

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



**LOS PERJUICIOS OCASIONADOS AL CONSUMIDOR COMO
CONSECUENCIA DE LA VULNERACIÓN DEL DEBER DE
IDONEIDAD EN LA FISCALIZACIÓN DE INDECOPI
FRENTE A LAS EMPRESAS DE TELEFONÍA
CELULAR DE ICA, AÑO 2020**

TESIS

PRESENTADA POR BACHILLERES

**QUISPE RIOS ERIKA SANDRA
SOTO LICAS LUZMILA SILVIA**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

ABOGADO

ICA – PERÚ

2022

ASESOR:

Mag. Charles Alexander Sablich Huamani

Agradecimiento

Agradecer al Dios Todopoderoso

Por iluminar nuestro camino.

A nuestra reconocida Universidad

Por su acogida.

A los maestros universitarios por compartir

Sus conocimientos teóricos, doctrinarios.

Dedicatoria

A mis padres, a mi familia, a todos

Mis seres Queridos.

A nuestros familiares, con todo el corazón.

A nuestros compañeros de estudios, por compartir

Tantos años y experiencia en el aula.

Resumen

El Estado Peruano, frente al accionar de las instituciones, empresas, frente a la liberalización del libre mercado, la prestación de servicios de las empresas públicas al sector privado crea una serie de mecanismos e instituciones de control, fiscalización para la defensa de los derechos de los consumidores, en la presente tesis de investigación, denominada: Los perjuicios ocasionados al consumidor como consecuencia de la vulneración del deber de idoneidad en la fiscalización del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) frente a las Empresas de Telefonía Celular de Ica, Año 2020, se detalla en las bases teóricas los mecanismos diversos en el aspecto administrativo, las sanciones correspondientes, cuando se incumplen los servicios, la Ley N° 29571, la cual contempla los títulos relacionados a los derechos de los consumidores y la relación consumidor, proveedor, los contratos, los métodos comerciales abusivos, la protección del consumidor del consumidor en productos, servicios responsabilidad y sanciones, defensa colectiva de los consumidores.

El propósito principal fue, determinar cuáles son los perjuicios al consumidor como consecuencia de la vulneración del deber de idoneidad en la fiscalización del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) a las empresas de telefonía en Ica en el año 2020. La metodología empleada fue del tipo de investigación mixta (cuantitativa - cualitativa), nivel descriptivo, explicativo y diseño no experimental, transeccional. Los instrumentos de recolección de datos empleados fueron el análisis de datos, casos, encuestas y la aplicación de cuestionarios escala de Likert, luego de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se aplicó la técnica de procesamientos de datos, el SPSS V.21, se interpretaron los resultados, luego se obtuvieron las conclusiones y las sugerencias.

Palabras claves: Derecho de defensa, consumidores, proveedores, deber de idoneidad, fiscalización del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi).

Abstrac

The Peruvian State, facing the actions of institutions, companies, facing the liberalization of the free market, the provision of services by public companies to the private sector, creates a series of control mechanisms and institutions, supervision for the defense of the rights of consumers, in this research thesis, called: The damages caused to the consumer as a result of the violation of the duty of suitability in the control of the National Institute for the Defense of Competition and the Protection of Intellectual Property (Indecopi) against the Cellular Telephony Companies of Ica, Year 2020, the various mechanisms in the administrative aspect are detailed in the theoretical bases, the corresponding sanctions, when the services are not complied with, Law No. 29571, which contemplates the titles related to the rights of consumers and the consumer-supplier relationship, contracts, abusive commercial methods, the protection of ion of the consumer of the consumer in products, services responsibility and sanctions, collective defense of consumers.

The main purpose was to determine what are the damages to the consumer as a result of the violation of the duty of suitability in the control of the National Institute for the Defense of Competition and the Protection of Intellectual Property (Indecopi) to the telephone companies in Ica in the year 2020. The methodology used was of the type of mixed research (quantitative - qualitative), descriptive, explanatory level and non-experimental, transectional design. The data collection instruments used were data analysis, cases, surveys and the application of Likert scale questionnaires, after the application of the data collection instruments, the data processing technique, SPSS V, was applied. 21, the results were interpreted, then the conclusions and suggestions were obtained.

Keywords: Right of defense, consumers, suppliers, duty of suitability, control of the National Institute for the Defense of Competition and the Protection of Intellectual Property (Indecopi).

Introducción

El tema de Investigación de la presente Tesis con respecto al derecho de defensa de los consumidores de telefonía celular en relación al procedimiento administrativo ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) en el año 2020, en la Ciudad de Ica, en primer lugar los usuarios, el público, el consumidor tiene derechos, llamados derechos del consumidor, dentro de los cuáles tenemos que ser informados, escuchados, el poder elegir, tener trato equitativo, tener seguridad en la obtención y consumo de productos y servicios en el mercado, la posibilidad de pagos anticipados, entre otros; para ello existen mecanismos, como el servicio de atención al ciudadano, la cual se encarga de brindar orientación en temas de procedimientos, servicios u otros trámites ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

Los derechos de los consumidores, cuando son vulnerados y los proveedores al negarse a la atención de sus reclamos, quejas, o al no brindar alternativas de solución, estos -los consumidores- tienen la plena facultad de seguir los trámites correspondientes de acuerdo al Código de Protección y Defensa del Consumidor-Ley N° 29571, la cual contempla los títulos relacionados a los derechos de los consumidores y la relación consumidor, proveedor, los contratos, los métodos comerciales abusivos, la protección del consumidor en productos o servicios específicos, responsabilidad y sanciones, defensa colectiva de los consumidores, por lo que existen mecanismos, denuncias y procesos administrativos frente a las responsabilidades administrativas del proveedor, existe la responsabilidad civil, por productos defectuosos, los daños indemnizables, la postulación del procedimiento, las formas de conclusión anticipada, las infracciones administrativas, las sanciones administrativas, se deben tomar las medidas correctivas, pero la norma contempla los mecanismos alternativos de solución de conflictos, el arbitraje, laudo arbitral, conciliación, mediación, el acta de conciliación.

La presente investigación científica a nivel de pre grado contiene el Capítulo I: Planteamiento del problema de investigación, en la cual se describe la realidad problemática, se obtiene la delimitación de la investigación, se

pronuncia el problema y los objetivos de la investigación, se da a conocer la justificación e importancia de la investigación. En el Capítulo II: Marco Teórico, en la cual se exponen los antecedentes, las debidas bases teóricas y el marco conceptual que cimentaran la tesis. El Capítulo III: Las hipótesis e identificación y clasificación de variables, como los indicadores en la operacionalización de las variables. El Capítulo IV: Metodología de la investigación, donde se hace conocer sobre el diseño, nivel, y método de la investigación; la población y muestra, las técnicas e instrumentos; estrategias de análisis e implicancias éticas del estudio. El Capítulo V: El resultado de la investigación y el Capítulo VI: Las conclusiones a la que arriba la presente tesis a nivel de pre grado. Consta de las fuentes de información para finalizar con los anexos: matriz de consistencia y modelo de encuesta o entrevista.

Indice

-Caratula.....	i
-Asesor.....	ii
-Agradecimiento.....	iii
- Dedicatoria.....	iv
- Resumen.....	v
-Abstrac.....	vi
- Introducción.....	vii
- Índice.....	ix
CAPÍTULO I. MARCO TEORICO.....	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.1.1 Nacionales.....	1
1.1.2 Internacionales.....	4
1.2 Bases Teóricas.....	6
1.2.1 Derecho de defensa de los consumidores.....	6
1.2.2 Indemnizaciones, responsabilidad y procedimiento administrativo sancionador.....	14
1.2.2.1. Procedimiento administrativo sancionador.....	16
1.2.3 Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Opsitel).....	18
1.2.3.1 Procedimiento administrativo sancionador (Osiptel).....	20
1.2.3.2 La graduación de la multa.....	20
1.2.3.3 Tipos de perjuicios que ocasionan las empresas de Telefonía.....	25
1.2.3.4 Jurisprudencia.....	32
1.3 Marco conceptual.....	38
1.3.1 Consumidores.....	38
1.3.2 Derecho de defensa.....	38
1.3.3 Derecho de defensa de los consumidores.....	38

1.3.4 Deber de idoneidad.....	38
1.3.5 Indemnizaciones.....	38
1.3.6 Fiscalización de Indecopi.....	38
1.3.7 Osiptel.....	38
1.3.8 Procedimiento administrador sancionador.....	39
1.3.9 Perjuicios que ocasionan las empresas de Telefonía.....	39
1.3.10 Procedimiento administrativo sancionador-Os iptel.....	39
1.3.11 Procedimientos de las reclamaciones de los usuarios o consumidores.....	39
1.3.12 Proveedores.....	39
CAPITULO II. EL PROBLEMA.....	40
2.1 Planteamiento del Problema.....	40
2.2 Justificación del Problema.....	42
CAPITULO III. HIPOTESIS Y VARIABLES.....	45
3.1 Hipótesis General.....	45
3.2 Hipótesis Específicas.....	45
3.3 Objetivos.....	45
3.3.1 Objetivo General.....	45
3.3.1 Objetivos Específicos.....	45
3.4 Variables.....	46
3.4.1 Variable Independiente.....	46
3.4.2 Variable Dependiente.....	46
3.5 Operacionalización de las variables.....	46
CAPITULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
4.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	48
4.1.1 Tipo.....	48
4.1.2 Diseño y nivel.....	48
4.2 Población y muestra.....	49

4.3 Técnicas de recolección de datos.....	50
CAPITULO V. RESULTADOS.....	51
5.1 Resultados.....	51
5.2 Análisis e interpretación de resultados.....	52
CAPITULO VI. CONCLUSIONES.....	72
6.1 Conclusiones.....	72
6.2 Recomendaciones (opcional).....	72
Bibliografía.....	75
Anexos.....	78
- Matriz de consistencia (opcional).....	78
- Instrumentos de recolección de datos.....	80
- Otros anexos (opcional).....	84

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO.

1.1 Antecedentes.

1.1.1 Nacionales.

Paye, L. (2018 p.1) en su Tesis “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 con la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto, en los años 2013 y 2014”. Universidad César Vallejo, para obtener el título de abogada, el objetivo general fue determinar el 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 con la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto, en los años 2013 y 2014, el diseño de investigación es experimental de pre y post test, la población fue de 50 consumidores , la muestra estuvo constituida por 10 procesos de reclamos. El propósito principal fue el 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 con la calidad de los electrodomésticos de acuerdo con los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto, en los años 2013 y 2014, determina una diferencia significativa, respecto a los reclamos presentados en los años 2013 y 2014 de 1,250 puntos, un valor bilateral de 0,006.

Villegas, B. (2017, p.1) en su Tesis “La afectación a los derechos del consumidor y su resarcimiento económico en el procedimiento sancionador seguido ante Indecopi”. Universidad César Vallejo, para obtener el título de abogado, el objetivo general fue determinar los fundamentos jurídicos para establecer un resarcimiento económico en favor del consumidor afectado por el procedimiento sancionador ante Indecopi, el diseño fue no experimental de tipo sustantiva, teórica, nivel descriptivo , explicativo, la población estuvo conformada por los docentes de derecho comercial y derecho de los consumidores de la

universidad mencionada en líneas arriba y una muestra de 5 consumidores afectados. Sus principales aportes fueron, establecer un resarcimiento económico en favor del consumidor afectado, cuya base legal es el principio de defensa de los consumidores, fijar en el código de protección y defensa del consumidor una norma expresa que faculte a Indecopi a otorgar un resarcimiento económico, amparados en el principio pro consumidor y principio de razonabilidad, precisar en el código de protección y defensa del consumidor los criterios que permitan insertar la regulación referida al establecimiento de un resarcimiento económico a favor de los afectados, en base a los principios de simplicidad y celeridad.

Mormontoy, C. (2017, p.1) en su Tesis “Aplicación de la sanción pecuniaria del Indecopi a los infractores del Código de protección y defensa del consumidor según los criterios utilizados por la comisión de protección del consumidor de la oficina regional del Indecopi, Cusco, 2014 – 2016”. Universidad Andina del Cusco, para obtener el título profesional de abogado, el objetivo principal fue identificar como se aplica la sanción pecuniaria por parte de Indecopi a los infractores del Código de protección y defensa del consumidor según los criterios utilizados por la comisión de protección del consumidor de la oficina regional del Indecopi, Cusco, 2014 – 2016, el diseño metodológico fue la teoría fundamentada, enfoque cualitativo, nivel descriptivo. El principal objetivo fue la aplicación de la sanción pecuniaria es indebida por parte de Indecopi con respecto a los infractores del Código de protección y defensa del consumidor, en el uso discrecional, inadecuado de los criterios de graduación de las sanciones por parte de la comisión de protección del consumidor en la oficina Regional del Cusco, 2014-2016, la naturaleza jurídica de las sanciones impuestas por Indecopi, tiene como base la vertiente económica y vertiente penal, ya que la conducta del infractor incide en el resquebrajar lo dispuesto en el ordenamiento nacional, los criterios adoptados por Indecopi, de acuerdo al artículo 112 del código de protección y defensa del consumidor, se utilizan criterios no señalados por la norma, como la duda razonable por infracción, responsabilidad del infractor, intención y culpa, condición económica, ello se antepone a los derechos del consumidor y en las apelaciones interpuestas por los infractores solo se les

aplica una amonestación, dejando de lado los criterios de los daños ocasionados, la afectación la vida, la salud y al parecer se cuida el patrimonio de los infractores.

Cárcamo, R. (2017, p.1) en su Tesis “Análisis crítico del régimen de determinación de la responsabilidad administrativa en el derecho peruano de protección al consumidor”. Universidad de Piura, para obtener el grado de maestría en derecho público con mención en derecho administrativo y regulatorio, tipo de investigación básica cuantitativa, nivel descriptivo, correlacional, diseño no experimental. El propósito general fue el ordenamiento jurídico defiende la libertad, el cual plantea responsabilidades civiles, patrimoniales y es necesario el análisis de responsabilidad, se exige determinar las responsabilidades patrimoniales, determinar la culpabilidad de los proveedores, en el ámbito civil se determina la responsabilidad con la imputación objetiva, en el ámbito penal se llega hasta la imputación subjetiva, la protección del consumidor se origina en la naturaleza administrativa objetiva del proveedor, es decir sin ningún análisis de culpabilidad, desde sus inicios el principio de culpabilidad es la responsabilidad subjetiva y una responsabilidad objetiva civil, es decir sin culpabilidad, sin prever la reparación o indemnización que le es propia, lo que le llevo al tribunal de Indecopi a pronunciarse en las deficiencias civiles y administrativas, por lo que los fallos a veces son cuestionados y estamos ante una simple responsabilidad administrativa.

Orihuela, Y. (2017, p.1) en su Tesis “*Vulnerabilidad del derecho de defensa en el procedimiento sancionador de la escuela de educación superior técnico profesional policial del distrito de puente piedra 2016-2017*” (Tesis de grado). Universidad Peruana los Andes, La Merced, Perú. Tipo de investigación básica, nivel descriptivo, correlacional, diseño no experimental. Sus principales aportes fueron, El procedimiento administrativo sancionador de la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional Policial del distrito de Puente Piedra durante el periodo 2016-2017, han existido elementos externos de dicha entidad y sus autoridades, que han influido un estado de vulnerabilidad del derecho de defensa de los administrados, entre estos, la falta de participación activa de

defensa técnica particular (no se constituye en forma inmediata para el asesoramiento y defensa, la dimensión técnica del derecho de defensa sea eficaz dependerá principalmente de los requisitos y el perfil que el administrado haya provisto antes de contratar a su abogado defensor, dado que la autoridad administrativa de la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional Policial del distrito de Puente Piedra no tiene la obligación de proveer una defensa técnica gratuita para el procedimiento administrativo sancionador.

1.1.2 Internacionales.

González, L. (2019, p.1). En su Tesis “El procedimiento de reparación por infracción a la ley orgánica de defensa del consumidor en el Ecuador”. Universidad Andina Simón Bolívar, el objetivo principal fue determinar las principales acciones de reparación por infracción a la ley orgánica de defensa del consumidor en el Ecuador, tipo de investigación básica aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental. Las principales conclusiones fueron, la liquidación de daños y perjuicios según la ley orgánica de defensa del consumidor en el Ecuador, obedece a una norma y procedimiento derogado, se tiene que establecer la vía procesal adecuada para la reparación de los consumidores, no solo la indemnización de daños y perjuicios, si no se debe buscar la reparación integral en la materia, el operador de justicia que resuelve los casos es especialista en materia penal, el cual impide por su formación solo a buscar la materialidad de la prueba e infracción, sin comprender los derechos de los consumidores, favoreciendo a los proveedores, quien posee los recursos económicos, las reparaciones no son adecuadas y no alcanzan a la reparación material e inmaterial por los daños causados.

Vidal, W. (2019, p. 1) en su Tesis “Daño moral en las prácticas comerciales con los consumidores”. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, para obtener el título de Abogada de los tribunales y juzgados de la república del Ecuador, tipo de investigación aplicada, nivel descriptivo, correlacional, diseño no experimental. Los principales aportes fueron; el daño

moral lo encontramos desde el derecho romano y se encuentra actualmente regulado en el código civil ecuatoriano, muy aparte de la sanción por delitos y cuasidelitos, los consumidores son la parte débil del contratante, mediante la LODC (Ley orgánica de los derechos del consumidor), se busca proteger los derechos de los consumidores con mecanismos administrativos y judiciales, la LODC plantea indemnización por daños y perjuicios, daños patrimoniales, la incorporación de la reparación por daño moral es perentoria, sigue afectando los derechos de los consumidores.

Lozano, Y. (2019, p.1) en su Tesis “El derecho a la información de los consumidores como garantía de su derecho a la salud”. Universidad Católica de Colombia, para obtener el título de abogada, el objetivo principal fue determinar la información necesaria con respecto al derecho a la información de los consumidores como garantía de su derecho a la salud, investigación básica, nivel descriptivo, diseño no experimental. Principales aportes, los derechos de los consumidores en Colombia ha evolucionado considerablemente frente a las grandes empresas contempladas desde la constitución del año 1991, el artículo 78 de la citada carta magna contempla el derecho a la información a nivel legal y jurisprudencial, por lo cual las empresas están obligadas a conocer al detalle las características de los productos ofrecidos, comestibles, composición en grasa, azúcar, sodio, tabla nutricional, lo que permite una libre elección de los productos, las etiquetas no representan las informaciones reales respecto al contenido de los productos, los etiquetados no son reales, el derecho a la información de los productos evitaría sanciones, juicios, demandas y advierte a los consumidores de los productos ofrecidos en relación con los temas de salud pública.

Cobos, J. (2017, p.1) en su Tesis “El procedimiento administrativo sancionador ante la defensoría del pueblo, en derecho de consumidores”. Universidad de Cuenca, para obtener el título de abogada de los tribunales de la República y Licenciada en Ciencias Políticas y Sociales, tipo de investigación utilitario del trabajo, nivel descriptivo y diseño no experimental. Principales aportes, no existe una normativa eficaz en la defensa de los derechos del consumidor, no existen tribunales especializados en materia de los

consumidores, la ley orgánica de defensa del consumidor y el reglamento de trámite y quejas del consumidor o usuario para juzgar las infracciones, origina muchas confusiones en lo que respecta informe y resoluciones, las funciones del defensor del pueblo en materia de derecho de consumidores, son insuficientes, no tiene facultades resolutivas y sancionadoras, solo es una especie de mediador, frente al abuso de los derechos del consumidor.

Rivera, M. (2018, p.1). Tesis “La protección de los derechos del consumidor o usuario en el ordenamiento jurídico de la República Dominicana a partir de la Ley N. ° 358-05”. Universidad Euscal Herriko, para obtener el grado de doctor, el objetivo principal fue analizar la legislación en la protección de los derechos del consumidor o usuario en el ordenamiento jurídico de la República Dominicana a partir de la ley N. ° 358-05, estudio descriptivo. Aportes principales de la investigación, establecer quienes son los demandantes y los demandados en una economía de mercado, para partir de allí establecer las responsabilidades, es decir quiénes son usuarios o consumidores, quien el proveedor al parecer existe confusión al respecto, para establecer quien incurre en la vulneración de los derechos, normas, leyes, reglamentos, las características de los artículos deben ser visibles y en español de acuerdo con la Ley N°.356-05.

1.2 Bases teóricas.

1.2.1 Derecho de defensa de los consumidores.

Las diversas actividades que realizan las empresas, los servicios diversos ameritan la participación de los órganos de control , en el caso de la presente investigación los derechos de los consumidores reconocidos según ley y ante el cual según (intelectual, 2018), “al comprar un producto, bien, servicio los ciudadanos, los compradores tiene derechos que les asiste a fin de proteger su posición de consumidor”, por el cual les asiste los siguientes derechos de los consumidores en relación consumidor-proveedor, según el Título I , Capítulo I :

- a) Derecho a recibir un producto, servicio apropiado y adecuado.
- b) Derecho a una protección eficaz.
- c) Derecho a acceder una información oportuna, suficiente y veraz.
- d) Derecho a protección contra métodos comerciales abusivos.
- e) Derecho a un trato justo y equitativo.
- f) Derecho a la reparación o reposición del producto.
- g) Derecho a elegir libremente.
- h) Derecho a ser escuchado de manera individual o colectiva.
- i) Derecho al pago anticipado o prepago de saldos en todas las operaciones de crédito.

De igual manera el servicio de atención al ciudadano (SAC), afirma “que todo consumidor tiene derecho a lo siguiente, según el Capítulo II, información a los consumidores”:

- a) Información relevante con respecto al producto que se ofrece
- b) Información veraz, suficiente, en idioma castellano
- c) Elegir
- d) Recibir un trato equitativo y justo
- e) Que protejan su salud y le brinden seguridad
- f) Al pago anticipado.

Se prohíbe toda información falsa, los precios se exhiben en rótulos o letreros grandes, los precios se exhiben en moneda nacional o extranjera, se deben utilizar diversos medios de pago, información sobre productos envasados, con respecto a la protección del consumidor frente a la publicidad, el artículo 12 contempla la “Publicidad comercial de productos y servicios de acuerdo con el Decreto Legislativo 1044”, llamada ley de represión de la competencia desleal.

a) Idoneidad de los productos y servicios.

El Capítulo III, artículo 18º contempla la Idoneidad de los diversos productos y servicios en la relación consumidor-proveedor, por lo cual la

Idoneidad es “Correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe”, es decir si el proveedor ofrece ciertas características de un producto, en lo que ofrece, garantiza la calidad de sus productos, servicios, lo ha publicado y resalta sus bondades, lo debe cumplir en la práctica, los precios, entonces la idoneidad no se cumple , ha incumplido lo que ofrece, la naturaleza de lo que ofrece, el servicio no satisfacen la demanda del consumidor, la finalidad del ofrecimiento no se ha cumplido, entonces surgen las contradicciones entre los proveedores y consumidores, quienes se sienten estafados y engañados, lo que constituye una mentira, una falsedad y termina en las quejas, demandas u otras acciones legales, entonces existen responsabilidades de los proveedores.

Los proveedores según ley, tiene que asumir las responsabilidades del caso por deficiencias u otros de sus productos, la falta de Idoneidad, la autenticidad de los productos, la escasa calidad, los servicios deficientes, la falta de conformidad, la escasa relación entre la publicidad de sus productos, comerciales, contenidos, la fecha de vencimientos de sus productos, son responsabilidades del proveedor y asume el activo y pasivo de la misma.

El artículo 24º contempla el servicio de atención de reclamos, que afirma” Los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por los consumidores y dar respuesta en un plazo no mayor de treinta días”, por lo cual los consumidores sin ningún tipo de perjuicio puede iniciar las acciones correspondientes ante los organismos correspondientes y las acciones administrativas o legales a que hubieran a lugar, también existen casos en los cuales los proveedores cuentan con líneas de atención frente a los reclamos, medios u otros electrónicos, la atención de los mismos debe ser oportuno, eficiente, no pueden existir trabas o impedimentos, no se pueden poner condiciones para que los consumidores presenten los trámites correspondientes por deficiencias de los productos o servicios ofrecidos, de allí se desprende que la idoneidad comprende otros aspectos a tomar en cuenta, no solo la calidad del productos ofrecido, los servicios, también comprende según ley la protección a la salud y abarca a su vez la seguridad de los consumidores, los proveedores deben tomar las medidas necesarias frente a riesgos previstos a fin de mantener la conservación y correcta utilización de los productos y servicios, por ejemplo

frente a uso de productos o sustancias peligrosas en su elaboración o composición, el cual constituye un grave atentado y pone en riesgo la salud de los consumidores, si así lo fuera, deben retirar los mismos a efecto de salvaguardar la salud pública, de no hacerlo constituye un grave atentado, sancionado y penalizado en el marco legal del país, de allí se concluye que prima los intereses y principios fundamentales de las personas, niños, niñas y del ser humano para la protección de los consumidores en especial de los alimentos en los cuales los cuidados deben ser extremos, alimentos de calidad, inocuidad de los mismos, tomar en cuenta el etiquetado, no se pueden modificar los alimentos, por ello se debe brindar información complementaria y los alimentos orgánicos que se ofrecen deben estar debidamente certificados y autorizados para el consumo humano y de manera especial tener cuidado al momento de ofrecer alimentos genéticamente modificados, en las etiquetas de los productos o alimentos deben estar las indicaciones respectivas, la idoneidad también contempla el rechazo de los medios de cobranza en forma abusiva y usurera.

b) Principios generales en la tramitación de los procedimientos de reclamaciones interpuesta por los consumidores.

Según (Perù, Código de protección y defensa del consumidor, 2010), el Código de protección y defensa del consumidor, Ley N.º 29571, en el Título IV, sobre la protección del consumidor en productos o servicios específicos, el artículo 64, contempla los siguientes principios con respecto a los procedimientos de reclamaciones en materia de servicios públicos regulados, los principios de los consumidores según ley son los siguientes:

- ✓ Principio de celeridad.
- ✓ Principio de concentración procesal.
- ✓ Principio de simplicidad.
- ✓ Principio de transparencia.
- ✓ Principio de no discriminación.
- ✓ Principio de responsabilidad.
- ✓ Principio de gratuidad.
- ✓ Principio de presunción de veracidad.
- ✓ Principio de eliminación de exigencias costosas.

- ✓ Principio de subsanación.
- ✓ Principio de buena fe en los procedimientos.

Los principios señalados es de competencia en los procedimientos de las reclamaciones de los usuarios o consumidores, los mismos que se pueden presentar por escrito, los pueden hacer en forma personal, no requieren de un abogado, pero ello no impide en sus derechos ciudadanos buscar una asesoría legal, para hacer sentir su voz de protesta y reclamo por los abusos que así considere frente deficiencias, fallas, o identidad inexistente, frente a la publicidad de un producto ofrecido y no cumplen con el mismo, si así lo considera puede accionar los mismos correspondiente en la defensa de sus derechos, es decir la defensa de los derechos de los consumidores.

La siguiente tabla y figura nos muestran, en resumen, el Código de protección y defensa del consumidor, Ley N° 29571, mapa de consumo.

Tabla 1. Código de protección y Defensa del consumidor, Ley N° 29571.

Título	Capítulo	Subcapítulo
Título Preliminar Título I Derechos de los consumidores y relación consumidor-proveedor	Capítulo I Derechos de los consumidores	Subcapítulo I Información en general
	Capítulo II Información a los consumidores.	Subcapítulo II Protección del consumidor frente a la publicidad.
	Capítulo III Idoneidad de los productos y servicios.	
	Capítulo IV Salud y seguridad de los consumidores.	Subcapítulo I Protección a la salud y seguridad de los consumidores Subcapítulo II Protección a los consumidores de alimentos.
	Capítulo V Protección de los intereses sociales y económicos.	
Título II Contratos	Capítulo I Disposiciones generales	
	Capítulo II Cláusulas abusivas.	
	Capítulo III Aprobación administrativa	
Título III Métodos comerciales	Capítulo I Métodos comerciales coercitivos.	
	Capítulo II Métodos comerciales agresivos o engañosos	

	Capítulo III Métodos abusivos en el cobro.	
Título IV La protección del consumidor en productos o servicios específicos	Capítulo I Servicios públicos regulados.	
	Capítulo II Productos o servicios de salud.	
	Capítulo III Productos o servicios de educativos.	
	Capítulo IV Productos o servicios inmobiliarios.	
	Capítulo V productos o servicios financieros	
	Capítulo VI Servicios de crédito prestados por empresas no supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradores Privadas de Fondos de Pensiones.	
Título V * Responsabilidad y sanciones	Comprende III capítulos	Comprende III Subcapítulos
Título VI Defensa colectiva de los consumidores		
Título VII ** Sistema Nacional Integrado de Protección del consumidor	Comprende IV Capítulos	Comprende III Subcapítulos
<p>*El Título V, comprende III Capítulos. Responsabilidad del proveedor y derechos del consumidor, responsabilidad civil, responsabilidad administrativa. III Subcapítulos: Disposiciones generales, procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor, procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor.</p> <p>**El Título VII, comprende IV capítulos: Sistema Nacional integrado de protección al consumidor, justicia de consumo, asociaciones de consumidores, calidad y normalización en la producción de productos y servicios. III Subcapítulos: Sistema de arbitraje de consumo, mecanismos alternativos de solución de conflictos, libro de reclamaciones.</p>		

Fuente: Indecopi.

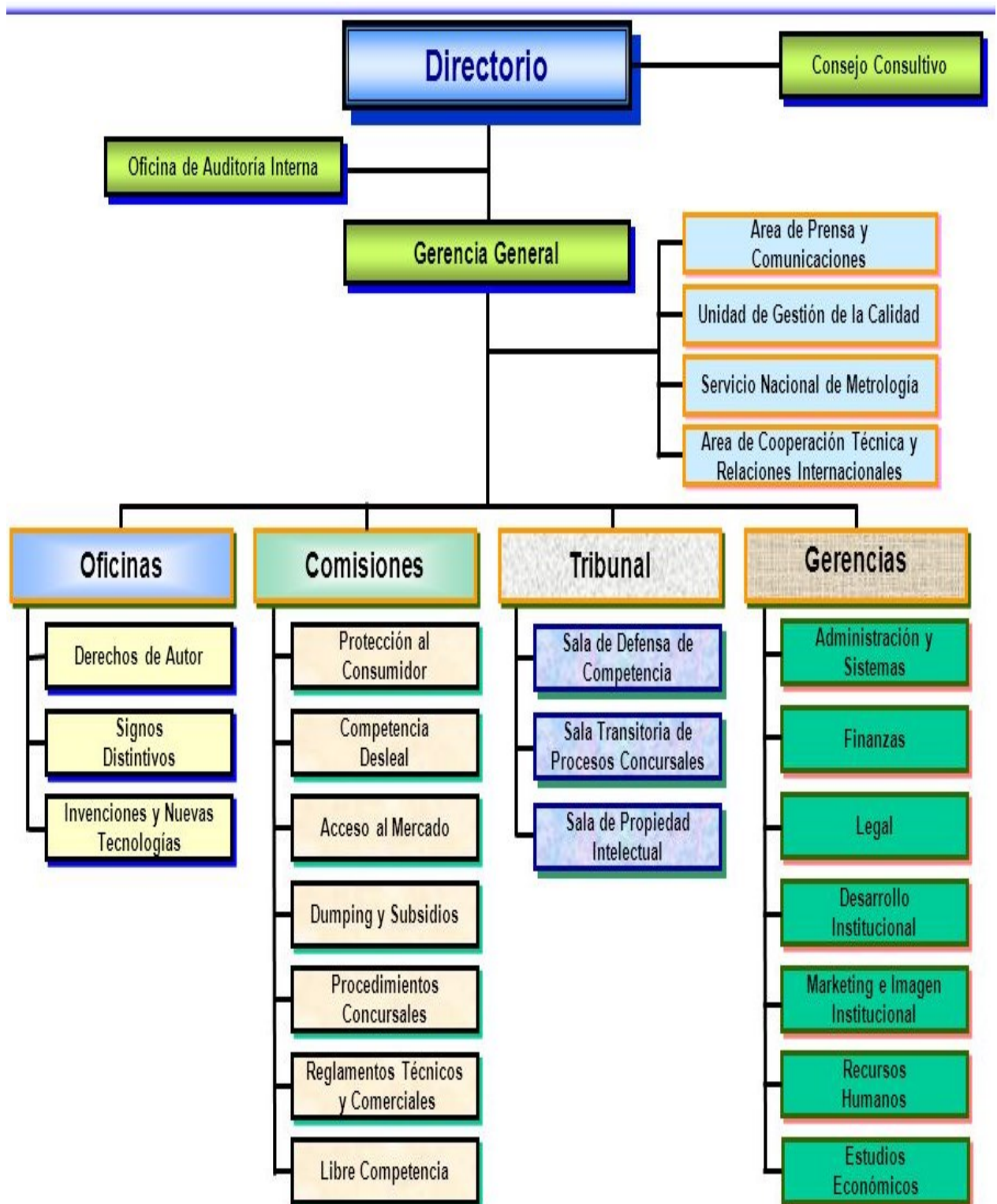
Elaboración Propia.

Figura 1. Mapa de consumo.



Fuente: Indecopi.

Figura 2. Organigrama de Indecopi.



Fuente: Indecopi.

1.2.2 Indemnizaciones, responsabilidad y procedimiento administrativo sancionador.

La Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, contempla las responsabilidades y los procedimientos administrativos sancionadores, según la cita norma, también contempla las indemnizaciones que hubiera ha lugar, en los casos por defectos se toma en cuenta “ el daño emergente, el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral”, ello sucede en los casos de productos defectuosos, existe la responsabilidad civil de acuerdo con el Código Civil, en el Artículo 1970º y las correspondientes acciones en los cuales el proveedor puede acudir y demostrar que los casos se deben y comprende a quienes le suministran, es todo un proceso que comprende a las partes señaladas, ello no exime a los proveedores de responsabilidad administrativa al proveedor.

El Subcapítulo I, del Título V, Responsabilidad y sanciones, artículo 104º, con respecto a la Responsabilidad administrativa del proveedor, afirma textualmente: “El proveedor es administrativamente el responsable por falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión por defecto de información, o cualquier información, infracción sobre un producto o servicio determinado”, lo que señala el artículo citado da fe de las responsabilidades a que se determina en lo referente a los proveedores en la parte administrativa en la falta de calidad, idoneidad, infracciones y las responsabilidades señaladas, pero cabe resaltar también que según el procedimiento y el proceso administrativo, surgido de las denuncias o procesos administrativo correspondientes, al proveedor se le puede exonerar de toda responsabilidad administrativa si demuestra la existencia de una causa justificada, no se puede prever, por caso o fuerza mayor, donde lo ofrecido ha sido interrumpido por agente externo, en el transporte o colocación de los productos, intervención de terceros, imprudencias u otros agentes externos propios y ajenos a los proveedores, tal cual se tiene que demostrar, la autoridad competente para conocer las infracciones y aplicar las sanciones correspondientes , tomar las

medidas correctivas de los casos y procedimientos de acuerdo a ley es el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la protección de la Propiedad intelectual, es el Indecopi, el cual en concordancia con la R.N. 076-2017-INDECOPI-COD, directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor y de acuerdo al artículo 106º, los procedimientos a cargo de Indecopi, son los siguientes:

a) Procedimientos sancionadores.

- *Por infracción a las normas de protección al consumidor.
- *Por incumplimiento de acuerdo conciliatorio o de laudo arbitral.
- *Procedimiento administrativo sancionador por:
 - Proporcionar información falsa.
 - Negativa injustificada a cumplir requerimientos de información efectuada.
 - Denuncia maliciosa.

b) Procedimientos sancionadores.

- * Por incumplimiento de medidas correctivas.
 - * Por incumplimiento de pagos de costas y costos de procedimiento.
 - * Por incumplimiento de mandato cautelar.
- c) Procedimiento de liquidación de costas y costos del procedimiento.

El artículo 107º, contempla la postulación del procedimiento, en el cual los procedimientos administrativos son de oficio, por la autoridad, denuncia del consumidor, el afectado, por la intervención de la “ Asociación de consumidores”, con un poder otorgado por los consumidores a fin de iniciar las acciones legales, participar del proceso, imponer recursos contra las resoluciones que deniegan el proceso u otra acción , el procedimiento administrativo se inicia con la notificación de la imputación de los cargos a los denunciados o infractores. De igual forma el artículo 107º-A, contempla las formas de conclusión anticipada:

- ✓ Por desistimiento del denunciante antes de la notificación de la resolución que agota la vía administrativa.

- ✓ Por acuerdo de las partes, conciliación, mediación, transacción, las partes acreditan ante la instancia correspondiente la solución de la controversia.

Así mismo el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), contempla las sanciones administrativas de acuerdo al artículo 110º:

- ✓ Infracciones leves, amonestación, multa de hasta 50 UIT.
- ✓ Infracciones graves, multa de hasta 150 UIT.
- ✓ Infracciones muy graves, multa de hasta 450 UIT.

Las sanciones administrativas se gradúan, se miden, el órgano resolutorio, toma los siguientes criterios para aplicar la naturaleza de estas a las personas que son responsables de la dirección, administración, representante del proveedor, por dolo, culpa:

- ✓ Beneficio ilícito
- ✓ Probabilidad de detención de la infracción
- ✓ Conducta infractora
- ✓ Naturaleza del perjuicio
- ✓ Agravantes para tomar en cuenta, reincidencia, incumplimiento reiterado, conducta del infractor a lo largo del proceso, conducta del infractor que ponga en riesgo la vida, salud, dejar de adoptar medidas necesarias, cuando la conducta afecte los intereses de los consumidores.

1.2.2.1 Procedimiento administrativo sancionador.

El Estado tiene la facultad y potestad sancionadora o *ius puniendi* la cual se puede identificar en dos ámbitos del derecho: en el derecho penal y el derecho administrativo sancionador. En torno a ello se ha señalado que los principios de tipicidad, legalidad y culpabilidad, siendo principios básicos del

derecho sancionador no solo corresponden al derecho penal sino también al administrativo.

Así, a través de un procedimiento administrativo sancionador se sanciona a las personas infractoras de alguna normativa en el ámbito administrativo. Este es el caso del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), quien recepción denuncias e inicia de oficio procedimientos administrativos sancionadores ante proveedores en defensa de los consumidores. El procedimiento administrativo sancionador se constituye como el conjunto de actos que está destinado a determinar la existencia de alguna infracción y en virtud de ello aplicar las sanciones correspondientes.

Alarcón (2010) señala que: “El procedimiento administrativo sancionador es entendido, en primer término, como el conjunto de actos destinados a determinar la existencia de responsabilidad administrativa, esto es, la comisión de una infracción y la consecuente aplicación de una sanción. Dicho procedimiento constituye, además, una garantía esencial y el cauce a través del cual los administrados, a quienes se les imputan la comisión de una infracción, hacen valer sus derechos fundamentales”. (Pág. 541)

Tal como lo ha mencionado el autor, el procedimiento administrativo tiene la finalidad de determinar la responsabilidad administrativa a través de un procedimiento que garantiza la actuación de la Administración Pública de una forma ordenada y orientada a la consecución de un fin, y resguardando también las garantías mínimas que se deslindan de todo proceso o procedimiento en atención a la tutela jurisdiccional efectiva. Según el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2017): “ Su importancia presenta una doble dimensión, pues, de una parte, es el mecanismo idóneo que tiene la Administración Pública para lograr su finalidad pública y, de otro lado, constituye la vía que permite ofrecer al administrado las garantías necesarias para el respecto de sus derechos fundamentales”. (Pág. 16)

De igual forma, a través de estos procedimientos la Administración Pública tiene la obligación de respetar los principios que rigen al procedimiento sancionador toda vez que los mismos están destinados a garantizar los derechos de los administrados. Al igual que en los procesos jurisdiccionales, el procedimiento administrativo tiene que garantizar el debido procedimiento, el cual es un derecho fundamental reconocido en nuestra Constitución, es por ello por lo que lo dispuesto en el artículo 139° de la Constitución, tal como lo ha señalado la jurisprudencia, es de aplicación tanto para el ámbito procesal, como para el procedimental en materia administrativa.

1.2.3 Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel).

En primer lugar, cabe precisar que el Osiptel, fue creado en el año 1994, por el cual tiene autonomía técnica, económica, financiera y administrativa, sus funciones están relacionadas a la Presidencia del Consejo de ministros, dentro de sus funciones principales es la protección de los usuarios del servicio público en las telecomunicaciones, telefonía fija y móvil, televisión, cable, internet, según (Telecomunicaciones O. S., 2017), las principales funciones:

- a) Función reguladora.
- b) Función normativa.
- c) Función fiscalizadora y sancionadora.
- d) Función de solución de controversias.
- e) Función de solución de reclamos.
- f) Función supervisora.

La Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del organismo supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, establece que el objetivo de la norma según , (Perù, Ley 27336, ley de desarrollo de las funciones y facultades del organismo supervisor de I Inversión Privada en

Telecomunicaciones, 2020), “Definir y delimitar las facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), para supervisar y sancionar a las personas naturales o jurídicas que prestan servicios de telecomunicaciones, en su competencia”, por lo que se desprende tácitamente la ley es clara en lo respecta a la función principal en relaciones con las empresas que prestan servicios diversos de telecomunicaciones en todas sus modalidades o formas, cumpliendo toda acción de supervisión, entidades supervisadas es decir personas naturales, jurídicas, la ley antes señalada también contempla las instancias competentes de Osiptel:

- a) Consejo Directivo, Presidencia, Gerencia General
- b) Cuerpos colegiados en la solución de controversias
- c) Tribuna Arbitral
- d) Tribunal administrativo de solución de controversias
- e) Tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios (TRASU).

El Título II, de la ley citada, contempla la facultad supervisora, en el cual refieren en el artículo 3º los principios de la supervisión:

- a) Transparencia.
- b) Costo-eficiencia.
- c) Veracidad.
- d) Discrecionalidad.

Los principios señalados guardan relación con la información requerida, la confidencialidad de información con respecto a las entidades supervisadas, la reserva de la información por parte de los funcionarios, la inviolabilidad de las comunicaciones, las mismas que contemplan que “cualquier acción de supervisión puede ser iniciada de oficio o instancia de parte, existiendo o no indios de comisión de infracción”, las mismas que ameritan la intervención del ente mencionada a fin de asegurar la transparencias del caso frente a casos de denuncias, infracciones, lo que implica que las acciones de supervisión puede ser iniciada de oficio o a instancia de parte, las imposiciones de sanciones

administrativas, según el artículo 25° se realiza previa calificación de infracciones y niveles de multa , las cuáles son las siguientes:

- a) Infracción leve, multa mínima 0.5 UIT, máxima 50 UIT.
- b) Infracción grave, multa mínima 51 UIT, máxima 150 UIT.
- c) Infracción muy grave, multa mínima 151 UIT, máxima 350 UIT.

1.2.3.1 Procedimiento Administrativo Sancionador (Osiptel).

De acuerdo con ley citada en líneas arriba, las sanciones administrativas se imponen previo procedimiento administrativo sancionador, de acuerdo con el artículo 27°:

- a) Otorgar al potencial sancionado el plazo de presentar sus descargos por escrito en un plazo de cinco días.
- b) La instrucción y la imposición de la sanción recae sobre órganos distintos
- c) La notificación se realiza por escrito, precisando lo siguiente:
 - Actos u omisiones constitutivos de la instrucción
 - Normas que proveen los mismos como infracciones administrativas
 - El propósito de la resolución en la emisión de esta.
 - Plazos para presentar descargos por escrito.
- d) Los medios impugnatorios suspenden el cobro de la multa impuesta, el proceso es continuo.
- e) La multa se aplica de acuerdo con la UIT vigente.

1.2.3.2 La graduación de la multa, según el artículo 30°, se toma en cuenta las siguientes causales:

- a) Naturaleza y gravedad de la infracción.
- b) Daño causado.
- c) Reincidencia.
- d) Capacidad económica del sancionado.
- e) Comportamiento posterior del sancionado, especialmente en la disposición de reparar el daño causado.

- f) Beneficio obtenido por la comisión de la infracción a fin de evitar en lo posible que dicho monto sea superior al monto de la infracción.

Cabe resaltar en esta parte que la Prescripción de las sanciones administrativas como facultad de Osiptel, prescriben, quedan sin efectos, según el artículo 31º, referente a la Prescripción, por ello en mi opinión es lo que estamos viviendo activamente, recientemente en lo referente a las acciones del tribunal constitucional en el Perú, donde se le condona las deudas a la compañía española telefónica del Perú, todo un escándalo, el fallo favorable a la empresa por ello las empresas de telecomunicaciones, como el ejemplo citada en líneas arriba, buscan un laudo arbitral, interponen acciones de amparo, medidas cautelares a fin de dilatar el tiempo y en la parte práctica buscan la prescripción de los mismos, por ello aquí se debe” tomar acciones o medidas correctivas”, según los casos presentados a fin de que las empresas cumplan con los pagos respectivos, perjudicando a los millones de peruanos, perjudicando a los usuarios, si un peruano no paga su línea telefónica viene el corte respectivo, pero en el caso señalado no pasa absolutamente nada y las funciones de Osiptel, pasan a un segundo plano.

Artículo 31º. Prescripción:

- a) A los 2 años tratándose de infracciones leves.
- b) A los 3 años tratándose de infracciones graves.
- c) A los 4 años tratándose de infracciones muy graves.

De igual manera el artículo 36º de la citada ley, contempla los procedimientos de solución de controversias en la vía administrativa:

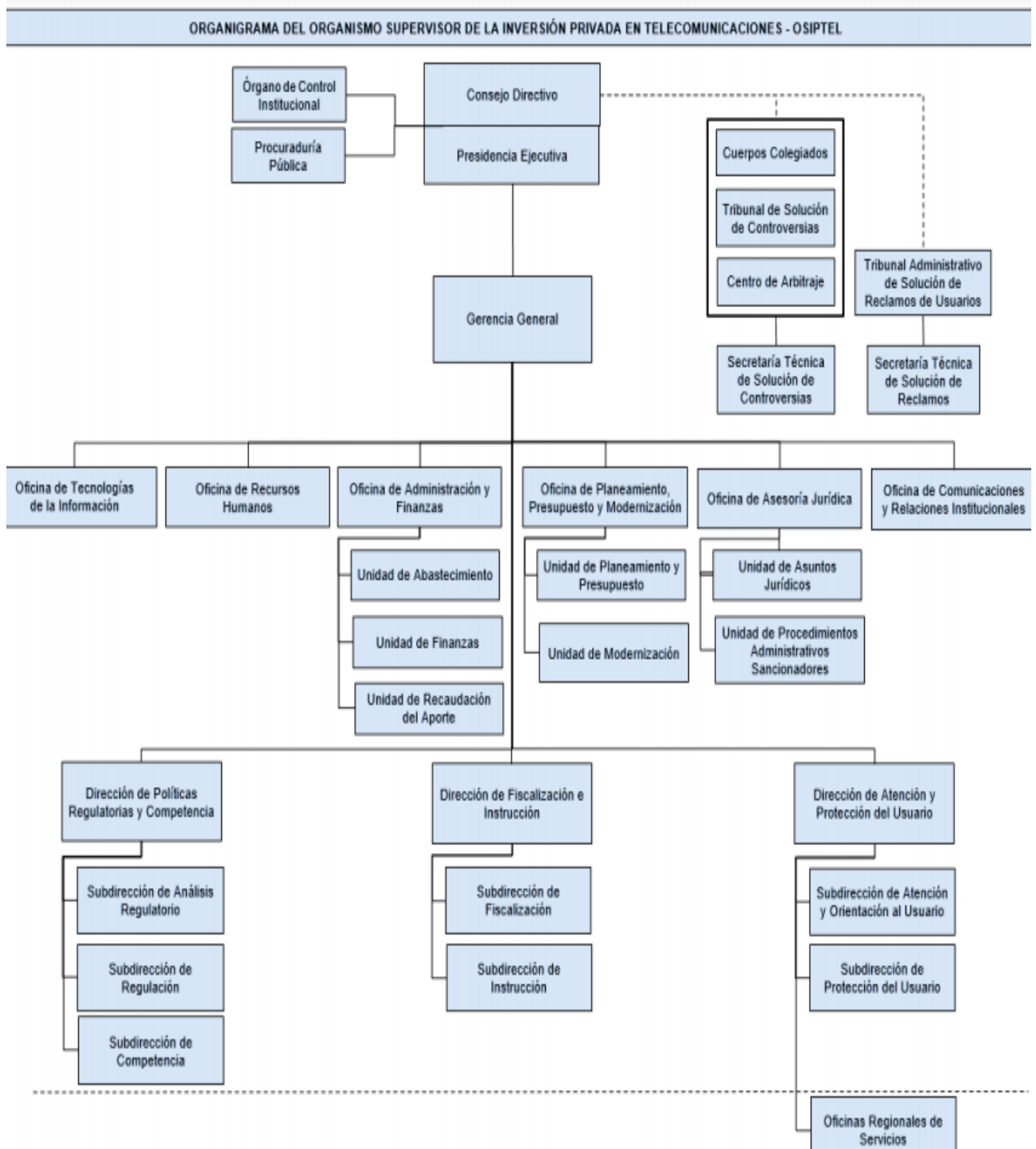
- a) En primera instancia, el cuerpo del colegiado.
- b) En segunda instancia, el tribunal administrativo.

El artículo 37º, contempla el procedimiento de reclamos de usuarios en la vía administrativa:

- a) En primera instancia la entidad supervisada.
- b) En segunda instancia, el tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios (TRASU).

- c) Así mismo el OSIPTEL, puede realizar las cobranzas coactivas, de acuerdo con ley.

Figura 3. Organigrama de Osiptel.



Fuente: Osiptel.

Tabla 2. Cuadro comparativo Indecopi – Osiptel.

Indecopi -Derechos de los consumidores	Osiptel Funciones:
Derecho a recibir un producto, servicio apropiado y adecuado Derecho a una protección eficaz Derecho a acceder una información oportuna, suficiente y veraz Derecho a protección contra métodos comerciales abusivos Derecho a un trato justo y equitativo Derecho a la reparación o reposición del producto Derecho a elegir libremente Derecho a ser escuchado de manera individual o colectiva Derecho al pago anticipado o prepagado de saldos en todas las operaciones de crédito.	Función reguladora Función normativa Función fiscalizadora y sancionadora Función de solución de controversias Función de solución de reclamos Función supervisora.
Información a los consumidores: Información relevante con respecto al producto que se ofrece Información veraz, suficiente, en idioma castellano Elegir Recibir un trato equitativo y justo Que protejan su salud y le brinden seguridad Al pago anticipado.	
Principios, reclamaciones interpuestas por los consumidores: Principio de celeridad Principio de concentración procesal Principio de simplicidad Principio de transparencia Principio de no discriminación Principio de responsabilidad Principio de gratuidad Principio de presunción de veracidad Principio de eliminación de exigencias costosas Principio de subsanación Principio de buena fe en los procedimientos	Principios de la supervisión: Transparencia Costo-eficiencia Veracidad Discrecionalidad.

<p>Procedimientos sancionadores: *Por infracción a las normas de protección al consumidor *Por incumplimiento de acuerdo conciliatorio o de laudo arbitral *Procedimiento administrativo sancionador por: -Proporcionar información falsa -Negativa injustificada a cumplir requerimientos de información efectuada -Denuncia maliciosa b) Procedimientos sancionadores * Por incumplimiento de medidas correctivas * Por incumplimiento de pagos de costas y costos de procedimiento * Por incumplimiento de mandato cautelar c) Procedimiento de liquidación de costas y costos del procedimiento.</p>	<p>Artículo 31. Prescripción: d) A los 2 años tratándose de infracciones leves e) A los 3 años tratándose de infracciones graves A los 4 años tratándose de infracciones muy graves</p>
<p>Sanciones administrativas de acuerdo al artículo 110°: Infracciones leves, amonestación, multa de hasta 50 UIT. Infracciones graves, multa de hasta 150 UIT. Infracciones muy graves, multa de hasta 450 UIT.</p>	<p>Niveles de multa Infracción leve, multa mínima 0.5 UIT, máxima 50 UIT. Infracción grave, multa mínima 51 UIT, máxima 150 UIT. La gradación de la multa, según el artículo 30, se toma en cuenta las siguientes causales: a) Naturaleza y gravedad de la infracción b) Daño causado c) Reincidencia d) Capacidad económica del sancionado e) Comportamiento posterior del sancionado, especialmente en la disposición de reparar el daño causado f) Beneficio obtenido por la comisión de la infracción a fin de Infracción muy grave, multa mínima 151 UIT, máxima 350 UIT.</p>

Fuente: Indecopi – Osiptel.

Elaboración propia.

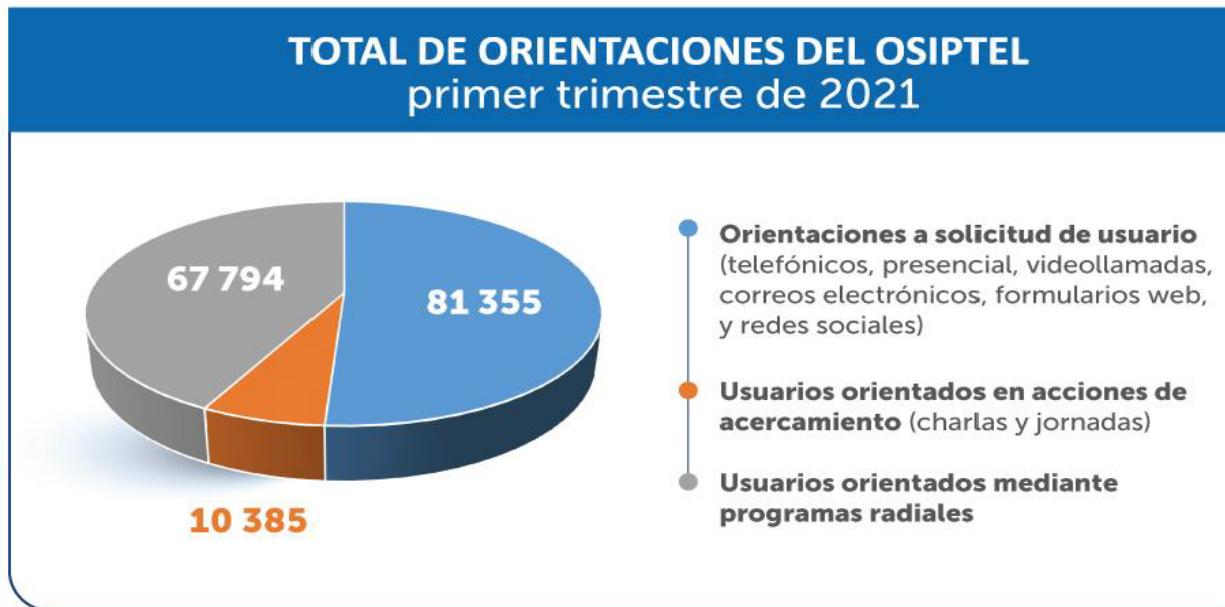
1.2.3.3 Tipos de perjuicios que ocasionan las empresas de Telefonía.

Los tipos de perjuicios, que ocasionan las empresas de Telefonía, se refleja en las molestias diversos, la concepción que no se brinda un buen servicio se refleja en la práctica en las miles de quejas del Público usuario en el tema de las comunicaciones móviles u otros , las fallas, el mal servicio , los procedimientos de reclamo, las fallas de equipo, la calidad del servicio, las excesivas facturaciones, la baja calidad del servicio, la suspensión o corte del servicio, la migración otras empresas telefónicas, la portabilidad, la contratación del servicio, la atención de las empresa, la instalación y activación de los servicios de telecomunicaciones que viene prestando las empresas de telefonía en el Perú, se reflejan en las múltiples llamadas y orientaciones , según (Telecomunicaciones O. S., 2020-2021), los temas que más generan conflictos, denuncias, consultas realizadas a OSIPTEL por parte del público o usuario en el tema de las telecomunicaciones son los siguientes: Reclamos y procedimientos de reclamos frente a las empresas de telecomunicaciones, la falla de equipos, la baja calidad, las facturaciones abusivas, los cobros, baja calidad del servicio brindado por las empresas, la suspensión del corte del servicio, las atenciones que brindan la empresa, la instalación o activación, la falta de idoneidad, son los temas más puntuales presentados en el año 2020 y el primer trimestre del año 2021.

Frente al tema expuesto, las principales orientaciones brindadas por OSIPTEL, en el primer trimestre de los años 2020 y 2020, fueron más de 159 mil orientaciones que brindo el organismo mencionado a lo largo del territorio nacional en los temas de telefonía fija, móvil, internet, televisión de paga, miles de orientaciones a solicitud del público usuario, mediante canales de servicio telefónico, atenciones `presenciales en las diversas oficinas, por correo electrónico, redes sociales ,video llamadas u otros medios por el cual los usuarios, quienes son los directamente perjudicados por el tema de las telefonías y comunicaciones con las diversas empresas que brindan este servicio en el país, alcanzaron a sumar 81,355 atenciones, que equivaless al 51% del total de reportes en los trimestres

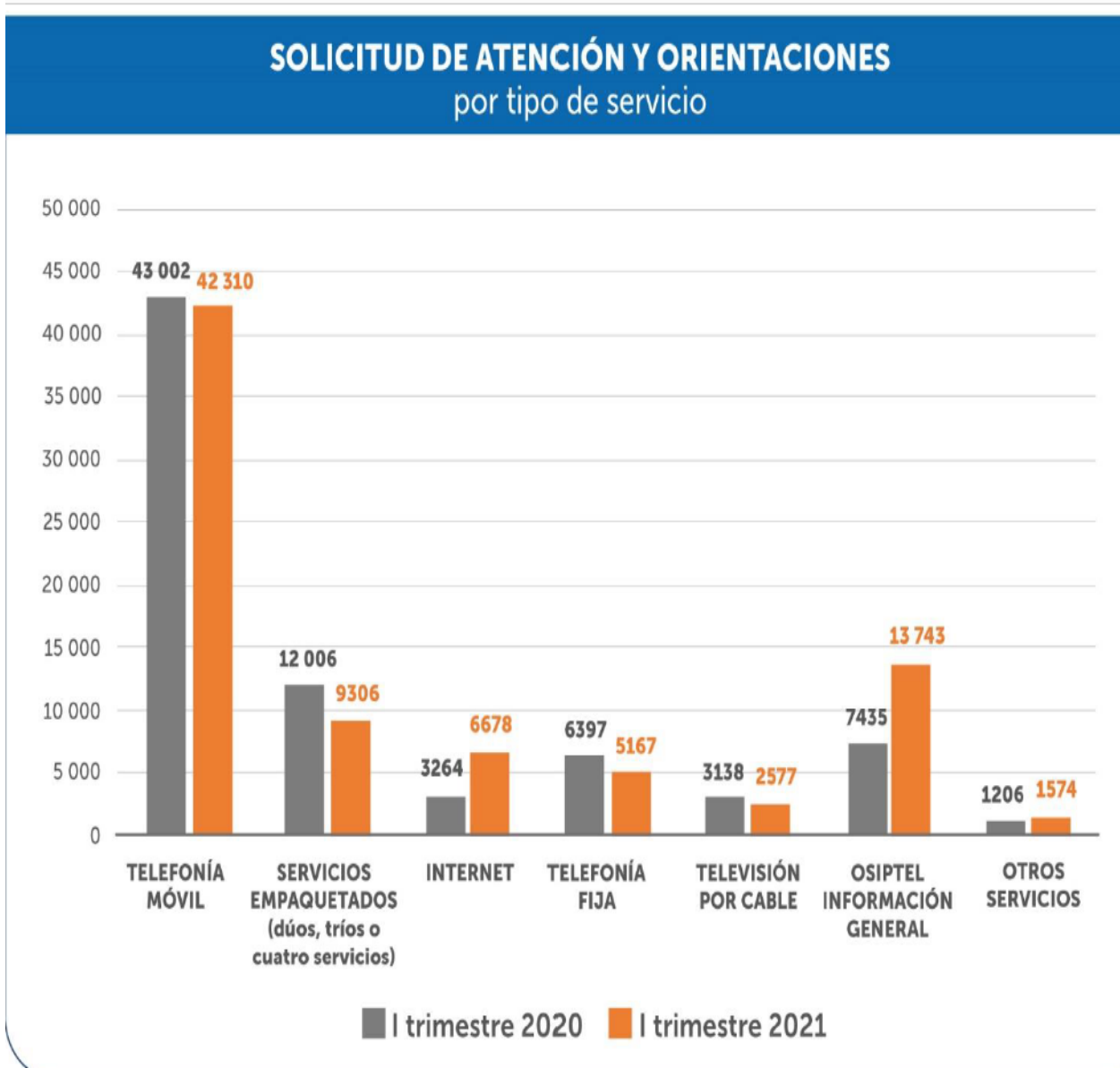
señalados en líneas arriba, 10,385 atenciones por medios de charlas, 7% y 67,794 orientaciones radiales 42% del total ,cabe agregar que de las 81,355 orientaciones a solicitud del usuario, 42,310 fueron sobre telefonía móvil, 134,743 sobre sobre información general, es decir por tipos de servicios diversos tal como se muestra en la siguientes figuras.

Figura 4. Total de orientaciones Osiptel.



Fuente: Osiptel.

Figura 5. Solicitudes de atenciones y reclamos por tipos de servicios.



Fuente: Osiptel.

Figura 6. Atenciones por tema.

SOLICITUDES DE ATENCIÓN POR TEMA primer trimestre 2021

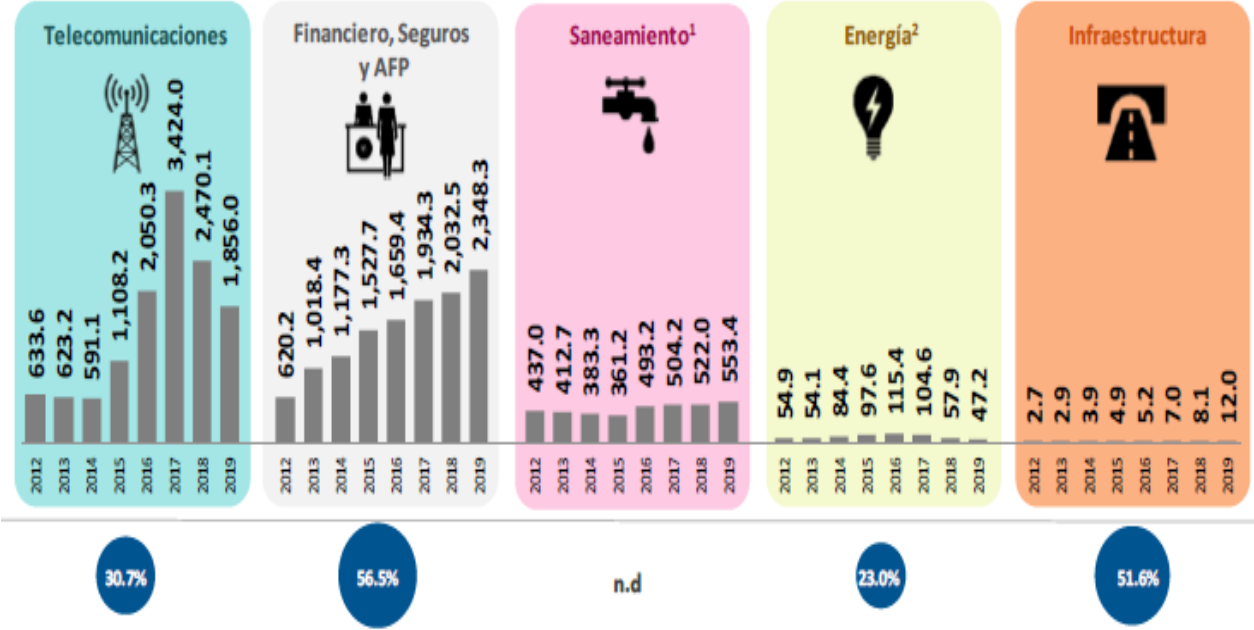


Fuente: Osiptel.

Cabe agregar que según (Consumidor, 2019), el cual se encarga de los mecanismos de solución de conflictos de los consumidores en relación de los proveedores, se encarga de solicitar a los diversos organismos las fuentes de informaciones respectivas con respecto al tratamiento y solución de las convergencias como resultados de la aplicación de los diversos mecanismos de supervisión, monitoreo, fiscalización en la defensa de los derechos de los consumidores, ello le permite coordinar acciones para aplicar mecanismos diversos de solución y prevención de conflictos en los ámbitos de electricidad, telecomunicaciones, agua ,infraestructura, transporte, siendo los sectores de telecomunicaciones, energía y gas, empresas de saneamiento y transporte donde se producen los mayores números de problemas y controversias, el sector financiero, los cuales se atendieron y los reclamos, según los proveedores y el estado en términos porcentuales que terminaron las contradicciones.

Figura 7. Reclamos resueltos a nivel nacional por los proveedores 2020.

Reclamos resueltos por los proveedores a nivel nacional, según principales sectores
(Nº reclamos resueltos en miles y % reclamos resueltos a favor del consumidor)



Fuente: (Consumidor, 2019).

El campo de las telecomunicaciones en los últimos años ha tenido mucha competencia, tenemos empresas como Bitel cuyo propietario es Vittel, que presta servicios de telefonía y banda ancha, móvil, la empresa claro cuyo propietario es América móvil, presta servicios de telefonía y banda ancha móvil, la empresa Entel, cuyo propietario es Entel Chile, servicios de telefonía y banda ancha móvil, la empresa Movistar, cuyo propietario es Telefónica servicios de telefonía y banda ancha móvil de las empresas mencionadas según EL Organismo supervisor de inversión privada en Telecomunicaciones (Osiptel) , en el 2020, entre los meses de enero a diciembre se sancionó a ocho empresas operadoras por una suma total de más de S/. 117' 523, 927 millones correspondiente a 27,338 unidades impositivas tributarias, siendo la empresa de Telefónica del Perú (Movistar), la acumula la suma de S/. 56'710,593 (13,189), UIT, por incumplimiento en la mejora de los indicadores de calidad y cobertura del servicio, calidad de voz, portabilidad, venta ambulatoria de servicios de telecomunicaciones, las empresas sancionadas recurren al poder judicial a fin de evitar pagar las multas, tal como se muestra.

Figura 8. Empresas operadoras multadas enero – diciembre 2020.

MULTAS			
Empresas Operadoras	# DE MULTAS	UIT	MONTO EN S/
América Móvil	55	5.828	25,056,644
Telefónica	52	13.189	56 710 593
Viettel	41	4,687	20 132 624
Entel Perú	37	5,559	10 995 030
Cable Dios Tv	9	459	1 973 700
Fiberlux S.A.C.	5	496	2.130.650
Gilat To Home Perú S.A.	3	56	242.606
Americatel Perú S.A.	2	66	282,080
TOTAL	204	27,338	117,523,927

Materia de resoluciones emitidas por el OSIPTEL

Materias de las resoluciones emitidas por el OSIPTEL		
MATERIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Portabilidad	27	22.50%
Venta ambulatoria	25	20.83%
Indicadores de calidad	13	10.83%
Contratación a través del sistema biométrico	9	7.50%
Devoluciones	9	7.50%
Información periódica	9	7.50%
Compromiso de mejora	8	6.67%
Entrega de información	5	4.17%
Mecanismos de contratación	5	4.17%
Cobertura	4	3.33%
RENTESEG	3	2.50%
Suspensión del servicio	3	2.50%
TOTAL		100%

Fuente: Osiptel.

Según (telecomunicaciones, 2020), en el año 2019, en la Región de Ica, las empresas siguientes registraron: Movistar 101.4 minutos de interrupción, por abonado al mes en el servicio de televisión por paga, Internet fijo, Fiberlux afecto a sus usuarios con 51.6 minutos de interrupción, Telefónica con 33.1 y Century Link con 2.5 minutos. Los servicios de internet móvil fueron afectados, Bitel perjudico a sus abonados mensualmente con 4.5 minutos, Entel con 3 minutos y Movistar con 0.5 minutos, por los cual las empresas señaladas fueron multadas con más de siete millones, las causas delas multas y sanciones impuestas fueron, por dejar la cobertura en zonas donde no se brindan servicio, incumplimiento de compromisos de mejora de calidad, no brindar información detallada sobre reclamos, incumplimiento de normas y condiciones de uso, que se resume en lo siguiente:

- a) Bitel: 4´922,578 millones de soles (1,173.84 UIT).
- b) Telefónica con 1´092,296.5 millones (262.71 UIT).
- c) Entel con 838,300 (202 UIT).
- d) Claro con 294,650 (71 UIT).

En el año 2020, Osiptel sanciona a telefónica y la empresa Claro por incumplimiento de compromisos de mejora y por competencia desleal, fueron un total de 92 multas impuestas a la empresa telefónica del Perú S.A.A. por un total de 341´764, (7,387 UIT), por incumplir el reglamento de calidad y calificadas como infracción grave, incumplir calidad de cobertura de servicio, afectando a 512 centros poblados de 17 regiones del país, incluida la región Ica. La empresa América Móvil S.A.C (Claro), fue sancionada por 6´020,000 millones por competencia desleal, por suscribir contratos de comercialización de tráfico y servicios contrarias a la fe empresarial, mecanismos desleales para beneficio propio de la empresa, las empresas señaladas pueden apelar la resolución del Cuerpo Colegiado Permanente, el organismo encargado de emitir pronunciamiento de segunda instancia es el Tribunal de solución de controversias de Osiptel.

1.2.3.4 Jurisprudencia.

A continuación, se presentan Resoluciones emitidas por el Consejo Directivo de Osiptel (2020), fueron en apelación de las partes involucradas, allí se observan casos de Ica, los cuales se presentan a continuación:

Caso 1:

Resolución de Consejo Directivo N° 114-2020-CD/OSIPTEL

Fecha de Publicación: 18/09/2020

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

N° 114-2020-CD/OSIPTEL

Lima, 25 de agosto de 2020

EXPEDIENTE: N° 00023-2019-GG-GSF/PAS

MATERIA: Recurso de apelación interpuesto contra la Resolución N° 101-2020- GG/OSIPTEL

ADMINISTRADO: AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

VISTOS:

(i) El Recurso de Apelación interpuesto por la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C (en adelante, AMÉRICA MÓVIL) contra la Resolución N° 101-2020-GG/OSIPTEL, mediante la cual se declaró FUNDADO EN PARTE el Recurso de Reconsideración interpuesto contra la Resolución N° 031-2020-GG/OSIPTEL, confirmando las sanciones impuesta por el incumplimiento de los compromisos de mejora de los indicadores Calidad de Cobertura de Servicio (CCS) y Calidad de Voz (CV), en el segundo semestre del año 2017, conforme a los establecido en los ítems 10 y 11 del “Anexo N° 15 Régimen de Infracciones y Sanciones” del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Calidad), aprobado mediante Resolución de Consejo N° 123-2014-CD/OSIPTEL.

(ii) El Informe N° 134-GAL/2020 del 12 de agosto de 2020 y el Informe N° 143-GAL/2020 del 17 de agosto de 2020, elaborados por la Gerencia de Asesoría Legal, y;

(iii) El Expediente N° 00023-2019-GG-GSF/PAS

I. ANTECEDENTES:

1.1. Mediante carta N° 794-GSF/2019, notificada el 26 de abril de 2019, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante, GSF) comunicó a AMÉRICA MÓVIL el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS), al haberse verificado que, durante el segundo semestre de 2017, incumplió los compromisos de mejora de los indicadores Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT), Calidad de Cobertura de Servicio (CCS) y Calidad de Voz (CV), conforme a lo dispuesto en los ítems 9, 10 y 11 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Calidad.

1.2. El 7 de junio de 2019, luego de concedérsele la prórroga de plazo requerido, AMÉRICA MÓVIL remitió sus descargos mediante escrito S/N, el cual fue ampliado sucesivamente mediante escritos recibidos el 20 de junio, el 1 de octubre y 2 de diciembre de 2019.

1.3. A través de la carta N° 827-GG/2019, notificada el 4 de diciembre de 2019, la Primera Instancia remitió a AMÉRICA MÓVIL copia del Informe N° 173-GSF/2019, en el que se analiza los descargos presentados por dicha empresa; otorgándosele un plazo de cinco (5) días para la formulación de descargos adicionales.

III. FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN:

AMÉRICA MÓVIL sustenta el Recurso de Apelación en los siguientes argumentos:

4.1. Se habría vulnerado el Principio de Tipicidad, toda vez que el Reglamento de Calidad tipifica como infracción el incumplimiento de las acciones incluidas en el compromiso de mejora y no el incumplimiento del valor objetivo de los indicadores CCS y CV.

4.2. La infracción del compromiso de mejora se configura de una evaluación conjunta del indicador en el semestre y no por cada centro poblado urbano.

4.3. Las llamadas de prueba efectuadas para la medición del indicador CV no cumplen con los parámetros establecidos en el Reglamento de Calidad.

Poner en conocimiento de la presente Resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas del OSIPTEL, para los fines respectivos.

Regístrese, comuníquese y publíquese,
RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ

Presidente del Consejo Directivo

Caso 2:

Resolución de Consejo Directivo N° 109-2020-CD/OSIPTEL

Fecha de Publicación: 05/09/2020

Lima, 25 de agosto de 2020

EXPEDIENTE	:	0047-2019-GG-GSF/PAS
MATERIA	:	Recurso de apelación interpuesto contra la Resolución N° 115-2020-GG/OSIPTEL
ADMINISTRADO	:	FIBERLUX S.A.C.

VISTOS:

(i) El Recurso de Apelación interpuesto por la empresa FIBERLUX S.A.C. (en adelante, FIBERLUX) contra la Resolución N° 115-2020-GG/OSIPTEL, mediante la cual se declaró infundado el Recurso de Reconsideración interpuesto contra la Resolución N° 043-2020-GG/OSIPTEL, mediante la cual se le sancionó al haberse verificado que en ocho (8) interrupciones calificadas como eventos críticos la responsabilidad de la ocurrencia recae en empresa operadora, conforme se establece en el numeral 8.2 del artículo 8 y numerales 4 y 5 del Anexo 13 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Calidad), aprobado mediante Resolución de Consejo N° 123-2014-CD/OSIPTEL.

(ii) El Informe N° 141-GAL/2020 del 14 de agosto de 2020, elaborado por la Gerencia de Asesoría Legal, y;

(iii) El Expediente N° 00047-2019-GG-GSF/PAS

I. ANTECEDENTES:

1.1. Mediante carta N° 1014-GSF/2019, notificada el 23 de mayo de 2019, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante, GSF) comunicó a FIBERLUX el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS), al haber advertido que durante el primer semestre del año 2018, presuntamente, la indicada empresa habría incurrido en:

Norma Incumplida		Conducta	Tipificación
Reglamento de Calidad	Numeral 8.2 del artículo 8 y numerales 4 y 5 del Anexo 13	En ocho (8) interrupciones ¹ calificadas como eventos críticos la responsabilidad de la ocurrencia recae en empresa operadora	Infracción Grave

1.2. El 6 de junio de 2019, mediante escrito S/N FIBERLUX remitió sus descargos.

1.3. A través de la carta N° 816-GG/2019, notificada el 2 de diciembre de 2019, la Primera Instancia remitió a FIBERLUX copia del Informe N° 177-GSF/2019, en el que se analiza los descargos presentados por dicha empresa; otorgándosele un plazo de cinco (5) días hábiles para la formulación de descargos.

1.4. El 9 de diciembre de 2019, mediante escrito S/N, FIBERLUX remitió sus descargos al Informe Final de Instrucción.

1.5. Mediante Resolución N° 043-2020-GG/OSIPTEL² del 7 de febrero de 2020, la Primera Instancia³ sancionó a FIBERLUX, de acuerdo al siguiente detalle:

Norma Incumplida	Conducta	Sanción	
Reglamento de Calidad	Numeral 8.2 del artículo 8 y numerales 4 y 5 del Anexo 13	En ocho (8) interrupciones calificadas como eventos críticos la responsabilidad de la ocurrencia recae en empresa operadora	8 Multas de 51 UIT cada una.

II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

De conformidad con el artículo 27 del Reglamento de Fiscalización Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (en adelante, RFIS) y los artículos 218 y 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, (en adelante, TUO de la LPAG) aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, corresponde admitir y dar trámite al Recurso de Apelación interpuesto por FIBERLUX, al haberse cumplido los requisitos de admisibilidad y procedencia contenidos en las citadas disposiciones.

III. FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN:

Los principales argumentos de FIBERLUX son los siguientes:

3.1. La Primera Instancia no habría valorado los medios probatorios remitidos que, a su entender, acreditarían su actuar diligente para el restablecimiento de los servicios ante las interrupciones registradas; y por tanto, se aplique el eximente de responsabilidad.

IV. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Con relación a los argumentos formulados por FIBERLUX, cabe señalar lo siguiente:

4.1. Sobre los eventos críticos registrados

FIBERLUX refiere que la Primera Instancia no habría tomado en cuenta los criterios de exclusión de evaluación del evento crítico establecidos en el Reglamento de Calidad. Agrega que, no se habría valorado de manera detallada los medios probatorios presentados.

Para FIBERLUX, las ocho (8) interrupciones se produjeron por causas ajenas a ella y, una vez producidas, actuó de manera diligente, realizando las acciones pertinentes para reestablecer los servicios; por lo que, a su entender, no corresponde imponer ninguna sanción.

A continuación, se detallan las ocho (8) interrupciones registradas que afectaron los servicios de conmutación de datos por paquete y/o portador local durante el primer semestre del año 2018.

Reporte	Fecha de Interrupción	Duración (minutos)	Origen de la interrupción	Departamento Afectado	Infraestructura afectada	Servicio Afectado
299207	11.02.2018 (13:35)	389	Rotura de fibra óptica ocasionada por vehículo de carga alta que circulaba en la carretera	Ica	Fibra instalada en un poste, al lado de la carretera. Altura del kilómetro 200.7 de la panamericana sur antigua.	Conmutación de datos por paquete
299421	10.03.2018 (07:37)	210	Problemas en la conexión de la empresa Vettel Perú S.A.C.	Piura Tumbes	Red la empresa Vettel Perú S.A.C.	Portador Local
300162	28.04.2018 (18:15)	381	Rotura de fibra óptica ocasionada por vehículo	Ica	Fibra instalada en un poste, al lado de la carretera. Altura	Conmutación de datos por paquete

Reporte	Fecha de Interrupción	Duración (minutos)	Origen de la interrupción	Departamento Afectado	Infraestructura afectada	Servicio Afectado
			de carga alta que circulaba en la carretera.		del kilómetro 101 de la panamericana Sur.	
300477	16.05.2018 (05:15)	355	Rotura de fibra óptica y con quemaduras causados por incendio de un bus en la carretera.	Ica	Fibra instalada en un poste, al lado de la carretera. Altura del Kilómetro 60 de la carretera panamericana Sur.	Conmutación de datos por paquete
300748	04.06.2018 (14:26)	480	Rotura de fibra óptica causado por un vehículo de carga alta que circulaba en la carretera.	Ica	Fibra instalada en un poste, al lado de la carretera. Altura del Km 227 de la Panamericana Sur	Conmutación de datos por paquete

Ficha de análisis de expediente 1:

Expediente	Vistos	Conclusiones resolutivas
Resolución de Consejo Directivo N° 114-2020-CD/OSIPTEL Lima, 25 de agosto de 2020 EXPEDIENTE: N° 00023-2019-GG-GSF/PAS MATERIA: Recurso de apelación interpuesto contra la Resolución N° 101-2020- GG/OSIPTEL ADMINISTRADO: AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	Vistos: (i) El Recurso de Apelación interpuesto por la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C (en adelante, AMÉRICA MÓVIL) contra la Resolución N° 101-2020-GG/OSIPTEL, mediante la cual se declaró FUNDADO EN PARTE el Recurso de Reconsideración interpuesto contra la Resolución N° 031-2020-GG/OSIPTEL, confirmando las sanciones impuesta por el incumplimiento de los compromisos de mejora de los indicadores Calidad de Cobertura de Servicio (CCS) y Calidad de Voz (CV), en el segundo semestre del año 2017, conforme a los establecido en los ítems 10 y	Se Resuelve: Artículo 1°.- Declarar INFUNDADO el Recurso de Apelación presentado por la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. contra la Resolución de Gerencia General N° 101-2020-GG/OSIPTEL y, en consecuencia: (i) CONFIRMAR las cuatro (4) multas impuestas que ascienden a un total de doscientos noventa y cinco con 84/100 (295,84) UIT por la comisión de la infracción grave tipificada en el ítem 10 del Anexo N° 15 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo N° 123-2014- CD/OSIPTEL, al haber incumplido lo dispuesto en

	<p>11 del “Anexo N° 15 Régimen de Infracciones y Sanciones” del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Calidad), aprobado mediante Resolución de Consejo N° 123-2014-CD/OSIPTEL.</p> <p>(ii) El Informe N° 134-GAL/2020 del 12 de agosto de 2020 y el Informe N° 143-GAL/2020 del 17 de agosto de 2020, elaborados por la Gerencia de Asesoría Legal, y;</p> <p>(iii) El Expediente N° 00023-2019-GG-GSF/PAS</p>	<p>el punto 5 del Anexo N° 9 de la referida norma, por incumplir cuatro (4) Compromisos de Mejora relacionados al valor objetivo del indicador de calidad del servicio público móvil CCS, de acuerdo al siguiente detalle:</p> <p>(ii) CONFIRMAR las doce (12) multas de cincuenta y un (51) UIT cada una, por la comisión de la infracción grave tipificada en el ítem 11 del Anexo N° 15 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo N° 123- 2014-CD/OSIPTEL.</p>
<p>Se resuelve declarar INFUNDADO el Recurso de Apelación presentado por la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. contra la Resolución de Gerencia General N° 101-2020-GG/OSIPTEL y, en consecuencia, se confirma las cuatro (4) multas impuestas que ascienden a un total de doscientos noventa y cinco con 84/100 (295,84) UIT por la comisión de la infracción grave, por incumplir compromisos de mejora de calidad, afecta la Idoneidad y calidad del servicio ofrecido.</p>		

Ficha de análisis de expediente 2:		
Expediente	Vistos	Conclusiones Resolutivas
<p>: Resolución de Consejo Directivo N° 109-2020-CD/OSIPTEL</p> <p>Fecha de Publicación: 05/09/2020 Lima, 25 de agosto de 2020. EXPEDIENTE: 0047-2019-GG-GSF/PAS.</p> <p>MATERIA: Recurso de apelación interpuesto contra la Resolución N° 115-2020-GG/OSIPTEL ADMINISTRADOFIBERLUX S.A.C.</p>	<p>(i) El Recurso de Apelación interpuesto por la empresa FIBERLUX S.A.C. (en adelante, FIBERLUX) contra la Resolución N° 115-2020-GG/OSIPTEL, mediante la cual se declaró infundado el Recurso de Reconsideración interpuesto contra la Resolución N° 043-2020-GG/OSIPTEL, mediante la cual se le sancionó al haberse verificado que en ocho (8) interrupciones calificadas como eventos críticos la responsabilidad de la ocurrencia recae en empresa operadora, conforme se establece en el numeral 8.2 del artículo 8 y numerales 4 y 5 del Anexo 13 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Calidad), aprobado mediante Resolución de Consejo N° 123-2014-CD/OSIPTEL.</p> <p>(ii) El Informe N° 141-GAL/2020 del 14 de agosto de 2020, elaborado por la Gerencia de Asesoría Legal, y;</p> <p>(iii) El Expediente N° 00047-2019-GG-GSF/PAS</p>	<p>Artículo 1°.- Declarar FUNDADO EN PARTE el Recurso de Apelación presentado por la empresa FIBERLUX S.A.C. contra la Resolución de Gerencia General N° 115-2020-GG/OSIPTEL y, en consecuencia MODIFICAR el monto de las ocho (8) multas impuestas de cincuenta y un (51) UIT cada una a cuarenta con 80/100 (40,8) UIT cada una, por la comisión de las infracciones graves tipificadas en el ítem 18 del Anexo N° 15 - Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL, al haberse verificado que en ocho (8) interrupciones calificadas como eventos críticos la responsabilidad de la ocurrencia recae en la citada empresa.</p>
<p>Se declara FUNDADO EN PARTE el Recurso de Apelación presentado por la empresa FIBERLUX S.A.C. contra la Resolución de Gerencia General N° 115-2020-GG/OSIPTEL, se modifica el monto de las ocho (8) multas impuestas de cincuenta y un (51) UIT a 40,8 UIT, las 8 interrupciones sufridas afectando la idoneidad del servicio, las responsabilidades recaen en la empresa operadora.</p>		

1.3 Marco Conceptual.

1.3.1 Consumidores.

Conjunto de personas que necesitan satisfacer sus necesidades, adquirir productos del mercado.

1.3.2 Derecho de defensa.

Proceso judicial que compete a la libre defensa, de estar informado, sujetos procesales que deben estar informados al respecto para accionar los mecanismos légal de acuerdo a ley.

1.3.3 Derecho de defensa de los consumidores.

Mecanismos legales de acuerdo a ley que les asiste a los comparadores de los productos diversos que ofrecen las empresas en el mercado de consumo, cuando lo ofertado no responden a los estándares de calidad del producto ofrecido.

1.3.4 Deber de idoneidad.

La Idoneidad corresponde a un calificativo objetivo de un producto, la valía real del producto y el precio, la calidad del mismo en el mercado de productos.

1.3.5 Indemnizaciones.

Compensación económica, cuyo fin es la reparación por el daño causado, surge producto del daño causado a otra persona.

1.3.6 Fiscalización de Indecopi.

Acciones destinadas y dirigidas a la protección y defensa de los derechos de los consumidores, soluciona controversias, disputas.

1.3.7 Osiptel.

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones.

1.3.8 Procedimiento administrativo sancionador.

Conjunto de acciones eminentemente administrativo a fin de deslindar las responsabilidades administrativas, por supuesta infracción o incumplimiento, lo cual amerita las sanciones correspondientes previas proceso y sujetas a ley.

1.3.9 Perjuicios que ocasionan las empresas de Telefonía.

Se reflejan en el accionar de los usuarios de las comunicaciones móviles u otros, las fallas, el mal servicio, los procedimientos de reclamo, las fallas de equipo, la calidad del servicio, las excesivas facturaciones, la baja calidad del servicio, la suspensión o corte del servicio, la migración otras empresas telefónicas, la portabilidad, la contratación del servicio, la atención de las empresas, la instalación y activación de los servicios de telecomunicaciones.

1.3.10 Procedimiento administrativo Sancionador - Osiptel.

Se aplican de acuerdo a ley, considerando los siguientes: Otorgar al potencial sancionado el plazo de presentar sus descargos por escrito en un plazo de cinco días. La instrucción y la imposición de la sanción recaen sobre órganos distintos. La notificación se realiza por escrito, precisando lo siguiente: Actos u omisiones constitutivos de la instrucción. Normas que proveen los mismos como infracciones administrativas: El propósito de la resolución en la emisión de esta. Plazos para presentar descargos por escrito.

1.3.11 Procedimientos de las reclamaciones de los usuarios o consumidores.

Acciones de orden administrativo, proceden frente al abuso e incumplimiento de las empresas en los servicios diversos que prestar a los usuarios, públicos consumidores de acuerdo con ley.

1.3.12 Proveedores.

Personas naturales, jurídicas que ofrecen servicios, bienes, abastecen diversos bienes y servicios a otras personas o instituciones, ofrecen materias primas, insumos.

CAPÍTULO II. EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del Problema.

El tema de los derechos de defensa del consumidor son aspectos que se tocan a nivel internacional, en países como Colombia, argentina, Venezuela, Estados Unidos se legisla los derechos de los consumidores frente al apetito voraz de las empresas. En el Perú, el *ius puniendi* del Estado es la facultad o potestad para castigar y sancionar a través de dos sistemas de carácter represivos en nuestro ordenamiento jurídico. Así tenemos que el Estado ejerce su poder punitivo a través del derecho penal y las instituciones a cargo tales como el Poder Judicial y el Ministerio Público, los cuales se encargan de llevar procesos penales ante la comisión de distintos delitos. De igual forma ejerce este poder a través de la Administración Pública, la cual mediante un procedimiento administrativo sancionador impone sanciones y multas a quienes cometen infracciones administrativas, tal es el caso de Indecopi. El derecho de defensa se manifiesta en la facultad que tiene el imputado para contradecir a través de su abogado defensor los hechos que se le imputan, ejerciendo así un derecho protegido por la Constitución Política del Perú. No obstante, hay casos en los que el imputado no tiene los recursos suficientes o no tiene la capacidad de contratar un abogado defensor. El derecho de defensa no solo se manifiesta en la facultad otorgada a la persona para que contrate un abogado y contradiga los hechos, sino que también es garantizada por el propio Estado frente a situaciones como la descrita, dando la posibilidad de que la persona no quede en un estado de indefensión. Los abogados de oficio o defensores públicos actúan en casos similares, cuando la persona a quien se le imputa culpabilidad no puede ejercer su derecho de defensa por sí solo o no tiene la capacidad o recursos para ello. Así el Estado tutela este derecho y no permite que se vulnere la tutela jurisdiccional efectiva y el debido proceso.

El proveedor debe ejercer su derecho de defensa contestando y contradiciendo los hechos que se le atribuyen, sin embargo ¿qué sucedería cuando este proveedor no pueda contratar un abogado defensor o no tenga la

posibilidad de hacerlo?, si no se configura la tutela que brinda el Estado como en el ámbito procesal, entonces se generaría un estado de indefensión del administrado, generando una vulneración a sus derechos. Debe recordarse que las garantías estipuladas en el artículo 139° de la Constitución Política del Perú no solo son de aplicación procesal, sino también se extienden al ámbito administrativo, principalmente en los procedimientos administrativos sancionadores. En ello se incluye el derecho de defensa que proscribe cualquier estado de indefensión de la persona.

Lo expuesto se resume en que el Estado legisla con respecto a la materia de protección de los consumidores, para ello señala y precisa el papel de los organismos reguladores de los servicios públicos como Osiptel, Osinerming, Sunass, Ositran, la banca y seguros, y el papel de Indecopi, para proteger los derechos de los consumidores, el cual ha sancionado a las empresas de telefonía celular llámese América Móvil Perú S.A.C. con 150 UIT, a telefónica del Perú S.A.A. con 40 UIT a RAPPI S.A.C., con una amonestación en el año 2019-2020, en la ciudad de Ica, las empresas de telefonía móvil, no prestan un buen servicio, son los fallos de servicios de conectividad y telefonía los más criticados, el corte de internet y la cobertura de redes, las disculpas son casi las de siempre, la red está saturada, según (OSIPTEL, 2020), a nivel nacional, se presentaron más de 3 millones, 054 257 reclamos, el 60% de quejas a telefonía móvil, por motivos de facturación, calidad de servicios, de los cuales la empresa Movistar recibió el 71% de reclamos, Claro el 19%, Entel 6%, Bitel 2%, lo cual muestra una seria deficiencia y las quejas, denuncias, reclamos no se hacen esperar, por ello la pregunta. ¿Qué acciones y medidas han tomado por parte de los organismos reguladores de los servicios públicos la defensa de los consumidores frente al deber de brindar servicio Idóneo, eficiente?, las respuestas son múltiples, los usuarios se ven desprotegidos frente a las empresas de telefonía móvil, por su accionar negligente y reiterativo, pero en los cobros son eficientes por un servicio deficiente.

Problema general

P.G.1.- ¿Cuáles son los perjuicios ocasionados al consumidor como consecuencia de la vulneración del deber de idoneidad en la fiscalización de Indecopi frente a las empresas de telefonía celular de Ica en el año 2020?

Problemas específicos

P.E.1.- P ¿Cuáles son los perjuicios ocasionados al consumidor como consecuencia de la vulneración del deber de idoneidad de acuerdo con la legislación de Indecopi en las empresas de telefonía celular de Ica en el año 2020?

P.E.2.- P ¿Cómo se resolvieron las denuncias de los consumidores frente a la vulneración del deber de idoneidad de acuerdo con la legislación en los casos de telefonía celular de Ica en el año 2020?

P.E.3.- P ¿Cuáles son los beneficios económicos de los consumidores de telefonía celular ante las sanciones administrativas por parte de Indecopi Ica en el año 2020?

2.2 Justificación del Problema.

La justificación de la investigación es de suma importancia, es fundamental, son los sustentos diversos, las razones que ameritan, sus posibles contribuciones, desde el punto de vista, teórico, práctico, metodológica, a quienes benefician, al respecto, según (Bernal, 2010) “toda investigación está orientada a la resolución de algún problema por consiguiente, e necesario, justificar o exponer los motivos que merecen la investigación”, por lo tanto se desprende los fundamentos necesarios e importantes que el investigador debe considerar y fundamentar en su investigación. Al respecto (Hernandez, 2006), sostiene “es necesario justificar el estudio mediante la exposición de sus razones, las investigaciones tienen un propósito definido, por lo cual es significativo para que se justifique”, entonces la exposición de los motivos de su

trabajo de investigación es fundamental, tiene propósitos, finalidades, se investiga para dar solución a una problemática planteada.

a) Justificación teórica

Las teoría y doctrina es de suma importancia, al respecto la ley, las normas, las disposiciones y el marco legal permite las operaciones de las empresas privadas, también se regula el papel de los organismos de control por parte del estado, en qué medida son suficientes para cumplir con sus actividades de acuerdo a ley, Indecopi y Osiptel, operan y bajo qué condiciones, realmente defienden los intereses públicos, los consumidores, aquí en esta justificación permite ampliar y conocer los aportes teóricos, doctrinarios con respecto a las empresas y el marco legal que autoriza y regula sus actividades en función de los usuarios, proveedores, consumidores, principios, infracciones, multas, plazos y los resultados de la correcta y transparente fiscalización en el compromiso de cumplir sus obligaciones en defensa de las grandes mayorías, los usuarios.

b) Justificación práctica

La justificación es práctica, si se toma como premisa o punto de partida, la problemática planteada con respecto al Derecho de defensa de los consumidores en relación con el procedimiento administrativo ante Indecopi en la Ciudad de Ica en el año 2020, los usuarios son millones en el Perú, en la ciudad de Ica son miles, las denuncias son crecientes, cobros indebidos, incorrecto funcionamiento de las telecomunicaciones, productos vencidos, lo que se ofrece no es realmente lo que el comprador ofrece, las expectativas son inseguras, los medios de comunicación, comerciales difunde grandezas, bondades y en la práctica no es lo que ofrece, por ello la problemática está latente, quien defiende a los consumidores, el papel de Indecopi y la Osiptel, son de suma importancia, la población beneficiada es el público usuario, quienes tienen todo el derecho a la defensa, ante posibles lesiones, infracciones, los

derechos de los usuarios, e iniciar las acciones administrativas y legales en la defensa de los consumidores.

c) Justificación metodológica

La justificación metodológica es importante, se justifica, en esta parte se aplican instrumentos y técnicas de recolección y procesamientos de la información, que servirán de base para la posterior interpretación y aplicación estadística, la metodología empleada se señala en la parte metodológica de acuerdo con el esquema exigido por la Universidad y la oficina de grados y títulos, en ella se describe el proceso, los pasos, el tipo, el nivel y el diseño de la investigación a realizar. Los métodos para emplear, toda investigación es secuencial, orgánica, planificada, sistemática, por ello se justifica en la parte metodológica de la investigación científica el tema a desarrollar, por el cual se obtiene resultados y conclusiones, sugerencias.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.

3.1 Hipótesis General.

H.G.1. Los perjuicios ocasionados al consumidor debido a la vulneración del deber de idoneidad en la fiscalización de Indecopi frente a las empresas de telefonía celular en el año 2020.

3.2 Hipótesis Específicas

H.E.1. La imposibilidad que tiene el consumidor de obtener un servicio adecuado por parte de las empresas de telefonía celular en la ciudad de Ica.

H.E.2. El perjuicio económico ocasionado al consumidor por parte de las empresas de telefonía celular por la falta de idoneidad en la fiscalización de Indecopi.

H.E.3. Los beneficios económicos de los consumidores de telefonía celular frente a las sanciones administrativas por parte de Indecopi de Ica, en el año 2020.

3.3 Objetivos.

3.3.1 Objetivo General.

O.G.1. Determinar cuáles son los perjuicios al consumidor como consecuencia de la vulneración del deber de idoneidad en la fiscalización de Indecopi a las empresas de telefonía en Ica, en el año 2020.

3.3.2 Objetivos Específicos.

O.E.1. Identificar de acuerdo con la legislación de Indecopi la vulneración del deber de idoneidad en las empresas de telefonía celular en Ica.

O.E.2. En qué medida Indecopi Ica resolvió las denuncias de los consumidores de telefonía celular debido a la vulneración del deber de idoneidad conforme a la legislación periodo 2020.

O.E.3. En qué medida se beneficia económicamente al consumidor de telefonía celular por parte de la sanción administrativa dada por Indecopi Ica.

3.4 Variables.

3.4.1 Variable Independiente.

Derecho de defensa de los consumidores.

3.4.2 Variable Dependiente.

Procedimiento administrativo.

Otras variables:

- ✓ Fiscalización de Indecopi.
- ✓ La idoneidad en la defensa del consumidor de telefonía celular.
- ✓ El perjuicio económico al consumidor.
- ✓ La indemnización por parte de la empresa al consumidor.

3.5 Operacionalización de las variables.

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Independiente: Derecho de defensa de los consumidores	Se realiza con acciones propias de oficio o de parte de los usuarios, quejas, demandas ante los organismos correspondientes legales.	Consumo Constitucional	-Usuarios -Salud -Mercados -Derechos civiles y políticos -Derecho mercantil

		Social	<ul style="list-style-type: none"> -Tutela de los consumidores -Consumo social -Consumidor -Idoneidad del servicio
Dependiente: Procedimiento administrativo	Conjunto de procedimientos, plazos, procesos administrativos, acciones de acuerdo a ley, se inicia con la presentación de quejas o de oficio.	Organización Integración Sistemas de control	<ul style="list-style-type: none"> -Procesos -Eficacia -Efectividad -Selección -Inducción -Desarrollo -Control del mercado -Control burocrático -Control operativo

Elaboración propia.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

4.1 Tipo y Diseño de Investigación.

4.1.1. Tipo.

Los tipos de datos que se obtengan nos sirven para clasificar los tipos de investigación, según (Hernández, 2010), la investigación será mixta (cualitativa – cuantitativo), carácter utilitario, es un tema público. El enfoque es cualitativa, humanista, orientado a la descripción del tema.

4.1.2 Diseño y nivel

Las narrativas la emplean los seres humanos, expresan emociones, sentimientos, deseos. Las narrativas son diversas: escritas, verbales, no verbales, usan diversos medios, papel, lápiz, redes sociales, internet. Los diseños cualitativos pretenden capturar tales narrativas (Hernández, 2010). El diseño es la teoría fundamentada, por el cual se explica en forma general la teoría, con respecto a un fenómeno, `proceso, acción que sucede, son sistemáticos, emergentes y sus procedimientos son: Codificación` abierta, axial, selectiva y la generación de teoría.

De acuerdo con el nivel, será descriptiva, se describen los rasgos de los fenómenos del tema abordado, lo que sucede en un determinado sector (Mérida, 2009).

Según (Álvarez, 2002). “El método de la investigación en la presente empleada es analítico – inductivo, ya que es una de las principales características del método científico aplicadas en la investigación jurídica”. Por lo tanto, se parte de conocimientos particulares a conclusiones generales. También se emplea la bibliografía documental en el caso las normas legales relacionadas a Indecopi, Osiptel.

La modalidad de campo, en el cual para recabar la información necesaria de la investigación se acudió al público usuario o consumidor de servicios de telecomunicaciones y se realiza el análisis de expedientes de casos de sanciones emitidas por el Consejo Resolutivo de Osiptel.

4.2 Población y Muestra

Para la aplicación de la Unidad de Análisis, según (Elgueta, 2010), la muestra es intencional no probabilística, seleccionadas de forma directa, los mismos pertenecen a una población o grupo del cual se desea conocer.

La población estará compuesta por 68 usuarios o público consumidor de servicios de telecomunicaciones, la muestra será de 66, la cual se obtiene luego de aplicar la fórmula de fiabilidad.

La unidad objeto del análisis está conformada por 68 unidades:

- a) Cuestionario con escala de Likert, aplicado a una población de 66 personas, obtenidas luego de aplicar la formula con un grado de error del 2%, de fiabilidad.
- b) La selección de 2 resoluciones del Osiptel, el cual contempla 5 casos de la Ciudad de Ica, provenientes del Consejo Directivo de Osiptel, en el año 2020.
- c) Se aplica lo siguiente:

$$\frac{Z^2 * p * q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

Z= Nivel de confianza

N=Población o censo

p=Probabilidad a favor 0.5%

q=Probabilidad en contra 0.5%

E=Error de estimación (error es de 2%)

n=Muestra.

Procesando los datos se obtiene:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 68}{0.01^2 (68 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n= 66.

4.3 Técnicas de Recolección de Datos.

Según (Hernández, 2014), las técnicas utilizadas en la presente son técnicas no secuenciales para la recolección de datos, por ser una investigación cualitativa y cuantitativa, mixta, para obtener los datos necesarios, los mismos que se convierten en información para el investigador, tomando en cuenta lo siguiente:

a) La encuesta

Es una técnica que permite recabar la información, los informantes responden por escrito a las preguntas planteadas (Herrera, 200).

b) Análisis documental

Ficha de análisis de resoluciones de la comisión del Consejo Directivo de Osiptel.

Unidades de observación	Población	Muestra	Técnica	Instrumento
Usuarios de servicios	68	66	Encuesta	Cuestionario
Expedientes de sanciones de Osiptel	02	02	Análisis documental	Análisis documental
TOTAL				68 UNIDADES

CAPÍTULO V. RESULTADOS.

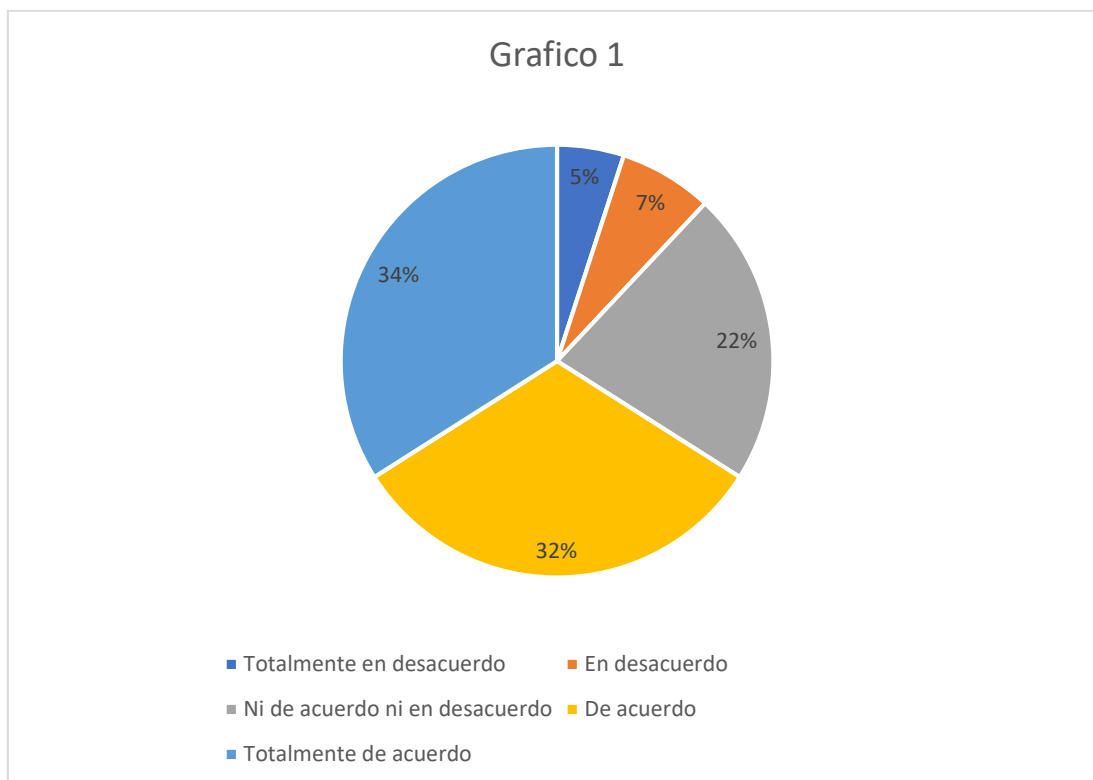
5.1 Resultados.

Los resultados obtenidos, luego de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y los instrumentos de procesamientos de datos de la tesis denominada: “El derecho de defensa de los consumidores en relación al procedimiento administrativo ante Indecopi en la ciudad de Ica, en el año 2020”, nos muestran una serie de falencias en relación al procedimiento administrativo seguido por los consumidores afectados en su legítimo derecho de defensa, los productos, las ofertas, los precios no se relaciona ante sí, lo cual trae contradicciones. Al respecto Alarcón (2010) señala que: “El procedimiento administrativo sancionador es entendido, en primer término, como el conjunto de actos destinados a determinar la existencia de responsabilidad administrativa, esto es, la comisión de una infracción y la consecuente aplicación de una sanción. Dicho procedimiento constituye, además, una garantía esencial y el cauce a través del cual los administrados, a quienes se les imputan la comisión de una infracción, hacen valer sus derechos fundamentales”. (Pág. 541). Los resultados se explican en lo siguiente: los perjuicios ocasionados al consumidor como consecuencia de la vulneración del deber de idoneidad en la fiscalización de Indecopi, son económicos, migratorios principalmente, un 63% está de acuerdo, con respecto al incumplimiento del deber de idoneidad amerita ser sancionados previo proceso de acuerdo con la legislación de Indecopi, el 54 % está totalmente de acuerdo en que las empresas de telefonía incumplen el deber de idoneidad amerita ser sancionados, el 53 % está totalmente de acuerdo las denuncias de los consumidores frente a la vulneración del deber de idoneidad , se resolvieron con la aplicación de multas, sanciones, aplicación de UIT y amerita un control del mercado de las telecomunicaciones, , sobre qué medida beneficia económicamente al consumidor de telefonía celular por parte de la sanción administrativa dada por Indecopi, el 49% , los consumidores de telefonía celular deben obtener beneficios económicos de las sanciones administrativas impuestas por parte de Indecopi Ica 2020 .

5.2 Análisis e interpretación de resultados

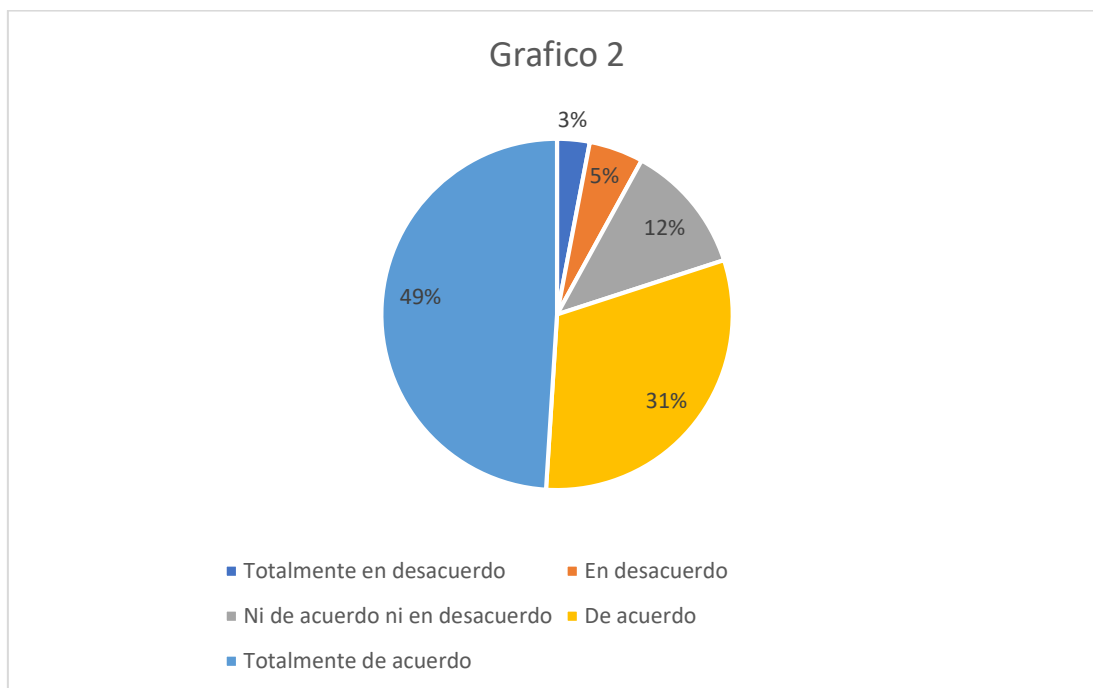
Gráficos, análisis e Interpretación de Datos

Pregunta 1.- ¿Las empresas de Telefonía celular en la Ciudad de Ica en el año 2020, incumplen el deber de idoneidad frente a los usuarios respecto a los derechos de defensa de los consumidores?



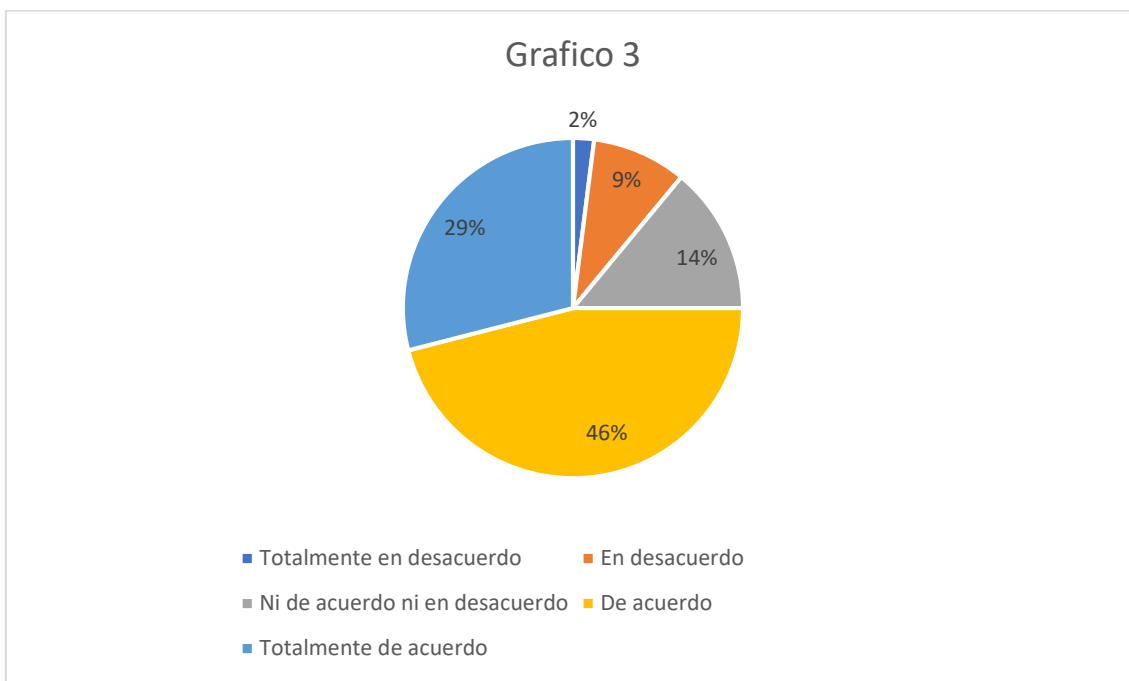
Interpretación. - Las personas encuestadas responden que el 34% está totalmente de acuerdo con respecto a que las empresas de Telefonía celular en la Ciudad de Ica en el año 2020 incumplen el deber de idoneidad frente a los usuarios respecto a los derechos de defensa de los consumidores, un 32% está de acuerdo, un 22% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 7% en desacuerdo y un 5% totalmente en desacuerdo.

Pregunta 2.- ¿La idoneidad de un producto es la correspondencia entre lo ofrecido por un proveedor y lo que realmente recibe el consumidor no debe atentar contra la salud respecto a los derechos de los consumidores?



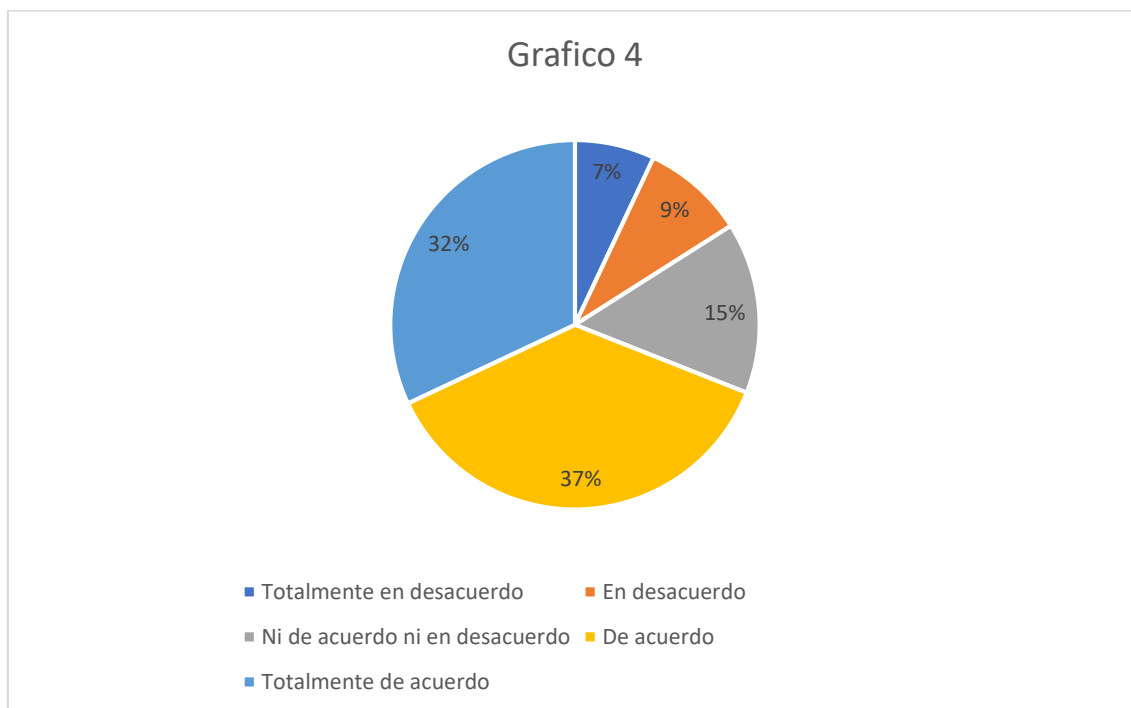
Interpretación. - Las personas encuestadas responden que el 49% está totalmente de acuerdo con respecto a la idoneidad de un producto es la correspondencia entre lo ofrecido por un proveedor y lo que realmente recibe el consumidor no debe atentar contra la salud respecto a los derechos de los consumidores, un 31% está de acuerdo, un 12% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 5% en desacuerdo y un 3% totalmente en desacuerdo.

Pregunta 3.- ¿La idoneidad de un servicio es la correspondencia entre lo ofrecido por un proveedor y lo que realmente recibe el consumidor en el mercado de las telecomunicaciones respecto a los derechos de los consumidores?



Interpretación. - Las personas encuestadas responden que el 46% está de acuerdo con respecto La idoneidad de un servicio es la correspondencia entre lo ofrecido por un proveedor y lo que realmente recibe el consumidor en el mercado de las telecomunicaciones respecto a los derechos de los consumidores, un 29% está totalmente de acuerdo, un 14% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 9% en desacuerdo, un 2% totalmente en desacuerdo.

Pregunta 4.- ¿Las empresas de Telefonía celular en la Ciudad de Ica en el año 2020 ocasionan diversos perjuicios a los usuarios por incumplimiento del deber de idoneidad violando ellos derechos civiles y políticos derecho mercantil?



Interpretación. - Las personas encuestadas responden que el 37% está de acuerdo con respecto a las empresas de Telefonía celular en la Ciudad de Ica en el año 2020 ocasionan diversos Perjuicios a los usuarios por incumplimiento del deber de idoneidad violando los derechos civiles y políticos derecho mercantil, un 32% está totalmente de acuerdo, un 15% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 9% en desacuerdo, un 7% totalmente en desacuerdo.

Pregunta 5.- ¿Los perjuicios ocasionados al consumidor como consecuencia de la vulneración del deber de idoneidad en la fiscalización de Indecopi frente a las empresas de telefonía celular de Ica en el año 2020, son económicos, migratorios principalmente?



Interpretación. - Las personas encuestadas responden que el 63% está de acuerdo con respecto a los perjuicios ocasionados al consumidor como consecuencia de la vulneración del deber de idoneidad en la fiscalización de Indecopi frente a las empresas de telefonía celular de Ica en el año 2020, son económicos, migratorios principalmente, un 20% está de acuerdo, un 5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 3% en desacuerdo, un 9% totalmente en desacuerdo.

Pregunta 6.- ¿La tutela de los consumidores se activa como consecuencia de los perjuicios ocasionados frente a las empresas de telefonía celular de Ica en el año 2020?



Interpretación. - Las personas encuestadas responden que el 34% está de acuerdo con respecto La tutela de los consumidores se activa como consecuencia de los perjuicios ocasionados frente a las empresas de telefonía celular de Ica 2020, un 22% está totalmente de acuerdo, un 16% ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro 16% en desacuerdo, un 12% totalmente en desacuerdo.

Pregunta 7.- ¿Los servicios y productos que ofrecen las empresas de telefonía están dirigidos a un consumo social y como consecuencia de los perjuicios ocasionados se activan mecanismos de derecho de defensa de los consumidores de Ica en el año 2020?



Interpretación. - Las personas encuestadas responden que el 41% está de acuerdo con los servicios y productos que ofrecen las empresas de telefonía están dirigidos a un consumo social y como consecuencia de los perjuicios ocasionados se activan mecanismos de derecho de defensa de los consumidores de Ica en el año 2020, un 17% en desacuerdo, un 16% totalmente en desacuerdo, otro 16% totalmente de acuerdo, un 10% ni de desacuerdo ni en desacuerdo.

Pregunta 8.- ¿Los derechos de los consumidores surgen como consecuencia de los incumplimientos de las empresas de telefonía celular de Ica en el año 2020?



Interpretación. - Las personas encuestadas responden que el 46% está de acuerdo con los derechos de los consumidores surgen como consecuencia de los incumplimientos de las empresas de telefonía celular de Ica 2020, un 19% totalmente de acuerdo, un 12% totalmente en desacuerdo, otro 12% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 11% en desacuerdo.

Pregunta 9.- ¿El estudio de mercado de las empresas de telefonía celular de Ica en el año 2020 debe servir para mejorar la cobertura de servicios a la población urbana y rural en su totalidad?



Interpretación. - Las personas encuestadas responden que el 46% está totalmente de acuerdo con el estudio de mercado de las empresas de telefonía celular de Ica en el año 2020 deben servir para mejorar la cobertura de servicios a la población urbana y rural en su totalidad, un 37% de acuerdo, un 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro 5% en desacuerdo, un 2% totalmente en desacuerdo.

Pregunta 10.- Las empresas de Telefonía celular en la Ciudad de Ica en el año 2020 ofrecen productos dirigidos al consumo social y el incumplimiento del deber de idoneidad amerita ser sancionados previo proceso de acuerdo con la legislación de Indecopi.



Interpretación. - Las personas encuestadas responden que el 54% está totalmente de acuerdo en que las empresas de Telefonía celular en la Ciudad de Ica en el año 2020 ofrecen productos dirigidos al consumo social y el incumplimiento del deber de idoneidad amerita ser sancionados previo proceso de acuerdo con la legislación de Indecopi, un 22% de acuerdo, un 12% ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro 4% en desacuerdo, un 8% totalmente en desacuerdo.

Pregunta 11.- ¿La eficacia de las empresas de Telefonía celular en la Ciudad de Ica en el año 2020 debe estar orientadas al cumplimiento del deber de idoneidad de acuerdo con la legislación de Indecopi?



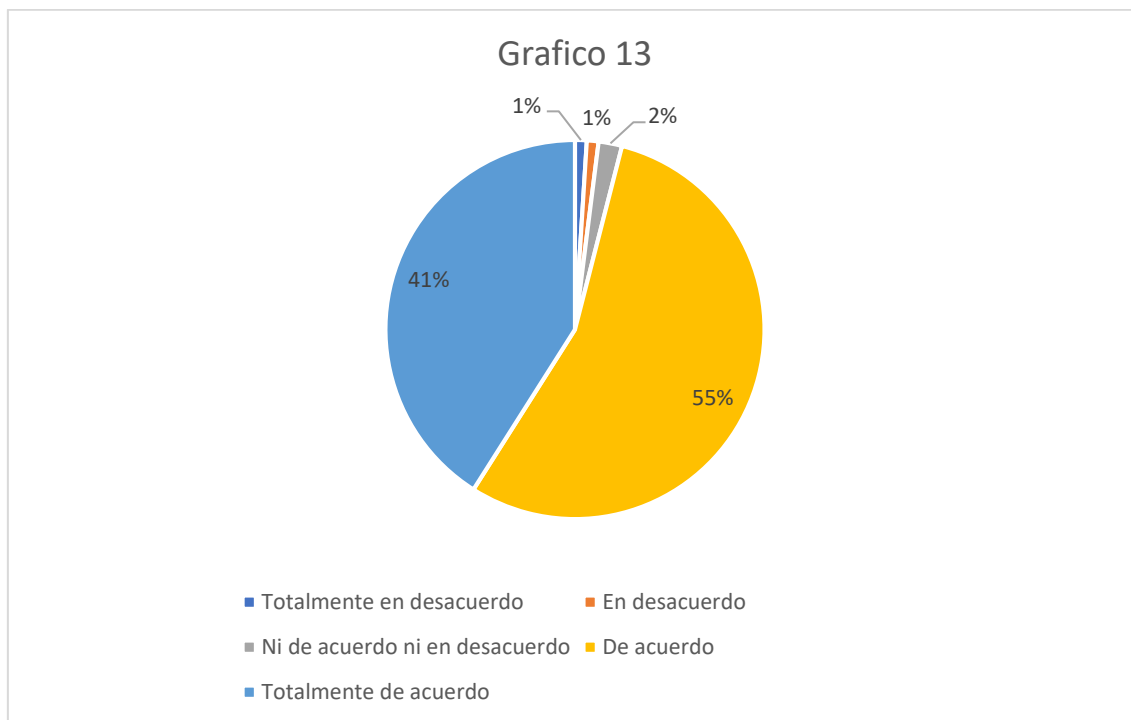
Interpretación. - Las personas encuestadas responden que el 43% está totalmente de acuerdo en que la eficacia de las empresas de Telefonía celular en la Ciudad de Ica debe estar orientadas al cumplimiento del deber de idoneidad de acuerdo con la legislación de Indecopi, un 38% de acuerdo, un 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro 6% en desacuerdo, un 3% totalmente en desacuerdo.

Pregunta 12.- ¿La efectividad de Telefonía celular en la Ciudad de Ica en el año 2020 debe estar orientadas al cumplimiento del deber de idoneidad de acuerdo con la legislación de Indecopi?



Interpretación. - Las personas encuestadas responden que el 48% está de acuerdo en la efectividad de Telefonía celular en la Ciudad de Ica en el año 2020 debe estar orientadas al cumplimiento del deber de idoneidad de acuerdo con la legislación de Indecopi, un 32% totalmente de acuerdo, un 12% ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro 5% en desacuerdo, un 3% totalmente en desacuerdo.

Pregunta 13.- ¿La selección de productos y servicios de Telefonía celular en la Ciudad de Ica en el año 2020 exige una competencia leal de las empresas?



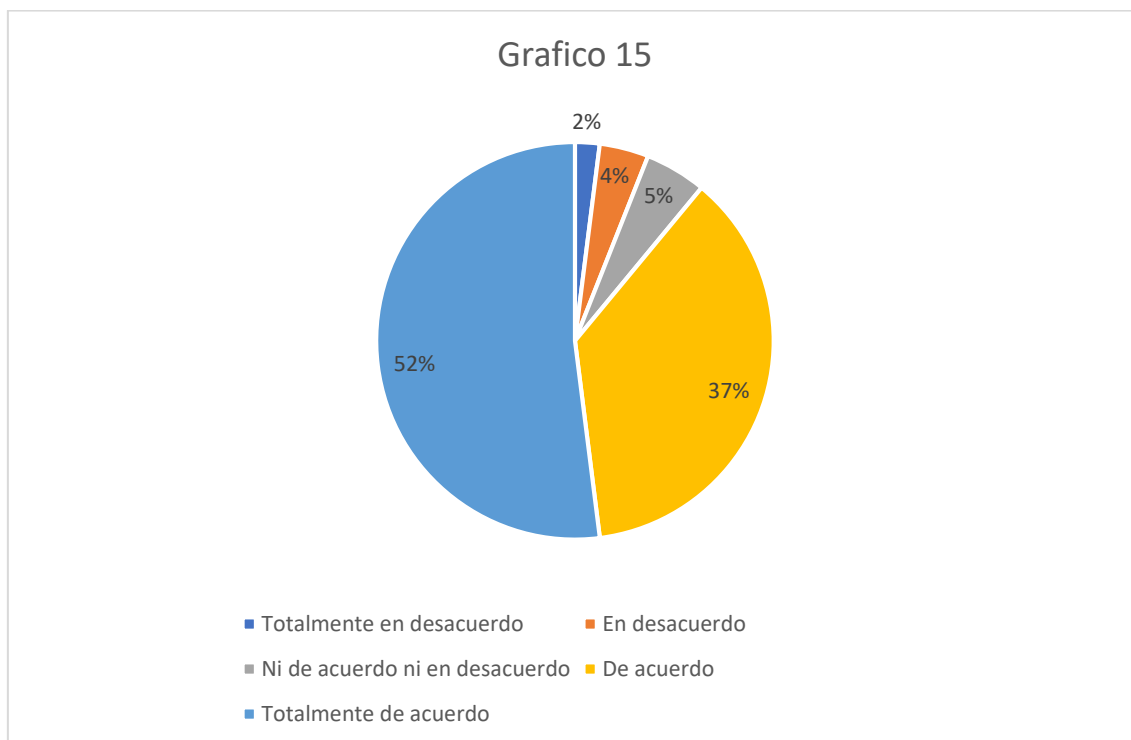
Interpretación. - Las personas encuestadas responden que el 55% está de acuerdo en que la selección de productos y servicios de Telefonía celular en la Ciudad de Ica en el año 2020 exige una competencia leal de las empresas, un 41% totalmente de acuerdo, un 2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro 1% en desacuerdo, un 1% totalmente en desacuerdo.

Pregunta 14.- ¿Los productos y servicios de Telefonía celular en la Ciudad de Ica en el año 2020 deben estar inducidos a la satisfacción del usuario?



Interpretación.- Las personas encuestadas responden que el 45% está de acuerdo en que los productos y servicios de Telefonía celular en la Ciudad de Ica deben estar inducidos a la satisfacción del usuario, un 37% totalmente de acuerdo, un 8% ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro 6% en desacuerdo, un 4% totalmente en desacuerdo.

Pregunta 15.- El desarrollo de las empresas de Telefonía celular en la Ciudad de Ica debe estar orientados a ofrecer y cumplir con productos de calidad y rentabilidad para los usuarios.



Interpretación.- Las personas encuestadas responden que el 52% está totalmente de acuerdo en que el desarrollo de las empresas de Telefonía celular en la Ciudad de Ica debe estar orientados a ofrecer y cumplir con productos de calidad y rentabilidad para los usuarios, un 37% de acuerdo, un 5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro 4% en desacuerdo, un 2% totalmente en desacuerdo.

Pregunta 16.- Las denuncias de los consumidores frente a la vulneración del deber de idoneidad en los casos de telefonía celular en la ciudad de Ica 2020, se resolvieron con la aplicación de multas, sanciones, aplicación de UIT y amerita un control del mercado de las telecomunicaciones.



Interpretación.- Las personas encuestadas responden que el 53% está totalmente de acuerdo en que las denuncias de los consumidores frente a la vulneración del deber de idoneidad en los casos de telefonía celular en la ciudad de Ica 2020, se resolvieron con la aplicación de multas, sanciones, aplicación de UIT y amerita un control del mercado de las telecomunicaciones, un 27% de acuerdo, un 11% totalmente en desacuerdo, otro 5% en desacuerdo, un 4% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Pregunta 17.- Los consumidores de telefonía celular deben obtener beneficios económicos de las sanciones administrativas impuestas por parte de Indecopi Ica 2020.



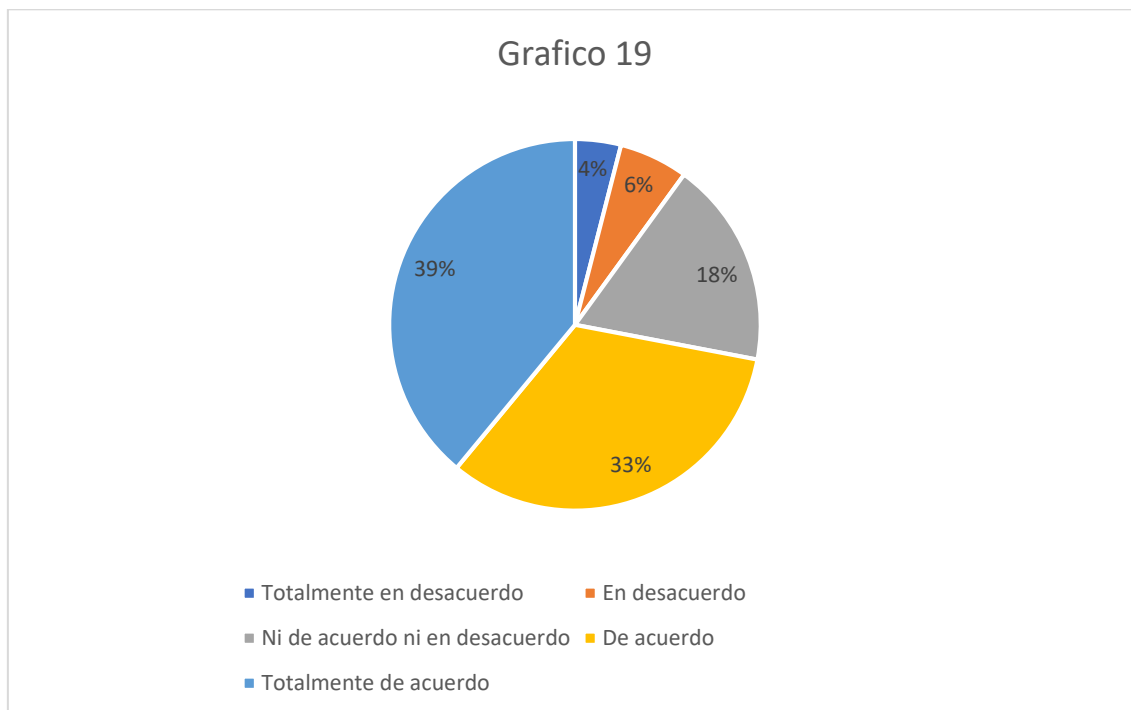
Interpretación.- Las personas encuestadas responden que el 49% está totalmente de acuerdo en que los consumidores de telefonía celular deben obtener beneficios económicos de las sanciones administrativas impuestas por parte de Indecopi Ica 2020, un 36% de acuerdo, un 6% ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro 5% en desacuerdo, un 4% totalmente en desacuerdo.

Pregunta 18.- Mediante un control operativo, un porcentaje de las multas impuestas por Indecopi es necesario para un resarcimiento económico a favor de los consumidores



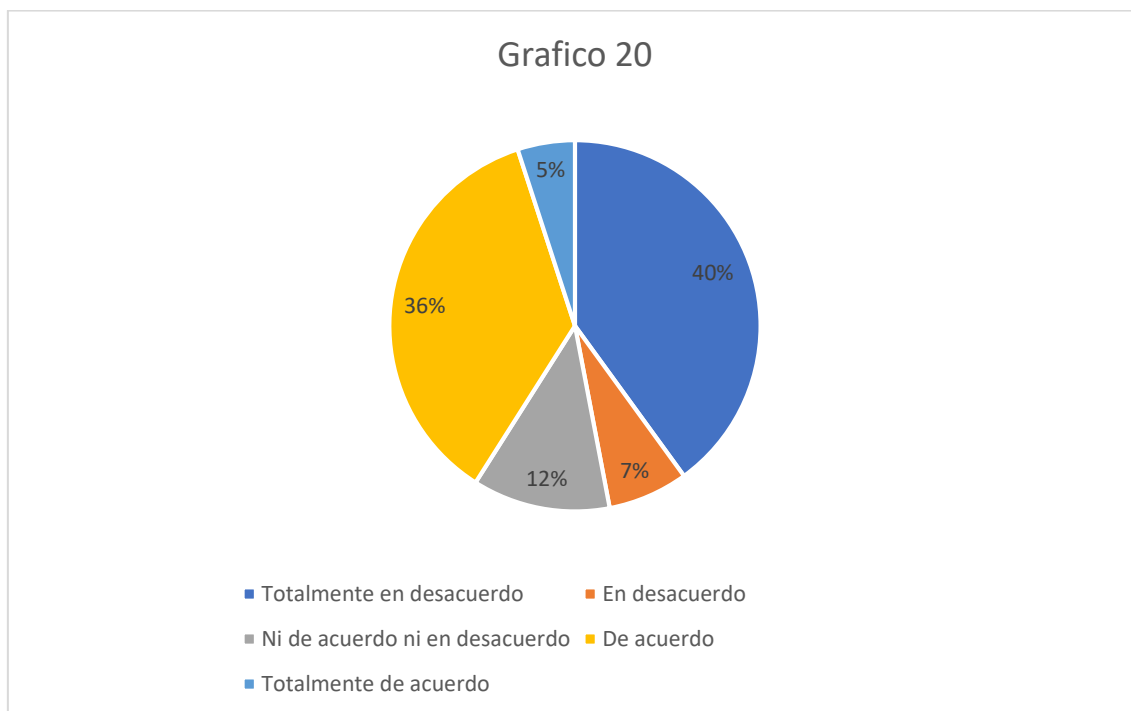
Interpretación.- Las personas encuestadas responden que el 49% está de acuerdo en que, mediante un control operativo, un porcentaje de las multas impuestas por Indecopi se hace necesario para un resarcimiento económico a favor de los consumidores un 32% totalmente de acuerdo, un 8% ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro 5% en desacuerdo, un 6% totalmente en desacuerdo.

Pregunta 19.- Los procesos en la vía administrativa es un tema que debe favorecer en el resarcimiento económico a favor de los consumidores.



Interpretación.- Las personas encuestadas responden que el 39% está de acuerdo en que, los procesos en la vía administrativa es un tema que debe favorecer en el resarcimiento económico a favor de los consumidores, un 33% de acuerdo, un 18% ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro 6% en desacuerdo, un 4% totalmente en desacuerdo.

Pregunta 20.- La Prescripción de las sanciones administrativas como facultad de Osiptel, según el artículo 31º, beneficia a las empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones.



Interpretación.- Las personas encuestadas responden que el 40% está totalmente en desacuerdo en que, la Prescripción de las sanciones administrativas como facultad de Osiptel, según el artículo 31º, beneficia a las empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones, un 36% de acuerdo, un 12% ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro 7% en desacuerdo, un 5% totalmente en desacuerdo.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES.

6.1 Conclusiones.

1.- Con respecto al objetivo general de la investigación sobre el derecho de defensa de los consumidores en relación con el procedimiento administrativo ante Indecopi en la ciudad de Ica en el año 2020, un 63 %, está de acuerdo, que el principal perjuicio ocasionado al consumidor como consecuencia de la vulneración del deber de idoneidad en la fiscalización de Indecopi frente a las empresas de telefonía celular de Ica 2020, son económicos, migratorios principalmente.

2.- El primer objetivo específico, respecto a Identificar de acuerdo con la legislación de Indecopi la vulneración del deber de idoneidad en las empresas de telefonía celular en Ica, el 54% está totalmente de acuerdo en que las empresas de Telefonía celular en la Ciudad de Ica ofrecen productos dirigidos al consumo social y el incumplimiento del deber de idoneidad amerita ser sancionados previo proceso de acuerdo con la legislación de Indecopi.

3.- Los resultados del segundo objetivo específico con respecto a las medidas que tomo Indecopi Ica, el 53% está totalmente de acuerdo, en que la principal medida que resolvió las denuncias de los consumidores de telefonía celular debido a la vulneración del deber de idoneidad conforme a la legislación periodo 2020, frente a la vulneración del deber de idoneidad en los casos de telefonía celular en la ciudad de Ica en el año 2020, se resolvieron con la aplicación de multas, sanciones, aplicación de UIT y amerita un control del mercado de las telecomunicaciones por parte de los organismos de control, las mismas que deben cumplir sus funciones.

4.- Con respecto a los resultados del tercer objetivo específico sobre qué medida beneficia económicamente al consumidor de telefonía celular por parte de la sanción administrativa dada por Indecopi, el 49% de los consumidores de telefonía celular deben obtener beneficios económicos de las sanciones administrativas impuestas por parte de Indecopi Ica en el año 2020, para indemnizar los daños ocasionados a los consumidores

6.2 Recomendaciones.

1.- Con respecto al derecho de defensa de los consumidores en relación con el procedimiento administrativo ante Indecopi en la ciudad de Ica en el año 2020, los perjuicios ocasionados al consumidor como consecuencia de la vulneración del deber de idoneidad en la fiscalización de Indecopi frente a las empresas de telefonía celular son económicos, migratorios principalmente, frente a ello se recomienda un resarcimiento económico a favor de los usuarios afectados en acuerdo al Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley 29571, con respecto al artículo 1º sobre los derechos de los consumidores a la reparación a indemnización.

2.- Respecto a Identificar de acuerdo con la legislación de Indecopi la vulneración del deber de idoneidad en las empresas de telefonía celular en Ica, el incumplimiento del deber de idoneidad, se recomienda a las empresas o proveedores que deben establecer un cuaderno de incidencias, dar prioridad y solución inmediata a las divergencias presentadas, de no ser atendidos en sus quejas y reclamos acudir a las instancias administrativas y/o judiciales a fin de hacer valer los derechos de defensa de los consumidores y obtener las reparaciones por daños y perjuicios de acuerdo al código de los consumidores y normativas civiles, respecto al problema.

3.- Respecto al segundo objetivo específico con respecto a las medidas que tomo Indecopi Ica, en la resolución de las denuncias de los consumidores de telefonía celular debido a la vulneración del deber de idoneidad conforme a la legislación se aplicaron multas, sanciones, UIT y amerita un control del mercado de las telecomunicaciones, se recomienda a la oficina descentralizada de Osiptel, cursos y actualización permanente sobre la normatividad referente a la idoneidad en los servicios en las empresas de telefonía, a fin de materializar la correcta interpretación de la norma, se recomienda a los órganos ejecutores de las sanciones respectivas y montos penalizados, sobre la reincidencia de los hechos amerita la suspensión de las licencias de funcionamiento en forma inmediata, hasta que no se paguen los montos asignados, ello amerita el cambio de artículos del Código de protección y defensa del consumidor Inciso 6, artículo 112º.

4.- Respecto del tercer objetivo específico sobre los consumidores de telefonía celular, deben obtener beneficios económicos de las sanciones administrativas impuestas por parte de Indecopi en la ciudad de Ica en el año 2020, se recomienda un resarcimiento económico de 15% a favor de los usuarios o consumidores de la medida aplicada o el UIT impuesto, lo que implica el cambio del artículo 1 y artículo 110º, sobre las sanciones administrativas sobre los derechos de los consumidores y el cambio del artículo 112 sobre los criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Bibliografía

- Bernal, A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia.
- Cárcamo , R. (2017). *Análisis crítico del régimen de determinación de la responsabilidad administrativa en el derecho peruano de protección al consumidor*. Piura, Perú.
- Carrión , J. (2016). *El derecho de defensa como garantía básica del debido proceso*. Guayaquil, Ecuador.
- Ciudadano, S. A. (2019). *Principales derechos de los consumidores*. Lima, Perú.
- Cobos , J. (2017). *El procedimiento administrativo ante la defensoría del pueblo, en derecho de consumidores*. Cuenca, Ecuador.
- Código,R. (2011). *Decreto Supremo que aprueba el reglamento del libro de reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima, Perú.
- Consumidor, D. (2020). *Estado de Protección de los Consumidores en el Perú*. Lima, Perú.
- Consumidor, D. (2019). *Estado de Protección de los Consumidores en el Perú*. Lima, Perú.
- INDECOPI, R. (2017). *Aprueban directiva N.006-2017-DIR-COD-INDECOPI denominada Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de protección y Defensa del consumidor*. Lima, Perú.

- González , L. (2019). *El procedimiento de reparación por infracción a la ley orgánica de defensa del consumidor en el Ecuador*. Quito, Ecuador.
- Hernandez, R. (2006). *Metodología de la investigación*. Ecuador.
- Intelectual, N. (2018). *derechos de los consumidores*. Lima, Perú.
- Lozano, Y. (2019). *El derecho a la información de los consumidores como garantía de su derecho*. Bogotá, Colombia.
- Mormontoy , C. (2017). *Aplicación de la sanción pecuniaria del INDECOPI a los infractores del Código de protección y defensa del consumidor según los criterios utilizados por la comisión de protección del consumidor de la oficina regional del INDECOPI-Cusco, 2014-2016*. Cusco, Perú.
- Orihuela, S. (2016). Vulnerabilidad del derecho de defensa. *Vulnerabilidad del derecho de defensa en el procedimiento sancionador de la escuela de educación superior técnico profesional*. La Merced, Perú.
- Osiptel. (2020). *Quejas de usuarios*. Perú.
- Paye , L. (2018). *Nivel de eficacia del Código de protección y defensa del consumidor - Ley N.º 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*. Tarapoto, Perú.
- Perú, C. (2010). *Código de protección y defensa del consumidor*. Lima, Perú.
- Perú, C. (2020). *Ley 27336, ley de desarrollo de las funciones y facultades del organismo supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones*. Lima, Perú. Recuperado el 24 de junio de 2021, de <http://spij.minjus.gob.pe/clp/c>

- R.N.007-2016-TSC-OSIPTTEL. (2016). *Aprueban lineamientos generales para la aplicación de las Normas de represión de la competencia desleal en el ámbito de las telecomunicaciones*. Lima, Perú.
- Rivera , M. (2018). *La protección de los derechos del consumidor o usuario, en el ordenamiento jurídico de la república Dominicana a partir de la ley N°. 358-05*. Santo Domingo, República Dominicana.
- Telecomunicaciones, S. (2017). *Funciones de Osiptel*. Lima, Perú. Recuperado el 24 de junio de 2021, de http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_126.pdf
- Telecomunicaciones, S. (2020). *Prsiente de OSIPTTEL superviso los servicios públicos de telecomunicaciones en Ica*. Ica, Perú. Recuperado el 28 de junio de 2021, de <http://www.facebook.com/osipteloficial>
- Telecomunicaciones, S. (2020-2021). *Denuncias y temas más consultados respecto a las operadoras de telecomunicaciones*. Lima, Perú. Recuperado el 28 de junio de 2021
- Vidal , W. (2019). *Daño moral en las prácticas comerciales con los consumidores*. Guayaquil, Ecuador.
- Villegas , B. (2017). *La afectación a los derechos del consumidor y su resarcimiento económico en el procedimiento sancionador seguido ante INDECOPI*. Piura, Perú.

Anexos. Matriz de consistencia:

“El Derecho de Defensa de los Consumidores en Relación al Procedimiento Administrativo ante Indecopi en la Ciudad de Ica, 2020”

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
General: P.G.1.- ¿Cuáles son los perjuicios ocasionados al consumidor como consecuencia de la vulneración del deber de idoneidad en la fiscalización de Indecopi frente a las empresas de telefonía celular de Ica 2020?	General: O.G.1. Determinar cuáles son los perjuicios al consumidor como consecuencia de la vulneración del deber de idoneidad en la fiscalización de Indecopi a las empresas de telefonía en Ica año 2020.	General: H.G.1. Los perjuicios ocasionados al consumidor debido a la vulneración del deber de idoneidad en la fiscalización de Indecopi frente a las empresas de telefonía celular en el año 2020.	Independiente: Derecho de defensa de los consumidores	Consumo Constitucional Social	-Usuarios -Salud -Mercados -Derechos civiles y políticos -Derecho mercantil -Tutela de los consumidores -Consumo social -Consumidor -Estudio de mercado
Específicos: P.E.1.- P ¿Cuáles son los perjuicios ocasionados al consumidor como consecuencia de la vulneración del deber de idoneidad de acuerdo a la legislación de Indecopi en las empresas de telefonía celular de Ica 2020? P.E.2.- P ¿Cómo se resolvieron las denuncias de los	Específicos: O.E.1. Identificar de acuerdo con la legislación de Indecopi la vulneración del deber de idoneidad en las empresas de telefonía celular en Ica. O.E.2. En qué medida Indecopi Ica resolvió las denuncias de los consumidores de telefonía celular debido a la vulneración del deber de idoneidad	Específicas: H.E.1. La imposibilidad que tiene el consumidor de obtener un servicio adecuado por parte de las empresas de telefonía celular en la ciudad de Ica. H.E.2. El perjuicio económico ocasionado al consumidor por parte de las empresas de telefonía celular por la falta de idoneidad en la	Dependiente: Procedimiento administrativo	Organización Integración Sistemas de control	-Procesos -Eficacia -Efectividad -Selección -Inducción -Desarrollo -Control del mercado -Control burocrático -Control operativo

<p>consumidores frente a la vulneración del deber de idoneidad de acuerdo con la legislación en los casos de telefonía celular de Ica 2020?</p> <p>P.E.3.- P ¿Cuáles son los beneficios económicos de los consumidores de telefonía celular ante las sanciones administrativas por parte de Indecopi Ica 2020?</p>	<p>conforme a la legislación periodo 2020.</p> <p>O.E.3.En qué medida se beneficia económicamente al consumidor de telefonía celular por parte de la sanción administrativa dada por Indecopi Ica.</p>	<p>fiscalización de Indecopi.</p> <p>H.E.3. Los beneficios económicos de los consumidores de telefonía celular frente a las sanciones administrativas por parte de Indecopi Ica 2020</p>			
--	--	--	--	--	--

Instrumento de recolección de datos

Universidad Privada San Juan Bautista

Cuestionario escala de Likert: Aplicado sobre el tema. “El derecho de defensa de los consumidores en relación al procedimiento administrativo ante Indecopi en la ciudad de Ica 2020”. Agradeciendo su participación y colaboración en forma anticipada, sírvase marcar la alternativa que se adecua en acuerdo a su opinión respecto a la pregunta planteada.

Instrucciones.

Sírvase marcar con X, en la escala de 1 - 5.

CRITERIO	PUNTAJE
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

	Variable Independiente: Derecho de defensa de los consumidores					
	Dimensión: Consumo					
Nº	Pregunta:	1	2	3	4	5
1	Las empresas de Telefonía celular en la Ciudad de Ica 2020, incumplen el deber de idoneidad frente a los usuarios respecto a los derechos de defensa de los consumidores					

2	La idoneidad de un producto es la correspondencia entre lo ofrecido por un proveedor y lo que realmente recibe el consumidor no debe atender contra la salud respecto a los derechos de los consumidores					
3	La idoneidad de un servicio es la correspondencia entre lo ofrecido por un proveedor y lo que realmente recibe el consumidor en el mercado de las telecomunicaciones respecto a los derechos de los consumidores					
	Dimensión constitucional					
4	Las empresas de Telefonía celular en la Ciudad de Ica 2020 ocasionan diversos Perjuicios a los usuarios por incumplimiento del deber de idoneidad violando ellos derechos civiles y políticos derecho mercantil					
5	Los perjuicios ocasionados al consumidor como consecuencia de la vulneración del deber de idoneidad en la fiscalización de Indecopi frente a las empresas de telefonía celular de Ica 2020, son económicos , migratorios principalmente					
6	La tutela de los consumidores se activa como consecuencia de los perjuicios ocasionados frente a las empresas de telefonía celular de Ica 2020					
	Dimensión social					
7	Los servicios y productos que ofrecen las empresas de telefonía están dirigidos a un consumo social y como consecuencia de los perjuicios ocasionados se activan mecanismos de derecho de defensa de los consumidores de Ica 2020					
8	Los derechos de los consumidores surgen como consecuencia de los incumplimientos de las empresas de telefonía celular de Ica 2020					
9	El estudio de mercado de las empresas de telefonía celular de Ica 2020 deben servir para mejorar la					

	cobertura de servicios a la población urbana y rural en su totalidad					
	Variable dependiente					
	Dimensión organización					
10	Las empresas de Telefonía celular en la Ciudad de Ica ofrecen productos dirigidos al consumo social y el incumplimiento del deber de idoneidad amerita ser sancionados previo proceso de acuerdo con la legislación de Indecopi					
11	La eficacia de las empresas de Telefonía celular en la Ciudad de Ica debe estar orientadas al cumplimiento del deber de idoneidad de acuerdo con la legislación de Indecopi					
12	La efectividad de Telefonía celular en la Ciudad de Ica debe estar orientadas al cumplimiento del deber de idoneidad de acuerdo con la legislación de Indecopi					
	Dimensión integración					
13	La selección de productos y servicios de Telefonía celular en la Ciudad de Ica exige una competencia leal de las empresas					
14	Los productos y servicios de Telefonía celular en la Ciudad de Ica deben estar inducidos a la satisfacción del usuario					
15	El desarrollo de las empresas de Telefonía celular en la Ciudad de Ica debe estar orientados a ofrecer y cumplir con productos de calidad y rentabilidad para los usuarios					
16	Las denuncias de los consumidores frente a la vulneración del deber de idoneidad en los casos de telefonía celular en la ciudad de Ica en el año 2020, se resolvieron con la aplicación de multas, sanciones, aplicación de UIT y amerita un control del mercado de las telecomunicaciones					

17	Los consumidores de telefonía celular deben obtener beneficios económicos de las sanciones administrativas impuestas por parte de Indecopi Ica 2020					
18	Mediante un control operativo, un porcentaje de las multas impuestas por Indecopi se hace necesario para un resarcimiento económico a favor de los consumidores					
19	Los procesos en la vía administrativa es un tema que debe favorecer en el resarcimiento económico a favor de los consumidores					
20	La Prescripción de las sanciones administrativas como facultad de OSIPTEL, según el artículo 31, beneficia a las empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones.					

- Otros anexos (opcional)

1.- Ficha de análisis de expedientes:

Expediente	Vistos	Conclusiones Resolutivas
Apreciaciones:		

Elaboración Propia.