



VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN RELACIÓN CON EL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA REGIÓN ANDINA

INFRINGEMENT OF CONSUMER RIGHTS RELATED TO THE USE OF THE
COMPLAINTS BOOK IN THE ANDEAN REGION

Angélica Karina Pacori-Paricahua¹, Gaby Mamani-Mamani¹,
Paola Cristina Jiménez-Aviles¹, Edith Arce-Pari¹, Rommel Enrique Malpartida-Reategui¹ y
Edwerson William Pacori-Paricahua¹

[Historia del Artículo:](#)

Recibido: 20 de enero de 2022

Aceptado: 28 de marzo de 2022

¹ Universidad Nacional de Juliaca, Puno, Perú.

karinapacori@gmail.com ORCID

gabymm032@gmail.com ORCID

paolacristina.jimenez.aviles@gmail.com ORCID

editharcepari@gmail.com ORCID

rommel_malpartida@hotmail.com ORCID

ewpacori@gmail.com ORCID

<https://doi.org/10.56636/ceprosimad.v10i1.113>

RESUMEN

El libro de reclamaciones es un registro donde se deja constancia de una queja o reclamo por el mal servicio o la adquisición de un bien deteriorado. El objetivo es Establecer la vulnerabilidad de los derechos del consumidor en relación con el uso del libro de reclamaciones en la región andina. Se ha aplicado en el método socio jurídico, juntamente con la técnica de la entrevista y la investigación documental, en una muestra de 220 consumidores identificados de manera intencional. Se tuvo como resultado que existe desconociendo sobre la regulación de los derechos del consumidor infringiendo el derecho a la información y el derecho a un trato justo y equitativo. Concluyendo que, si existe vulnerabilidad de los derechos del consumidor debido a la transgresión del ordenamiento jurídico de la protección y defensa de los derechos del consumidor.

PALABRAS CLAVE: Consumidor, derechos, libro de reclamaciones, seguridad jurídica.

ABSTRACT

The complaints book is a register where a complaint or claim for poor service or the acquisition of a deteriorated good is recorded. The objective is to establish the vulnerability of consumer rights in relation to the use of the complaints book in the Andean region. The socio-legal method was applied, together with the interview technique and documentary research, in a sample of 220 intentionally identified consumers. The result was that there is a lack of knowledge about the regulation of consumer rights, infringing the right to information and the right to fair and

equitable treatment. Concluding that, if there is vulnerability of consumer rights due to the transgression of the legal system of protection and defense of consumer rights.

KEYWORDS: Consumer, rights, complaints book, legal security.

INTRODUCCIÓN

La competencia de las empresas están enfocadas de manera permanente en la calidad de servicio que deben brindar al ofrecer sus servicios o al expender algún bien; el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), tiene la finalidad de fortalecer la solución eficiente y directa de los problemas entre consumidores y proveedores que prestan algún servicio, estableciendo el Libro de Reclamaciones de manera obligatoria dentro de los establecimientos comerciales de forma física o virtual, en donde los consumidores puedan textualizar sus reclamos y quejas (Alpa, 2004, Pacori, 2020).

El libro de reclamaciones es un documento donde el consumidor textualiza un reclamo y/o queja sobre algún malestar o descontento por un servicio o un producto, que vulnera los derechos del consumidor por parte del establecimiento (Alpa, 2004; Jamine, 2015; Pacori, 2020). El reclamo interpuesto consta de tres hojas, la primera será para el consumidor, la segunda queda en posesión del proveedor y la tercera deberá ser remitida a INDECOPI cuando sea solicitada por éste (Decreto supremo N° 011-2011-PCM).

El artículo IV del título preliminar de la Ley de Protección y Defensa al Consumidor establece que el consumidor es una persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta como destinatarios finales productos o servicios, materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional (INDECOPI, 2022).

Los derechos del consumidor son normas emanadas de los poderes públicos destinadas a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgando y regulando determinados derechos y obligaciones (Camargo y Villalba, 2021; Cárdenas y Rimapa: 2022). “... el derecho del consumidor cubre caracteres fundamentales de las relaciones entre los proveedores y consumidores o usuarios, por medio de los que se satisfacen un conjunto de normas de distinta índole que tienen por objeto la protección y defensa de los consumidores, receptores de todo tipo de bienes, productos y servicios...” (Aimone, 1998; Oyarzún-Vargas, 2021)

En Colombia Camargo y Villalba (2021), afirma, que, los derechos del consumidor, por su naturaleza, están ligados a los derechos humanos, la economía y las empresas, si se tienen en cuenta los antecedentes históricos, jurisprudenciales, doctrinales, y las fuentes del derecho de la actualidad, destacando así la dignidad humana, tan ligada al derecho del consumo.

Oyarzún-Vargas (2021), en Chile establece que se debe resguardar la relación de consumo entre proveedor (organizador de evento) y consumidor (asistente a evento), este último tenga derecho a la seguridad en el consumo y, en consecuencia, a ser indemnizado en el caso de ocurrencia de daños en el evento masivo.

Asimismo, Reveco y Reveco (2021), establece la posibilidad de ejercer el derecho de retracto de los consumidores que constituye un elemento de la naturaleza en los contratos electrónicos, porque existe reclamos masivos por partes de consumidores que reportaron problemas en la

entrega de sus productos al momento de materializar sus compras electrónicas.

Cárdenas y Rimapa (2022) señalan que si se considera todo el marco jurídico actual los clientes se verán amparados al derecho a recibir un producto o servicio apropiado y adecuado, al derecho a acceder a información oportuna, suficiente y veraz, y al derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva, porque a través de estas medidas estarían salvaguardando los derechos de los consumidores.

El Estado peruano, tiene como función tutelar el cumplimiento de la Ley de Protección y Defensa al consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios, de las deficiencias o falta de información y de la discriminación en el consumo establecida en La Constitución política del Perú de 1993, (Torres y Torres Lara, 1997; Bernales, 1999).

La vulnerabilidad de los derechos del consumidor se sanciona en multas desde una amonestación hasta una multa en Unidades Impositivas Tributarias (UIT), monto fijado por INDECOPI, en casos de no contar con el libro de reclamaciones, no ponerlo visible, no entregarlo si lo solicitan, o no responder al usuario que ha dejado constancia de un reclamo, (INDECOPI, 2022). Los reclamos de los consumidores también son un buen referente para que el propietario del establecimiento conozca las deficiencias de su negocio, según la percepción de sus clientes y mejorar su servicio en favor a los clientes (INDECOPI, 2022).

Se coincide en que la principal función del derecho del consumidor es el mantenimiento de las condiciones de integridad psicofísica del género humano. De esta función principal se puede deducir la prevención y reparación del daño a la persona del consumidor como

pautas caracterizadoras de la legislación de los distintos países (Stiglitz, 1990).

El presente trabajo es importante porque permite sensibilizar el uso adecuado del Libro de Reclamaciones, registrar con criterios su reclamo o queja oportunamente donde ocurrieron los hechos, permitiendo la posibilidad de solucionar el reclamo o queja de manera inmediata por parte del proveedor, sin la necesidad de la intervención de la autoridad administrativa.

El presente estudio es conveniente porque busca que los consumidores conozcan sus derechos a través de la Ley de Protección y Defensa al Consumidor, salvaguardando al consumidor, y no contar con consecuencias negativas para los proveedores terminando, pagando sanciones altas, por ello es importante tener en cuenta y saber manejar las opiniones, percepciones de los clientes referente al servicio prestado o producto.

En ese contexto, el objetivo de este estudio es establecer la vulnerabilidad de los derechos del consumidor en relación con el uso del libro de reclamaciones en la región andina.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se aplicó el método socio jurídico, consistente en un problema social y jurídico, social porque tiene el fin de satisfacer necesidades sociales a través del derecho, y jurídico porque se ha realizado la revisión del marco legal peruano vigente sobre los derechos del consumidor entre otras normas, tratados, y convenciones. (Pacori y Pacori, 2019).

El tipo de investigación establecido es el descriptivo no experimental según su naturaleza, y aplicada según su finalidad, porque se aplica el derecho en otras áreas del conocimiento, así como con fenómenos sociales, políticos, filosóficos, entre otras áreas, con un diseño ex post facto, porque el

hecho se ha suscitado con anterioridad y se viene dando en la actualidad, de corte transversal según su alcance, y retrospectivo según su secuencia (Pacori y Pacori, 2019).

Para la recolección de datos, se ha empleado dos instrumentos, en primer lugar la guía de entrevista para determinar la vulneración de los derechos del consumidor con sus dimensiones seguridad Jurídica y los derechos, en segundo lugar la guía de investigación documental para el uso del libro de reclamaciones con sus dimensiones uso y los detalles del reclamo, el cual se encuentran validadas por el sistema de expertos con una confiabilidad del alfa de Cronbach del 0,787 y 0,868 respectivamente, en una muestra de 150 consumidores de la región andina, ubicado al sur del Perú, en el distrito judicial de San Román – Juliaca, región Puno.

Como procedimiento los consumidores fueron cuidadosamente seleccionados mediante el muestreo no probabilístico de manera intencional, bajo el criterio de inclusión aquellos que hayan interpuesto algún reclamo y/o queja en el libro de reclamaciones en un establecimiento, los instrumentos fueron aplicados para garantizar la recolección de datos para no ser viciado y sesgado siguiendo el protocolo de recolección de datos.

El tratamiento estadístico se ha aplicado la estadística descriptiva mediante tablas de distribución de frecuencias y gráficos estadísticos, de tal modo que la información es susceptible al análisis e interpretación en concordancia con los objetivos de estudio (Pacori y Tito, 2018).

RESULTADOS Y DISCUSIONES

Tabla 1

Garantía del ordenamiento jurídico de la protección y defensa del consumidor

Ordenamiento jurídico	Constitución Política del Perú		Ley de Protección y Defensa al Consumidor	
	f _i	%	f _i	%
Sí	76	34,5	53	24,1
No	144	65,5	167	75,9
Total	220	100	220	100

Según la tabla 1, donde nos muestra la garantía del ordenamiento jurídico sobre la protección y defensa del consumidor. De un total de 220 consumidores, la mayoría de los entrevistados manifiestan que no existe garantía del ordenamiento jurídico referente a la Constitución Política del Perú en un 65,5%, y el 75,9% referente a la ley de protección y defensa al consumidor, por otro lado, un porcentaje mínimo de consumidores manifiestan que, si hay garantía del ordenamiento jurídico respecto a la constitución política del Perú en un 34,5%, y

un 24,1% referente a la ley de protección y defensa del consumidor.

De allí, la falta de conocimiento de los derechos del consumidor establece la ineficacia e ineficiencia del uso del libro de reclamaciones con referencia a sus características, ya que se ha adoptado como figura de defender favorablemente a los consumidores evitando principalmente que los derechos de los consumidores se vulneren.

Tabla 2

Nivel de vulneración de los derechos del consumidor.

Nivel	f _i	%
Alto	36	16,4
Regular	70	31,8
Bajo	114	51,8
Total	220	100

En la tabla 2, nos muestra que el 51,8% se encuentra en el nivel bajo sobre la vulneración de los derechos del consumidor, el 31,8% en el nivel regular y solo un 16,4% en el nivel regular.

De acuerdo con los resultados existen derechos del consumidor que son vulnerados frente al uso del libro de reclamaciones, identificando la deficiencia al realizar las fiscalizaciones inopinadas en los servicios que algunos establecimientos vienen ofreciendo a sus clientes.

Tabla 3

Derechos del consumidor vulnerados en establecimientos de la región Andina.

Categorías	f _i	%
Ser informado oportunamente	86	39,1
Recibir trato justo y equitativo	63	28,6
Devolución, reparación o reposición del producto	39	17,7
Derecho al pago anticipado	32	14,5
Total	220	100,0

Según la tabla 3, nos muestra los derechos del consumidor que han sido vulnerados en los establecimientos, donde la mayoría de los entrevistados expresaron que, el derecho que se vulnera con mayor frecuencia es sobre la información oportuna en un 39,1%; seguido del derecho a un trato justo y equitativo en un 28,6%; luego el derecho a la devolución, reparación o reposición del producto en un 17,7%; y finalmente el derecho al pago anticipado en un 14,5%.

De allí, el código de protección y defensa del consumidor permite acceder a productos y servicios idóneos con la garantía de cumplir el ordenamiento jurídico de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, y defensa del consumidor, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses del consumidor.

Tabla 4

Detalle interpuesto en el libro de reclamaciones en la región Andina.

Categorías	f _i	%
Quejas	124	56,4
Reclamo	64	29,1
Ambos	32	14,5
Total	220	100,0

En la tabla 4, nos muestra el detalle interpuesto en el libro de reclamaciones, del total de 220 casos, la mayoría de los libros de reclamaciones se encuentran interpuestas las quejas en un 56,4%; el 29,1% de casos han sido interpuestas por reclamos; y el 14,5% interpuestos por quejas y reclamos (ambos).

Se debe obligar a los establecimientos a cumplir la entregar de información sobre el procedimiento de presentar alguna queja o reclamo por algún producto en mal estado o por un servicio ineficiente. cuya respuesta debe ser otorgada en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Este podrá ser extendido por otro cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que deberá ser responsabilidad de los proveedores.

Tabla 5

Respuesta a los reclamos y/o quejas interpuestas en el libro de reclamaciones.

Categorías	f _i	%
Sí	78	35,5
No	142	64,5
Total	220	100,0

La tabla 5, nos muestra si hubo respuesta a la queja o reclamo interpuesta en el libro de reclamaciones por el ente encargada de proteger los derechos del consumidor (INDECOPI), en virtud a ello, se obtuvo un sorprendente resultado; el 64,5% de los entrevistados consideran que no hubo respuesta dando solución a la queja y/o reclamo por INDECOPI; en cambio el 35,5% sí tuvieron respuesta dando solución al reclamo y/o queja respecto a la vulneración de sus derechos como consumidor.

Por consiguiente, los lineamientos de la comisión de protección al consumidor establecen la relación de consumo que se encuentra determinada por tres componentes que están íntimamente ligados; puesto que la ausencia de uno de dichos componentes determinaría que no nos encontremos frente a una relación de consumo y por tanto, la denuncia planteada sería declarada improcedente. Dichos componentes son un consumidor o usuario, un proveedor y un producto, por último, una transacción comercial.

Tabla 6

Distribución de consumidores según los establecimientos interpuestas quejas y/o reclamos en el libro de reclamaciones en la región Puno, 2016.

Establecimientos	f _i	%
Instituciones Educativas	77	35,0
Restaurantes	56	25,5
Hoteles	35	15,9
Centros comerciales	19	8,6
Clínicas	6	2,7
Entidades financieras	9	4,1
Panaderías	18	8,2
Total	220	100,0

En la tabla 6, se visualiza, los establecimientos que han sido interpuestas quejas y/o reclamos en el libro de reclamaciones, de un total de 220 casos

observados, se obtuvo que el 35% se han interpuesto a instituciones educativas; el 25,5% a restaurantes; el 15,9% a hoteles o hospedajes; el 8,6% a centros comerciales formales; el 8,6% a panaderías y/o pastelerías; el 2,7% a clínicas o centros de salud; finalmente el 4,1% a entidades financieras o bancarias.

La finalidad del libro de reclamaciones es ser un mecanismo de solución de conflictos, que beneficia tanto a consumidores como proveedores, es decir que los reclamos y/o quejas sean resueltos, la información contenida en el Libro de Reclamaciones es de particular relevancia para los proveedores, puesto que les posibilita mejorar los productos o servicios que brindan u ofrecen, finalmente es un instrumento que canaliza de forma consensuada un acuerdo entre ambas partes.

CONCLUSIONES

Existe vulnerabilidad de los derechos del consumidor debido a la transgresión del ordenamiento jurídico de la protección y defensa de los derechos del consumidor, cuya finalidad es resguardar el correcto equilibrio en las relaciones de consumo.

El derecho a la información oportuna, y el derecho a recibir un trato justo y equitativo son derechos del consumidor vulnerados con mayor frecuencia por los proveedores frente al uso del libro de reclamaciones.

La falta de conocimiento de los derechos del consumidor establece la ineficacia e ineficiencia del uso del libro de reclamaciones, el cual, genera que las empresas se aprovechen el desconocimiento de algunos para vulnerar los derechos de sus clientes.

Las sanciones establecidas por INDECOPI y la Comisión de Protección al Consumidor, no son efectivas por la falta de capacidad

operativa y logística para la supervisión de los establecimientos abiertos al público, vulnerando los derechos de consumidor dejando constancia de la discordancia mediante una queja o un reclamo.

AGRADECIMIENTOS

Nuestro agradecimiento a los colegas que participaron en la investigación y aportaron en la elaboración del presente artículo científico.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aimone, E. (1998). Derecho de protección al consumidor. Lima: Conosur.
- Alpa, G. (2004). Derecho del Consumidor. Lima: Gaceta Jurídica.
- Bernales, E. (1999). Constitución de 1993 análisis comentados. Quinta edición. Lima, Perú: Editorial Rao SRL. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/DD60BF7FE0882EE3052578ED00705992/\\$FILE/Const.Comentada_Bernales_Indice_R%C3%A9gimenEcon%C3%B3mico.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/DD60BF7FE0882EE3052578ED00705992/$FILE/Const.Comentada_Bernales_Indice_R%C3%A9gimenEcon%C3%B3mico.pdf)
- Camargo, S. y Villalba, J. (2021). Los derechos del consumidor desde una perspectiva constitucional y de Derechos Humanos. <https://doi.org/10.21615/cesder.6377>
- Cárdenas Solano, S. y Rimapa Navarro; L (2022). Ordenamiento legal y su incidencia en los derechos de los clientes del Chifa Kam Mem S.A., San Ignacio. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1829
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM que aprueba el reglamento del libro de reclamaciones del código de protección y defensa del consumidor.
- Durand, J. (2011). Tesis titulada; Los vacíos del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor y su repercusión en los derechos del consumidor, perspectivas y efectos en el Derecho Civil. Universidad San Martín de Porras de Lima. <file:///C:/Users/HP%20User/Downloads/Dialnet-ElDerechoDelConsumidorYSusEfectosEnElDerechoCivilF-5171123.pdf>
- García, G. (2021). La garantía legal del Estatuto del Consumidor como mecanismo para proteger al comprador frente a vicios inmobiliarios progresivos. *Rev. Derecho Privado*. <https://doi.org/10.18601/01234366.n41.05>
- Guerrero, S. (2014). Tesis titulada; propuesta de mejora de la gestión de quejas y reclamos en la empresa cine Planet Chiclayo, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Lambayeque. http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/71/TL_GuerreroRosilloShirley_TrujilloPereaFatima.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- INDECOPI. (2022) Principales derechos como consumidores. <https://www.gob.pe/indecopi>
- Jamir, F. (2015). Guía Básica de Protección y Defensa del Consumidor para Comunicadores. Lima: INDECOPI.
- Malpartida, V. (2003). Tesis titulada, el derecho del consumidor en el Perú y el derecho comparado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/650/Malpartida_cv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Oyarzún-Vargas, F. (2021). Los alcances del incumplimiento de los deberes de seguridad en los eventos masivos: una mirada desde el derecho de consumo. *Revista chilena de derecho privado*, (37), 185-227. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-80722021000200185>

- Pacori, K. (2020). Los derechos del consumidor frente al uso del Libro de reclamaciones como garantía de la Seguridad jurídica de los consumidores. (Tesis para optar el grado de magister). <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/5034>
- Pacori W. y Pacori K. (2019). Metodología y Diseño de la Investigación Científica. Perú: FFECAAF
- Pacori, W. y Tito, J (2018). Estadística básica e investigación con aplicación SPSS. Puno: Júpiter impresores
- Reveco, E. y Reveco, R. (2021). Sobre los términos y condiciones en la contratación electrónica a partir del desequilibrio en los derechos y obligaciones de las partes. *Revista chilena de derecho privado*, (37), 357-376.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-80722021000200357>
- Stiglitz, G. (1990). Protección Jurídica del consumidor. (2da. ed.) Buenos Aires: Depalma.
- Torres y Torres Lara, C. (1997). La Constitución Económica en el Perú. Lima: Desarrollo y Paz Editores.