por INDECOPI durante el año 2017 fueron las medidas reparadoras dado que se interpusieron en un 90% de las resoluciones analizadas, mientras que las medidas complementarias sólo se interpusieron en un 20% de los casos resueltos. Por otra parte, en lo que respecta al año 2018, se reconoce que las medidas correctivas más frecuentes interpuestas por INDECOPI fueron las medidas reparadoras dado que se interpusieron en un 100% de los casos analizados, mientras que las medidas complementarias sólo se interpusieron en un 30% de los casos resueltos. Finalmente, concerniente al año 2019, se percibe que las medidas correctivas más frecuentes interpuestas por INDECOPI fueron las medidas reparadoras dado que se interpusieron en un 90% de los casos analizados, mientras que las medidas complementarias sólo se interpusieron en un 20% de los casos resueltos.

Tabla 5

Medidas correctivas reparadoras más frecuentes interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el Sector Financiero, Región San Martín 2017-2019

Medidas correctivas reparadoras	2017		2018		2019	
	f	%	f	%	f	%
Cambiar productos por otro de idénticas o similares características.	0	0%	0	0%	0	0%
Entregar un producto de idénticas características.	0	0%	0	0%	0	0%
Cumplir con ejecutar la prestación u obligación.	0	0%	0	0%	2	20%
Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones.	2	20%	3	30%	5	50%
Devolver la contraprestación pagada por el consumidor.	4	40%	3	30%	1	10%
En caso de pago indebido, devolución del importe más intereses.	3	30%	2	20%	0	0%
Pagar los gastos incurridos por el consumidor.	9	90%	9	90%	8	80%
Otras medidas.	2	20%	9	90%	9	90%

Fuente: Aplicación de la guía de observación

Interpretación

De acuerdo con los datos presentados en la tabla anterior,se evidencia que, entre las medidas correctivas reparadoras más frecuentes interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el Sector Financiero, Región San Martín, durante el año 2017 predomina “Pagar los gastos incurridos por el consumidor” y “Devolver la contraprestación pagada por el consumidor” pues se dictaron en un 90% y 40% de los casos resueltos respectivamente. Igualmente, entre las medidas correctivas reparadoras más frecuentes interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el Sector Financiero, Región San Martín, durante el año 2018 destaca “Otras medidas” y “Pagar los gastos incurridos por el consumidor” dado que se dictaron en un 90% y 90% de los casos resueltos respectivamente. Para finalizar, entre las medidas correctivas reparadoras más frecuentes interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el Sector Financiero, Región San Martín, durante el año 2019 resalta “Otras medidas” y “Pagar los gastos incurridos por el consumidor” por cuanto se dictaron en un 90% y 80% de los casos resueltos respectivamente.

Tabla 6

Medidas correctivas complementarias más frecuentes interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el Sector Financiero, Región San Martín 2017-2019

Medidas correctivas complementarias	2017		2018		2019	
	f	%	f	%	f	%
Atender la solicitud de información	1	10%	3	30%	2	20%
Declarar inexigibles las cláusulas abusivas	0	0%	0	0%	0	0%
Clausura (temporal) o inhabilitación (temporal o permanente) de la entidad	0	0%	0	0%	0	0%
Publicación de avisos rectificatorios o informativos	0	0%	0	0%	0	0%
Otras medidas	1	10%	0	0%	0	0%

Fuente: Aplicación de la guía de observación

Interpretación

De acuerdo con los datos presentados en la tabla anterior, se evidencia que la única medida correctiva complementaria interpuesta por INDECOPI para la protección del consumidor en el Sector Financiero, Región San Martín, durante el año 2017 fue "Atender la solicitud de información" pues se dictaron en un 10% de los casos resueltos. De igual forma, se reconoce que la única medida correctiva complementaria interpuesta por INDECOPI para la protección del consumidor en el Sector Financiero, Región San Martín, durante el año 2018 fue "Atender la solicitud de información" pues se dictaron en un 30% de los casos resueltos. Finalmente, se percibe que la única medida correctiva complementaria interpuesta por INDECOPI para la protección del consumidor en el Sector Financiero, Región San Martín, durante el año 2019 fue "Atender la solicitud de información" pues se dictaron en un 20% de los casos resueltos.

OE3: Relación existente entre las medidas correctivas aplicadas por INDECOPI y la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019.

Antes de determinar la relación existente entre las medidas correctivas aplicadas por INDECOPI y la protección del consumidor en el sector financiero, Región San

Martín 2017-2019, es pertinente determinar la relación entre las medidas reparadoras y complementarias con la protección del consumidor en el sector financiero. Para ello, fue indispensable emplear el estadístico del Chi-Cuadrado, tal y como se observa en la tabla presentada a continuación:

Tabla 7

Relación entre las medidas correctivas reparadoras y complementarias aplicadas por INDECOPI y la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019

	Medidas reparadoras			**Medidas complementarias**		
	Valor	**gl**	**p**	**Valor**	**gl**	**p**
Chi-cuadrado	53.789[a]	28	.002	6.957[a]	7	.433
Contingencia	.801	28	.002	.434	7	.433
Casos	30	28	.002	30	7	.433

Fuente: SPSS 28

Interpretación

De acuerdo con los datos presentados en la tabla anterior, se evidencia que existe relación entre las medidas reparadoras y la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019, dado que el nivel de significancia arrojó un valor menor a 0.05 (p=.002) con 28 grados de libertad (gl=28), donde el nivel de confianza fue (1-α=.950). Asimismo, el valor del Chi-cuadrado calculado fue 53.789, siendo este valor superior al Chi-cuadrado tabulado equivalente a 41.340, cumpliendo con el supuesto ($X^2c>X^2t$) pues ($X^2c=53.789>X^2t=41.340$). Por otro lado, evidencia que no existe relación entre las medidas complementarias y la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019, dado que el nivel de significancia arrojó un valor mayor a 0.05 (p=.433) con 7 grados de libertad (gl=7), donde el nivel de confianza fue (1-α=.950). Asimismo, el valor del Chi-cuadrado calculado fue 6.957, siendo este valor superior al Chi-cuadrado tabulado equivalente a 14.07, incumpliendo con el supuesto ($X^2c>X^2t$) pues ($X^2c=6.957>X^2t=14.07$).

A continuación, se procede a presentar la siguiente tabla a través de la cual se puede evidenciar la relación existente entre las medidas correctivas aplicadas por INDECOPI y la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019.

Tabla 8

Relación entre las medidas correctivas aplicadas por INDECOPI y la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019

Prueba de Chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (Bilateral)
Chi-cuadrado	43.985[a]	28	.028
Coeficiente de contingencia	.771	28	.028
N de casos válidos	30	28	

Fuente: SPSS 28

Interpretación

De acuerdo con los datos presentados en la tabla anterior, se evidencia que existe relación entre las medidas correctivas aplicadas por INDECOPI y la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019, por cuanto el nivel de significancia arrojó un valor menor a 0.05 (p=.028) con 28 grados de libertad (gl=28), donde el nivel de confianza fue (1-α=.950).

A continuación, se presenta lo siguiente:

Hipótesis específica 3

Hi: Existe relación entre las medidas correctivas aplicadas por INDECOPI y la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019.

Ho: No existe relación entre las medidas correctivas aplicadas por INDECOPI y la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019.

Regla de decisión

- ✓ Si Chi^2 calculado < Chi^2 tabulado ⟶ Se acepta Ho
- ✓ Si Chi^2 calculado ≥ Chi^2 tabulado ⟶ Se rechaza Ho

Tabla 9

Decisión Chi-cuadrado

Medidas correctivas y protección al consumidor	gl	Chi^2 calculado	Nivel de significancia	1-α	Chi^2 tabulado	Decisión
	28	43.985	.028	0.950	41.340	Se rechaza Ho y se acepta Hi

Fuente: SPSS 28

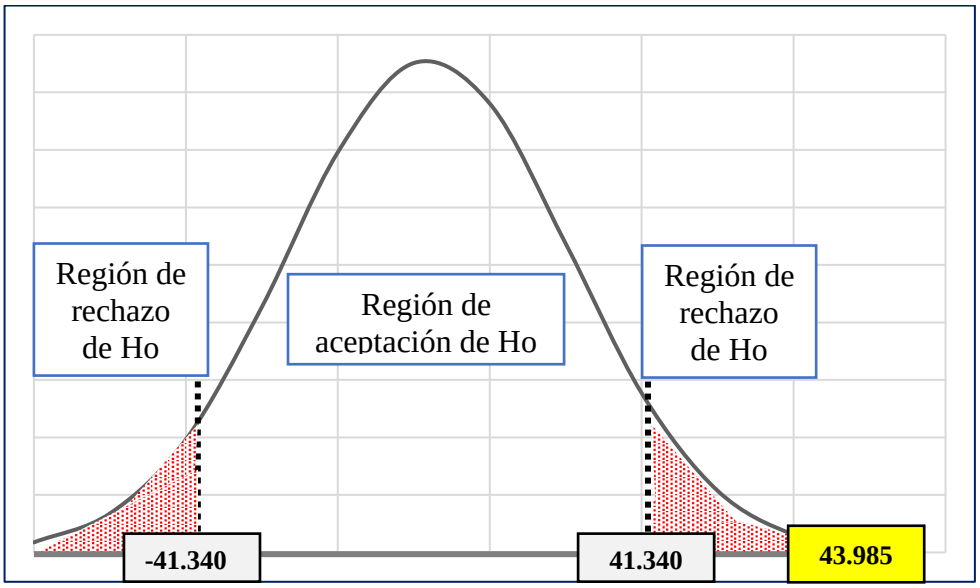


Figura 2*:* Campana de Gauss

Fuente:SPSS 28

Interpretación

De acuerdo con la información presentada en la tabla y figura anterior, se reconoce que el valor del Chi-cuadrado calculado fue 43.985, siendo este valor superior al Chi-cuadrado tabulado equivalente a 41.340, demostrando de esta forma la validez de este supuesto ($X^2c>X^2t$) debido a que ($X^2c=43.985>X^2t=41.340$), por lo cual se acepta lo siguiente: “Hi: Existe relación entre las medidas correctivas aplicadas por INDECOPI y la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019”.

OG: Nivel de eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019.

Con la finalidad de conocer el nivel de eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019, fue necesario analizar si tales medidas se han cumplido de forma efectiva de tal manera que se pueda asegurar el respeto de los derechos del consumidor de los servicios financieros, conforme a lo presentado en la siguiente tabla:

Tabla 10

Eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019

Año	Cumplimiento de las medidas correctivas				Total
	Si		No		
	f	%	f	%	
2017	10	33%	0	0%	10
2018	9	30%	1	3%	10
2019	10	30%	0	0%	10
Total	29	97%	1	3%	30

Fuente: Aplicación de la guía de observación

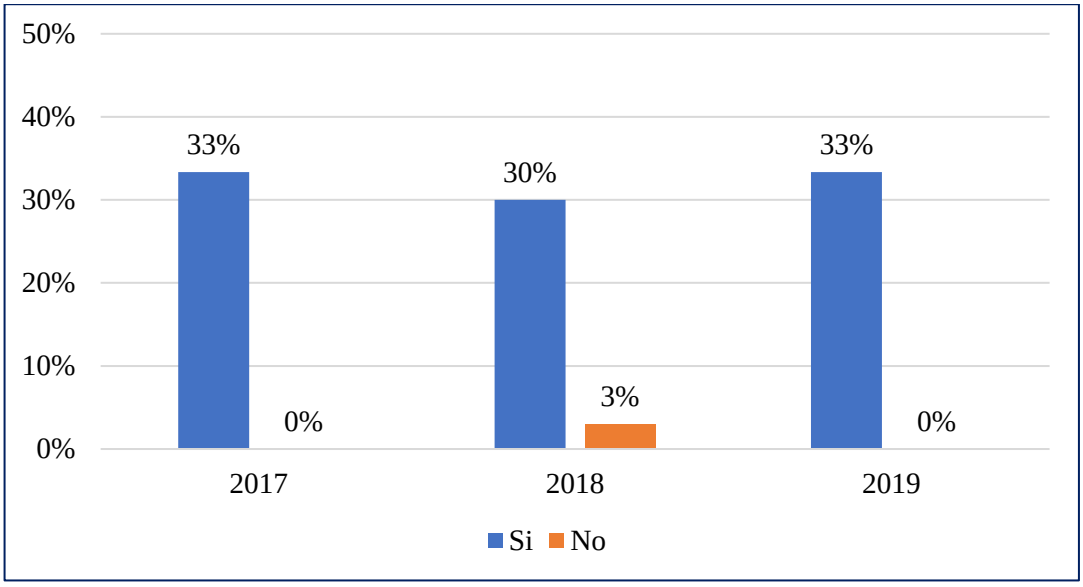


Figura 3: Eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019
Fuente: Aplicación de la guía de observación

En tal sentido, para determinar el nivel de eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019, fue necesario tener en cuenta los rangos elaborados en función al valor porcentual del cumplimiento de las medidas correctivas dictadas, los cuales son presentados en la siguiente tabla:

Tabla 11

Rango para determinar el nivel de eficacia

Rango (En función al cumplimiento)		Nivel
0%	32%	Bajo
33%	66%	Medio
67%	100%	Alto

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De acuerdo con los datos presentados en las tablas y figura anterior, se evidencia que el nivel de eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín, fue alto para los años 2017, 2018 y 2019 respectivamente dado que se reconoce que en el 97% de los casos analizados a través de los expedientes, la parte demandada ha cumplido en su totalidad las medidas correctivas interpuestas por el órgano competente. Este cumplimiento se pudo acreditar ante el Órgano Resolutivo dentro de los plazos, términos y condiciones dispuestas en las respectivas resoluciones. Sin embargo, se percibe que en el 3% de los casos analizados durante el año 2018, la parte demandada no cumplió con la debida ejecución de la medida correctiva interpuesta, por lo que se siguieron los procedimientos correspondientes para que esta pueda sujetarse a las sanciones respectivas en función a la gravedad que representa el incumplimiento de tal medida.

3.2. Discusión

Para desarrollar el primer objetivo específico enfocado a analizar la eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019, fue necesario llevar a cabo un estudio minucioso de las 30 resoluciones concernientes a los reclamos interpuestos por

los consumidores de servicios financieros a la Oficina Regional del Indecopi - San Martín, las cuales dieron a conocer que en la mayor parte de los casos resueltos se interpusieron medidas reparadoras, seguido por las medidas complementarias, las cuales permitieron garantizar el respeto de los derechos de los consumidores, visto que, para el año 2017, en el 90% de los casos se ha respetado el derecho del consumidor "A que se protejan sus intereses económicos"; así también, para el año 2018, en el 100% de los casos se ha respetado el derecho del consumidor "A que se protejan sus intereses económicos" y "A la reparación e indemnización por daños o perjuicios"; para finalizar, para el año 2019, en el 90% de los casos se ha respetado el derecho del consumidor "A ser escuchados individual o colectivamente". Tales resultados no son similares a los respaldados por Muchaypiña et al. (2018), en vista de que los autores llegaron a concluir que la exégesis incorrecta de la normatividad y ley correspondiente por parte de los legisladores ha conllevado a que los órganos competentes no interponga de forma eficaz las medidas correctivas reparadoras y complementarias correspondientes acordes con la situación que se presenta en los distintos casos, lo cual afectó de modo significativo la integridad de los consumidores de servicios financieros a través de la transgresión de sus derechos. Por tal motivo, los autores dedujeron también que el marco normativo financiero presenta muchas incongruencias que imposibilitan asegurar el debido cumplimiento de los derechos de los consumidores.

De igual forma, en lo que refiere al segundo objetivo específico que buscó identificar cuáles son las medidas correctivas más frecuentes interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019, se evidencia que tales medidas fueron las reparadoras por cuanto, para el año 2017, en un 90% de los casos resueltos se interpusieron medidas reparadoras y 20% medidas complementarias; por otro lado, para el año 2018, en un 100% de los casos resueltos se interpusieron medidas reparadoras y 30% medidas complementarias; finalmente, para el año 2019, en un 90% de los casos resueltos se interpusieron medidas reparadoras y 20% medidas complementarias. Tales resultados presentan similitud con los sustentados por Saldaña (2019), a razón de que la autora llegó a concluir que la mayor parte de las medidas correctivas que fueron dictadas por el organismo competente fueron las medidas reparadoras debido a que estas fueron consideradas idóneas para subsanar las faltas cometidas en agravio de los consumidores de los servicios financieros principalmente, y así poder asegurar la

integridad de estos frente a las circunstancias presentadas. De igual forma, se pudo reconocer que en todos los procesos en los cuales se dictaron medidas correctivas a favor del consumidor, la parte demandada ha cumplido de forma efectiva cada una de las mismas, siendo ello debidamente acreditado ante el Órgano Resolutivo en los plazos establecidos, cumpliendo además los términos y condiciones dispuestas previamente.

Así también, respecto al tercer objetivo que ha pretendido determinar la relación existente entre las medidas correctivas aplicadas por INDECOPI y la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019, se reconoce que existe relación entre las medidas correctivas aplicadas por INDECOPI y la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019, por cuanto el nivel de significancia arrojó un valor menor a 0.05 ($p=.028$) con 28 grados de libertad ($gl=28$), donde el nivel de confianza fue ($1-\alpha=.950$). Además, el valor del Chi-cuadrado calculado fue 43.985, siendo este superior al Chi-cuadrado tabulado equivalente a 41.340, demostrando así la validez de este supuesto ($X^2c>X^2t$) pues ($X^2c=43.985>X^2t=41.340$). Tales resultados se asemejan a los presentados por León (2018), debido a que la autora llegó a concluir que en gran parte de los expedientes objeto de análisis se ha transgredido los derechos de los consumidores debido a que, si bien es cierto se dictaron las medidas correctivas necesarias para garantizar la integridad de los consumidores, se evidencia que la parte demandada no cumplió de forma efectiva la misma, lo cual ha conllevado a que los consumidores se sientan poco satisfechos. Por tal motivo, se deduce que el efectivo cumplimiento de las medidas correctivas por parte de la demandada y la protección del consumidor guardan una relación directa y significativa en vista de que la falta de aplicación de tales medidas impide que se pueda asegurar el respeto de los derechos del consumidor en vista de que no se garantiza la protección de sus intereses económicos, protección durante el desarrollo de procesos e indemnización por daños o perjuicios.

Por último, en cuanto al objetivo general direccionado a determinar el nivel de eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019, los resultados dejaron en evidencia que el nivel de eficacia de tales medidas fue alto para los años 2017, 2018 y 2019 respectivamente dado que se reconoce que en el 97% de los 30

casos analizados a través de los expedientes, la parte demandada ha cumplido en su totalidad con las medidas correctivas interpuestas por el órgano competente. Por otra parte, se reconoce que en un 3% de los casos no se ha cumplido con la debida ejecución de la medida correctiva interpuesta. Por tal motivo, se contó con el sustento suficiente para aceptar la hipótesis alterna propuesta "Hi: El nivel de eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019, es alta". Estos resultados son análogos a los expuestos por Villegas (2017), por cuanto el autor llegó a concluir que la labor del organismo competente es acertada dado que interpone medidas correctivas idóneas y acordes con la circunstancia que se presenta en cada uno de los casos que se exponen, donde un 80% asevera que a través de su labor se garantiza el debido cumplimiento de los derechos de los consumidores y el 90% afirma estar conforme con la determinación de multas a las partes demandadas con la finalidad de subsanar las faltas cometidas en su contra, conllevando así a que el consumidor no se sienta afectado durante el desarrollo del procedimiento. Así también, estos resultados tienen una aproximación a lo manifestado por Céliz (2017) puesto que la autora llegó a concluir que reconoce que en la mayor parte de los expedientes analizados la materia del reclamo fue por la falta de idoneidad en los servicios bancarios y financieros, cobranza por importes abusivos o que no corresponden, consumo fraudulento de los servicios bancarios y financieros, ausencia de control y seguridad por parte de las instituciones que pertenecen al sistema financiero, etc., donde los procedimientos para la resolución de los problemas fueron llevados a cabo de forma efectiva dentro de los plazos establecidos, permitiendo asegurar así el respeto de los derechos de los consumidores.

CONCLUSIONES

- El nivel de eficacia de las medidas correctivas fue alto para los años 2017, 2018 y 2019 respectivamente dado que se reconoce que en el 97% de los 30 casos analizados a través de los expedientes, la parte demandada ha cumplido en su totalidad con las medidas correctivas interpuestas por el órgano competente. Por otra parte, se reconoce que en un 3% de los casos no se ha cumplido con la debida ejecución de la medida correctiva interpuesta.

- Las medidas correctivas fueron eficaces porque permitieron garantizar el respeto de los derechos de los consumidores, visto que, para el año 2017, en el 90% de los casos se ha respetado el derecho del consumidor "A que se protejan sus intereses económicos"; así también, para el año 2018, en el 100% de los casos se ha respetado el derecho del consumidor "A que se protejan sus intereses económicos" y "A la reparación e indemnización por daños o perjuicios"; para finalizar, para el año 2019, en el 90% de los casos se ha respetado el derecho del consumidor "A ser escuchados individual o colectivamente".

- Las medidas correctivas más frecuentes interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019, fueron las medidas reparadoras en un 90%, 100% y 90% de los casos resueltos durante los años 2017, 2018 y 2019 respectivamente. Mientras que, por otro lado, las medidas complementarias fueron interpuestas de forma secundaria en un 20%, 30% y 20% de los casos resueltos durante los años 2017, 2018 y 2019 de forma respectiva.

- Existe relación entre las medidas correctivas aplicadas por INDECOPI y la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019, por cuanto el nivel de significancia arrojó un valor menor a 0.05 ($p=.028$) con 28 grados de libertad ($gl=28$), donde el nivel de confianza fue ($1-\alpha=.950$). Además, el valor del Chi-cuadrado calculado fue 43.985, siendo éste superior al Chi-cuadrado tabulado equivalente a 41.340, demostrando así la validez de este supuesto ($X^2c>X^2t$) pues ($X^2c=43.985>X^2t=41.340$).

RECOMENDACIONES

- A las autoridades de la Oficina Regional del INDECOPI - Región San Martín, programar y realizar charlas, capacitaciones y talleres orientados a informar a los consumidores para que se informen sobre las cláusulas, términos y condiciones a las que se encuentra sujeto cada uno de los productos o servicios que ofrecen las entidades e instituciones pertenecientes al sector financiero de tal manera que sus derechos como consumidores no puedan verse afectados posteriormente y se garantice su integridad y bienestar.

- A las autoridades de la Oficina Regional del INDECOPI - Región San Martín, emplear diversos medios y canales informativos con el propósito de dar a conocer a los consumidores y pobladores en general sobre las entidades e instituciones financieras que recibe una mayor cantidad de reclamos, así como los casos en los cuales se evidencia mayor susceptibilidad a que se vulneren sus derechos, esto con la finalidad de alertar sobre los aspectos que deben tener en cuenta al momento de adquirir un producto o servicio financiero.

- A los funcionarios y servidores de la Oficina Regional del INDECOPI - Región San Martín, promover la fiscalización de las entidades financieras y la interposición de medidas correctivas con la finalidad de que las faltas cometidas por las instituciones del sector financiero en agravio de los consumidores puedan ser sancionadas de forma más severa, y al mismo tiempo prevenir las sanciones administrativas en un futuro.

- Al jefe de la Oficina Regional del INDECOPI - Región San Martín, desarrollar charlas dirigidas a las entidades e instituciones pertenecientes al sector financiero con el propósito de informar sobre las razones de reclamo que se presentan con mayor frecuencia ante esta entidad, así como los procesos a los cuales deben sujetarse con la finalidad de reparar los perjuicios ocasionados y las medidas correctivas que deben cumplir en los plazos establecidos, para velar por el respeto de los derechos de los consumidores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, W. (2017). Protección del consumidor financiero: Preservando el carácter técnico en la interpretación legal de la autoridad de consumo. *Revista de la Actualidad Mercantil*, *5*(1), 11-21. http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/download/19523/19643

Arbaiza, L. (2016). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Esan Ediciones

Barocelli, S. (2016). *Impactos del Nuevo Código Civil y Comercial en el Derecho del Consumidor*. Editorial de la Universidad de Buenos Aires. http://www.derecho.uba.ar/investigacion/investigadores/publicaciones/barocelli-impactos-del-nuevo-Codigo-civil-y-comercial-en-el-derecho-del-consumidor.pdf

Boulangger, L. (2015). *La naturaleza no indemnizatoria de las medidas correctivas y su régimen jurídico en el derecho administrativo peruano: Especial referencia al Código de Protección y Defensa del Consumidor* [Tesis de pregrado, Universidad de Piura]. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2322/DER_035.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Céliz, A. (2017). *Nivel de eficacia del reclamo como mecanismo alternativo de solución de conflictos en relación a los casos del rubro de servicios bancarios y financieros en la Oficina Regional de Indecopi en San Martín, periodo 2015* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16553/C%c3%a9liz_OAC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cerrón, L., Sánchez, C. & Alfaro, C. (2019). *Lineamientos sobre protección al consumidor*. Editorial INDECOPI

Cobos, J. (2017). *El procedimiento administrativo ante la defensoría del pueblo, en derecho de consumidores* [Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca]. http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27682/1/trabajo%20de%20titulacion%20ximena%20cobos.pdf

Congreso de la República (2005, 19 de julio). Ley N°28587. *Ley complementaria a la Ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros*. Diario Oficial El Peruano. https://n9.cl/n7xfc

Congreso de la República (2010, 1 de setiembre). Ley N°29571. *Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Diario Oficial El Peruano. https://n9.cl/467j

Corredor, J. (2015). La armonización en materia de protección al consumidor financiero en América Latina. *Revista Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, *48*(144), 931-972. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0041863318300371

Dávila, L. (2016). *Afectación al deber de idoneidad de servicios en los casos de retrasos de vuelos de los consumidores de acuerdo a las denuncias tramitadas ante Indecopi de la Oficina Regional de San Martín, periodo 2015* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22377/davila_pl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Durand, J. (2015). 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*(1), 94-135. http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/14958

García, A. (2018). *Teoría y metodología de la investigación científica*. Alfaomega Colombiana

Gonzáles, L. (2019). *El procedimiento de reparación por infracción a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor* [Tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6624/1/T2849-MDP-Gonzalez-Procedimiento.pdf

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2020). *Informe anual sobre el estado de la protección de los consumidores en el Perú*. Editorial INDECOPI

León, L. (2018). *Vulneración a la protección del consumidor a consecuencia de la indebida aplicación de la teoría del abuso de derecho en procesos de liquidación de costas y costos procesales, tramitados ante Indecopi-Tarapoto, año 2016-2017* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30807/leon_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lindley, A. (2016). Cargas o efectos de las modalidades de cada tipo de procedimiento y medidas correctivas en el mecanismo peruano de eliminación de barreras burocráticas y simplificación administrativa. *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual*, *12*(22), 87-151. https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/43/40

Martínez, J. (2015). *Sanciones administrativas, medidas cautelares y medidas correctivas. Alcances y diferencias*. http://juanmartinezortiz.blogspot.com/2015/05/sanciones-administrativas-medidas.html

Ministerio de Justicia (2018). *Código de Protección y Defensa del Consumidor: Ley N°29571 y Normas Complementarias* (2ª ed.). Editorial de MINJUS. https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2018/09/CODIGO-CONSUMIDOR_2018.pdf

Morales, G. & Espinoza, M. (2017). La relación jurídica de los consumidores financieros y las operaciones abusivas reguladas por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs en Lima, 2015. *Revista UCV Scientia*, *9*(1), 50-56. http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-SCIENTIA/article/download/1235/1001/

Muchaypiña, M., Palomino, C., Riera, E. & Velásquez, A. (2018). *Análisis de los derechos del consumidor dentro del marco normativo financiero e identificación de incongruencias a ocho años de vigencia* [Tesis de posgrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/625071

Naciones Unidas (2017). *Manual sobre protección al consumidor*. https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplp2017d1_es.pdf

Neyra, C. (2018). Las condiciones eximentes de responsabilidad administrativa en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General y su incidencia en la legislación ambiental. *Revista Derecho PUCP*, *80*(1), 333-360. http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/19959/19978

Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U

Ocaranza, S. (2017). *Las falencias en la regulación de la prueba en materia de consumo y su manifestación en la práctica: El caso de la clonación de tarjetas bancarias* [Tesis de pregrado, Universidad de Chile]. http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/146305/Las-falencias-en-la-regulaci%C3%B3n-de-la-prueba-en-materia-de-consumo-y-su-manifestaci%C3%B3n-en....pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pacheco, R. (2017). *Corre Indecopi, corre, ¿Resulta eficaz el procedimiento sumarísimo de protección al consumidor?* [Tesis de posgrado. Pontificia Universidad Católica del Perú]. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8107

Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G. &Orizano, L. (2015). *Metodología de la investigación: Guía para elaborar un proyecto en salud y educación*. Editorial San Marcos

Paye, Ll. (2018). *Nivel de eficacia del Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley N°29571; que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la Oficina de INDECOPI Tarapoto, en los años 2013 y 2014* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25455/Paye_SL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Perrelló, S. & Molina, C. (2016). El sistema de autorregulación publicitaria en España desde la perspectiva del consumidor. *Revista Prisma Social, 1*(17), 25-45. https://revistaprismasocial.es/article/view/1274/1337

Rejanovinschi, M. (2015). Los dilemas para consumir justicia: Algunos alcances de la tutela procesal del consumidor en la vía administrativa y el arbitraje de consumo. *Revista Derecho PUCP, 75*(1), 231-251. http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/14431/15045

Saldaña, Y. (2019). *Grado de efectividad de las medidas correctivas reparadoras ordenadas por Indecopi en los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39185/Salda%c3%b1a_RYT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

San, P. (2019). *Conoce a las entidades que protegen a los consumidores en el Perú*. http://www.dimetutraba.pe/blog/conoce-a-las-entidades-que-protegen-a-los-consumidores-en-el-peru/

Soles, D. (2017). *Fundamentos para regular un mecanismo de reparación de daños en sede administrativa* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3151/1/RE_DERE_DIANA.SOLES_REGULAR.MECANISMO.DE.REPARACION_DATOS.PDF

Trelles, J., Sánchez, J., Rivera, L., Mego, V. & García, R. (2018). *Impacto económico de los incentivos introducidos por el Decreto Legislativo N°1308 en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N°29571)*. Editorial INDECOPI

Tumbaco, T. & García, E. (2019). Ineficacia del proceso sumario de usuarios y consumidores aplicado por la Defensoría del Pueblo para resarcir la afectación de los derechos de los consumidores. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, *2*(1), 1-23. https://www.eumed.net/rev/oel/2019/06/ineficacia-proceso-sumario.html

Vela, A. (2019). *La tutela jurídica efectiva de los derechos del consumidor en la legislación ecuatoriana* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2749/1/76909.pdf

Venturini, B., López, J. & Alfonso, O. (2018). *Consumidores y Derecho en Iberoamérica*. Editorial Reus

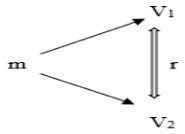
Villegas, B. (2017). *La afectación a los derechos del consumidor y su resarcimiento económico en el procedimiento sancionador seguido ante INDECOPI* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16830/Villegas_PBS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

Título: Eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	ASPECTOS TEÓRICOS
¿Cuáles el nivel de eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019?	Hi: El nivel de eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019, es alta.	Determinar el nivel de eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS** Analizar la eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019. Identificar cuáles son las medidas correctivas más frecuentes interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019. Determinar la relación existente entre las medidas correctivas aplicadas por INDECOPI y la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019.	**V1: Medidas correctivas** Son aquellas medidas interpuestas por INDECOPI por perjuicio de la sanción administrativa que compete al proveedor por una infracción cometida, tales medidas podrán dictarse, en calidad de mandato, con un fin reparador o complementario (Art. 114 de la Ley N°29571, 2020, p.46). **V2: Protección al consumidor** Comprende una serie de derechos que deben ser cumplidos durante la entrega de un producto o servicio entre el consumidor y proveedor, por lo que, el proveedor que ocasione perjuicios al consumidor se encuentra en la obligación de indemnizarlo mediante la vía jurisdiccional que corresponda, además de dictarse las medidas correctivas respectivas (Ley N°29571, 2020, p.1). **r: La relación entre las variables** Es la relación que determina el nivel de eficacia existente entre las medidas correctivas con respecto a la protección del consumidor.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE ESTUDIO	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Investigación Cuantitativa, Aplicada, nivel descriptivo simple con diseño no experimental-transversal  	**Variable** / **Dimensiones** Medidas correctivas: Medidas correctivas reparadoras Medidas correctivas: Medidas correctivas complementarias Protección al consumidor: Derechos del consumidor	**Población** 50 resoluciones concernientes a los reclamos interpuestos por los consumidores de servicios financieros a la Oficina Regional del Indecopi - San Martín. **Muestra** 30 resoluciones concernientes a los reclamos interpuestos por los consumidores de servicios financieros a la Oficina Regional del Indecopi - San Martín, correspondientes a los años 2017, 2018 y 2019.	**Técnica** Observación **Instrumento** Guía de observación

Fuente: Elaboración propia

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Para la evaluación de la eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019, será necesario aplicar la siguiente guía de observación teniendo en cuenta los siguientes criterios relevantes.

Demandante:

…….

Número de Resolución: ……Fecha de Resolución: ……..…..

Variable	Dimensiones	N°	Indicadores	No	Si
V1: MEDIDAS CORRECTIVAS	Medidas correctivas reparadoras	1	Cambiar productos por otro de idénticas o similares características.		
		2	Entregar un producto de idénticas características.		
		3	Cumplir con ejecutar la prestación u obligación.		
		4	Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones.		
		5	Devolver la contraprestación pagada por el consumidor.		
		6	En caso de pago indebido, devolución del importe más intereses.		
		7	Pagar los gastos incurridos por el consumidor.		
		8	Otras medidas.		
	Medidas correctivas complementarias	9	Atender la solicitud de información.		
		10	Declarar inexigibles las cláusulas abusivas.		

		11	Clausura (temporal) o inhabilitación (temporal o permanente) de la entidad.		
		12	Publicación de avisos rectificatorios o informativos.		
		13	Otras medidas.		
V2: PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	**Derechos del Consumidor**	14	A ser protegidos de manera eficaz por el producto o servicio adquirido.		
		15	A acceder a la información.		
		16	A que se protejan sus intereses económicos.		
		17	A ser tratados de manera justa y equitativa		
		18	A la reparación o reposición del producto.		
		19	A elegir de manera libre el producto o servicio idóneo y de calidad.		
		20	A ser protegidos durante el desarrollo de procesos.		
		21	A ser escuchados individual o colectivamente.		
		22	A la reparación e indemnización por daños o perjuicios.		
		23	A asociarse con la finalidad de garantizar la protección de sus derechos e intereses colectivamente.		
		24	A pagar de manera anticipada los saldos de las operaciones crediticias.		

Observación:……
……
……
……
…….

Anexo C. Fichas de validación de instrumentos

JUICIO DE EXPERTO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.DATOS GENERALES DEL EXPERTO N°.....

Apellidos y nombres del experto : Ramírez Pinedo, Elsa Marila
Institución donde labora : SUNAFIL
Función que desempeña : Especialista Legal II
Especialidad : Laboral
Estudios de Post Grado : MBA Administración de Negocios
Experticia Laboral : 5 años
Instrumento de evaluación : Guía de observación
Autor(s) del instrumento (s) : Raysa Cristel Flores Arévalo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables: **medidas correctivas, protección al consumidor**.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con las variables, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio: **medidas correctivas, protección al consumidor**.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Tarapoto 24 de setiembre Del 2021

Firma

JUICIO DE EXPERTO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.DATOS GENERALES DEL EXPERTO N°.....

Apellidos y nombres del experto	: Díaz Pinedo María de los Ángeles
Institución donde labora	: INDECOPI
Función que desempeña	: Especialista 3
Especialidad	: Protección al consumidor
Estudios de Post Grado	: Maestra en Administración de Negocios-MBA
Experticia Laboral	: 06 años
Instrumento de evaluación	: Guía de observación
Autor(s) del instrumento (s)	: Raysa Cristel Flores Arévalo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables: **medidas correctivas, protección al consumidor**.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con las variables, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio: **medidas correctivas, protección al consumidor**.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43

Tarapoto17 de septiembre del 2021

Firma

JUICIO DE EXPERTO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.DATOS GENERALES DEL EXPERTO N°.....

Apellidos y nombres del experto : BARDALES DEL AGUILA LINOEL
Institución donde labora : UNSM
Función que desempeña : Director de la Unidad de Investigación - FDyCP
Especialidad : M.Sc. en Ciencias de la Educación
Estudios de Post Grado : Dr. En Gestión Universitaria
Experticia Laboral : 18 años
Instrumento de evaluación : Guía de observación
Autor(s) del instrumento (s) : Raysa Cristel Flores Arévalo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables: **medidas correctivas, protección al consumidor**.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con las variables, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio: **medidas correctivas, protección al consumidor**.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		**50**				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 5

Tarapoto 28 de setiembre del 2021

Dr. Lionel Bardales del Águila
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FDyCP

Anexo D. Carta de autorización

PERÚ | Presidencia del Consejo de Ministros | INDECOPI

Indecopi Firma Digital

Firmado digitalmente por CHAVEZ RODRIGUEZ Gena Solange Beatriz FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 03.05.2021 18:12:55 -05:00

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tarapoto, 03 de Mayo del 2021

CARTA N° 000012-2021-SAM/INDECOPI

Señora:
RAYSA CRISTEL FLORES AREVALO
raysa.floresarevalo@gmail.com

Referencia: Expediente N° 003-2021/AIP-INDECOPI-SAM

De mi consideración:

Me dirijo a usted, en atención a su escrito presentado el 22 de abril de 2021, en el marco de lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Decreto Supremo Nº 021-2019-PCM publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 11 de diciembre de 2019), a fin de informarle lo expresado por la Comisión de Protección al Consumidor y el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín, referente a las resoluciones, en la cual se adjunta los archivos correspondientes.

Sin otro particular, quedo a su disposición para cualquier aclaración que le merezca la presente.

Atentamente,

(Documento firmado digital)
GENA CHÁVEZ RODRIGUEZ
Jefa
Oficina Regional del Indecopi de San Martín

Adj: lo indicado
GCHR/aco

P.D.: Agradeceremos que, a través de esta vía, nos confirme la recepción de la presente comunicación.

D.S. Nº 004-2008-PCM. - Aprueban Reglamento de la Ley Nº 29091 - Ley que modifica el párrafo 38.3 del artículo 38° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y establece la publicación de diversos dispositivos legales en el portal del Estado Peruano y en portales institucionales.
- (18/01/2008)
(...)
Artículo 8°.- Presunción de carácter oficial y validez.
La información brindada por las Entidades, contenida en el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas - PSCE o en el Portal del Estado Peruano, así como aquella contenida en el portal electrónico institucional, tienen carácter y valor oficial.

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

Anexo E. Base de datos

Variable 1: Medidas correctivas

N°	N° Resolución	Fecha	Demandante	Demandado	Medida correctiva													Observación
					Medidas reparadoras								Medidas complementarias					
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	Resolución N°003-2017/INDECOPI-SAM	17/01/2017	R.M.G.	Banco de la Nación					X		X						X	Se cumplió la medida correctiva
2	Resolución N°004-2017/INDECOPI-SAM	17/01/2017	Y.R.R.	Financiera Efectiva S.A.							X	X						Se cumplió la medida correctiva
3	Resolución N°031-2017/PS0-INDECOPI-SAM	16/02/2017	J.A.G.G.	BBVA Banco Continental S.A.							X		X					Se cumplió la medida correctiva
4	Resolución N°056-2017/INDECOPI-SAM	26/05/2017	M.DP.S.R.	BBVA Banco Continental S.A.					X		X							Se cumplió la medida correctiva
5	Resolución N°057-2017/INDECOPI-SAM	26/05/2017	M.C.L.DC	BBVA Banco Continental S.A.				X		X	X							Se cumplió la medida correctiva
6	Resolución N°082-2017/INDECOPI-SAM	7/07/2017	E.E.M.A.	Banco de la Nación					X	X	X							Se cumplió la medida correctiva
7	Resolución N°118-2017/PS0-INDECOPI-SAM	11/07/2017	P.L.G.C.	BBVA Banco Continental S.A.					X	X	X							Se cumplió la medida correctiva
8	Resolución N°131-2017/PS0-INDECOPI-SAM	16/08/2017	J.J.B.I.	BBVA Banco Continental S.A.							X	X						Se cumplió la medida correctiva
9	Resolución N°132-2017/PS0-INDECOPI-SAM	22/08/2017	G.T.T.	Banco de Crédito del Perú S.A.				X			X							Se cumplió la medida correctiva
10	Resolución N°162-2017/INDECOPI-SAM	22/12/2017	Y.G.C.M.	Promotora Opción S.A.														Se cumplió la medida correctiva
11	Resolución N°14-2018/PS0-INDECOPI-SAM	25/01/2018	S.C. E.I.R.L.	Banco de Crédito del Perú S.A.					X		X							Se cumplió la medida correctiva
12	Resolución N°28-2018/PS0-INDECOPI-SAM	14/02/2018	N.N.S.	Banco de Crédito del Perú S.A.				X			X	X	X					Se cumplió la medida correctiva
13	Resolución N°44-2018/INDECOPI-SAM	5/03/2018	I.G.C.E. E.I.R.L.	Scotiabank Perú S.A.						X	X	X						Se cumplió la medida correctiva
14	Resolución N°50-2018/INDECOPI-SAM	5/03/2018	R.H.F.V.	Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.								X						Se incumplió la medida correctiva

15	Resolución N°56-2018/PS0-INDECOPI-SAM	21/03/2018	M.R.J.	Scotiabank Perú S.A.						X	X	X						Se cumplió la medida correctiva
16	Resolución N°57-2018/PS0-INDECOPI-SAM	22/03/2018	F.D.P.	BBVA Banco Continental S.A.				X			X	X						Se cumplió la medida correctiva
17	Resolución N°51-2018/INDECOPI-SAM	23/03/2018	L.A.S.C.	BBVA Banco Continental S.A.							X	X	X					Se cumplió la medida correctiva
18	Resolución N°69-2018/PS0-INDECOPI-SAM	3/04/2018	R.F.G.	Scotiabank Perú S.A.				X	X		X	X						Se cumplió la medida correctiva
19	Resolución N°143-2018/INDECOPI-SAM	1/10/2018	R.P.F.	Banco de Crédito del Perú S.A.					X		X	X						Se cumplió la medida correctiva
20	Resolución N°159-2018/INDECOPI-SAM	9/11/2018	A.A. E.I.R.L.	BBVA Banco Continental S.A.							X	X	X					Se cumplió la medida correctiva
21	Resolución N°002-2019/INDECOPI-SAM	1/02/2019	M.M.C.	Scotiabank Perú S.A.				X			X	X						Se cumplió la medida correctiva
22	Resolución N°105-2019/PS0-INDECOPI-SAM	21/06/2019	M.T.M.	Scotiabank Perú S.A.				X			X	X						Se cumplió la medida correctiva
23	Resolución N°117-2019/PS0-INDECOPI-SAM	08/07/2019	L.T.G.	Scotiabank Perú S.A.					X		X	X						Se cumplió la medida correctiva
24	Resolución N°55-2019/PS0-INDECOPI-SAM	15/03/2019	E.C.R.P.	Scotiabank Perú S.A.				X			X	X						Se cumplió la medida correctiva
25	Resolución N°119-2019/PS0-INDECOPI-SAM	16/07/2019	E.A.C.M.	Banco de Crédito del Perú S.A.														Se archivo el proceso
26	Resolución N°130-2019/INDECOPI-SAM	19/08/2019	G.G.P.	Scotiabank Perú S.A.			X				X	X						Se cumplió la medida correctiva
27	Resolución N°0131-2019/INDECOPI-SAM	4/09/2019	E.C.G.	Banco de la Nación							X	X	X					Se cumplió la medida correctiva
28	Resolución N°159-2019/INDECOPI-SAM	4/11/2019	G.F.G.P.	Scotiabank Perú S.A.			X				X	X						Se cumplió la medida correctiva
29	Resolución N°0168-2019/INDECOPI-SAM	25/11/2019	E.C.G.	Banco de la Nación				X				X	X					Se cumplió la medida correctiva
30	Resolución N°173-2019/INDECOPI-SAM	11/12/2019	S.J.O.G.	Scotiabank Perú S.A.				X			X	X						Se cumplió la medida correctiva

Variable 2: Protección del consumidor

N°	N° Resolución	Protección del consumidor											Observación
		Derechos del consumidor											
		14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	Resolución N°003-2017/INDECOPI-SAM			X	X				X	X			Se cumplió la medida correctiva
2	Resolución N°004-2017/INDECOPI-SAM			X	X			X	X	X			Se cumplió la medida correctiva
3	Resolución N°031-2017/PS0-INDECOPI-SAM			X					X				Se cumplió la medida correctiva
4	Resolución N°056-2017/INDECOPI-SAM	X		X	X			X	X				Se cumplió la medida correctiva
5	Resolución N°057-2017/INDECOPI-SAM			X				X	X	X			Se cumplió la medida correctiva
6	Resolución N°082-2017/INDECOPI-SAM			X	X				X	X			Se cumplió la medida correctiva
7	Resolución N°118-2017/PS0-INDECOPI-SAM			X				X	X	X			Se cumplió la medida correctiva
8	Resolución N°131-2017/PS0-INDECOPI-SAM	X		X		X		X	X	X			Se cumplió la medida correctiva
9	Resolución N°132-2017/PS0-INDECOPI-SAM			X	X			X		X			Se cumplió la medida correctiva
10	Resolución N°162-2017/INDECOPI-SAM		X										Se cumplió la medida correctiva
11	Resolución N°14-2018/PS0-INDECOPI-SAM			X				X	X	X			Se cumplió la medida correctiva
12	Resolución N°28-2018/PS0-INDECOPI-SAM	X		X	X			X	X	X			Se cumplió la medida correctiva
13	Resolución N°44-2018/INDECOPI-SAM			X				X	X	X			Se cumplió la medida correctiva
14	Resolución N°50-2018/INDECOPI-SAM			X						X			Se incumplió la medida correctiva

15	Resolución N°56-2018/PS0-INDECOPI-SAM			X	X			X	X	X			Se cumplió la medida correctiva
16	Resolución N°57-2018/PS0-INDECOPI-SAM			X	X			X	X	X			Se cumplió la medida correctiva
17	Resolución N°51-2018/INDECOPI-SAM		X	X	X			X	X	X			Se cumplió la medida correctiva
18	Resolución N°69-2018/PS0-INDECOPI-SAM			X	X			X	X	X			Se cumplió la medida correctiva
19	Resolución N°143-2018/INDECOPI-SAM			X	X			X	X	X			Se cumplió la medida correctiva
20	Resolución N°159-2018/INDECOPI-SAM			X						X			Se cumplió la medida correctiva
21	Resolución N°002-2019/INDECOPI-SAM			X	X			X	X	X			Se cumplió la medida correctiva
22	Resolución N°105-2019/PS0-INDECOPI-SAM	X		X	X	X		X	X	X			Se cumplió la medida correctiva
23	Resolución N°117-2019/PS0-INDECOPI-SAM	X		X	X			X	X	X			Se cumplió la medida correctiva
24	Resolución N°55-2019/PS0-INDECOPI-SAM			X				X	X	X			Se cumplió la medida correctiva
25	Resolución N°119-2019/PS0-INDECOPI-SAM												Se cumplió la medida correctiva
26	Resolución N°130-2019/INDECOPI-SAM							X	X	X			Se cumplió la medida correctiva
27	Resolución N°0131-2019/INDECOPI-SAM		X	X				X	X	X			Se cumplió la medida correctiva
28	Resolución N°159-2019/INDECOPI-SAM			X	X			X	X	X			Se cumplió la medida correctiva
29	Resolución N°0168-2019/INDECOPI-SAM		X		X		X		X				Se cumplió la medida correctiva
30	Resolución N°173-2019/INDECOPI-SAM			X	X			X	X	X			Se cumplió la medida correctiva

V1: Eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019

por Raysa C. Flores Arévalo

Fecha de entrega: 14-sep-2022 07:50a.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 1899594782
Nombre del archivo: TESIS_FINAL_OK.docx (1.99M)
Total de palabras: 18921
Total de caracteres: 106787

V1: Eficacia de las medidas correctivas interpuestas por INDECOPI para la protección del consumidor en el sector financiero, Región San Martín 2017-2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%	22%	2%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	doku.pub Fuente de Internet	1%
5	www.indecopi.gob.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	wiki2.org Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%