

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI**

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



TESIS:

“LOS CRITERIOS RIGIDOS DE INTERPRETACIÓN DEL DEBER DE
IDONEIDAD FRENTE A LAS ACCIONES CORRECTIVAS OFRECIDAS POR
LOS PROVEEDORES”.

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

AUTORES:

MIÑANO VALDERRAMA AIDE EULALIA

ESCOBEDO RODRIGUEZ PEDRO HERNAN

ASESOR:

Mg. CARLOS EDUARDO VENTURA PINEDO

TRUJILLO - PERÚ

2019

PÁGINA DEL JUARADO

PRESIDENTE (A)

Mg. Granda Yovera Pamela

SECRETARIO

Mg. Fernández Vértiz Mario Francisco

VOCAL

Mg. Ventura Pinedo Carlos Eduardo

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

*Excmo .Mons. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.
Arzobispo Metropolitano de Trujillo
Fundador y Gran Canciller de la
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI*

*R.P.Dr. Juan José Lydon Mc Hugh.O.S.A.
Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI*

*Dra. Sandra Mónica Olano Bracamonte
Vicerrectora académica*

*Mg. Daniel Antonio Cerna Bazán
Decano de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*

*Mg. José Andrés Cruzado Albarrán
Secretario General*

DEDICATORIA

A mis padres, a mis hermanos por su apoyo idóneo para seguir adelante y no detenerme hasta lograr mis objetivos; recordarme que no existen obstáculos para lograr un fin.

Pedro Hernan Escobedo Rodriguez

A Dios Padre por ser mi guía y fortaleza a lo largo de mi vida

*A mis padres por su inmenso apoyo en la concreción de mis sueños, por encontrar en ellos siempre una respuesta
A mis hermanas Rocío, Elva y Doris a ellas por su comprensión y apoyo constante en el desarrollo de mi formación profesional.*

Aide Eulalia Miñano Valderrama

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI; nuestra casa de estudios, a nuestros maestros y formadores, quienes han contribuido a nuestra formación profesional, a ellos nuestra gratitud y estima.

A nuestros amigos y compañeros de aula, por compartir sus experiencias y conocimientos que han contribuido en el proceso de nuestra formación profesional

A nuestro asesor, Mg. Carlos Eduardo Ventura Pinedo, por acoger nuestra idea de investigación y por darnos el soporte académico necesario y así haber logrado el desarrollo y termino del nuestro trabajo de investigación

Los Autores

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Para nosotros resulta un anhelo consolidado presentar a esta casa de estudio nuestro trabajo de investigación que lleva por título: “Criterios rígidos de interpretación del deber de idoneidad frente a las acciones correctivas ofrecidas por los proveedores”

Esperamos las sugerencias y recomendaciones pertinentes para poder mejorar el presente trabajo de investigación en el área del Derecho del consumidor, contribuyendo así a fortalecer la relación de consumo en nuestra sociedad.

Atentamente

Pedro Hernan Escobedo Rodriguez

Aide Eulalia Miñano Valderrama

TABLA DE CONTENIDOS

| | |
|---|-----------|
| PAGINA DEL JURADO | ii |
| AUTORIDADES UNIVERSITARIAS | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| PRESENTACIÓN | vi |
| TABLA DE CONTENIDOS | vii |
| INTRODUCCIÓN | viii |
| RESUMEN | x |
| ABSTRACT | xi |
| | |
| I. ASPECTOS CONTEXTUALES..... | 1 |
| 1.1. Realidad problemática | 1 |
| 1.2. Planteamiento del problema | 5 |
| 1.3. Justificación del problema | 5 |
| 1.4. Objetivos..... | 8 |
| 1.4.1 Objetivo general | 8 |
| 1.4.2. Objetivo específico | 8 |
| 1.5. Hipótesis | 8 |
| | |
| II. MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL..... | 9 |
| 2.1. Base doctrinal | 9 |
| 2.2. Relación de consumo..... | 10 |
| 2.3. Consumidor | 11 |
| 2.4. Proveedor | 13 |
| 2.5 Deber de idoneidad | 14 |
| 2.6 Medidas correctivas | 17 |
| 2.7 Criterios de interpretación | 19 |
| | |
| III. MATERIALES Y METODOS | 28 |
| 3.1. Población | 28 |
| 3.2. Muestra | 28 |
| 3.3. Tipo de investigación | 28 |
| 3.4. Diseño de investigación | 29 |
| 3.5. Métodos..... | 29 |
| 3.6. Técnicas | 29 |
| 3.7. Operacionalización de variables | 31 |
| | |
| IV. RESULTADOS..... | 32 |
| V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 41 |
| VI. CONCLUSIONES | 47 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 48 |
| VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 49 |
| IX. ANEXOS | 51 |

INTRODUCCIÓN

Nuestra sociedad está marcada por una importante evolución económica, la cual se manifiesta a través de los constantes y permanentes actos de consumo de bienes y servicios.

Sabemos también que el avance y/o evolución en el sector económico, caracterizado por un creciente mercado de consumo, por una industria que cada día coloca en el mercado nuevos productos, situaciones que exigen se den nuevos mecanismos para poder contratar y responder a la demanda por parte de los consumidores, claro está que estos mecanismos pueden hacer ágil y rápido las relaciones de consumo, pero a la vez van sumergiendo al consumidor en un sistema que lo ubica en una posición de desprotección que van a exigir a los estados a promover las formas y/o medios para poder protegerlos ante este fenómeno de consumo masivo.

En nuestro país se ha promovido un marco normativo con finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos. Además, que gocen de los derechos y mecanismos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas o prácticas que afecten sus legítimos intereses. Es en este escenario que INDECOPI adquiere un rol importante orientándose así a garantizar que los consumidores estén protegidos y en efecto reciban productos y servicios idóneos.

Nuestra investigación se centra en identificar los criterios de interpretación que dispone INDECOPI respecto al deber de idoneidad, siendo este de suma importancia en el derecho de consumo.

Surge así la idea de investigación: de conocer cuáles son los criterios de interpretación del deber de idoneidad dispuestos por INDECOPI y si estos son limitantes para que los proveedores ofrezcan medidas correctivas ágiles ante la infracción del deber de idoneidad.

El informe resultado de nuestra investigación se organiza en ocho capítulos importantes, los cuales se detallan:

Capítulo I: corresponde al contexto de nuestra investigación, se detalla la realidad problemática, el planteamiento del problema, la relevancia que tiene el desarrollo de nuestro trabajo

Capítulo II: se presenta la base doctrinal, conceptos y categorías relacionados a la relación de consumo. Que se destacan consumidor, proveedor, relación de consumo, además del deber de idoneidad, las medidas correctivas y los criterios de interpretación realizados por INDECOPI.

Capítulo III: en este espacio se desarrolla el aspecto metodológico; estrategias procedimientos, actividades que conllevaron a la realización del presente trabajo de investigación. Del mismo modo se presenta la matriz de variables (Deber de idoneidad y medidas correctivas)

Capítulo IV: en este capítulo se determina la existencia de los criterios y su relevancia como limitantes para que los proveedores ofrezcan medidas correctivas ante la afectación del deber de idoneidad.

Capítulo V: en este capítulo presenta la discusión de resultados producto del análisis de las resoluciones que forman parte de nuestra muestra para este estudio.

Capítulo VI-VII: se presenta las conclusiones y recomendaciones a las que arribamos en el presente estudio.

RESUMEN

La presente investigación se enmarca en uno de los deberes más relevantes del derecho de consumo, hablamos así del deber de idoneidad. Esto se ve reflejado en la finalidad de nuestro Código de Protección y Defensa del Consumidor persigue que, los consumidores finales tengan la opción prioritaria de adquirir productos y prestaciones idóneas. Sumándoles que, los usuarios usen sus derechos e instrumentos de forma tal que, alcancen una protección sistémica e integral.

Nos planteamos como objetivo principal, Determinar los criterios de interpretación del deber de idoneidad dispuesto por INDECOPI, y si estos son limitantes para que los proveedores ofrezcan medidas correctivas ágiles ante la afectación del deber de idoneidad.

En el desarrollo de la presente investigación, se ha propuesto como base teórica desarrollar la teoría jurídica de la “tridimensionalidad del derecho”, debido que consideramos importante establecer un marco general previo para ahondar e identificar correctamente los criterios de interpretación del deber de idoneidad.

Siendo así una investigación de tipo descriptivo, con análisis cualitativo que se orientó a una muestra de las resoluciones del tribunal de INDECOPI, referentes a la interpretación del deber de idoneidad, como resultado de la revisión, análisis conjuntamente con la doctrina y jurisprudencia de tales resoluciones, se logró identificar tres criterios de interpretación del deber de idoneidad dispuestos por INDECOPI, que consisten en: (i). La infalibilidad de productos y servicios (ii). La no integración de la relación de consumo (iii). El sentido residual de las medidas correctivas. Todas adquieren una condición de rigidez, puesto que suelen presentarse como limitantes para que los proveedores ofrezcan acciones y/o medidas correctivas inmediatas en favor de los consumidores y/o usuarios ante una afectación del deber de idoneidad.

Palabras clave: idoneidad, medidas correctivas, consumidor.

ABSTRACT

This investigation is part of one of the most relevant duties of consumer law, we speak of the duty of suitability. This is reflected in the purpose of our Code of Consumer Protection and Defense which consumers are access appropriate products and services. In addition, they are enjoy the rights and mechanisms for their protection, reducing information asymmetry, correcting, preventing or eliminating behaviors or practices that affect their legitimate interests.

We set ourselves as the main objective, Determine the criteria for interpretation of the duty of suitability provided by INDECOPI, and if these are limiting so that providers offer agile corrective measures before the affectation of the duty of suitability.

In the development of this research, it has been proposed as theoretical basis to develop the legal theory of "three-dimensionality of law", because we consider it important to establish a general framework to deepen and correctly identify the criteria of interpretation of the duty of suitability.

This being a descriptive investigation, with qualitative analysis that was oriented to a sample of the INDECOPI tribunal's rulings, regarding the interpretation of the duty of suitability, as a result of the review, analysis together with the doctrine and jurisprudence of such resolutions, it was possible to identify three criteria of interpretation of the duty of suitability disposed by INDECOPI, which consist of: (i). The infallibility of products and services (ii). The non-integration of the consumer relationship (iii). The residual meaning of corrective measures.

All of them acquire a condition of rigidity, since they tend to be presented as limiting factors so that suppliers offer actions and / or immediate corrective measures in favor of consumers and / or users in the event of an impairment of their suitability.

Keywords: suitability, corrective measures, consumer.