

**FACULTAD DE DERECHO**

Escuela Académico Profesional de Derecho

Tesis

**La importancia del libro de reclamaciones en el sector  
privado: Un instrumento para los mecanismos  
autocompositivos de resolución de conflictos  
en materia de derechos del consumidor**

Kenia Luz De La Cruz Pimentel

Para optar el Título Profesional de  
Abogada

Huancayo, 2019

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Obra protegida bajo la licencia de [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/peru/)

## **Dedicatoria**

A Dios, por todo lo maravilloso que es la vida.

A mis amados padres, por la educación y los valores que me inculcaron, por su amor y apoyo incondicional y son mi ejemplo de trabajo y admiración

A mis hermanos, por su cariño y apoyo.

Kenia.

### **Agradecimiento**

A la Universidad Continental, por contribuir al crecimiento académico de la investigación en los profesionales en Derecho en el Perú, quienes con gran esfuerzo invierten su tiempo y recursos para ser profesionales de éxito.

A los docentes de la Escuela Académica Profesional de Derecho, por brindarnos una idónea información en cada una de las asignaturas que desarrollaron.

A mi asesor, el abogado Armando Prieto Hormaza, por su pertinente orientación en el campo doctrinario del derecho.

A la profesora Isabel Recuay Salcedo, por su adecuada asesoría en el campo metodológico, la que contribuyó y permitió concluir la presente investigación.

A los expertos, proveedores y consumidores, por su apoyo en la aplicación de los instrumentos de la investigación realizada.

Kenia De La Cruz.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras.....	viii
Siglas.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xii
Introducción .....	13
Capítulo I Planteamiento del estudio .....	16
1.1. Delimitación de la investigación.....	16
1.1.1. Espacial. ....	16
1.1.2. Temporal. ....	16
1.1.3. Conceptual.....	16
1.1.4. Experiencia y rol de la investigadora. ....	16
1.2. Situación problemática .....	17
1.2.1. Antecedentes de la investigación. ....	22
1.2.1.1. Artículos científicos.....	22
1.2.1.2. Tesis nacionales.....	25
1.2.2. Caracterización de los sujetos de estudio. ....	26
1.2.3. Caracterización del problema. ....	30
1.3. Formulación del problema.....	31
1.3.1. Problema general.....	31
1.3.2. Problemas específicos. ....	31
1.4. Propósitos de la investigación. ....	31
1.4.1. Propósito general.....	31
1.4.2. Propósitos específicos. ....	32
1.5. Justificación de la Investigación .....	32
1.5.1. Justificación teórica. ....	32
1.5.2. Justificación práctica .....	32
1.5.3. Justificación metodológica. ....	33
1.5.4. Justificación Sociológica.....	33

1.6. Relevancia.....	34
1.7. Contribución .....	34
Capítulo II Marco teórico.....	36
2.1. Revisión de la literatura .....	36
2.1.1. Consumidor. ....	36
2.1.2. Proveedor.....	42
2.1.3. El Libro de Reclamaciones y su regulación normativa. ....	47
2.1.4. Sistema de reporte de reclamaciones - SIREC .....	54
2.1.5. Los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos. ....	56
2.1.5.1. La negociación.....	65
2.1.5.2. La mediación. ....	70
2.1.5.3. Conciliación.....	72
2.1.6. Concurso primero los clientes .....	75
2.2. Marco conceptual.....	77
Capítulo III Metodología .....	80
3.1. Método de investigación.....	80
3.2. Configuración de la investigación .....	80
3.2.1. Enfoque de la investigación. ....	80
3.2.2. Tipo de investigación. ....	80
3.2.3. Nivel de investigación. ....	81
3.2.4. Diseño de la investigación.....	81
3.3. Sistema de categorías.....	82
3.3.1. Unidad temática y categorización. ....	82
3.4. Selección de los sujetos de estudio .....	88
3.4.1. Población.....	88
3.4.2. Muestra.....	89
3.4.3. Muestreo cualitativo .....	89
3.4.4. La unidad de análisis.....	90
3.5. Técnicas de producción de información .....	91
3.6. Credibilidad de la investigación .....	92
3.7. Triangulación de datos.....	93
Capítulo IV Resultados .....	95
4.1. Presentación de resultados .....	95

4.1.1. Análisis en sitio. ....	96
4.1.2. Transcripción de los datos. ....	96
4.2. Análisis de la información .....	174
4.2.1. Triangulación de entrevista a expertos. ....	174
4.2.2. Triangulación de entrevista a proveedores. ....	189
4.2.3. Triangulación de entrevista a consumidores. ....	196
4.3. Contrastación de resultados .....	204
4.3.1. Triangulación de entrevistas a expertos, proveedores y consumidores. ....	204
4.3.2. Acciones de la Oficina Regional del Indecopi Junín con respecto al Libro de Reclamaciones. ....	217
Capítulo V Discusión.....	219
5.1. Interpretación de los hallazgos .....	219
5.1.1. Sobre la importancia del Libro de Reclamaciones. ....	219
5.1.2. El Libro de Reclamaciones como instrumento para los mecanismos auto compositivos de resolución de conflictos. ....	221
5.2. Propuesta teórica.....	230
CONCLUSIONES .....	237
RECOMENDACIONES.....	240
REFERENCIAS.....	243
APÉNDICES.....	250
Apéndice 1A: Matriz de consistencia .....	251
Apéndice 1B: Validación de instrumentos de recolección de datos .....	253
Apéndice 1C: Instrumentos de recolección de datos .....	265
Apéndice 1D: Solicitud de acceso a la información pública .....	289
Apéndice 1E: DVD – audio de las entrevistas	

## Índice de tablas

<i>Tabla 1</i> Resultado de los primeros concursos.....	76
<i>Tabla 2</i> Expertos .....	83
<i>Tabla 3</i> Proveedores .....	85
<i>Tabla 4</i> Consumidores .....	87
<i>Tabla 5</i> Entrevista a experta MCPA. ....	97
<i>Tabla 6</i> Entrevista a experto MACHN. ....	111
<i>Tabla 7</i> Entrevista a experta KOGA. ....	120
<i>Tabla 8</i> Entrevista a experta ABR. ....	127
<i>Tabla 9</i> Entrevista a proveedor DMAEM.....	134
<i>Tabla 10</i> Entrevista a proveedor DVM.....	139
<i>Tabla 11</i> Entrevista a proveedor LDM. ....	143
<i>Tabla 12</i> Entrevista a proveedor LAGG.....	146
<i>Tabla 13</i> Entrevista a consumidor MYAD. ....	154
<i>Tabla 14</i> Entrevista a consumidor CVPLL.....	159
<i>Tabla 15</i> Entrevista a consumidor RRP.....	164
<i>Tabla 16</i> Entrevista a consumidor ELFV. ....	169
<i>Tabla 17</i> Resultado de la triangulación de entrevista a expertos.....	175
<i>Tabla 18</i> Resultado de la triangulación de entrevista a proveedores.....	189
<i>Tabla 19</i> Resultado de la triangulación de entrevista a consumidores .....	196
<i>Tabla 20</i> Resultado de triangulación de entrevistas a expertos, proveedores y consumidores .....	204
<i>Tabla 21</i> Actividades ejercidas respecto al Libro de Reclamaciones.....	218

**Índice de figuras**

<i>Figura 1.</i> Los MARCs autocompositivos en el Libro de Reclamaciones .....	230
<i>Figura 2.</i> Propuesta para el anexo I del Reglamento del LdR.....	233

## Siglas

<b>AIP</b>	Acceso a la información pública
<b>CPC</b>	Comisión de protección al consumidor
<b>CC1</b>	Comisión de protección al consumidor N° 1
<b>CEB</b>	Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas
<b>CPDC</b>	Código de Protección y Defensa del Consumidor
<b>CNUDMI o UNCITRAL</b>	Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional
<b>FIAGC</b>	Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor
<b>INDECOPI</b>	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
<b>ILN</b>	Indecopi Lima Norte
<b>MARCs</b>	Mecanismos Autocompositivos de Resolución de Conflictos
<b>OPS</b>	Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos
<b>ORI</b>	Oficina Regional del Indecopi
<b>LdR</b>	Libro de Reclamaciones
<b>PCM</b>	Presidencia de Consejo de Ministros
<b>SAC</b>	Servicio de Atención al Ciudadano
<b>SEL</b>	Sala especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas
<b>SPC</b>	Sala Especializada en Protección al Consumidor
<b>SIREC</b>	sistema de reporte de reclamaciones
<b>STC</b>	Sentencia del Tribunal Constitucional
<b>UIT</b>	Unidad Impositiva Tributaria

## Resumen

El estudio titulado LA IMPORTANCIA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN EL SECTOR PRIVADO: UN INSTRUMENTO PARA LOS MECANISMOS AUTOCOMPOSITIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MATERIA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR tuvo como finalidad hacer una propuesta teórica que fundamente la modificación del reglamento del libro de reclamaciones precisando expresamente que los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos son medios alternativos para la solución eficaz de las controversias en materia de Derechos del Consumidor, siendo el instrumento para el mismo el Libro de Reclamaciones. En la investigación se utilizó el enfoque cualitativo, el tipo de investigación denominado teoría fundamentada, con un diseño y caracterización de las unidades temáticas de la investigación cualitativa. Los instrumentos diseñados y aplicados fueron: guion de entrevista diseñados para expertos en materia de los Derechos del Consumidor, guion de entrevista para proveedores de productos y servicios del sector privado y guion de entrevista para consumidores, instrumentos que fueron validados por criterio de expertos y declarados altamente confiables, por tanto se desarrolló las entrevistas en el trabajo de campo. Para el análisis de los resultados se ha utilizado el método de la triangulación, transcribiendo, analizando e interpretando el resultado de las entrevistas aplicados a los expertos, a los proveedores y a los consumidores cotejándolo con el marco teórico. De los resultados en la discusión se llegó a la siguiente conclusión: se debería modificar el reglamento del Libro de Reclamaciones para que los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos que comprende a la negociación, mediación y conciliación sean alternativas de solución eficaz para los conflictos de las relaciones de consumo entre el proveedor y consumidor, siendo el libro de reclamaciones el instrumento para

la autorregulación de las empresas a través de una continua capacitación y empoderamiento a los agentes económicos del mercado.

*Palabras claves:* Libro de Reclamaciones y Mecanismos Autocompositivos de Resolución de Conflictos.

## Abstract

The study titled THE IMPORTANCE OF THE BOOK OF CLAIMS IN THE PRIVATE SECTOR: AN INSTRUMENT FOR THE SELF-COMPOSITION MECHANISMS FOR THE RESOLUTION OF CONFLICTS IN THE FIELD OF CONSUMER RIGHTS had the purpose of making a theoretical proposal that substantiates the modification of the regulations of the book of claims specifying expressly that Self-determination mechanisms of conflict resolution are alternative means for the effective solution of disputes regarding Consumer Rights, being the instrument for the same the Book of Claims. The research used the qualitative approach, the type of research called grounded theory, with a design and characterization of the thematic units of qualitative research. The instruments designed and applied were: interview script designed for experts in the field of Consumer Rights, interview script for suppliers of products and services of the private sector and interview script for consumers, instruments that were validated by experts and declared criteria highly reliable, therefore the interviews were developed in the field work. For the analysis of the results, the triangulation method was used, transcribing, analyzing and interpreting the results of the interviews applied to experts, suppliers and consumers, comparing it with the theoretical framework. From the results of the discussion, the following conclusion was reached: the regulations of the Claims Book should be modified so that self-assessment mechanisms for conflict resolution that include negotiation, mediation and conciliation are alternatives for an effective solution to conflicts of interest. consumer relations between the supplier and consumer, the claims book being the instrument for the self-regulation of companies through continuous training and empowerment to the economic agents of the market.

*Keywords:* Complaints Book and Self-Conflict Mechanisms for Conflict Resolution.

## **Introducción**

Con la vigencia de Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, surge una evolución normativa en el Perú y se da un paso muy importante con la novedad del Libro de Reclamaciones, el artículo 150° de la referida norma establece que los establecimientos comerciales abiertos al público deben contar con un Libro de Reclamaciones en forma física o virtual, a fin de que los consumidores registren sus reclamos o quejas frente a una disconformidad con el bien o servicio ofertado; sin embargo, los proveedores no le dan la utilidad adecuada, lo tienen por una obligación legal y no funciona como un instrumento para la autorregulación.

La finalidad del Libro de Reclamaciones como lo precisan Montes, Mori, Torres y Yui (2015) es “contribuir con el buen funcionamiento del mercado”, en razón a que en la hoja de reclamos se detalla información respecto al producto o servicio que no cumplió con las expectativas del consumidor de acuerdo a la publicidad y condiciones ofrecidas, esperando una pronta solución.

Implementarlo por una obligación legal no basta, negar el acceso al Libro de Reclamaciones o dar una respuesta en el momento sin un análisis previo del motivo de la queja o reclamo son hechos que suceden por desconocimiento, porque se ha entendido mal, creen que tener reclamos o quejas en el Libro de Reclamaciones es sinónimo de una multa y no es así. La propuesta es cambiar el enfoque y la perspectiva que tienen los proveedores respecto al referido documento, que lo internalicen como una oportunidad de mejora, a fin de que oferten productos y servicios de calidad, teniendo resultados útiles como un instrumento valioso para

comunicarse y solucionar conflictos con sus consumidores a través de los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos, como la negociación por excelencia, la mediación y conciliación.

En este contexto, se formula el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la importancia del Libro de Reclamaciones y de qué forma se puede implementar dicho documento en el sector privado como un instrumento para los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor?

El propósito de la investigación es, analizar la importancia del Libro de Reclamaciones y la forma en que dicho documento se pueda implementar en el sector privado como un instrumento para los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor; para lo cual, el informe ha sido estructurado en cinco capítulos:

El capítulo I, planteamiento del estudio, se desarrolla la delimitación de la investigación, situación problemática, la formulación del problema, propósitos, justificación, relevancia y contribución.

En el capítulo II, marco teórico, se sistematiza las bases teórico-científicas que respaldan el presente trabajo de investigación.

En el capítulo III, metodología, se expone la unidad temática y caracterización, tipo de investigación, población, muestra y unidad de análisis, técnicas e instrumentos de producción de información, credibilidad y triangulación de datos.

En el capítulo IV, resultados, se detalla los resultados obtenidos de la triangulación de datos de las entrevistas aplicadas a profesionales expertos en materia de los derechos del consumidor, a proveedores de productos y servicios del sector privado y a los consumidores.

Finalmente el capítulo V, comprende la discusión, las conclusiones y las recomendaciones, asimismo, se detalla las referencias bibliográficas y se adjunta los respectivos apéndices.

## **Capítulo I**

### **Planteamiento del estudio**

#### **1.1. Delimitación de la investigación**

##### **1.1.1. Espacial.**

El estudio se desarrolló en la provincia de Chanchamayo y la Ciudad de la Región Junín.

##### **1.1.2. Temporal.**

En la investigación, el trabajo de campo se concretó a través de las entrevistas que se desarrolló en seis meses y cada una tuvo una duración de 15 a 25 minutos, la aplicación se inició el 12 de agosto de 2016 y culminó el 27 de marzo de 2017. El análisis de la información obtenida acorde a los cambios normativos actuales se efectuó en tres meses, del primero de febrero al 30 de abril del 2019.

##### **1.1.3. Conceptual**

En la se definió fundamentó el concepto Libro de Reclamaciones, características e importancia, asimismo, los tres mecanismos autocompositivos; la negociación, mediación y conciliación.

##### **1.1.4. Experiencia y rol de la investigadora.**

La investigadora tiene más de seis años de experiencia laboral conociendo temas de derechos del consumidor, supervisando y asesorando sobre la implementación del Libro de Reclamaciones, asimismo, el trabajo en la Oficina Regional del Indecopi Junín, sede Huancayo y sede La Merced Chanchamayo, le permitió emplear los mecanismos autocompositivos de

resolución de conflictos para la solución de las controversias suscitadas como consecuencia de innumerables relaciones de consumo.

Observando y analizando reflexionó que el Libro de Reclamaciones puede ser una herramienta muy valiosa para los agentes económicos del mercado por lo que se inició la investigación en el año 2016 y teniendo el trabajo de campo se analizó los resultados contribuyendo con un aporte útil, acorde a las exigencias y necesidades del ámbito jurídico actual.

## **1.2. Situación problemática**

A lo largo de la historia, el consumidor es el agente económico del mercado más vulnerable en toda relación de consumo por la presencia de la asimetría informativa, por ende, desde el siglo XX surgen normas jurídicas que protegen y defienden los Derechos del Consumidor a nivel nacional e internacional. En el Perú la Constitución Política de 1993, en su artículo 65° reconoce la *Defensa de los Consumidores y Usuarios*. El 02 de octubre del año 2010 con la vigencia de la Ley N° 29571, Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor) su artículo 150° dispone la implementación del Libro de Reclamaciones en todos los establecimientos comerciales abiertos al público, en forma física o virtual, de conformidad a las condiciones, supuestos y demás especificaciones establecidas en su reglamento. Norma novedosa y un gran aporte sin duda para que el consumidor ejerza sus derechos, han transcurrido más de seis años, los mismos que demuestran que aún no es eficiente en la práctica, por tanto, se analizará su importancia para encontrar la forma de que sea un instrumento eficaz para solucionar los conflictos suscitados a partir de las relaciones de consumo o preliminares a esta.

La Ley N° 29571, Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Decreto Supremo N° 011-2011/PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones, modificado por el Decreto Supremo N° 06-2014/PCM y por el Decreto Supremo N° 058-2017/PCM y la Directiva

004-2014-DIR, Directiva que regula la implementación y condiciones de uso del sistema de reportes de reclamaciones; ninguna de las normas citadas comprende un enunciado normativo sobre el libro de reclamaciones como un instrumento para los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos, hecho por lo cual en la práctica real no es eficiente, el acceso a dicho documento es restringido, impedido, dificultado y negado por el proveedor o por su personal, alegando argumentos que no justifican tal acción, afectando el derecho del consumidor que desea dejar constancia de su reclamo o queja respecto a los productos o servicios contratados o adquiridos, situación que se refleja en la Resolución N° 0405-2016/SPC-INDECOPI, pronunciamiento confirmado en segunda instancia por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, Sala Especializada en Protección al Consumidor.

El caso en concreto sucedió el 27 de diciembre del año 2014, cuando la señora María Elena López Huaranca (en adelante, la consumidora) acudió a la Notaria del señor Ruffo Hermógenes Gaona Cisneros (en adelante, el proveedor) en la ciudad del Cusco, para contratar el servicio de certificación de su firma en el documento que se denomina “carta poder”, siendo que el personal a cargo se negó a brindar el servicio requerido, alegando “que no tenían la obligación de atenderla”, por lo que, la consumidora solicitó el Libro de Reclamaciones para redactar su reclamo; sin embargo, en el establecimiento comercial del proveedor no cumplieron con entregarle el referido documento hecho que fue acreditado con el video que la consumidora presentó como medio probatorio adjunto a su denuncia.

Con fecha 27 de enero de 2015 el personal del Indecopi en Cusco realizó la diligencia de inspección inopinada en el establecimiento del proveedor con la finalidad de constatar si tenían implementado el Libro de Reclamaciones y si era accesible a los consumidores, constatando que si tenían dicho Libro y que si permitían el acceso al mismo.

En los descargos que el proveedor presentó a la denuncia de la consumidora referente a la negativa de entrega del Libro de Reclamaciones señaló que, no se le permitió el acceso porque en atención a la actitud agresiva que había mostrado antes de empezar a filmar, hacía presagiar que podía garabatearlo o romperlo; por lo cual, se esperó a que se calme para poder entregar el mencionado libro pero la consumidora se retiró del local.

El 6 de julio del año 2015, La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco emitió la Resolución 389-2015/INDECOPI-CUS, declarando fundada la denuncia en el extremo de la negativa a la entrega del Libro de Reclamaciones cuando la consumidora lo solicitó, imponiendo la sanción de una (1) UIT al proveedor, porque el referido hecho constituye una infracción al artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, asimismo, ordenó como medida correctiva al proveedor, que cumpla con poner a disposición de los consumidores su Libro de Reclamaciones cuando sea solicitado. De acuerdo al criterio de la comisión el argumento de defensa del proveedor no justifica la negativa de la entrega del Libro de Reclamaciones a la consumidora cuando lo solicite.

La referida resolución fue apelada por el proveedor el 23 de julio de 2015, referente al punto de la negativa a la entrega del libro de reclamaciones el proveedor argumentó que la comisión al emplear los fundamentos “criterio lógico” y “debemos entender” actuó creando una norma en aquello que la Ley no regula; por tanto, conforme al principio de presunción de inocencia y de tipicidad, debía probarse la infracción y no presumirse.

El pronunciamiento de la sala respecto al punto del deber de entregar el Libro de Reclamaciones, observando que el artículo 152° del CPDC establece que los consumidores tienen la facultad de exigir la entrega del Libro de Reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados por los proveedores; al respecto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi (en adelante, la Sala), considera que el referido derecho de

los consumidores de acceder al Libro de Reclamaciones se ve vulnerado cuando el proveedor se niega, impide o dificulta la entrega del referido libro o cuando no implementó el mismo en su establecimiento abierto al público y conforme a reiterada jurisprudencia del Indecopi, la Comisión no se inventó una nueva norma que no se encontraba en el artículo 152° del Código, por tanto no se afectó al principio de tipicidad. Es importante precisar que la consumidora denunció y probó con un video que el personal encargado del proveedor no le entregó el Libro de Reclamaciones para consignar su reclamo.

Al analizar el hecho denunciado por la consumidora respecto al punto del Libro de Reclamaciones la Sala analizó dos aspectos importantes:

- i) El 27 de diciembre de 2014, en circunstancias que la señora López se encontraba en el establecimiento del Notario solicitó que le entreguen el Libro de Reclamaciones a fin de asentar un reclamo; y,
- ii) frente a dicha solicitud, el personal del Notario no accedió a entregar el referido libro.

A criterio de la Sala, la importancia del Libro de Reclamaciones reside en poner a disposición de los consumidores una herramienta que les permita presentar sus reclamos o quejas sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público, en el preciso momento en que suceden las disconformidades. Siendo, que la obligación comprendida en el CPDC es clara en atención a la disposición del Libro de Reclamaciones a los consumidores cuando así lo requieran, esto en función al derecho que les tutela de poder exigir y acceder libremente a dicho libro para poder formular sus quejas o reclamos respecto a los productos o servicios ofertados en el mercado. En el caso en particular, la consumidora presentó un compact disk (CD) con video que acreditó objetivamente que pese al requerimiento reiterado, el colaborador del proveedor no le brindó el Libro de Reclamaciones para que ejerza su derecho a presentar su reclamo.

Al valorar el argumento de defensa del proveedor con respecto a la no entrega del Libro de Reclamaciones, que no se le entregó porque la consumidora habría mostrado una actitud agresiva por tanto pudo haber dañado el Libro de Reclamaciones; al respecto, la Sala consideró que tal factor no exonera al proveedor de la obligación de poner al alcance de los consumidores dicho instrumento, siendo que por el contrario el libro constituye una herramienta que la ley le otorga al consumidor a efectos de dejar constancia de cualquier queja o reclamo. Respecto al acta de fecha 21 de enero del año 2015 donde se dejó constancia que el personal del Indecopi actuando como consumidor incognito, al solicitar el Libro de Reclamaciones en el establecimiento del proveedor, sí accedió a dicho libro, este hecho no enerva el suceso denunciado de acuerdo a la consideración de la sala.

Por tanto, en el extremo que concierne al libro de reclamaciones la Sala confirmó la Resolución de la Comisión. Materia de interés que da lugar al presente trabajo de investigación titulada, La importancia del libro de reclamaciones en el sector privado: un instrumento para los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor, tiene como objetivo conocer el valor del libro de reclamaciones como un instrumento que aporte a los medios de resolución de conflictos en la solución de las controversias que suceden en toda relación de consumo entre los proveedores y consumidores en el mercado Peruano, y que se considere en la norma expresamente como un instrumento para los MARCs (negociación, mediación y conciliación) en materia de los derechos del consumidor en el sector privado, excepto para aquellos servicios consideradas de naturaleza pública que son reguladas por el Estado a través de sus organismos especializados.

El desconocimiento de la importancia de la implementación y del uso adecuado del libro de reclamaciones por el proveedor y el consumidor es una realidad, por la deficiente difusión por el Indecopi y por la aplicación de una regulación reactiva, que tuvo como consecuencia que se genere una percepción negativa del libro de reclamaciones por los

proveedores, desnaturalizando su esencia para el cual fue creado, que es un instrumento de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo sin la intervención del Estado.

Regulación reactiva; puesto que el Indecopi fiscalizó y sancionó a los proveedores por no tener el libro de reclamaciones y el respectivo aviso, previamente no implementó una política de educación (regulación responsiva) para conocer qué tipo de documento es, para que sirve y como utilizarlo, suceso que promovió efecto contrario afectando los Derechos del Consumidor, muchas veces generando enfrentamientos entre el consumidor y proveedor porque el comunicado de la autoridad entendida por los proveedores es que, te sanciono si no tienes el libro de reclamaciones, te sanciono si tienes quejas y reclamos, éste último es un grave error que dio lugar a que se materialicen infracciones que verdaderamente afectan a los consumidores, en razón a que los proveedores hacen lo imposible por impedir que se registren quejas y reclamos.

### **1.2.1. Antecedentes de la investigación.**

#### ***1.2.1.1. Artículos científicos.***

La manifestación de la disconformidad con el producto adquirido o con el servicio contratado al no cumplir la expectativa generada y esperada por el consumidor es el que da origen al reclamo, en esta línea de ideas Gallardo (2018) define el reclamo como “la relación del servicio o producto que la empresa te ha brindado. Se debe de recordar que tanto la queja como el reclamo nace de la inconformidad del consumidor” (párr. 2).

El Libro de Reclamaciones es una herramienta valiosa para el consumidor y para el proveedor, a este último le permite identificar las falencias que presentan sus productos o servicios a través de la comunicación directa de sus consumidores; al respecto, Quiroz, (2018) señala que, “el Libro de Reclamaciones puede servir como fuente de retroalimentación, ya que la información recabada es de utilidad para que el proveedor identifique las falencias que aquejan su negocio y pueda revertirlas, evitando ser sancionado” (párr. 6).

El Libro de Reclamaciones contribuye a la autorregulación de los proveedores y a la mejora continua en la calidad de los productos que ofertan y en los servicios que ponen a disposición de los consumidores en el mercado, sobre este punto Tejada (2017) refiere que: En efecto, la implementación del Libro de reclamaciones en un local comercial, una empresa, resulta beneficioso por cuanto: (i) permite medir la satisfacción de los clientes. (ii) es una fuente de información sobre la calidad del servicio brindado, incluso la repercusión de los colaboradores este, (iii) ayuda a identificar dificultades y necesidades a fin de implementar innovaciones o cambios, (iv) genera contacto directo con el cliente, y (v) anticipa potenciales denuncias o problemas de impacto legal permitiendo una solución pacífica.

El Decreto Supremo N° 058-2017-PCM, modificó el reglamento del Libro de Reclamaciones aportando una mejora en cuanto a la utilidad de dicho instrumento, considerando la validez de la conciliación consignada en las hojas de reclamación, norma que cambio la percepción de los profesionales en Derecho, sobre este punto Hondermann escribió que:

Esta es la oportunidad perfecta para que el INDECOPI difunda las ventajas reales de las que hoy goza el Libro de Reclamaciones. El uso adecuado de este instrumento permitirá solucionar efectivamente los conflictos entre proveedores y consumidores, y disminuirá preventivamente la carga procesal del INDECOPI. (Hondermann, 2017, párr.11)

Las actividades de la autoridad administrativa competente desde la vigencia de la Ley N° 29571 con relación al Libro de Reclamaciones han generado enfoques nada asertivos en la mente de los consumidores, desnaturalizando la verdadera esencia y razón de ser de dicho instrumento, uno de estas posiciones lo encontramos en la opinión de Garrido Lecca (2018), quien considera que:

Cuando los derechos de los ciudadanos se ven vulnerados por alguna empresa, pedir el libro de reclamaciones es el arma final. Allí podremos anotar nuestra reclamación – porque el amigo legislador tiene reclamaciones en el Perú, no reclamos. Aperture su mente, lector– y esperar a que el Indecopi haga lo suyo. La pregunta que debemos plantearnos entonces es: ¿por qué tantos reclamos acaban en los muros de Facebook y no en el Indecopi? La respuesta es bastante sencilla: uno no gana mucho si es que reclama (párr. 3).

El análisis de Garrido Lecca es interesante desde la posición de la parte más vulnerable, cabe precisar que cuestiona que las multas impuestas al proveedor que infringió los derechos del consumidor lo cobra el Estado y no los consumidores afectados, es decir, el beneficio de la sanción económica impuesta por la autoridad competente se queda en el Estado y una parte va para las asociaciones de los consumidores, siempre que hayan tenido un rol activo y protagónico en el desarrollo del procedimiento, realidad que mejoraría progresivamente si los proveedores y consumidores conocieran la verdadera utilidad del Libro de Reclamaciones y lo beneficioso que resulta para ambas partes.

Un ejemplo de lo descrito por Garrido Lecca es la Resolución N° 834-2017/PSO-INDECOPI-JUN, pronunciamiento confirmado por la Resolución N° 159-2018/INDECOPI-JUN, el órgano resolutorio de la Oficina Regional del Indecopi Junín sancionó a Prima AFP S.A. con cinco (05) UIT por haberle negado el acceso al Libro de Reclamaciones al señor Rafael Cerrón Paredes de 76 años de edad, por supuesto toda la multa fue para el INDECOPI, cuando el referido consumidor solicitó las costas y los costos del procedimiento le negaron bajo el argumento de abuso de derecho como se puede observar en la Resolución N° 258-2018/PSO-INDECOPI-JUN y confirmada en segunda instancia mediante Resolución N° 428-2018/INDECOPI-JUN. La multa impuesta pudo haber sido evitada por el proveedor si le

hubiera dado la utilidad idónea aplicando los MARCs a través del Libro de Reclamaciones y le hubiera ahorrado los costos así como costas al consumidor en más de un año de litigio.

En más de seis años de vigencia el Libro de Reclamaciones fue y es un paso importante, para Herrera (2015) “Sí funciona y muchos proveedores lo conocen como un mecanismo para conocer más a sus clientes. Muchas veces los proveedores no conocen el sentir de sus clientes porque no podían leer un sistema de encuestas para conocer las inquietudes” (¿Realmente funciona el libro de reclamaciones? párr. 3). Funciona en tanto el proveedor y consumidor conozcan la importancia de dicho instrumento, eh aquí la labor de la autoridad administrativa de educarlos, informándoles sobre sus derechos y deberes que cada una de las partes tienen creando consciencia.

#### ***1.2.1.2. Tesis nacionales.***

En la Tesis “Derechos del Consumidor y el Uso del Libro de Reclamaciones en el Distrito de Puno Durante el año 2016”, la autora concluye que:

La vigente regulación normativa del Libro de Reclamaciones resultó ineficaz para su aplicación práctica en el distrito de Puno durante el año 2016, toda vez que el texto normativo por defecto no obliga a los proveedores a comunicar periódicamente al INDECOPI los reclamos y/o quejas que se hayan interpuesto en su Libro de Reclamaciones, y al desconocer la población de Puno la utilidad legislativa del Libro de Reclamaciones no hace un uso adecuado del mismo, lo que concluye la ineficacia de la norma en su aplicación práctica. (López, 2017. p. 84)

Cuya (2016) en su trabajo de investigación, El rol fiscalizador de Indecopi respecto a los Libros de Reclamaciones en el centro comercial Mega Plaza, arriba a la conclusión siguiente:

Indecopi cuenta con un deficiente tratamiento de las quejas y reclamos, encontrando así que los consumidores se encuentran insatisfechos en cuanto a la gestión que llevan por

la falta de compromiso que presenta el centro comercial Mega Plaza en resolver los reclamos que aquejan al consumidor. (Cuya, 2016. p. 10)

### **1.2.2. Caracterización de los sujetos de estudio.**

- Experto I – MCPA: María del Carmen Perea Alvarado representante de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi. Titulada en Derecho y Ciencia Política de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, con más de 6 años de experiencia en temas de protección al consumidor en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). Ha laborado en la Comisión de Protección al Consumidor de Lima Norte, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 y actualmente en la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor. Se ha desempeñado como encargada de la coordinación de acciones de prevención y campañas de difusión, coordinación de labores de supervisión e investigación en temas relacionados a presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, inicio de procedimientos administrativos sancionadores de oficio. Actualmente, es encargada de las coordinaciones interinstitucionales con las entidades que conforman el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor; en calidad de especialista en temas de consumo, se desempeñó como expositora y vocera institucional para la difusión de temas de protección al consumidor en medios de comunicación a nivel nacional.
- Experto II – MACHN: Manuel Alejandro Chiri Nevado Abogado por la Universidad San Martín de Porres y estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la misma casa de estudios. Cuenta con más de ocho años de experiencia en Derecho de la Competencia con especial incidencia en Protección al consumidor, laboró en el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi sede Central, ejerció el cargo de Jefe de la Oficina Regional del

Indecopi Junín sede La Merced, trabajó en la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi y en la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi.

Actualmente labora en la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU).

- Experto III - KOGA: Karen Ofelia Gastiaburu Alania Abogada por la Pontificia Universidad Católica del Perú, tiene una maestría en Derecho de la Empresa cursada en la Universidad Mayor de San Marcos, cuenta con amplia experiencia en temas de protección al consumidor y propiedad intelectual, es especialista en la Dirección de Signos Distintivos del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi, asimismo, es capacitadora de la Escuela Nacional de dicha institución y es catedrática en la especialidad Derechos de la Competencia y Regulación de Servicios Públicos.
- Experto IV – ABR: Andrómeda Barrientos Roque Abogada titulada por la universidad Nacional San Antonio Abad de Cusco. Egresada de la Maestría en Derecho Civil y Procesal Civil por la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco. Egresada del Doctorado en Derecho “Sociedad, Democrática, Estado, y Derecho” dictado por la Universidad Vasco de España en convenio con la Universidad Nacional San Antonio Abad de Cusco. Con estudios en Propiedad Industrial y Defensa de la Competencia en el Centro de Formación de la Cooperación Española en Cartagena de Indias, Colombia. Cuenta con amplia experiencia en materia de Derechos del Consumidor, hasta el 2017 fue Jefa de la Oficina Regional del Indecopi Junín y Secretaria Técnica de la Comisión con Delegación de Facultades en Protección al Consumidor, Eliminación de Barreras Burocráticas y Competencia Desleal de Junín.
- Proveedor I – DMAEM: Diego Marco Antonio Espinoza Maza es Gerente General desde

el 03 de febrero de 2012 de la empresa Negocios y Servicios Royal S.A. con RUC N° 20568269048, ubicado en Av. Carlos A. Peschiera N° 521 (Terminal Royal Buss), Chanchamayo – Junín, dicha empresa brinda el servicio de apoyo a más de veinte empresas de transporte a través de la administración del terminal terrestre a efectos de que desarrollen sus servicios de transporte regional, interprovincial y distrital a nivel de la Selva Central – Lima y Huancayo. Con el fin de que el servicio se concrete en un ambiente ordenado y seguro con empresas formales para el bienestar del consumidor final que contrata los servicios de transporte.

- Proveedor II – DVM: Diego Villavicencio Meléndez es el administrador del restaurante cuyo nombre comercial es “Buen Provecho”, fundo dicho negocio junto a su esposa D’jana Joselin Ypenza Penedo, la empresa se encuentra registrada a nombre de su esposa como persona natural con negocio, de acuerdo al número de RUC 10440218461, el establecimiento comercial está ubicado en Av. Carlos Antonio Peschiera N° 428 Urb. La Merced, Chanchamayo Junín. Ofrecen sus servicios de alimentación y restauración desde el 30 de enero de 2009.
- Proveedor III – LDM: Luzmila Duran Marquina trabaja como administradora de un hostel cuyo nombre comercial es “Hostal Cosmos” desde hace más de veinte años, dicha actividad comercial pertenece a una persona natural con negocio en este caso a la señora Julia Gonzales Castro cuyo número de RUC es 10205590256, establecimiento comercial que se encuentra ubicado en Jr. Julio Pirola N° 111, Chanchamayo - Junín, los servicios que ofertan en el mercado es de alojamiento y hospedaje temporal desde el 19 de junio de 1993.
- Proveedor IV – LAGG: Lenin Alexie Guevara Gómez es Gerente de Producción de la tienda comercial de la marca “Bio Fresh”, es una empresa familiar productora de helados y cremoladas hecho de frutas y plantas orgánicas. El señor Guevara es el fundador junto a

su esposa Gloria Roció Jorge Durand quien es la titular de la actividad comercial como persona natural con negocio con número de RUC 10076377923, la tienda principal está ubicado en prolongación Tarma N° 305 - Urb. La Merced, Chanchamayo Junín, ofertan sus productos desde el 29 de octubre de 2009, esta empresa ha participado en diversas ferias a nivel nacional como por ejemplo en la reconocida “Mistura Feria Gastronómica Internacional de Lima”, asimismo, tienen varias distribuidoras dentro de la Región Junín, Pasco y Lima, tienen una gran aceptación por los consumidores nacionales y extranjeros por la calidad de sus productos lo que les permite crecer como lo han hecho hasta ahora.

- Consumidor I – MYAD: Milagros Yaneth Arteaga Duran es una señorita universitaria que actualmente cursa el XII ciclo de la carrera de Derecho en la Universidad Peruana Los Andes con sede La Merced, asimismo, realiza sus prácticas preprofesionales en la Oficina Regional del Indecopi Junín sede La Merced, así como también se capacitó en conciliación extrajudicial, por lo que conoce la materia de los derechos del consumidor y los MARCs. En su vida cotidiana ha tenido buenas y malas experiencias en las relaciones de consumo que concretó, situación que le ha permitido desenvolverse y apoyarme con la entrevista.
- Consumidor II – CVPLL: Cristina Verónica Pacheco Llantoy es una joven abogada y actualmente labora en la Oficina de la Defensorio del Pueblo de La Merced, asimismo, se capacitó en conciliación extrajudicial por lo que tiene nociones generales en la materia de los derechos del consumidor y conoce más ampliamente los MARCs. En su vida diaria ha tenido buenas y malas experiencias en las relaciones de consumo que efectuó al adquirir productos y contratar servicios, realidad que le ha permitido desenvolverse y apoyarme con la entrevista.
- Consumidor III – RRP: Rebeca Rodríguez Porta es una abogada con amplia experiencia en temas de protección al consumidor y fue capacitada en conciliación extrajudicial, por lo que conoce ampliamente el tema materia de investigación Derechos del Consumidor,

los MARCs y el Libro de Reclamaciones, asimismo, es una consumidora informada porque trabaja en el Indecopi desde hace más de cuatro años, situación que le ha permitido desenvolverse y apoyarme en la entrevista.

- Consumidor IV – ELFV: Emma Luz Flores Vásquez es profesional en Derecho con amplia experiencia en materia de Protección al Consumidor y en los MARCs. Laboró en instituciones privadas y públicas, entre ellas en el Indecopi por lo que es especialista en el tema materia de investigación. En sus relaciones de consumo ha tenido buenas y malas experiencias; por lo que su amplio conocimiento y su experiencia fueron muy enriquecedora en el desarrollo de la entrevista en calidad de consumidora.

### **1.2.3. Caracterización del problema.**

A más de seis años de la novedad del Libro de Reclamaciones en el Perú aún existe la percepción errónea de los proveedores en cuanto a su utilidad real de dicho documento, por lo que se niegan a ponerlo a disposición de los consumidores y con frecuencia ocultan el aviso que comunica al público que el establecimiento cuenta con el referido registro.

Los consumidores consideran que el Libro de Reclamaciones no les resulta útil, porque: (i) al solicitarlo el proveedor niega o dificulta su acceso, (ii) desconocen cómo llenar el Libro de Reclamaciones, (iii) desconocen la diferencia entre queja y reclamo, (iv) no tienen la respuesta y (v) no tuvieron la solución esperada.

Los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos como la negociación, mediación y conciliación, son términos amigables, sinónimo de diálogo, comunicación asertiva, acuerdo y solución para todo ciudadano, conceptos deberían considerarse para empoderar al Libro de Reclamaciones.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general.**

¿Cuál es la importancia del Libro de Reclamaciones y de qué forma se puede implementar dicho documento en el sector privado como un instrumento para los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor?

#### **1.3.2. Problemas específicos.**

- ¿De qué forma se puede implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado para los proveedores de servicios y productos como instrumento para los mecanismos autocompositivos mediante la negociación o transacción de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor?
- ¿De qué forma se puede implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado para los proveedores de servicios y productos como instrumento para los mecanismos autocompositivos mediante la mediación de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor?
- ¿De qué forma se puede implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado para los proveedores de servicios y productos como instrumento para los mecanismos autocompositivos mediante la conciliación de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor?

### **1.4. Propósitos de la investigación.**

#### **1.4.1. Propósito general.**

Determinar la importancia del Libro de Reclamaciones y la forma en que dicho documento se pueda implementar en el sector privado como un instrumento para los

mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor.

#### **1.4.2. Propósitos específicos.**

- Determinar la forma en que se pueda implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado para los proveedores de servicios y productos, como un instrumento para los mecanismos autocompositivos a través de la negociación para la resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor.
- Determinar la forma en que se pueda implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado para los proveedores de servicios y productos, como un instrumento para los mecanismos autocompositivos a través de la mediación para la resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor.
- Determinar la forma en que se pueda implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado para los proveedores de servicios y productos, como un instrumento para los mecanismos autocompositivos a través de la conciliación para la resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor.

### **1.5. Justificación de la Investigación**

#### **1.5.1. Justificación teórica.**

La presente investigación llena un vacío teórico en la rama de los Derechos del Consumidor, específicamente para el Libro de Reclamaciones recurriendo a los Mecanismos Autocompositivos de Resolución de Conflictos en un campo especializado, concretamente en el sector privado, teoría que puede ser susceptible de análisis para el sector público.

#### **1.5.2. Justificación práctica**

El conjunto de temas desarrollados en el presente trabajo de investigación será de utilidad para aquellos que deseen abordar un trabajo similar en el futuro y para los agentes económicos del mercado:

- i. El proveedor tendrá la oportunidad de mejorar sus productos o servicios continuamente, ser más competitivo, permanecer y crecer en el mercado, asimismo, preverá y evitará una posible sanción por infracción a los Derechos del Consumidor practicando en todo momento la autorregulación,
- ii. El consumidor accederá a productos y servicios de calidad, sus reclamos y quejas serán atendidas idóneamente de forma ágil y célere a través del Libro de Reclamaciones empleando los MARCs autocompositivos, y
- iii. El Estado, en los órganos resolutivos se reducirá progresivamente la carga procedimental, hecho que le permitirá al Indecopi ahorrar recursos económicos y tiempo para realizar investigaciones de oficio a gran escala perennemente, protegiendo los derechos de los consumidores colectivamente y difusamente imponiendo sanciones disuasivas.

#### **1.5.3. Justificación metodológica.**

La investigación propone una mejora de métodos de estudio, para la implementación del Libro de Reclamaciones buscando una mayor eficiencia en cuanto a su utilidad, acudiendo a los Mecanismos Autocompositivos de Resolución de Conflictos aplicables en materia de Derechos del Consumidor, cambiando la regulación reactiva por la responsiva.

#### **1.5.4. Justificación Sociológica.**

Esta tesis contribuye a que la práctica de los MARCs en la solución de los conflictos en el campo de los Derechos del Consumidor constituya parte de la cultura del proveedor y consumidor, siendo el Libro de Reclamaciones un documento que les evitará estar redactando documentos formales que dé validez a la negociación, mediación y conciliación, cuando dichos mecanismos se pueden concretar sólo en la hoja de reclamaciones de forma no solemne y célere.

## **1.6. Relevancia**

Con la creación del libro de reclamaciones se dio un avance importante para proteger y empoderar a los consumidores; sin embargo, a la fecha no se está cumpliendo con la finalidad para el cual fue creado, esto debido a la falta de difusión y capacitación a los proveedores del mercado, quienes lo consideran una amenaza o sinónimo de una multa, en lugar de valorarlo como un instrumento para una mejora continua de sus productos y servicios, que en corto, mediano y largo plazo les traería muchos beneficios.

Si se le da mayor fuerza al libro de reclamaciones en cuanto a su utilidad con algunas modificaciones en su reglamento, la percepción que a la fecha tienen los proveedores y algunos consumidores cambiaría favorablemente, en la práctica sería más eficiente para la solución de las controversias que se generen en las relaciones de consumo, siempre que lo empleen como un instrumento para los MARCs de forma eficaz y célere.

Hecho que significa un ahorro significativo de recursos económicos, logísticos, tiempo, así como evitar tedios emocionales, que indudablemente beneficia al consumidor porque tendrá productos y servicios de calidad, una solución rápida a sus reclamos si tuviera algún inconveniente en las relaciones de consumo que celebre. El proveedor evitará posibles multas porque estará en la capacidad de manejar y gestionar los conflictos que se presenten en su empresa, paulatinamente tendrá menos reclamos, más clientes satisfechos por la calidad de sus productos o servicios, convirtiéndose en una empresa más competitiva y con proyección. La carga procedimental en los órganos resolutivos del Indecopi se reduciría significativamente, lo que significa ahorro de recursos, los mismos que serían destinados para financiar casos de mayor impacto que afecta a los consumidores más vulnerables de nuestro país.

## **1.7. Contribución**

Esta investigación contribuye a que el libro de reclamaciones funcione de manera más eficiente en cuanto a su finalidad y utilidad como un instrumento para los MARCs en materia

de Derechos del Consumidor, cooperando a mejorar las políticas públicas del Estado en beneficio de la parte más vulnerable en toda relación de consumo como es el caso del consumidor.

Los proveedores tendrán la oportunidad de solucionar los reclamos de sus consumidores de manera directa y voluntaria mediante la negociación, mediación o conciliación con un resultado saludable y beneficioso para el interés de ambas partes. Contexto que coadyuva al ahorro de diversos recursos a las partes, así como a los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor del Indecopi, asimismo, el Estado tendrá una disminución progresiva y significativa de la carga procedimental.

El Libro de Reclamaciones al funcionar como un instrumento para los MARCs a través de la negociación, mediación y conciliación contribuirá a que los proveedores en el mercado peruano practiquen una cultura de autorregulación que les permita mejorar continuamente la calidad de sus productos y servicios, asimismo, prevenir posibles sanciones por afectación a los Derechos del Consumidor.

## **Capítulo II**

### **Marco teórico**

#### **2.1. Revisión de la literatura**

En la presente investigación es imprescindible revisar los fundamentos teóricos sobre los agentes económicos del mercado.

##### **2.1.1. Consumidor.**

Buonocore citado en Alpa (2015) afirma que es uno de los principales agentes económicos que el mercado identifica “(...) como el sujeto tutelado por las directivas comunitarias: el consumidor como contraparte contractual, como expuesto a los abusos, como ‘objeto indirecto de tutela’ de las leyes especiales” (p. 72).

Para entender la definición de consumidor, Torres (2012) señala que existe un sentido amplio y otro restringido, el primero al amparo del Código Civil que precisa:

(...) es toda persona, natural o jurídica, nacional o extranjera, que adquiere bienes y servicios en el mercado, sea o no destinatario final de los mismos, sea que la adquisición la efectuó a un particular o al Estado, como sucede con algunos servicios públicos. El segundo, en sentido restringido protegido por el Derecho del Consumidor, regulado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor regulado por la Ley N° 29571. (pp. 364 y 365).

El Código Civil comprende a todos en general como consumidor personas jurídicas y naturales, quienes no se encuentren protegidos por la Ley N° 29571 Código de Protección y

Defensa del Consumidor, pueden ejercer su derecho en la vía civil acudiendo al Poder Judicial ya no será a través de una denuncia administrativa si no a través de una demanda civil. Durand citado en Torres (2012) precisa que:

La condición de consumidor es intrínseca a la persona humana en toda su esencia, por ser sujeto de necesidades desde su nacimiento, e inclusive desde antes. Todos somos consumidores y usuarios de bienes y servicios (...). No se excluye de la tutela al empresario o profesional débil frente al empresario fuerte que dicta la regulación contractual. Esta protección es prestada por los Arts. 1390 a 1401 del Código Civil. (p. 364).

Los seres humanos siempre fuimos consumidores desde la concepción hasta después de la muerte, pero no siempre existió la protección legal, aunque existe un avance significativo en esta especialidad, los constantes avances y cambios industriales, hacen de los consumidores la parte más vulnerable en una relación contractual y cada vez más se vulnera un principio básico de la confianza basado en la buena fe, que desde los inicios de la humanidad primó y en estos tiempos se va perdiendo.

El artículo IV, numeral uno del CPDC – Ley N° 29571 (2010) señala que para los efectos del código se entiende por Consumidor o Usuarios a:

- i. Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.
- ii. Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio

del negocio.

- iii. En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.

Para Lasarte citado en Baca (2013) de acuerdo a un concepto económico define que el consumidor es:

(...) aquel sujeto de mercado que adquiere bienes y usa servicios para destinarlos a su propio uso o satisfacer sus propias necesidades, personales o familiares (...) El consumidor pretende hacerse con el valor de uso de lo adquirido, sin intención alguna de emplearlo o integrarlo en su propia actividad laboral o profesional, es decir, no pretende utilizar directamente lo adquirido para obtener a su vez otros bienes o servicios. En el sentido expresado, pues, el consumidor se limita a participar en la última fase del proceso económico gozando, usando o disfrutando un determinado bien de acuerdo con sus características y su naturaleza, pero sin integrarlo en actividad productiva alguna. (p. 26)

Lima citado en Lorenzetti (2009) precisa que “De este modo, como bien se ha dicho, el consumidor, como sujeto, ingresa al centro del sistema de Derecho Privado, confiriéndole un sentido diferente y acentuado su carácter protectorio de la parte débil” (p. 84).

La consideración para la definición de consumidor que hace Alpa (2004) describe de la siguiente manera:

Extensiva, en cuanto la expresión “consumidor” no concierne sólo a la persona física que “consume” un bien, sino también al usuario de un servicio, público o privado. Ahora, es claro que en casi todos los países de la Comunidad, y también en el lenguaje normativo comunitario, la definición de consumidor comprende no solo a quien consume bienes sino también a quien utiliza servicios. (p. 86).

El Tribunal Constitucional en el fundamento jurídico N° 28 de la STC 0008-2003-AI/TC, señala que, el consumidor o usuario es el fin de toda actividad económica; es decir, es quien cierra el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de una gama de productos y servicios. En puridad, se trata de una persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta determinados productos (como consumidor) o servicios (como usuario) que previamente han sido ofrecidos al mercado.

La Sala de la Competencia N° 2, hoy Sala Especializada en Protección al Consumidor mediante Resolución N° 0751-2011/SC2-INDECOPI precisa que, “no podrá conferirse la calidad de consumidor al empresario que realiza adquisición de bienes de inversión o efectúe operaciones relacionadas con su especialidad por necesidad de su actividad comercial o profesional” (p. 6). Para aquellos casos la competencia recae en la vía judicial o arbitral, el segundo siempre que exista un convenio entre las partes o una aceptación previa, el fundamento para la protección de los microempresarios en calidad de consumidor se funda en la existencia de una asimetría informativa frente al proveedor y que el producto adquirido o servicio contratado no guarde ningún vínculo con la actividad económica que desarrolla en el mercado; al respecto, la sala en la ya referida resolución indica que:

(...), la contratación del servicio de transporte de mercaderías, constituye una herramienta usualmente empleada por las empresas que comercializan productos en el mercado, para facilitar la distribución de los mismos. Siendo así, la contratación y el desenvolvimiento de tales servicios de transporte deben ser considerados transversales a todo esquema con naturales al giro de tales negocios. (p. 6).

Bourgoignie citado en el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual Sala de Defensa de la Competencia N° 2, (2010, p. 6) hoy Sala Especializada en Protección al Consumidor, referente a la extensión de la tutela del sistema de protección al consumidor para los microempresarios señala que, el natural desenvolvimiento de las funciones

comerciales o productivas del microempresario puede otorgarle mayor experiencia respecto a determinados productos o servicios, la cual si bien no puede considerarse igual a la que ostenta el proveedor de los mismos, coloca a dicho microempresario en una posición distinta en la que se encuentra un consumidor final de tales productos o servicios, con lo que deja de tener justificación la extensión excepcional de la tutela de las normas de protección al consumidor con relación a dicha persona natural o jurídica. Así, no podrá conferirse la calidad de consumidor al empresario que realiza adquisición de bienes de inversión o efectúe operaciones relacionadas con su especialidad por necesidad de su actividad comercial o profesional.

Los criterios considerados en los párrafos precedentes de la Sala de la Competencia N° 2, hoy Sala Especializada en Protección al Consumidor del tribunal del Indecopi cambiaron referente al análisis de procedencia que debe realizarse a efectos de calificar como consumidor a los microempresarios frente a los servicios transversales a través de la Resolución N° 2188-2011/SC2-INDECOPI, es así que precisa que para ser considerado consumidor debe realizarse los filtros que la norma exige estas comprenden “(...) (i) la calidad de microempresario del denunciante; (ii) que el bien o servicio no esté relacionado con el giro propio del negocio; y (ii) la asimetría informativa respecto de dichos bienes o servicios” (p. 7)

Castellano, citado en la Sala de la Competencia N° 2, hoy Sala Especializada en Protección al Consumidor en la Resolución N° 2188-2011/SC2-INDECOPI señala que la disciplina jurídica de los derechos del consumidor “(...) procura tratar los problemas que afectan estructuralmente al consumidor, determinando un conjunto de derechos diferenciados tendente a lograr una función de ‘re-equilibrio’ de una relación que se entiende naturalmente desequilibrada en relación con los proveedores de bienes y servicios” (p. 4).

Bourgoignie citado en la Sala de la Competencia N° 2, hoy Sala Especializada en Protección al Consumidor en la Resolución N° 2188-2011/SC2-INDECOPI considera que:

(...) los profesionales deberían poder acceder a dicho sistema tuitivo siempre que se presenten dos condiciones: (i) la pequeña dimensión de su empresa, lo cual supone un débil poder de mercado, con lo cual se excluye a aquellos que se beneficien de una posición en el mercado que les confiera cierta fuerza de negociación; y (ii) ausencia de similitud entre el bien o servicio que es objeto de reclamación por parte del profesional, en su condición de consumidor, y los bienes o los servicios que son objeto de su especialidad comercial o profesional; con lo cual se excluyen a los profesionales que efectúen operaciones relacionadas con su especialidad por necesidad de su actividad comercial o profesional. (pp. 6 y 7)

Asimismo, la referida Sala precisa que la razón por el cual se considera consumidor a los microempresarios para que sean tutelados por el sistema de protección al consumidor bajo los parámetros establecidos en la Resolución N° 2188-2011/SC2-INDECOPI es por su capacidad económica y de organización que en ciertas circunstancias pueden ser casi las mismas que la de un consumidor final por la presencia de la asimetría informativa, únicamente frente a “productos o servicios no relacionados con el giro propio del negocio” (p. 9) asimismo, el Tribunal del INDECOPI considera que:

(...) son productos o servicios relacionados con el giro propio del negocio (aparte de los productos y servicios ofrecidos por el propio microempresario en el mercado) aquellos inherentes a la actividad económica desarrollada por el microempresario, esto es, absolutamente imprescindibles para que la misma se desenvuelva, tales como: (i) la materia prima y/o materiales fabricados que sirven de insumos para fabricar determinados productos, o (ii) las maquinarias o instrumental necesarios para prestar determinados servicios.

(...) constituyen “productos o servicios no relacionados con el giro propio del negocio” aquellos que pese a ser complementarios y facilitar la actividad económica del

microempresario, no son absolutamente imprescindibles para el desarrollo de la misma, (...). Es el caso de los servicios *transversales* a todo esquema productivo o de comercialización, como por ejemplo los servicios de publicidad, transporte de mercaderías o determinados servicios financieros.

(...), no puede considerarse que los servicios transversales estén relacionados con el giro propio del negocio del microempresario y *per se* determinen que aquel no padezca de asimetría informativa. Por el contrario, debe entenderse que tales servicios transversales no se encuentran relacionados con el giro del negocio (pp. 10 y 13).

La habitualidad constituye un indicador determinante para determinar si una persona califica como consumidor para acceder a una protección legal en sede administrativa ante las instancias resolutorias del Indecopi, asimismo, otro elemento importante para evaluar es la asimetría informativa, a criterio de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, requisito adicional que deberán cumplir quienes califiquen como microempresarios para constituirse como consumidor. Las empresas que no se encuentren dentro del sistema de protección al consumidor pueden ejercer su derecho en el Poder Judicial.

### **2.1.2. Proveedor.**

El artículo IV, numeral 2 del CPDC – Ley N° 29571 (2010) señala que para los efectos del código de consumo se entiende por proveedores a:

Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

1. Distribuidores o comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público;

2. Productores o fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores;
3. Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional;
4. Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que presten servicios a los consumidores.

Mediante Resolución N° 2002-2013/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual define al proveedor como “(...) aquella persona, natural o jurídica que se dedique a la fabricación y comercialización de sus bienes o preste servicios en el mercado para responder a las necesidades y expectativas de los consumidores a cambio de una retribución económica” (p. 4).

Cabe precisar que la referida Sala señaló la importancia de un requisito legal, expuestos en los fundamentos jurídicos 10 y 11, la misma que consiste en que:

(...) el proveedor deberá desarrollar su actividad comercial de manera habitual. Esto es, para que un proveedor sea considerado como tal, no bastará que la venta de bienes o la prestación de servicios se realice de manera ocasional o aislada, como podría ser, por ejemplo, el caso de una persona que recibe en herencia un inmueble y lo vende, o aquel que vende su vehículo para adquirir otro nuevo, sino que dicha actividad comercial deberá efectuarse de manera común y reiterada con la finalidad de permanecer en el mercado.

La ley prescribe que el concepto de habitualidad no está ligado a un número predeterminado de transacciones que deben realizarse para configurar el supuesto de la norma, sino que se encuentra referida al supuesto en que pueda presumirse que alguien

desarrolla la actividad para continuar en ella, es decir con vocación de permanencia en el mercado. (p. 4).

No toda transacción económica implica una voluntad de permanencia en el mercado; motivo por el cual, se debe valorar la habitualidad del agente económico, por tanto tener un establecimiento abierto al público demuestra la intención de desarrollar en el mercado una actividad empresarial de manera frecuente; por otra parte, existen actividades económicas de naturaleza civil que excluyen la existencia de una relación de consumo porque no cumple los parámetros legales establecidos por el Código de Consumo para tener la condición de proveedor y ser resuelto el conflicto dentro del sistema de protección al consumidor, por ejemplo una de las partes vende su propiedad en una situación ocasional.

Como se ha señalado, la habitualidad no está ligada a un número determinado de transacciones, sino a determinar si quien desarrolla la actividad lo hace con ánimo de permanencia en el mercado, a efectos de prestar tales servicios o comercializar bienes.

Es indispensable la habitualidad del agente económico para tener la calidad de proveedor. Es así que el INDECOPI en los Lineamientos 2016 CC1 y CPC – ILN señala que: “Para ser considerado proveedor, el Código requiere que la persona actúe de manera habitual en la provisión de productos o prestación de servicios” (p. 8). Asimismo, en dichos lineamientos consideran que:

(...) una persona busca continuar en el mercado cuando sus acciones tienen un propósito comercial y una vocación de permanencia como parte la oferta de servicios y productos existentes, lo que deberá analizarse caso por caso. Para ello, se analizará la información brindada a los consumidores, la difusión de los productos o servicios, las garantías ofrecidas, entre otros aspectos.

Cabe precisar que las actividades de venta de productos o contratación de servicios que se realicen en locales abiertos sí son consideradas habituales por ese simple hecho. (p. 8).

***Jurisprudencia.***

La Comisión resolvió declarar improcedente una denuncia contra una persona que arrendaba habitaciones, por cuanto, esta carecía de la condición de proveedor. Así, en el desarrollo del procedimiento, no se verificó que dicha persona realizara la referida actividad habitualmente, es decir, de manera común y reiterada con vocación de permanecer en el mercado. (Lineamientos 2016 CC1 y CPC – ILN, p. 9)

Las personas jurídicas sin fines de lucro también pueden ser proveedores en tanto y en cuanto oferten productos o servicios en el mercado a cambio de una contraprestación. En los Lineamientos 2016 CC1 y CPC – ILN del INDECOPI encontramos los siguientes ejemplos:

Tal es el caso de una asociación deportiva que organiza un partido de fútbol o de una asociación cultural que organiza un seminario académico, para lo cual pone a la venta del público las entradas para acceder a dichos eventos.

De otro lado, las actividades vinculadas a la organización interna de la persona jurídica sin fines de lucro, como la convocatoria de una asamblea general o la realización de una actividad recreacional entre sus miembros, se enmarcan en la relación asociativa entablada con estos en los términos de la legislación civil y no en el marco de una relación de consumo, por lo que en este contexto dicha persona jurídica no actúa como proveedor y no se encuentra dentro del ámbito de aplicación del Código.

***Jurisprudencia.***

Una asociación mutualista denunciada por haber incumplido el pago de dos auxilios que correspondían al asociado denunciante alegó su condición de asociación privada sin fines de lucro para desvirtuar su responsabilidad. La Comisión declaró procedente

la denuncia, ya que los auxilios económicos y fondos mutuales de retiro que ofrece a sus asociados se equiparan a los servicios que puede brindar una aseguradora a través de seguros de vida/depósito y vida/jubilación, advirtiéndose además que esa era la información que proyectaba a través de publicidad en su página web. (Lineamientos 2016 CC1 y CPC – ILN, p. 9)

Las personas tenemos necesidades de distintos niveles, por ello los proveedores de productos y servicios existieron desde tiempos antiguos, el comercio se desarrolló a través del trueque y hoy en día prima la contraprestación económica, pero el término proveedor no siempre tuvo una definición exacta o que lo limite; al respecto; Lorenzetti (2009) precisa que,

En primer lugar conviene poner de relieve el surgimiento de la noción de ‘proveedor’ que es propia del Derecho del Consumidor. En el Derecho Privado se han usado tradicionalmente términos más específicos como el de comerciante, asegurador y otros, pero la categoría a que referimos alude a todo el sector oferente de productos y servicios, siempre que lo haga de una manera profesional y en una relación de consumo, que son los otros elementos calificantes: proveedor profesional de productos y servicios en una relación de consumo. (p. 98).

Por lo tanto, la historia, las culturas y el rubro económico son algunos elementos que permitieron definir como tradicionalmente se le conoce comerciante, fabricante, distribuidor, productor, empresario, asegurador, etc., y la Ley N° 29571 – CPDC lo define con un solo término como ‘proveedor’, persona natural o jurídica que oferta productos y presta servicios en el mercado. Para Torres (2012), el proveedor que oferta bienes y servicios en el mercado es:

Un empresario de cuya profesionalidad depende el éxito de su actividad. (...) no hay consumidores empresarios, profesionales, frente a los proveedores. El proveedor generalmente, produce o comercializa masivamente bienes o servicios, pero el

consumidor no adquiere masivamente esos bienes y servicios, sino los necesarios para la satisfacción de sus necesidades. En el mercado no hay consumidor masivo, sino masa de consumidores. (p. 369).

Lo citado resalta la clara diferencia donde prima el poder que tiene el proveedor en cuanto a la adquisición, producción y comercialización de productos y servicios en el mercado; por lo tanto, el proveedor es la parte más empoderada y fuerte en una relación de consumo por su capacidad económica y por el nivel de información que maneja y posee respecto a la actividad comercial que desarrolla.

En otros términos se debe considerar adicionalmente que viene a ser el agente económico, que conoce de manera profesional su rubro en el mercado y por ende posee amplia información de sus bienes o servicios, conocimiento e información que no tiene el consumidor, sobre este punto el Tribunal Constitucional en el fundamento jurídico N° 29 de la STC 0008-2003-AI/TC, define que: “(...) El proveedor sería aquella persona natural o jurídica que, habitual o periódicamente, ofrece, distribuye, vende arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios”

El Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, define al proveedor virtual en su artículo 3° numeral 3.6 como aquel proveedor con RUC que establece sus relaciones de consumo a través de portales web.

### **2.1.3. El Libro de Reclamaciones y su regulación normativa.**

Montes, Mori, Torres y Yui (2015) refieren que,

El libro de reclamaciones tiene como finalidad contribuir con el buen funcionamiento del mercado, debido a que ahí se registrará la información respecto de los productos o servicios que generan un malestar o descontento en determinado local de un proveedor.

Dicha información es de particular relevancia para los proveedores dado que ello

mejorará los productos o servicios ofrecidos. Asimismo, los consumidores pueden ejercer su derecho a reclamar por un bien o servicio no satisfactorio. (p. 11).

Al respecto, el Indecopi (2019) define al Libro de Reclamaciones como a un registro donde el consumidor puede dejar constancia de su queja o reclamo sobre el bien adquirido o servicio contratado. Los proveedores están obligados a contar con su LIBRO DE RECLAMACIONES, ya sea en físico (libro con hojas) o virtual (a través de una computadora).

El Libro de Reclamaciones se encuentra regulado en tres artículos de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el artículo 150° de dicho cuerpo normativo señala que los establecimientos comerciales abiertos al público deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual. Del mismo modo, refiere que el Reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación descrita en líneas precedentes.

El artículo 151° de la Ley N° 29571, comprende el deber que los proveedores tienen de exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que comunique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.

El enunciado normativo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, comprende ciertas obligaciones para el proveedor: Entregar el Libro de Reclamaciones cuando el consumidor lo requiera para formular su reclamo o queja respecto a los productos o servicios ofertados, remitir la documentación correspondiente al Libro de Reclamaciones cuando el Indecopi lo requiera y en los procedimientos sancionadores el denunciado debe remitir la copia correspondiente de la queja o reclamo junto con sus descargos.

El Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, define al Libro de Reclamaciones como un documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores

en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público. Las obligaciones relacionadas al Libro de Reclamaciones se encuentran vigentes a partir del siete de mayo de 2011.

El 22 de enero de 2014 modificaron el reglamento del Libro de Reclamaciones a través del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, previa evaluación del Consejo Nacional de Protección al Consumidor a fin de posicionar el referido documento como un instrumento efectivo para la prevención y solución de conflictos en materia de consumo, modificando ocho artículos y los anexos I y II, un análisis a continuación:

- Los proveedores que prestan servicios públicos, en consecuencia se encuentran regulados o supervisados por las reguladoras y aquellos que se encuentren bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, deberán cumplir con el procedimiento que establezcan el supervisor o regulador competente, siempre que les permita dejar constancia de los reclamos y quejas, contenido, el cómputo de plazo de atención y los canales de presentación.
- Cabe precisar que el Indecopi si les puede requerir información respecto al Libro de Reclamaciones y establecer la periodicidad a aquellos proveedores que se encuentren regulados o supervisados, del mismo modo el reglamento prevé que la atención de reclamos y quejas debe ser de inmediato y preferencial.
- El Reglamento define al establecimiento comercial abierto al público, como aquel inmueble, parte del mismo, instalación, construcción, espacio físico, o medio virtual donde se desarrolla una actividad económica de venta de bienes o prestaciones de servicios. Donde cada proveedor debe tener su propio Libro de Reclamaciones independientemente de aquel que los albergue, es decir si tienen diferente el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC), la razón social y cada uno expide su propio comprobante de pago.

- Los proveedores que cuenten con el Libro de Reclamaciones en formato virtual tienen la obligación de asistir al consumidor para el correcto llenado de su reclamo o queja, asimismo, deberán entregarle impreso el mismo como constancia del ejercicio de su derecho.
- Características del Libro de Reclamaciones conforme a los anexos I y II del Reglamento, en físico deben ser tres hojas desglosables y autocopiativas, una original y dos copias por cada reclamo o queja, el primero es decir el original será entregado al consumidor cuando formule su queja o reclamo, el segundo es para el proveedor reclamado y el tercero es para el INDECOPI, que se quedara con el proveedor hasta que el Indecopi lo solicite en una visita de inspección o a través de un requerimiento escrito.
- En los Libros de Reclamaciones en físico como en formato virtual debe contener como mínimo los datos establecidos en el anexo I del Reglamento, estos son algunos, la razón social del proveedor, el número de RUC, su dirección, los campos identificados de manera clara para consignar, la fecha, las generales de ley de los consumidores (apellidos y nombres, documento de identidad, dirección, correo y teléfono), las secciones para detallar su reclamo o queja, dar a conocer su pedido como consecuencia de los hechos que motivaron el llenado del libro, para su firma, asimismo, la sección para que el proveedor detalle las acciones adoptadas frente al reclamo o queja presentada y para consignar su firma.
- El proveedor tiene la obligación de determinar si el consumidor formuló un reclamo o una queja, al revisar lo detallado en la hoja de reclamación y atenderlo de acuerdo a su naturaleza, aun si marco erróneamente queja en lugar de reclamo o lo contrario o cuando dejo en blanco dicha sección.
- La conservación de la información respecto al Libro de Reclamaciones es por el periodo mínimo de dos años, en caso de pérdida de dicho documento o de una hoja de

reclamaciones el proveedor tiene el deber de presentar la denuncia ante la autoridad policial de su jurisdicción en un plazo no mayor 48 horas de ocurrido el suceso.

- Adicionalmente, los proveedores que presten el servicio de transporte de pasajeros, vía terrestre y fluvial tienen que habilitar un medio de comunicación (mensajes de texto, correos electrónicos, llamadas telefónicas entre otros) y colocarlo en cada unidad vehicular en un lugar visible, a fin de que el consumidor pueda formular su reclamo o queja en el transcurso del viaje y el mismo será detallada por el proveedor en la hoja de reclamaciones generando el código correspondiente que será proporcionado al reclamante.

En el servicio de transporte aéreo los proveedores tienen la obligación de implementar el libro de reclamaciones en las áreas previas al embarque y posteriores al desembarque, asimismo, deben implementar un medio alternativo de presentación de reclamos y quejas a distancia.

- El Libro de Reclamaciones de respaldo es un registro en formato físico que los proveedores que implementaron el libro de manera virtual deben de tenerlo, a efectos de que el consumidor pueda presentar su reclamo o queja en circunstancias que imposibiliten su acceso al libro de reclamaciones virtual, en cuanto se habilite este último es obligación del proveedor pasar el contenido y el número en un plazo de un día calendario.

El Reglamento del Libro de Reclamaciones estipula, para el caso de los proveedores virtuales, que el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, deberá estar alojado en la página de inicio del portal web diseñado para establecer las relaciones de consumo. Asimismo, al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja, se debe permitir la impresión de la Hoja de Reclamación y enviarse automáticamente al correo electrónico indicado por el consumidor, dejándose constancia de la fecha y hora de presentación del reclamo o queja.

La segunda modificación al Reglamento del Libro de reclamaciones se efectuó mediante el Decreto Supremo N° 058-2017/PCM, mediante el cual le permite a las partes

arribar a una solución frente a un conflicto utilizando la hoja de reclamaciones en dos escenarios: el primero de manera presencial, el proveedor puede ofrecer su alternativa de solución en el campo de “observaciones y acciones adoptadas por el proveedor” y el consumidor de aceptarlo debe manifestar su conformidad escribiendo “Acuerdo aceptado para solucionar el reclamo” o una frase similar en la misma sección.

El segundo supuesto de la modificación al Reglamento del Libro de reclamaciones efectuada el 26 de mayo de 2017, es para soluciones no presenciales, el proveedor debe enviar a través de cualquier medio de comunicación como un correo u otro la propuesta al reclamo y el consumidor de estar de acuerdo debe dar respuesta por el mismo medio y otro indicando “Acuerdo aceptado para solucionar el reclamo” o una frase análoga. El envío de la propuesta de solución del proveedor suspende por 10 días el cómputo del plazo de los 30 días para dar respuesta, si el consumidor no responde dentro de los 10 días se entenderá por rechaza la alternativa de solución planteada por el reclamado, y persistirá la obligación de dar respuesta al reclamo del consumidor dentro del plazo fijado por la norma.

Del mismo modo, en la modificación desarrollada mediante Decreto Supremo N° 058-2017/PCM, está previsto en el reglamento que, si el proveedor incumple con lo ofrecido al consumidor, será sancionado de acuerdo al literal b del artículo 106° y el artículo 110° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por el Decreto Legislativo N° 1308.

Montes, Mori, Torres y Yui (2015) afirman que

(...), de la experiencia de supervisión desarrollada desde la vigencia del Reglamento, se identificaron oportunidades de mejora de lo establecido en dicha norma, con la finalidad de optimizar el mecanismo de solución de conflictos entre proveedores y consumidores a través del Libro de Reclamaciones, así como fortalecer el sistema de

supervisión del cumplimiento de las obligaciones contenidas en dicho reglamento. (p. 17).

Montes et al. (2015) refieren que, el “Producto del análisis realizado, se ha determinado que las infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones deben ser consideradas leves” (p. 66).

En España se denominan hojas de reclamación y lleva el sello de la agencia de competencia de la jurisdicción a la cual pertenece el proveedor que oferta sus bienes o servicios, este aspecto es importante porque hay un mayor control de parte de la autoridad si bien en el Perú existe formatos que están en el anexo I y II del Reglamento, el Libro de Reclamaciones no tiene el sello de ninguna autoridad, lo que significa que el proveedor de mala fe podría mandar a elaborar más de un Libro y mostrar a la autoridad administrativa aquel que no tiene ningún registro de reclamo o queja, hecho que ha sucedido en mi experiencia laboral, asimismo, en las primeras inspecciones detecte que los proveedores se prestaban los Libros de Reclamaciones, en razón a que lo compraban en las librerías y por supuesto tenía el formato que establecía la norma pero no estaba consignado los datos de la empresa inspeccionada y en esta situación se le daba un plazo de tres días para que subsanen la omisión con un sello pero ya no se levantaba el acta para iniciar el procedimiento sancionador en razón a que el motivo de la diligencia era supervisar si tenía o no el Libro de Reclamaciones.

Los proveedores respetuosos y responsables con la norma acuden a la oficina del Indecopi para asesorarse como implementar el Libro de Reclamaciones y como utilizarlo pero lamentablemente es un número mínimo, quienes mandan a elaborar dicho documento con los datos de su empresa y en algunos casos incluso lo legalizaron ante Notarios Públicos aun cuando la norma no les obliga, en este caso es difícil los supuestos expuestos en el párrafo precedente porque hay un control y sello de una autoridad, lo que falta regular a la fecha.

En Guatemala lo denominan Libro de quejas y sólo las imprentas autorizadas por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), autoridad competente en dicho país pueden elaborarlo, es una forma de control propiamente de las hojas de reclamaciones que conforman el Libro de Reclamaciones que en el Perú aun no sea a previsto en la norma.

#### **2.1.4. Sistema de reporte de reclamaciones - SIREC**

El artículo 16° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM regula que: El Sistema de Reportes de Reclamaciones (en adelante, SIREC) tiene por objetivo que los proveedores reporten los reclamos y quejas interpuestas por los consumidores en el Libro de Reclamaciones, a través de un aplicativo informático. Los proveedores que se encuentran sujetos a la presente obligación, son aquellos cuyo ingreso anual sea igual o mayor a tres mil (3000) Unidades Impositivas Tributarias. Para efectos de la implementación del SIREC, el ingreso anual corresponderá a aquel declarado en el ejercicio fiscal anterior. La información proporcionada por el proveedor, contenida en el SIREC, tiene carácter de declaración jurada.

La base legal del SIREC lo conforma el referido reglamento y la Directiva N° 004-2014/DIR-COD-INDECOPI, que regula la implementación y condiciones de uso del sistema de reportes de reclamaciones, dicho sistema lo promueve el Indecopi a través del aplicativo que se denomina “Controla Tus Reclamos” en su portal institucional [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe).

Lan Perú S.A. presentó el 14 de julio de 2016 una denuncia ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del Indecopi contra la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y admitido como tercero administrado el INDECOPI por la presunta imposición de una barrera burocrática ilegal y/o carente de razonabilidad materializada en el artículo 16° del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

Mediante Resolución N° 006-2017/CEB-INDECOPI de fecha 04 de enero de 2017, la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del Indecopi declaró que el artículo 16° del

reglamento del Libro de Reclamaciones constituye una barrera burocrática ilegal, es decir, la obligación de reportar los reclamos formulados por los consumidores en las hojas de reclamaciones a través del sistema de reporte de reclamos – SIREC vulnera el principio de legalidad establecido en la Ley N° 27444 y contraviene el artículo 152° de la Ley N° 29571, por lo que ordenó la inaplicación de dicho enunciado normativo a favor de Lan Perú S.A. de incumplirse el orden el PCM y el INDECOPI podrían ser sancionados con una multa de hasta 20 UIT.

Con fecha tres de febrero de 2017 la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y el INDECOPI interpusieron el recurso de apelación contra la Resolución N° 006-2017/CEB-INDECOPI, asimismo, el 11 de noviembre de 2016 Lan Perú S.A. presentó una demanda de Acción Popular a fin de que se deje sin efecto el artículo 16° del Decreto Supremo N° 006-2014/PCM; al respecto, la Sala especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual mediante Resolución N° 0385-2018/SEL-INDECOPI de fecha 22 de noviembre de 2018, considerando que existe la triple identidad (sujetos, petición y fundamento) ante ambas autoridades es indispensable esperar el fallo del Poder Judicial; por tanto, declaró la suspensión del procedimiento hasta que se resuelva de manera definitiva el proceso de Acción Popular en la vía Judicial, bajo el expediente 02640-2018-0-5001-SU-DC-01, el mismo que se encuentra en trámite ante la Tercera Sala de Derecho Constitucional y Social de la Corte Suprema.

La exigencia de remitir los reclamos formulados por los consumidores a través del aplicativo informático SIREC del Indecopi es una consecuencia de la implementación del Libro de Reclamaciones estipulado en el artículo 150° de la Ley N° 29571, por tanto no se crea una nueva obligación para el proveedor mediante el artículo 16° del Decreto Supremo N° 006-2014/PCM, todo lo contrario es una herramienta que facilita el control de los reclamos por los

mismos proveedores en toda la organización de su empresa, que esto a su vez es útil para poner de conocimiento a la autoridad, por tanto es una medida legal y razonable.

Analizando la norma, se observa que hay un trato diferenciado en la aplicación del SIREC, no a los proveedores que facturen un monto menor a tres mil (3000) UIT que si es razonable y justificable. Es sobre los proveedores que prestan servicios públicos y aquellos supervisados por la SBS, sobre estos últimos si bien el Indecopi puede requerirle información y establecer la periodicidad están exonerados de cumplir con el SIREC, medida que carece de ser justa, razonable y proporcional frente a proveedores que si cumplen en la obligación establecida en el artículo 16° del reglamento, más aun cuando se trata de contratos masivos y por adhesión, que es competencia de las reguladoras y de la SBS está claro, pero no tienen competencia frente a bienes defectuosos y maltratos, donde la competencia sí es del Indecopi y una forma de identificar así como mejorar es a través del Libro de Reclamaciones.

#### **2.1.5. Los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos.**

La preocupación para que los consumidores tengan una solución rápida a sus reclamos es un buen indicador a nivel internacional, hecho que se demostró en el desarrolló del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) en Buenos Aires el 23 de septiembre de 2011. En el que uno de los puntos disertados fueron los mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

Costa Rica tiene un sistema interesante de mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos en materia derechos del consumidor a través de la Plataforma de Apoyo al Consumidor (PACO), es el área encargada para desarrollar los MARCs, dicho término me parece creativa, amigable, fiable y es fácil de recordarlo, estrategia particular que beneficia a los consumidores y lo mejor es que se encuentra sedes en distintas instituciones no sólo en la entidad competente.

A diferencia de Perú la Plataforma de Apoyo al Consumidor (PACO) en Costa Rica es un centro de resolución de controversias en la especialidad de protección al consumidor resguardado por un programa que lo denominan “casas de justicia” que el Ministerio de Justicia y Paz de Costa Rica se encarga de coordinar con otras entidades para el funcionamiento de una sede. Es una política pública muy importante porque dicho programa también podría replicarse en nuestro país y funcionaria muy bien, más aun teniendo el Libro de Reclamaciones como instrumento para los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor y el encargado de coordinar sería el Indecopi quien respalde a través de convenios a universidades, colegios profesional, entre otras organizaciones privadas y públicas.

La creatividad es una herramienta que no debe estar ausente para la solución de los conflictos derivados de las relaciones de consumo y en el Perú el Libro de Reclamaciones sería un instrumento valioso, porque es un registro que en todos los establecimientos abiertos al público deben de tenerlo implementado y esto permite que sean las partes directamente los que den una solución a la controversia, evitando gastos en recursos y traslado, en razón a que pueden emplear las hojas de reclamo para concretar el acuerdo de forma casi inmediata y flexible en la tienda comercial del proveedor.

La libertad que tienen los proveedores y consumidores para arribar a una solución a través de cualquier medio alternativo sobre derechos patrimoniales, es indispensable porque promueve encontrar soluciones a partir de la innovación y de la creatividad de las partes, del mismo modo el Estado Colombiano tiene un área especializada encargado de desarrollar los MARCs denominado, “Punto de soluciones al Consumidor” frase que transmite protección al consumidor. En el Perú en más de una oportunidad escuche que el Libro de Reclamaciones se utiliza como un instrumento de ataque al proveedor por su misma denominación, por tanto, en mi opinión puede modificarse el nombre a libro de solución de reclamos.

En Argentina, tienen dos mecanismos alternativos de resolución de conflictos en materia de protección al consumidor el arbitraje y la conciliación, los mismos son desarrollados por las autoridades administrativas de aplicación, la conciliación se desarrolla en la etapa procesal previa y de manera obligatoria en el procedimiento sumarial, de conformidad a la Ley 24.240. La alternativa del arbitraje creado por Decreto Presidencial, es la instancia única y es inapelable el laudo emitido por los Tribunales Arbitrales de Consumo Turísticos, siendo una opción rápida para la solución de conflictos en temporada de vacaciones para los consumidores.

El rubro turístico definitivamente requiere de MARCs céleres y eficaces, en razón a que los turistas no son de los lugares que visitan, la mayoría son de otras ciudades alejadas y de otros países, en tales situaciones el Libro de Reclamaciones resulta un instrumento sumamente útil para identificar el interés del consumidor y proponer fórmulas de arreglo.

En Brasil,

Las resoluciones alternativas son administradas y ejercidas por los Órganos del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor. Son, procedimientos tales como una conciliación telefónica o virtual, hasta una mediación procesal. Además, administrativamente y judicialmente es posible firmar acuerdos para resolver conflictos, los llamados Términos de Ajustamiento de Conductas. (Atlas Ibero-Americano de Protección al Consumidor, 2013, p. 74).

Emplear la tecnología para el desarrollo de los MARCs para arribar a una solución que beneficie a las partes, hoy en día es indispensable. En el Perú existen barreras como la realidad social y tecnológica en las zonas rurales, realidad al que el Estado debe acudir y no esperar, para ello se necesita compromiso y responsabilidad de profesionales calificados para que el consumidor de territorio rural se encuentre al mismo nivel de protección que el consumidor de la zona urbana, porque hoy en día son altamente vulnerables los ciudadanos de territorios rurales.

Los MARC en Chile,

Cuando se está en pleno proceso judicial, existe la posibilidad de llegar a una conciliación o a un avenimiento, que son formas alternativas de dar término a un juicio mediante un acuerdo entre las partes, el cual es autorizado por el tribunal. Los responsables de este acuerdo son las mismas partes involucradas en el juicio, quienes discutirán los términos del acuerdo. (Atlas Ibero-Americano de Protección al Consumidor, 2013. p. 98).

En Bolivia, es facultad de la autoridad según lo precisa el artículo 13 de la Resolución Ministerial N° 68/09, conforme al mismo, “(...), el Viceministro de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores (VDUC) podrá convocar a audiencias de mediación entre el reclamante y el proveedor con el fin de arribar a una solución de forma amistosa” (Atlas Ibero-Americano de Protección al Consumidor, 2013. p. 53).

El Salvador, cada alternativa de resolución de disputa se encuentra regulado, el procedimiento y sus efectos, esto le da formalidad y mayor fuerza, del mismo modo se encuentra regulado que la autoridad competente en materia de consumo de dicho país pueda celebrar convenios con otras entidades estatales y universidades que cuenten con centros de “mediación y arbitraje”, previo cumplimiento de los requisitos que la Ley estipula.

Punto importante en razón a que los consumidores podrían acudir a la institución o universidad más cercana a su domicilio para resolver sus controversias con el proveedor de forma celer, gratuita y beneficiosa para ambos, del mismo modo permite formar una cultura de servicio y de solución de conflictos en derechos del consumidor evitando una carga procedimental muchas veces innecesaria.

Guatemala, hace referencia exclusivamente a un medio alternativo de resolución de conflicto precisando que la, “(...) Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor a través de sus departamentos, estos citan al consumidor y proveedor a una junta de conciliación para

tratar de llegar a un arreglo de lo contrario se continua con el trámite administrativo correspondiente” (Atlas Ibero-Americano de Protección al Consumidor, 2013, p. 266).

En el comercio existe una evolución constante a través de diversos medios que se emplean a diario para el desarrollo del tráfico comercial de bienes y servicios con impacto de nivel nacional e internacional, por consiguiente resulta imprescindible la innovación y la creatividad para arribar a una rápida solución de las controversias que puedan surgir en las relaciones de consumo, a través de nuevos instrumentos que contribuyan a soluciones con beneficios mutuos para las partes frente a innumerables conflictos de consumo, sobre este punto Flint (2007) detalla que:

Los negocios, tanto nacionales como internacionales, están en permanente crecimiento no solo por su volumen de operaciones sino también por su complejidad. Actualmente es frecuente encontrar a la vuelta de la esquina sofisticadas operaciones de compensación, subcontratación, joint venture, conversión de deuda en inversión, compraventa de negocios, refinanciación de deudas, compra de carteras y otras. Esta enorme diversidad de operaciones genera un panorama dinámico y cambiante que representa al mismo tiempo un reto y una oportunidad para todos nosotros: el reto de actualizarnos permanentemente frente a los avances para evitar la obsolescencia, y la oportunidad de participar en estas operaciones (...).

Dentro de toda cultura hay un campo reservado para la resolución de conflictos. A menudo se presentan conflictos entre los hombres: algunos son brutales –por la posesión de tierras, mujeres, tesoros o esclavos- donde se comprueba nuestra naturaleza agresiva; otros son más elaborados y han sido creado por la propia cultura: guerras por ideales, política, religión.

A lo largo de la historia, para resolver los conflictos se han aplicado reglas y normas que han permitido –en mayor o menor grado- la convivencia social. En algunos casos

la resolución reposa en las costumbres; en otros, en un conjunto de normas coercitivas a las que llamamos Derecho.

(...) las formas civilizadas de resolución de controversias. Estas adoptan diferentes modalidades, dependiendo del número de participantes y de la relación que se establece entre ellos. Ante el conflicto, nuestra reacción natural es evitarlo. Lamentablemente no siempre podemos huir de los problemas, pues ellos nos alcanzan. Por eso, a veces debemos negociar. (pp. 3 y 5).

Desde la evolución industrial los conflictos en materia de protección al consumidor se han incrementado por ello es importante servirse de mecanismos alternativos que resulten más eficiente que el sistema judicial y el sistema administrativo, todo consumidor adquiere productos y contrata servicios para disfrutarlos en el momento que lo necesitan y lo desean por ello lo adquiere o lo contrata, bajo esta lógica frente a conflictos que surgen de las relaciones de consumo deben emplear los métodos alternativos de resolución de conflictos, conocido también como MARC. Al respecto, Flint (2007) define que son:

(...) métodos que permiten evitar los procesos judiciales y otros adversariales en los cuales las partes se enfrentan en su afán de terminar el conflicto. Dentro de estos métodos alternativos se encuentran, entre otros, la negociación, el arbitraje, la mediación, la conciliación, el minijuzicio, la evaluación neutral, la evaluación de un experto o el alquiler de un juez. De todos estos, los más conocidos son la negociación, el arbitraje, la mediación y la conciliación. (p. 527).

En la presente investigación se plantea a los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos como son la negociación, la mediación y la conciliación a efectos de que los agentes económicos del mercado se sirvan como instrumento del libro de reclamaciones para solucionar los conflictos que surjan antes, durante o después de las relaciones de consumo en tiempo breve. Los conflictos generan desgastes emocionales y hasta físicos en las personas

por ello deben ser solucionados en un plazo más corto posible que mejor empleando alternativas que contribuyan a hacerlo y poner fin a los problemas en materia de protección al consumidor. Referente a lo señalado Sierralta (2012) considera que:

Las personas, las empresas y los países no pueden vivir dentro del conflicto, por lo menos durante mucho tiempo pues es desgastante, no productivo e impide la realización de otros objetivos. Por ello es que la ciencia del comportamiento humano, el derecho, la sociología y la ciencia política han creado una serie de mecanismos para enfrentarlo y resolverlos, como son la negociación, la mediación, la conciliación, el arbitraje, el mini-juicio, el servicio legal pre-pago, el tribunal multipuertas e incluso los amigables componedores o llamadas genéricamente facilitadores. Así como los equipos de investigación o grupos especiales. (p. 146).

Los conflictos tienen un inicio y un fin pero en principio lo cierto es que está en la voluntad y el conocimiento de las partes proveedor y consumidor, cuanto dure un conflicto y por supuesto el procedimiento a seguir para poner fin a la controversia, obteniendo resultados positivos que beneficien al proveedor y consumidor así como disminuir progresiva y significativamente la carga procedimental en los órganos resolutivos del Indecopi en esta línea de ideas Padilla citado en Roque (2006) precisa que:

(...) es necesario buscar instrumentos que permitan obtener resultados más satisfactorios para las partes y que, a su vez ayuden a descongestionar los tribunales y a ubicarlos en su verdadero rol. Por la sociedad y por el propio Poder Judicial, la adopción de alternativas resulta impostergable. Es necesario crear conciencia de que debemos, si resulta más apropiado, negociar las diferencias en lugar de demandar judicialmente. Este último recurso, en definitiva, siempre estará disponible, si alguna de las alternativas se muestra inconveniente. (p. 38).

En el campo del Derecho Administrativo específicamente en materia de Derechos del Consumidor, los métodos alternativos de resolución de conflictos aportarían progresivamente a una eficaz reducción de la carga procedimental en los órganos resolutivos especializadas en protección al consumidor del Indecopi, optando por negociar frente a una controversia entre el proveedor y consumidor, siendo la decisión más idónea que les beneficie a ambas partes.

Presentar una denuncia que dé inicio a un procedimiento administrativo sancionador no siempre resulta beneficioso a los intereses de ninguna de las partes sobre todo en la situación del consumidor como afectado, por cuestiones económicas, tiempo y otros, más aun si se presentarían recursos impugnatorios contra la resolución final que le favorezca, postergando y a la vez convirtiendo el cumplimiento de la medida correctiva en una conducta incierta del proveedor, peor aún que agotada la vía administrativa se puede acudir a las instancias del Poder Judicial a través de un proceso contencioso administrativo, accionable por el proveedor. Por ello para, Roque Caivano, Gobbi y Padilla (2006)

Los medios autocompositivos deberían actuar como filtros que retengan todas aquellas situaciones litigiosas en las que pueda lograrse una solución a partir de la voluntad de las partes. La solución más adecuada –de ser posible- es la que las propias partes encuentran: será la que mejor atienda sus necesidades y la que tenga mayores probabilidades de ser cumplida espontáneamente. La negociación y la mediación son los medios alternativos que permiten alcanzar el ideal: una solución mutuamente acordada.

En el litigio, la potestad jurisdiccional y las férreas normas de los códigos de forma imponen restricciones absolutas que implican resignar irremediabilmente el control de las partes tanto sobre el procedimiento como sobre la solución.

Como colofón de lo dicho en este punto, señalamos que, en tanto logremos percibir la función de los métodos alternativos como una malla protectora de la justicia –que

retenga asuntos que no requieren el desgaste del sistema tribunalicio- mucho se habrá hecho en favor del Poder Judicial. Y si ese cambio cultural se viera complementado con modificaciones estructurales al procedimiento judicial, con una concientización del rol de los jueces en el proceso y con soluciones definitivas a los crónicos problemas de infraestructura y recursos del poder judicial, la mejora del servicio sería sensible, con beneficio directo para los ciudadanos y para la propia judicatura, que ganará prestigio y el respeto de la gente. (pp. 38, 39 y 40).

En materia de protección al consumidor si bien el procedimiento inicia en sede administrativa una vez agotada dicha instancia las partes tienen el acceso al Poder Judicial a través de un proceso contencioso administrativo, por tanto considero que el Estado al implementar los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos sirviéndose del Libro de Reclamaciones como un instrumento, tendría múltiples beneficios no solo de naturaleza económica sino también la confianza y la credibilidad de las partes sobre todo de los consumidores.

Implementar los mecanismos de resolución de conflictos en derecho de consumo tiene diversas aristas, por lo que el Libro de Reclamaciones resultaría un instrumento valioso para todos los métodos alternativos que coadyuve a solucionar los litigios en las relaciones de consumo; al respecto Goldberg, Sander, y E. A. citado en Roque Caivano et al. (2006), afirman que,

(...) las posibilidades de implementar mecanismos de resolución de conflictos con exclusión total o parcial de los órganos jurisdiccionales del Estado son tan amplias como puede ser la creatividad de las partes y de quienes las asesoran. Con la sola limitación de las cuestiones de orden público. Que resultan indispensables para los particulares (...), en consecuencia, (...) las partes podrán procurar la solución de sus divergencias por los medios que juzguen más adecuados. (p. 40).

Los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos son alternativas flexibles, céleres para la solución de conflictos con resultados beneficiosos para las partes y sin duda para el Estado, sobre este punto Roque et al. (2006) señalan que:

Como contrapartida, los métodos no adjudicativos tienen la gran ventaja de eliminar rigideces, permitiendo a las partes y a sus abogados –sea directamente o con la asistencia de un tercero- trabajar creativamente para arribar a una solución que satisfaga los intereses de ambas. El objetivo de métodos como la negociación o la mediación no es determinar cuál de las partes tiene la razón. Lo que se procura es bucear en los verdaderos intereses de las partes, los que muchas veces no son tan opuestos y contradictorios como se percibe inicialmente. (p. 74).

Al celebrar diversas relaciones de consumo la posibilidad de que se presenten controversias entre el proveedor y consumidor siempre estará latente por ello es imprescindible que ambas partes conozcan los beneficios de los mecanismos autocompositivos para la solución de conflictos y que en el campo de los derechos del consumidor utilicen el libro de reclamaciones como un instrumento a fin de encontrar una solución eficiente, porque sus intereses no será afectado ni impuesto por la decisión de un tercero como el de la autoridad administrativa o arbitro; al respecto, el profesor Pinedo (2011) precisa que,

(...). Las formas autocompositivas son única y exclusivamente expresión de voluntad de las partes, (...), lo que se busca es una solución mutuamente satisfactoria a la controversia, y para llegar a ello se implementa un proceso de comunicación entre las partes, proceso en el cual se apela a la imaginación y a la creatividad. (párr.7).

#### ***2.1.5.1. La negociación.***

Su regulación en el sistema legislativo peruano lo encontramos en el título III, artículo 1302° del Código Civil que lo define como transacción, dándole el poder a las partes para que

decidan sobre algún asunto dudoso o litigioso, evitando el pleito que podría promoverse o finalizando el que está iniciado. Del mismo modo, dicho enunciado normativo advierte sobre las concesiones recíprocas y que a través de estas se pueden crear, regular, modificar o extinguir relaciones diversas de controversia y le reconoce la calidad de cosa juzgada.

En la regulación especial, se incorporó el artículo 107-A al Código de Protección y Defensa del Consumidor mediante el Decreto Legislativo N° 1308-2016, específicamente en su numeral dos faculta a las partes a llegar a un acuerdo mediante una transacción. MARC reconocido legalmente como una forma de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte.

Sin duda la primera alternativa de solución frente al conflicto de cualquier índole desde tiempos antiguos es la transacción o negociación iniciando con una comunicación asertiva en un ambiente de dialogo alturado; al respecto, el autor Romero (2005) refiere que es:

La forma natural de enfrentar y resolver cualquier discrepancia o conflicto, es por lo general, primero, encarar el problema “cara a cara”, comunicándonos con la otra parte para lograr algún resultado que satisfaga nuestros intereses; sólo cuando este procedimiento falla es que recurrimos a otros métodos como la violencia (verbal, gestual o física), la adaptación o sumisión, o evasión.

Este proceso de relación “cara a cara”, que existe entre dos o más partes que enfrentan un conflicto, se conoce con el nombre de Negociación o Transacción, y se caracteriza, entre otros aspectos, porque son las partes quienes, directamente, sin la intervención de un tercero, resuelven “su problema” (pp. 24 y 25).

La negociación es la forma ideal de solucionar la controversia porque no intervienen intermediarios, únicamente participan las partes proveedor y consumidor, quienes a través de un dialogo alturado y con alta creatividad encuentran una solución que beneficie a sus intereses, en esta línea de ideas para Pinedo (2011), “(...) es técnica porque existe un instrumental teórico,

y es arte porque cada negociador puede desarrollar sus propias habilidades para poder conseguir sus objetivos” (párr.10).

Se requiere que las partes interesadas cuenten con mucha educación y cultura para que este mecanismo les resulte útil para la solución de sus disputas. Sierralta (2012) explica una de las características principales de la negociación y señala que se trata de:

(...) un mecanismo de solución de controversia a través del cual las partes involucradas en el conflicto hacen ofertas, contraofertas y concesiones, directamente o través de representantes. Si el proceso es exitoso, una solución aceptable en la relación contractual para ambos lados es aceptada y el conflicto es efectivamente resuelto. Si, en cambio, la negociación no es exitosa, el conflicto puede llegar a intensificarse, pero queda un resultado, que es la identificación de su existencia frente al cual podrán articularse otros mecanismos. (p. 146).

La negociación constituye una forma ideal de los mecanismos autocompositivos para solucionar las controversias directamente entre las partes, en Derecho de Consumo proveedor y consumidor en un ambiente que promueva un dialogo que les permita identificar sus intereses y encontrar la solución más idónea empleando el Libro de reclamaciones como instrumento, sobre este punto Flint (2007) define que:

(...). La negociación es un proceso de comunicación dinámico en el cual dos o más partes intentan resolver diferencias y defender intereses en forma directa, para lograr una solución satisfactoria. En toda negociación hay una confrontación de intereses. Estas diferencias deben ser resueltas por las partes, aprovechando los distintos valores que cada una de ellas defiende. Se dice que todos somos iguales, pero basta mirarse al espejo para comprobar la falsedad de esta afirmación. Somos diferentes, y allí reposa la ventaja de todo problema. Como pensamos y sentimos de distinta forma asignamos valores diferentes a lo que queremos. Ello nos permite intercambiar cosas. La próxima

vez que alguien nos diga que somos iguales completaremos la oración: “somos iguales ante la ley, pero no soy igual ni con mi hermano gemelo, lucimos igual pero somos dos personas diferentes, dos mundos aparte, pues cada persona es única, producto de la herencia genética y de la suma de experiencias. (p. 6).

En toda relación de consumo el proveedor y consumidor son personas diferentes, tienen intereses cada uno en su respectivo rol, considerare algunos por ejemplo el consumidor busca satisfacer sus necesidades por ello acude al mercado a fin de contratar los servicios o adquirir los productos que el proveedor oferta, este último tiene el interés de vender sus productos o servicios, generar confianza en el consumidor para que surta un efecto multiplicador favorable a su empresa para incrementar su volumen de venta, construir y conservar una buena reputación que de un alto valor económico a su marca comercial u otro signo distintivo.

Por consiguiente, frente a una controversia en la relación de consumo el Libro de Reclamaciones resulta un instrumento de suma utilidad para que el consumidor invite al proveedor al inicio de un dialogo mediante la presentación de una queja o reclamo para que ambos encuentren una solución salomónica y que la relación de consumo mejore y en lo posible se mantenga, se consolide generando confianza y satisfacción, para esto es imprescindible la tolerancia y la creatividad de las partes sobre todo del proveedor por la asimetría informativa que se puede superar en gran medida con la negociación a través de una comunicación directa y asertiva.

Flint (2007) define dos formas de negociación, la distributiva, posicional o de suma cero y la integrativa; al primero lo considera como, “(...) la típica negociación del regateo: cuanto más rebajamos un precio, más concesiones hacemos y viceversa. Según Fisher y Ury, hay dos estilos dentro del género de la negociación posicional: el estilo suave y el estilo duro” (p. 17).

Teniendo al Libro de Reclamaciones como un instrumento para el mecanismo de la

negociación se presentará en más de un conflicto de consumo los regateos, realidad que les permita a las partes arribar a un acuerdo por ello considero que deben emplear el método más reflexible, decisión que dependerá de cada caso en concreto debido a que existen escenarios excepcionales que requieren el empleo de un método duro o rígido.

La segunda forma enunciada por Flint (2007) es la negociación integrativa, que consiste en el método más idóneo para solucionar las controversias entre las partes de una relación de consumo; al respecto, el citado autor considera que:

(...) no todo es regateo. Las negociaciones sofisticadas y profesionales privilegian el modelo integrativo o principista, que obliga a un mayor trabajo preparatorio. En este modelo, el conflicto se separa de las personas. Las partes son duras con el problema, pero suaves con la gente. Se descubren los intereses en juego y se busca aplicar la creatividad mediante la generación de opciones que deben basarse en criterios objetivos (p. 17).

En conflictos que surjan de las relaciones de consumo en la mayoría de situaciones las partes contarán con elementos objetivos que les permita identificar sus intereses y una solución que les beneficie a ambos, como puede ser los comprobantes de pago, el producto adquirido entre otros, para mi perspectiva el libro de reclamaciones sería el elemento e instrumento por excelencia que abarque toda posible situación del cual pueden servirse el proveedor y consumidor para comprender el problema y negociar, oportunidad en la que las partes deben guardar la compostura y resolver creativamente la dificultad surgida, sobre todo el proveedor debe tener una actitud pacífica con su cliente y analítica con los documentos.

El Libro de Reclamaciones constituiría un excelente instrumento de la negociación, la solución a las controversias en las relaciones consumo sería ideal a través de este primer mecanismo autocompositivo.

### ***2.1.5.2. La mediación.***

El artículo 148° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, estipula que los consumidores pueden someter a mediación la controversia surgida con el proveedor con anterioridad a la tramitación de un procedimiento administrativo por infracción a las disposiciones de dicho Código.

Con la incorporación del artículo 107-A al CPDC mediante el Decreto Legislativo N° 1308-2016, se reconoce a la mediación como una forma de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte, lo podemos encontrar el numeral dos del referido enunciado normativo.

En la especialidad de Derechos del Consumidor legalmente la mediación es un mecanismo de solución y conclusión de un conflicto, es válido antes de iniciar el procedimiento así como una vez iniciada, en consecuencia el proveedor y consumidor pueden servirse de dicho MARC para poner fin al problema suscitado en una relación de consumo o previa a esta.

Existen situaciones que pese a los esfuerzos realizados por las partes no se arriban a un acuerdo, del mismo modo también existen casos en las que las partes no colaboran para el desarrollo de un dialogo asertivo que busque una solución al altercado en una relación de consumo entre el proveedor y consumidor, en atención a este punto la doctrina y la legislación Norte Americana específicamente en Estados Unidos por la década de 1970 desarrolló otras alternativas de resoluciones de conflicto como la mediación. Sobre lo expuesto, Romero (2005) refiere que.

Cuando las partes no pueden solucionar directamente una controversia y se interrumpen las conversaciones, pueden recurrir a un tercero neutral para que promueva nuevas reuniones y el reinicio del diálogo a fin de que las partes desplieguen sus mejores esfuerzos en encontrar una solución. El tercero no plantea alternativas de solución, únicamente se limita a ser un facilitador del diálogo. (p. 18).

La tarea de un mediador es muy importante en un conflicto entre las partes proveedor y consumidor que en ciertas situaciones se encuentran invadidos de emociones negativas que imposibilitan un diálogo alturado y asertivo para abordar una solución frente al conflicto en una relación de consumo, circunstancia que puede ser superado con la mediación. En esa línea de ideas Flint (2007) afirma que:

En la mediación, el mediador ayuda a las partes a encontrar sus propias soluciones. El mediador dirige el proceso, pero no sugiere fórmulas de solución. Las partes deciden por sí mismas el contenido del acuerdo. De esta forma se optimiza la “propiedad” del mismo, asegurando un alto grado de ejecución y cumplimiento. (p. 528).

Las partes identifican sus intereses en el conflicto y son ellos quienes plantean alternativas de solución para llegar a un acuerdo en un ambiente de dialogo constructivo promovido por el mediador; por ende, el proveedor asume un compromiso frente al consumidor, lo cierto es que ante ciertos hechos ambos asumirán compromisos y responsabilidades para la ejecución del acuerdo que pone fin a la incertidumbre. En idea de Morales (2016) “La mediación es *necesaria* para las personas, porque les ofrece la *oportunidad* de aprender de su propio conflicto y obtener un beneficio *compartido* del mismo, algo que nunca hubiesen imaginado” (p. 86).

Sobre el rol que desempeñan los mediadores en el proceso de la mediación Sierralta (2012) alega que:

Los mediadores no tienen un poder formal y no pueden imponer un acuerdo solamente lo esbozan. Buscan clarificar los temas en controversia y estimular la comunicación entre los oponentes. Ofrecen algunas veces recomendaciones específicas para el compromiso o las soluciones de integración; entre otros casos, ellos solamente guían las disputas para que los participantes las solucionen por si solos. (p. 147).

El libro de reclamaciones sería un instrumento válido y útil para facilitar el proceso de la mediación entre un proveedor y consumidor, siempre que se cambie la idea creada en la mente de ambas partes con respecto a dicho documento que en la mayoría no es la acertada. Asimismo, en las transacciones comerciales a través de medios electrónicos como el internet, el presente mecanismo es excelente para cumplir y superar las expectativas del consumidor respecto a la rapidez en la solución a sus reclamos, sobre este punto Dioguardi (2016), precisa que; “(...) la mediación se puede realizar en línea o por otros medios de comunicación que permite la transacción a distancia, con la condición que las partes estén de acuerdo, la misma facilidad tendrán las personas domiciliadas en el extranjero” (p. 305).

La mediación resulta imprescindible para aquellas relaciones de consumo celebradas remotamente donde las partes no se conocen, en razón a las ventas electrónicas que cada vez son más numerosas, frente a este hecho la alternativa más idónea resulta un proceso de mediación para lo cual también resulta sumamente útil el libro de reclamaciones virtual como un instrumento que permite identificar los intereses de las partes para lograr una solución, del mismo modo será de utilidad para el mediador para que le facilite desempeñar su rol.

Para Amestegui (2016) “(...), el objetivo de la mediación reside en llevar a las partes desde posiciones de derecho o de poder a centrarse en Intereses o satisfacción de necesidades subyacentes” (p. 61).

### ***2.1.5.3. Conciliación.***

La Ley de Conciliación N° 26872, modificado por el Decreto Legislativo N° 1070, en el artículo 5° señala que es una institución que se constituye como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos, por el cual las partes acuden ante un Centro de Conciliación extrajudicial a fin que se les asista en la búsqueda de una solución consensual al conflicto. En Derechos del Consumidor el Indecopi promueve la conciliación de manera gratuita a través del SAC, previo al inicio de un procedimiento a través del trámite de un reclamo. Asimismo, los

órganos resolutivos tienen la facultad de promover la conciliación en cualquier etapa del procedimiento de oficio o a petición de cualquiera de las partes hasta antes de que se emita la Resolución Final.

En la regulación especial el artículo 147° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reconoce la facultad al consumidor y proveedor de llegar a un acuerdo con anterioridad o durante la tramitación del procedimiento a través de la conciliación, la autoridad de consumo puede promoverlo y puede plantear fórmulas de arreglo, previo conocimiento de los hechos que dieron lugar al conflicto de consumo, quedando en la voluntad de las partes evaluarla y aceptarla.

Complementando al párrafo precedente el numeral dos del artículo 107-A del CPDC, enunciado normativo incorporado mediante el Decreto Legislativo N° 1308-2016, reconoce a la conciliación como un mecanismo de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte.

Los mecanismos alternativos de resolución de conflictos son niveles a los que se llegan una vez que ninguna de los medios empleados previamente funcionó y lo eficaz es evitar pasar al siguiente nivel, por lo tanto la última alternativa en que las partes pueden manifestar su voluntad y evitar una imposición para solucionar el conflicto es la conciliación.

Según Pinedo (2016) “La conciliación es la acción destinada a componer, concordar o avenir a las partes en conflicto con el objeto de evitar un pleito o concluir uno ya iniciado” (p. 114). Del mismo modo el Diccionario de la Real Academia Española, define que conciliación, deriva del latín *conciliatio*, siendo la denominación que recibe la acción y efecto de conciliar.

La conciliación es un mecanismo autocompositivo, procedimiento a través del cual las partes en conflicto frente a una relación de consumo intentan buscar una solución mutuamente satisfactoria al altercado, siempre respetando la manifestación de voluntad del proveedor y

consumidor, existirá acuerdo siempre que las voluntades de ambos coincidan para poner fin al problema.

Sobre el desarrollo de la conciliación y el rol del tercero en el procedimiento, Romero (2005) explica que:

(...) es el proceso donde interviene un tercero neutral, que tiene la facultad de sugerir alternativas de solución cuando las partes no logran llegar a un acuerdo, pero, las partes retienen el poder de decisión para aceptar o rechazar las sugerencias del conciliador. (p. 28).

El conciliador goza de potestad para sugerir alternativas de solución al conflicto del proveedor y consumidor en una relación de consumo, dicha facultad es lo que marca la diferencia entre la conciliación y la mediación. El profesor Zegarra citado en Pinedo (2016) define a,

La conciliación como el acto voluntario que realizan las partes ante un tercero –siempre que se trate de derechos disponibles-, haciendo uso de su libre voluntad y de su ánimo de conciliar, para poner fin a su conflicto de intereses, concluyendo el proceso iniciado- para el caso de la conciliación intraprocesal-, o evitando el que pueda iniciarse-para la conciliación preprocesal-. (p. 115).

El objetivo de tener como instrumento al libro de reclamaciones para el mecanismo de la conciliación entre el proveedor y consumidor es que el conflicto se solucione antes de iniciar cualquier procedimiento ante la autoridad administrativa competente como es el INDECOPI. Pero puede funcionar correctamente en casos en que ya se encuentren en trámite procedimental a efectos de poner fin a la disputa y en consecuencia el archivo del procedimiento iniciado.

Díaz (2016) considera que, “(...), los ciudadanos no solo tenemos el derecho de elegir resolver nuestras controversias a través de la conciliación como parte de nuestro pleno ejercicio de libertad; sino que debemos comprender que también es nuestro deber intentar agotar

mecanismos de solución” (p. 148).

El rol del conciliador frente al conflicto de consumo entre el proveedor y el consumidor, como tercero neutral, imparcial y objetivo con facultades para proponer fórmulas de solución, es un indicador importante en razón a que se trata de un profesional con habilidades para la solución de controversias y con capacidad para promover un ambiente de dialogo que contribuya a un arreglo pacífico; al respecto, Flint (2007) describe que, “(...) el conciliador calma los ánimos exaltados, rebaja los pedidos exagerados, explica posiciones y recibe confidencias. Debe ganarse la confianza de ambas partes y ser imparcial, pues en ello radica su autoridad” (p. 6).

Del mismo modo, sobre la labor del conciliador Sierralta (2012) precisa que:

La técnica en cambio es responsabilidad del profesional responsable de orientar a las partes. Por ello es que en Colombia, Perú, Uruguay y Costa Rica se forman y entrenan a los conciliadores. De igual manera, la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional CNUDMI o UNCITRAL – por sus siglas en inglés- ha diseñado un manual y reglas sobre la conciliación comercial internacional. (p. 148).

La preparación y capacitación de los conciliadores es indispensable más aun cuando se trata de una materia especializada como es el Derecho de Consumo, profesionalismo que beneficiará al sistema y a las partes, asimismo, el conocimiento y la concientización a los agentes económicos del mercado respecto a la utilidad del libro de reclamaciones como instrumento para la conciliación resulta imprescindible para ser eficaz.

#### **2.1.6. Concurso primero los clientes**

Es un reconocimiento que implementó el Indecopi desde el año 2014 a las buenas prácticas comerciales de las empresas que benefician a los consumidores y que a la vez les permita crecer y mejorar continuamente como proveedores, siendo un ejemplo imitable en el mercado y que básicamente debe tener tres características, de impacto, de innovación y debe

ser susceptible de réplica. El Indecopi en el compendio concurso primero los clientes (2016), señala que, “nace como una plataforma que busca valorar a las empresas que especialmente se esmeran por respetar los derechos de los consumidores en lo referido a la gestión y atención de reclamos” (p. 9).

Tabla 1

Resultado de los primeros concursos.

Categorías	Empresas ganadoras por año			
	2014	2015	2016	2017
I. Mecanismos de información	Asbanc – Asociación de Bancos del Perú. Práctica empresarial premiada: “No hagas tanta luz”	Consortio Lima Actividades Comerciales Práctica empresarial premiada: “Usa el medidor de agua”	Enosa, Electronoroeste S.A. Práctica empresarial premiada: “Aprendiendo con energía”	Acceso crédito vehicular Práctica empresarial premiada: “Club del conductor”
II. Atención de Reclamos	DHL Express Perú S.A.C. Práctica empresarial premiada: “Cultura enfocada en nuestros clientes”	Ensa, Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A. – Electronorte S.A. Práctica empresarial premiada: “Actividades comerciales con soporte interactivo <i>online</i> -Accion”	Electro Oriente S.A., Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Oriente S.A. Práctica empresarial premiada: “Rapinerger: Rapidez en la reposición de la energía”	Ensa Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A. Práctica empresarial premiada: “Ensa oficina móvil llega a tu barrio”
III. Ejecución de garantías	MCP Joyeros de Ignacio Puicón Risco Práctica empresarial premiada: “Garantía más un plus”	Kuna de Inalpaca Tpx S.A. Práctica empresarial premiada: “Garantía de calidad que trasciende fronteras”.	Banco Financiero Práctica empresarial premiada: “Obtén tu constancia de no adeudo con una llamada”	Banco Financiero Práctica empresarial premiada: “En caso de siniestro, tranquilo estamos contigo”

---

 IV Mypes

 Andean Explorers  
 Cusco  
 Práctica empresarial  
 premiada: “Experiencia  
 majestuosa en la  
 maravilla del mundo:  
 Cusco Machupicchu”
 

---

*Nota.* Tomado del “Compendio del Concurso 2014, 2015 y 2016”. Indecopi. 2016. 1era. ed., Lima, Perú. Sitio web del Indecopi. 2017.

Para el cuarto concurso efectuado en el año 2017 el Indecopi creó una nueva categoría denominado “Mypes”. El Libro de Reclamaciones sería una herramienta imprescindible para promover buenas prácticas en gestión de reclamos si se le daría el uso apropiado a dicho documento para ello se requiere campañas de sensibilización a través de talleres de capacitación para proveedores y consumidores, exponiendo los múltiples beneficios que les permitiría conocer para implementar buenas políticas y prácticas empresariales como las que vienen participando en el concurso “Primero los Clientes”, que les permite mostrar calidad en los productos y servicios que ofertan logrando una mejora continua y superando las expectativas de sus clientes.

## **2.2. Marco conceptual**

Los términos que se emplean en el desarrollo del presente trabajo de investigación se definen del modo siguiente:

### **2.2.3. Libro de Reclamaciones.**

De acuerdo al Decreto Supremo N° 011-2011/PCM, es un documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.

#### **– Autocompositivo**

Ledesma (2000) refiere que es el “sistema de solución de conflictos, donde sólo la voluntad de las partes involucradas en él va ser lo único que ponga fin a tal antagonismo” y

Romero Gálvez (2005) señala que en esta clasificación se ubica la negociación o transacción y también la Mediación y la Conciliación, en tanto que es la voluntad de las partes la que resuelve el conflicto, pues el tercero – mediador o conciliador – no tienen la potestad de solucionar la controversia.

– **Conflictos**

De acuerdo a la Real Academia Española, discrepancia entre dos o más partes respecto a un hecho que genera disconformidad.

– **Prevención**

La Real Academia Española define que, es preparar con antelación lo necesario para un fin, anticiparse a una dificultad, prever un daño, avisar a alguien de algo.

– **Protección**

De acuerdo a la Real Academia Española, es proteger, resguardar, defender o amparar a algo o alguien. La protección es un cuidado preventivo ante un eventual riesgo o problema.

– **Productos**

Bienes ofertados por los proveedores que se encuentra en el mercado para la adquisición de los consumidores. De acuerdo al CPDC cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, de origen nacional o no.

– **Queja**

El Decreto Supremo N° 011-2011/PCM define que, es la manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. La queja tampoco constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por

infracción a la normativa de protección al consumidor.

– **Reclamo**

De conformidad al Decreto Supremo N° 011-2011/PCM, es la manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor.

– **Servicios**

Son actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción comercial. El CPDC define que es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales. No están incluidos los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia.

## **Capítulo III**

### **Metodología**

#### **3.1. Método de investigación**

El método de investigación utilizado fue el interpretativista, reflejado en el enfoque denominado cualitativa. Alesina et al (2011) propone comprender e interpretar la realidad social en sus diferentes formas y aspectos. Para ello se basa en técnicas que no implican el análisis por variables, sino por casos y no aparece el uso de la estadística.

#### **3.2. Configuración de la investigación**

##### **3.2.1. Enfoque de la investigación.**

La investigación fue realizada bajo el enfoque cualitativo. Geertz (1976) afirma que este tipo de investigación es un proceso iterativo que involucra viajes hacia atrás y hacia delante entre los diferentes componentes del proceso de investigación, evaluando las implicancias de los propósitos, teoría, preguntas de investigación, metodología y amenazas a la validez.

Hammersley y Atkinson (1994) señalan que es un proceso reflexivo que funciona a lo largo de los distintos componentes de la investigación.

##### **3.2.2. Tipo de investigación.**

Se describió y contextualizó el tipo de investigación cualitativa que se realizó en el presente trabajo de investigación, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) corresponde a:

### ***Teoría fundamentada.***

Glaser y Strauss (1967) mencionan que la Teoría Fundamentada es un método de investigación en la que la teoría surge de los datos. Esta metodología tiene por objeto identificar los procesos sociales como punto central de la teoría.

Es una teoría derivada de datos recopilados de manera sistemática y analizada por medio de un proceso de investigación. (Corbin y Strauss, 1990).

El instrumento que se empleó para la investigación fue la entrevista dirigida a: (i) expertos en materia de Derechos del Consumidor, (ii) los proveedores de productos y servicios, así como (iii) los consumidores.

La teoría fundamentada se caracteriza por admitir un diseño flexible, en consecuencia le permitió a la investigadora dialogar a profundidad sobre puntos de mayor relevancia al momento de la entrevista a expertos, proveedores y consumidores. Como resultado se obtuvo datos de la realidad cotidiana desde el rol de cada sujeto de estudio respecto al uso del Libro de Reclamaciones e información de cómo los MARCs podrían funcionar para solucionar los conflictos en materia de Derechos del Consumidor a través de las hojas de reclamaciones.

Al evaluar y analizar los datos obtenidos en campo, también la investigadora empleó otras técnicas como la observación para reforzar, complementar y construir una teoría más sólida a fin de responder a los problemas y propósitos planteados en la presente tesis. Del mismo modo se presentaron posturas contradictorias; sin embargo, la teoría fundada permitió maximizar las similitudes.

#### **3.2.3. Nivel de investigación.**

La tesis desarrollada corresponde al nivel exploratorio y descriptivo.

#### **3.2.4. Diseño de la investigación.**

El trabajo de investigación es de enfoque cualitativo desarrollado a través del diseño sistemático y constructivista Shuttleword señala que, la investigación cualitativa

probablemente posee el diseño más flexible de todas las técnicas experimentales, porque comprende una variedad de métodos y estructuras aceptadas, asimismo, el mismo autor afirma que:

Ya sea un estudio de caso individual o una amplia entrevista, este tipo de estudio debe ser llevado a cabo y diseñado con cuidado, aunque no existe ninguna estructura estandarizada. (Shuttleword, 2019, párr. 8).

### **3.3. Sistema de categorías**

#### **3.3.1. Unidad temática y categorización.**

La unidad temática en esta investigación hizo referencia a los “Mecanismos Autocompositivos” de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor, empleando como instrumento al Libro de Reclamaciones, siendo la unidad que reflejó el problema que fue investigado a través del enfoque cualitativo, la cual ha sido analizada.

Para un análisis idóneo de la unidad temática en correspondencia con los datos recabados, se consideró de acuerdo a Rodríguez, Gil y Garcés (1999) que entre las tareas de reducción de datos cualitativos, posiblemente las más representativas y al mismo tiempo las más habituales sean la categorización y la codificación. En el cual hacen énfasis en que el análisis de datos cualitativos se caracteriza precisamente por apoyarse en este tipo de tareas.

La teorización de resultados cualitativos debe guardar coherencia entre la pregunta de investigación, los objetivos, la unidad temática, las categorías de análisis y los procedimientos para analizar la información. De acuerdo a Narváez (2014) para categorizar y codificar los resultados cualitativos se debe identificar los temas y segmentos (unidades temáticas) dentro de las notas de las entrevistas, documentos u observaciones en la que se considera que los temas son las ideas y patrones comunes que se observan a medida que lee los datos que han recopilado.

Se presenta las tablas que conforman esta investigación que comprende la unidad temática, categoría de análisis, caracterización y código, aplicadas a los sujetos de estudio en la entrevista.

Tabla 2

Expertos

<b>UNIDAD TEMÁTICA</b>	<b>CATEGORÍA DE ANÁLISIS</b>	<b>CARACTERIZACIÓN (ITEMS)</b>	<b>CÓDIGO</b>
<b>Mecanismos Autocompositivos</b>	<b>1. Negociación o Transacción</b>	P1 ¿El libro de reclamaciones promueve la negociación a través de un proceso comunicacional entre las partes? ¿Por qué?	EPENP1
		P2 ¿Desde su punto de vista cuál de las partes no permite una comunicación directa para negociar y lograr a una solución?	EPENP2
		P3 ¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses comunes? ¿Por qué?	EPENP3
		P4 ¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses diferentes? ¿Por qué?	EPENP4
		P5 ¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses contrapuestos? ¿Por qué?	EPENP5
		P6 ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, donde una de las partes gana y el otro pierde? ¿Por qué?	EPENP6
		P7 ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, donde ambas partes ganan? ¿Por qué?	EPENP7

---

<b>2. Mediación</b>	P1 ¿El libro de reclamaciones promueve la mediación a través de un proceso voluntario, no adversarial y confidencial entre las partes? ¿Por qué?	EPEMP1
	P2 Desde su punto de vista profesional para los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que les asista en la mediación a las partes en conflicto? ¿Por qué?	EPEMP2
	P3 El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de arreglo: ¿Qué opinión le merece dicho rol para la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?	EPEMP3
<b>3. Conciliación</b>	P1 ¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando las partes recurren a un tercero, quien los convoca y facilita el reinicio del dialogo? ¿Por qué?	EPECP1
	P2 ¿Los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones aportarían a que el tercero exponga a modo de sugerencia alternativas de solución? ¿Por qué?	EPECP2
	P3 ¿Cuál es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos consignados en Libro de Reclamaciones?	EPECP3

---

Tabla 3

Proveedores

UNIDAD TEMÁTICA	CATEGORÍA DE ANÁLISIS	CARACTERIZACIÓN (ITEMS)	CÓDIGO
Mecanismos Autocompositivos	1. Negociación o Transacción	P1 ¿Qué opinión le merece si el Libro de Reclamaciones le permitiré negociar con su cliente para dar una solución a sus reclamos y quejas?	EPIPNP1
		P2 ¿Su cliente y su empresa al utilizar el Libro de Reclamaciones tendrían intereses comunes a negociar? ¿Por qué?	EPIPNP2
		P3 ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre su empresa y su cliente frente a un reclamo, donde uno de los dos gana y el otro pierde? ¿Por qué?	EPIPNP3
		P4 ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre su empresa y su cliente frente a un reclamo, donde los dos ganan? ¿Por qué?	EPIPNP4
	2. Mediación	P1 ¿El Libro de Reclamaciones promueve o promovería entre su empresa y su cliente la mediación a través de un proceso voluntario y confidencial para la solución a reclamos? ¿Por qué?	EPIPMP1
		P2 Desde su experiencia empresarial para los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que les asista en la mediación a su empresa y a su cliente frente a un reclamo? ¿Por qué?	EPIPMP2

---

**3. Conciliación**

P3 El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de solución, promueve y facilita el dialogo entre la empresa y el cliente: ¿Qué opina usted sobre la función del mediador para la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?

EPIPMP3

P1 ¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando su empresa y su cliente acuden a un conciliador, quien los cita y facilita el inicio del dialogo? ¿Por qué?

EPIPMP1

P2 ¿Los reclamos y las respuestas establecidas en el Libro de Reclamaciones aportarían a que el conciliador sugiera alternativas de solución? ¿Por qué?

EPIPMP2

P3 ¿Cuál es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones de su empresa?

EPIPMP3

---

Tabla 4

Consumidores

UNIDAD TEMÁTICA	CATEGORÍA DE ANÁLISIS	CARACTERIZACIÓN (ITEMS)	CÓDIGO
Mecanismos Autocompositivos	1. Negociación o Transacción	P1 ¿Qué opina usted si el Libro de Reclamaciones le permitiera tener una solución rápida de parte del proveedor a sus reclamos mediante una negociación? ¿Por qué?	EPICNP1
		P2 ¿Usted como cliente al utilizar el Libro de Reclamaciones para reclamar y la empresa, ambos tendrían intereses comunes a negociar? ¿Por qué?	EPICNP2
		P3 ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre usted y la empresa frente a su reclamo, donde uno gana y el otro pierde? ¿Por qué?	EPICNP3
		P4 ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre usted y la empresa frente a su reclamo, donde ambos ganarían? ¿Por qué?	EPICNP4
	2. Mediación	P1 ¿El Libro de Reclamaciones promueve o promovería entre usted y la empresa la mediación a través de un proceso voluntario y confidencial para una solución a su reclamo? ¿Por qué?	EPICMP 1
		P2 En su opinión: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que les asista en la mediación a usted y a la empresa frente a su reclamo? ¿Por qué?	EPICMP 2

---

**3. Conciliación**

<p>P3 El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de solución, promueve y facilita el dialogo entre la empresa y usted como cliente: ¿Qué opina usted sobre la función del mediador para la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?</p>	<p>EPICMP 3</p>
<p>P1 ¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando usted y la empresa acuden a un conciliador, quien los cita a una reunión y facilita el inicio del dialogo? ¿Por qué?</p>	<p>EPICCP1</p>
<p>P2 ¿Los reclamos y las respuestas escritas en el Libro de Reclamaciones ayudarían a que el conciliador sugiera alternativas de solución? ¿Por qué?</p>	<p>EPICCP2</p>
<p>P3 ¿Cuál considera que es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos que usted detallaría en el Libro de Reclamaciones de la empresa?</p>	<p>EPICCP3</p>

---

### 3.4. Selección de los sujetos de estudio

Se seleccionó a doce sujetos de estudio y se desarrolló del modo siguiente:

#### 3.4.1. Población.

De acuerdo a Pineda y otros (1994, p. 108) "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros".

En consecuencia, la población lo integran doce personas que se vinculan en la materia que fue investigado, es así que fueron: (i) cuatro expertos en la especialidad de Derechos del

Consumidor, (ii) cuatro proveedores que ofertan bienes y servicios en el mercado peruano específicamente en la provincia de Chanchamayo – La Merced, y (iii) cuatro consumidores que han tenido experiencia en la adquisición de productos y contratación de servicios.

### **3.4.2. Muestra.**

En el proceso cualitativo, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) la muestra: es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia, puesto que en la investigación cualitativa no se pretende generalizar los resultados obtenidos en la muestra a una población. Por tanto, para el desarrollo de la presente investigación la muestra lo conformaron un grupo de 12 personas, cuatro expertos, cuatro proveedores y cuatro consumidores.

### **3.4.3. Muestreo cualitativo**

Salamanca y Crespo (2007) mencionan que, en la investigación cualitativa, es natural que el diseño del estudio se desarrolle a lo largo del proyecto, por lo cual se le considera como emergente. En el caso del muestreo ocurre igual, la decisión sobre la manera de cómo obtener los datos, de quién o quiénes pueden recogerlos, se toman en el campo, ya que se quiere mostrar la realidad y los diferentes puntos de vista de los que participan, los cuales son desconocidos al empezar la investigación.

Generalmente, en este tipo de investigaciones, se consideran muestras pequeñas que no son probabilísticas, lo cual no significa que no prevalezca la calidad de sus muestras, sino que aplican criterios distintos para seleccionar.

Según Mertens (2005) citado en Hernández, Fernández y Baptista, (2010) en la investigación cualitativa el tamaño de muestra no se fija a priori es decir previamente a la recolección de los datos sino que se establece a un tipo de caso o unidad de análisis y a veces se perfila un número relativamente aproximado de casos pero la muestra final se conoce cuando

los casos que van adicionándose no aportan información o datos novedoso, lo que se conoce como “saturación de categorías” aun cuando se agreguen casos extremos.

Puesto que en las investigaciones con enfoque cualitativo las muestras no deben ser utilizadas para representar a una población y teóricamente no hay parámetros definidos para el tamaño de la muestra.

De acuerdo a las definiciones de Hernández et al. (2010) el tipo de muestreo cualitativo para esta investigación es la muestra no probabilística o dirigida; se utilizan usualmente en estudios de investigación cualitativa, pero es posible usarlos también en investigaciones cuantitativas, su objetivo es no generalizar en términos de probabilidad.

En el presente trabajo de investigación está conformado por:

- **Muestra de expertos:** En ciertos estudios es necesaria la opinión de individuos expertos en un tema. Estas muestras son frecuentes en estudios cualitativos y exploratorios para generar hipótesis más precisas. En este trabajo exploración se aplicó entrevistas a cuatro expertos en materia de Derechos del Consumidor, los mismos son o fueron funcionarios de la autoridad competente en el Perú.
- **Muestra de agentes económicos del mercado:** Entrevistas aplicadas a cuatro proveedores de servicios así como de productos y cuatro consumidores, su opinión es de suma importancia porque son los protagonistas directos en la relación de consumo que da origen a los conflictos donde el Libro de Reclamaciones podría ser de mayor utilidad cuando se emplee de manera acertada por ambas partes.

#### **3.4.4. La unidad de análisis.**

Los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos en la especialidad de derechos del consumidor empleando como un instrumento al Libro de Reclamaciones para la solución de controversias a través de la negociación en un primer momento, la mediación como segunda alternativa y la conciliación como última alternativa, con el fin de que funcione como

una autorregulación de parte del proveedor frente al consumidor en una relación de consumo en el sector privado.

En esta investigación las entrevistas se concretaron en los encuentros suscitados entre la investigadora y las personas entrevistadas; expertos, proveedores y consumidores, los autores citados definen que:

La entrevista es una unidad dinámica y pequeña que se da entre dos o más personas de manera presencial. Generalmente sirve para completar una tarea o intercambiar información, y que termina cuando las personas se separan. Por ejemplo, una reunión entre un inspector municipal de sanidad o salubridad y el director de recursos humanos de una empresa, una revisión médica con un paciente.

### **3.5. Técnicas de producción de información**

En esta parte se describen los procedimientos para recoger datos además de describir el tipo de instrumento utilizado, si los hubiera, de acuerdo a Hernández, et al. (2010) esto ocurre en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis, en el que el principal instrumento de recolección de datos es el propio investigador, en la que deben construir formas inclusivas para descubrir las visiones múltiples de los participantes y adoptar papeles más personales e interactivos con ellos. El investigador debe ante todo respetar a los participantes; quien viole esta regla no tiene razón de estar en el campo.

La técnica utilizada en el presente trabajo de investigación es la entrevista y la observación.

- a) La Entrevista: De acuerdo al autor Janesick (1998) citado en Hernández, Fernández, y Baptista (2014) se define, como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo de manufactura. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema. (p. 403).

En esta investigación se utilizó la entrevista semiestructurada; de acuerdo a la definición de Hernández et al. (2014) señala que “se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información” (p. 403). Para la recolección de datos se emplearon tres instrumentos: (i) el guion de entrevista dirigido a expertos, (ii) el guion de entrevista dirigido a proveedores, y (iii) el guion de entrevista dirigido a consumidores, las mismas que fueron elaboradas por la investigadora guiada y revisada por los asesores de metodología y especialidad, asimismo, dichos instrumentos fueron validados por expertos en la materia de Derechos del Consumidor y en los MARCs.

b) La observación: De acuerdo a Martínez (2011) observar es “apunta a mirar y estudiar algo detenidamente, concentrando nuestra atención en aquello que nos proponemos conocer” (p. 38). De esta manera los sentidos “ejercen plenamente todas sus posibilidades, capturan lo que no descubre una mirada casual o impremeditada, aprehenden una multitud de datos que de otro modo no llegaríamos a hacer plenamente conscientes” (p. 38).

La observación es la técnica que se usó para analizar la información proveída por la ORI Junín, en atención a las AIPs que solicité, a fin de consolidar el resultado de las entrevistas, estudiando las acciones concretadas por la autoridad competente respecto al Libro de Reclamaciones en la Región Junín.

### **3.6. Credibilidad de la investigación**

En la presente investigación se empleó la triangulación como método de recolección, sistematización, análisis, codificación y organización de datos, la triangulación se realizó con toda las fuentes de información para arribar a las conclusiones; al respecto Hernández et al. (2010) refieren que “En la indagación cualitativa poseemos una mayor riqueza, amplitud y profundidad de los datos” (p. 439). Por tal razón, se utilizó la triangulación de datos porque fue la más factible para este trabajo.

Blaike (1991) concibe, la triangulación como una estrategia de investigación que permite aumentar la validez de los resultados y mitigar los problemas de sesgo. La extensión del concepto triangulación, implica que cuanto más sea la diversidad de las metodologías, datos e investigadores empleados en el análisis de un problema específico, mayor será la fiabilidad de los resultados finales. Opperman (2000), aclara que el prefijo "tri" de triangulación no hace referencia literalmente a la utilización de tres tipos de medida, sino a la pluralidad de enfoques e instrumentos de investigación.

Oppermann (2000) considera que Webb, Campbell, Schwartz y Sechrest (1966) son los primeros en introducir el término triangulación en la investigación social. Estos autores señalaron que los científicos sociales han tomado prestado este término para describir cómo la utilización de distintos enfoques en una investigación permite al observador centrarse en las respuestas o información buscada.

### 3.7. **Triangulación de datos**

Olsen (2004) cree que es el empleo de distintas estrategias de recogida de datos. Su objetivo es verificar las tendencias detectadas en un determinado grupo de observaciones. Así por ejemplo si se quiere estudiar la propensión a la innovación en función de los distintos sectores industriales, los datos de una determinada región pueden ser contrastados con los de otra para analizar si los patrones de comportamiento son similares. Generalmente se recurre a la mezcla de tipos de datos para validar los resultados de un estudio piloto inicial.

Las confrontaciones de datos pueden estar basada en criterios espacio-temporales y niveles de análisis. La triangulación de datos en el tiempo implica validar una proposición teórica relativa a un fenómeno en distintos momentos. Los datos pueden ser longitudinales o transversales. La triangulación de datos en el espacio recurre a poblaciones heterogéneas para incrementar la variedad de las observaciones. De esta manera se evitan dificultades como el sesgo de las unidades de análisis o el efecto Galton.

Existen distintos niveles de triangulación de datos. Conciérne resaltar un nivel de análisis agregado, un nivel interactivo y un nivel colectivo. En el análisis agregado se recopilan las características de un fenómeno sin tener en cuenta los vínculos sociales. No se establecen relaciones en lo observado. Resulta evidente que en muchas ocasiones las propiedades organizativas no pueden deducirse de la mera acumulación de propiedades individuales. De ahí la necesidad de realizar un análisis interactivo. En este tipo de análisis la unidad de observación, más que la persona o grupo, es la interacción. Se tienen en cuenta las redes existentes entre individuos y grupos.

Por último, en el análisis colectivo se lleva a cabo un estudio estructural-funcional. La unidad de observación es el grupo. Dentro del análisis colectivo se distingue entre el análisis ecológico, institucional, cultural y de unidades sociales. En el análisis ecológico se buscan explicaciones espaciales para un determinado fenómeno. El análisis institucional, por su parte, compara las relaciones dentro de las instituciones políticas, económicas y legales de la sociedad. El análisis cultural presta atención a las normas, valores, prácticas e ideologías. Finalmente, hay que mencionar el análisis mediante indicadores referidos a las unidades sociales.

Desde un punto de vista general puede decirse que la triangulación de fuentes de datos permite utilizar el mismo método para obtener la máxima ventaja teórica. Al verificar una determinada teoría de distintas formas, se reduce el sesgo de los investigadores y se facilita el descubrimiento de hipótesis alternativas.

## **Capítulo IV**

### **Resultados**

En este capítulo se selecciona y analiza la información, la recopilación del mismo se efectuó empleando los instrumentos y técnicas de investigación elaborada y elegida para la presente tesis, se utilizó el guion de entrevista, instrumento elaborado y validado para cada una de las partes involucradas en la investigación, se trabajó con el guion de entrevista para expertos, el guion de entrevista para proveedores y el guion de entrevista para consumidores, aplicada el primero a cuatro expertos, el segundo a cuatro proveedores y el tercero a cuatro consumidores. El análisis se desarrolla con el método de la triangulación verificando similitudes, diferencias y llegando a una conclusión de las mismas.

Yin (1994), aclara que pese a que no existe ninguna fórmula considerada como la mejor manera o la forma más correcta de realizar el análisis inductivo de datos cualitativos algunos autores sugieren una serie de recomendaciones, como una manera de contribuir al desarrollo del paradigma cualitativo y de suministrar una guía a los investigadores interesados en implementar este tipo de metodología. Por lo que, se siguió un esquema de coherencia basado en la lógica.

#### **4.1. Presentación de resultados**

En esta parte se describe los datos recogidos, Albert (2007, p. 231) afirma que "en el enfoque cualitativo, la recolección de datos ocurre completamente en los ambientes naturales y cotidianos de los sujetos e implica dos fases o etapas: (a) inmersión inicial en el campo y (b)

recolección de los datos para el análisis". En esta parte se hace la descripción de los datos recopilados en las entrevistas, teniendo en cuenta el:

#### **4.1.1. Análisis en sitio.**

La primera fase del análisis inductivo ocurre mientras se recolecta la información específicamente durante el desarrollo de las entrevistas, los mismos fueron grabados; es decir, las diferentes respuestas y perspectivas que giran alrededor del tema de investigación se encuentran en un soporte físico (DVD), posteriormente se transcribieron conjuntamente con las notas mentales realizadas durante la entrevista. Esto permitió consecutivamente identificar y verificar las respuestas dadas por cada uno de los entrevistados, cabe precisar que en la provincia de Chanchamayo – La Merced se concretaron 10 entrevistas: tres a profesionales expertos y especialistas en el tema investigado, cuatro a proveedores de productos, así como de servicios y tres a consumidores con experiencia en las relaciones de consumo. Dos entrevistas se efectuaron en la ciudad de Huancayo uno a profesional experto y otro a un consumidor.

#### **4.1.2. Transcripción de los datos.**

Easterby-Smith y otros (1991), mencionan que después de recoger los datos se procede a la transcripción de los mismos. En consecuencia, se transcribe las 12 entrevistas aplicadas.

#### **A. Transcripción de las entrevistas aplicadas a expertos.**

Tabla 5

Entrevista a experta MCPA.

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA</b>		
<b>Entrevistador</b>	: Bach. Kenia Luz De La Cruz Pimentel	
<b>Entrevistada</b>	: MCPA	
<b>Cargo de la entrevistada</b>	: Abogada – Funcionaria del Indecopi	
<b>Experiencia a fin a la investigación:</b>	Funcionaria de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor del Indecopi	
<b>Fecha de aplicación:</b>	12 de agosto de 2016	
<b>CÓDIGO</b>	<b>DIALOGO</b>	<b>COMENTARIOS</b>
	<p><b>Entrevistador KLDP:</b> Muy buenas tardes María del Carmen y muchas gracias por haber aceptado la entrevista, me encuentro con María del Carmen Perea ella es especialista en temas de Protección al Consumidor, es funcionaria de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor del Indecopi.</p> <p><b>Entrevistada MCPA:</b></p> <p><b>Entrevistador KLDP:</b> María del Carmen ¿El libro de reclamaciones promueve la negociación a través de un proceso comunicacional entre las partes? ¿Por qué?</p> <p><b>Entrevistada MCPA:</b> Ya en mi opinión el libro de reclamaciones si promueve la negociación entre las partes si es que el proveedor es consciente de que es un mecanismo de comunicación de él como proveedor con sus clientes, entonces en caso se presente un problema permite identificar, permite que el proveedor identifique el problema de forma particular tiene plazo para poder analizar posibilidades de solución, en caso pueda plantearlas y le permite evaluar la manera de plantear una posible, una propuesta de solución al problema presentado por el consumidor, entonces puede conversar y puede tratar de llegar a un acuerdo porque tiene plazo y tiene un tiempo y sabe q es un mecanismo por el cual puede identificar un problema y evaluar la posibilidad de solucionarlo y no solamente con la persona q presento el reclamo si no que si es un problema q afecta a su negocio puede también identificar y solucionar el problema a mayor escala lo que le va permitir a largo plazo también a mejorar como negocio no.</p>	<p>Se inicia la entrevista con el saludo correspondiente y se presenta de manera breve a la entrevistada.</p>
<b>EPENP1</b> ...		
<b>EPENP2</b> ...	<p><b>Entrevistador KLDP:</b> Claro María del Carmen ¿Desde su punto de vista cuál de las partes no permite la comunicación para negociar y llegar a una solución?</p>	

---

**Entrevistada MCPA:** Bueno podrían ser ambas partes, dependería no en primer lugar no permitiría la comunicación el hecho de que un proveedor no estuviese no estuviera abierto a analizar los problemas registrados en su libro de reclamaciones como problemas con la finalidad de evaluar la posibilidad de dar una solución mucho importa la voluntad del proveedor de querer identificar problemas y proponer una solución para que este mecanismo funcione, porque si es un mecanismo que simplemente va ser utilizado para cumplir con la norma y no se analiza y no se cumple con dar respuesta no sirve, entonces si es que hay un proveedor que no lo utiliza para poder evaluar el contenido del reclamo y mejorar como negocio, este proveedor no este permitiendo que esta herramienta sea un mecanismo de comunicación con sus consumidores, por el contrario si el proveedor es consciente de que es un mecanismo a través del cual va poder identificar problemas si es un mecanismo de comunicación entre él y sus consumidores pero depende mucho de la voluntad del proveedor. Por parte del consumidor, el consumidor si, el consumidor que solicita el libro de reclamaciones ante un problema si lo considera un mecanismo de comunicación valida con el proveedor y tiene la expectativa de que el proveedor va revisar la información consignada en el libro y va evaluar una posibilidad de solución, esa es la expectativa que tiene un consumidor al momento de registrar reclamo, entonces el consumidor si puede considéralo como un mecanismo valido de comunicación con el proveedor.

**Entrevistador KLDP:** ¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses comunes? ¿Por qué?

**Entrevistada MCPA:** El libro de reclamaciones de por si no aporta una solución a través de la negociación pero si es un mecanismo de comunicación, o sea el libro de reclamaciones no va aportar una solución, la solución lo va proponer el proveedor al momento de analizar la información del libro de reclamaciones, es un mecanismo si es un mecanismo, es el mecanismo de comunicación, pero como te digo ya depende mucho de que el proveedor tenga interiorizado que este es un mecanismo de comunicación para que funcione, o sea si el proveedor lo va revisar y va tomar en cuenta esta información para poder evaluar cómo va su negocio si funciona como mecanismo, le va permitir evitar conflictos y evitar que un consumidor que tiene un problema venga a la autoridad dispuesto

---

EPENP3

...

---

a denunciar también, pero siempre y cuando tenga interiorizado que es un mecanismo que le permite identificar ese tipo de situaciones no, para que pueda aportar la solución.

Ahora, el tema de interés comunes el consumidor que acude al proveedor tiene la expectativa de que el proveedor va brindarle el producto o los servicios que espera conforme a lo ofrecido no cierto, entonces el interés del consumidor es que el producto o el servicio se brinde de forma adecuada hay que identificar cual es el interés del proveedor, el interés del proveedor es tener satisfechos a sus clientes si pero ¿Por qué? porque es su negocio no, entonces su negocio va funcionar mientras tenga mayor cantidad de clientes, entonces tiene que identificar que es un mecanismo que si le va permitir identificar, mantener felices a sus consumidores y a sus clientes para que su negocio siga funcionando pero tiene que tener esa conciencia, si lo ve solamente como una obligación legal no va servir tiene que verlo como un mecanismo para identificar problemas para que pueda funcionar y evitar conflictos.

**Entrevistador KLDP:** ¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses diferentes? ¿Por qué?

**Entrevistada MCPA:** El libro de Reclamaciones es un mecanismo de comunicación entre el proveedor y consumidor punto y punto. O sea es un mecanismo de comunicación permite la solución de conflictos si por añadidura y si es que es utilizado adecuadamente, el hecho de que exista otros gastos ese es un escenario que en principio no está contemplado ante libro de reclamaciones, porque la idea es que el consumidor ante un problema pueda reaccionar rápido si, perdón proveedor ante la existencia de un problema pueda actuar rápido frente al consumidor, la idea del libro de reclamaciones más allá del registro de reclamo es que sea más eficiente cuando un consumidor tiene un problema con el proveedor y solicite el libro de reclamaciones el proveedor debería estar ya presto a buscar una solución antes del registro de reclamo si a pesar de eso no se soluciona el consumidor tiene todo el derecho de registrarlo, pero la idea es que el proveedor reaccione antes del registro del reclamo, o sea el libro de reclamaciones es más disuasorio la idea es evitar el registro solucionando el problema, pero te permite dejar constancia del problema siempre y cuando no se le haya podido dar solución al cliente ya,

---

EPENP4

...

---

entonces la idea va más allá. No estamos hablando de gastos que pueda generarme el hecho de yo haber tenido problemas con la licuadora directamente con el proveedor si no de solucionar en el momento el problema presentado, entonces el consumidor tampoco, el consumidor que solicita el libro de reclamaciones frente al proveedor está tratando de que le solucionen el problema no está pensando por lo menos en principio a menos que claro pase el tiempo y no obtenga buena solución al problema, la idea que está pensando es que se le solucione el problema que el proveedor adopte algún mecanismo frente al problema para poder evitar que el consumidor se vaya molesto, porque finalmente el consumidor espera que el producto y servicio funciones para los fines que lo compro, nada más.

El libro de Reclamaciones como te digo funciona antes de, desde el comienzo, desde el momento que el proveedor coloca su letrero ya está funcionando el libro de reclamaciones ya, ya si vamos a después con la existencia de un problema en donde el proveedor va tener que analizar efectivamente cual es la posibilidad de solución, la propuesta de solución frente al problema presentado yo creo que ya estamos yendo a un análisis un poquito más puntual de los casos que podrían ocurrir, en ese caso ya estaríamos entrando a analizar las propuestas de solución del proveedor frente al consumidor frente al problema, pero como te digo en mi opinión el libro de reclamaciones funciona antes de ya, entonces ya al momento de la existencia de un problema permite al proveedor si evaluar identificar problemas evaluar propuestas de solución ya para los casos particulares que van analizar de forma particular y el proveedor ya eventualmente también podrá plantear políticas que solucionen problemas a gran escala y evite que sus problemas se vuelvan a presentar y no estar pensado en respuesta directa del problema.

**Entrevistador KLDP:** ¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses contrapuestos? ¿Por qué?

**EPENP5**

...

**Entrevistada MCPA:** Pero si pues no, hay situaciones es que van depender mucho del tema del tipo negocio, y del contenido del reclamo y de la viabilidad del proveedor frente algún problema, en muchos casos, es que depende pues si estamos hablando de negocios grandes o negocios pequeños y el giro de negocio afecta mucho, en muchos casos el

---

---

proveedor frente a un problema por ejemplo en un electrodoméstico el proveedor no va tener ningún problema en cambiarla porque el proveedor después va poder replicar con el que le proveyó o sea el fabricante de repente los electrodomésticos y se da cuenta que está mal y efectivamente lo cambia y lo devuelve y para él no tiene ningún problema con que se lo cambien, pero va depender también del tipo de producto que pasa en un restaurante de repente el consumidor no va estar contento con que le cambien el plato si es que tiene algún problema con el plato y de repente quiere que le devuelvan el dinero porque bueno, veo tal cantidad de escenarios distintos que en donde los intereses no necesariamente van a coincidir y la propuesta de respuesta del proveedor va ser distinta.

Yo trabajo en la dirección de la autoridad nacional de protección al consumidor, con lo que mi trabajo es más que nada es preventivo para mí el tema bueno el tema es del libro de reclamaciones, justamente por eso es que mi óptica es así y no estoy yendo ya al caso de análisis en particular porque estoy pensando en más macro, en más prevención de conflictos y el libro de reclamaciones como mecanismo porque no estoy analizando cómo funciona en cada caso en particular, bueno si pues no quiero extenderme pero claro un ejemplo en tema de intereses el consumidor puede dejar constancia de un reclamo en el libro de reclamaciones por un problema con el producto pero de repente no tiene razón o si, y claro en el tema de fondo no tenía razón, pero el proveedor por no responder dentro de los treinta días va ser sancionado no, y aquí no estamos hablando ni siquiera de la voluntad o sea ahí el proveedor de repente tenía voluntad, de repente solo debió responder solamente no señor no tienen razón y ahí hubiera evitado la sanción no, por eso te digo para mí el libro de reclamaciones es un mecanismo de prevención de conflictos, entonces más allá del mecanismo de cómo se implemente al momento de dar una respuesta, el libro de reclamaciones solamente va funcionar si es que el proveedor es consientes que le va permitir identificar soluciones al conflicto y solucionarla antes de que terminen en una denuncia y además va funcionar cuando el proveedor se dé cuenta de que su negocio va mejorar si es que identifica problemas que puedan afectar sus ventas entonces yo lo veo por ese lado, el consumidor es empoderado al momento solicitar el libro de reclamaciones porque sabe que

---

---

puede ejercer su derecho ahí funciona por el temor del proveedor ante un consumidor empoderado que conoce sus derechos entonces no me estoy planteando ya al momento de denunciar para mí la denuncia es el último ratio y eso se vera de manera particular si es que el problema no se soluciona a la persona pero a mayor escala un consumidor que solicita el libro de reclamaciones conoce sus derechos el proveedor se asusta por eso pero no porque vaya ser sancionado si no porque sabe de qué este consumidor va reclamar por lo que él considera justo y allí el proveedor tiene que ser consiente que efectivamente tiene que actuar según las normas para poder evitar una posibilidad de sanción, por eso es mi óptica va más por el lado prevé preventivo que por el lado de solución de casos en particular.

**Entrevistador KLDP:** ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, donde una de las partes gana y el otro pierde? ¿Por qué?

**Entrevistada MCPA:** Ambos ganan o sea para mí el hecho de que el libro de reclamaciones permita al proveedor darle una respuesta al consumidor y si la respuesta es satisfactoria no necesariamente es que le estén dando la razón, si es que existe un problema y el hecho de que el proveedor le dé una respuesta al consumidor puede ser beneficioso para ambas partes no necesariamente dándole la razón al consumidor pero si la respuesta del proveedor es lo suficientemente correcta y de repente permite que el consumidor se dé cuenta de que de repente en esta situación por la que estaba reclamando no tenía la razón ambos ganan, si de repente el proveedor le da una respuesta al consumidor dándole la razón y explicándole porque también puede ser que ambos ganen porque este consumidor va seguir yendo a comprarle, yo lo estoy viendo no por el tema de que funcione en el mercado no, si de repente el proveedor le responde no dándole razón sin dar mayor explicación ahí todos pierden el consumidor perdió porque no obtuvo una respuesta satisfactoria a su reclamo y el proveedor perdió clientes, o sea no estoy pensando en casuística no estoy pensando en el problema en particular, estoy pensando en el mercado entonces para mí es una situación y es un escenario en donde ambos pierden y dependerá pues del tipo de respuesta pero depende también mucho de la actitud del proveedor.

**EPENP6**

...

**EPENP7**

...

---

**Entrevistador KLDP:** ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, donde ambas partes ganan? ¿Por qué?

---

**Entrevistada MCPA:** Claro, si es que ambas partes se sientan satisfechas van a ganar, haber es que claro depende de la óptica no, aquí no estamos pensando en que el proveedor corre el riesgo de ser sancionado por la autoridad ante una infracción, si no estamos pensando en que el proveedor está preocupado porque su negocio funcione y utilice el libro de reclamaciones como un mecanismo de comunicación con sus clientes si es que utiliza el libro de reclamaciones de forma adecuada independientemente si le da la razón o no al consumidor puede salir ganando y puede ser que ambos salgan ganando, el consumidor a su vez al momento de recibir la respuesta del proveedor, al recibir una respuesta también ya se está sintiéndose bien porque sabe que por lo menos su problema ha sido escuchado por el proveedor aquí no estamos hablando si es que le da la razón o no, entonces ahí considero que el consumidor puede sentir que está ganando de repente no está de acuerdo y va a utilizar otros mecanismos para poder hacer valer lo que él considera que es correcto pero por el tema del libro de reclamaciones se puede sentir satisfecho porque es opcional independientemente que no lo hayan dado la razón, o sea voy por ese lado pensando en que si ambas partes pueden salir ganando pensando que un mecanismo ha funcionado y que les haya permitido por lo menor entablar una comunicación no necesariamente el tema de fondo ha sido solucionado pero de repente puede ser que ambas partes si estén ganando por ese lado no.

**Entrevistador KLDP:** ¿El libro de reclamaciones promueve la mediación a través de un proceso voluntario, no adversarial y confidencial entre las partes? ¿Por qué?

**EPEMP1**

...

**Entrevistada MCPA:** En principio el libro de reclamaciones no promueve la mediación utilizando algún mecanismo o personal del Indecopi, el libro de reclamaciones lo que promueve es que las partes busquen o mejor dicho que el proveedor evalúe el problema para que proponga o evalúe la posibilidad de la solución y en principio no debería requerir la intervención de partes adicionales debería funcionar por si solo en el mercado, debería no requerir la intervención de más pasos ni de más personas para que funcione ya para mí, pero para que esto ocurra el proveedor tiene que saber explotarlo como herramienta conocer sus obligaciones frente al registro de un reclamo ver también como maneja su negocio para poder evaluar qué cosa le conviene más, de todas

---

---

maneras una persona que registra su reclamo en el libro de reclamaciones va acudir a la autoridad a presentar su denuncia si lo considera pertinente y es posible que pueda ser sancionado. Pero yo creo que el libro de reclamaciones debe trabajar de forma independiente y en principio debería ser un mecanismo de comunicación únicamente entre el proveedor y consumidor sin que intervengan mayores personas, el problema si persiste de todas maneras el consumidor va tener la posibilidad siempre va de acudir ante la autoridad por el cómo está diseñado nuestro sistema de repente a presentar el reclamo ante el servicio de atención al ciudadano o sea de frente a presentar la denuncia, pero en principio el libro de reclamaciones no creo que este diseñado para pretender de que requiera la intervención de alguien más para que se solucione no debería ser porque eso además implica mayor gasto de recursos al Estado me entiendes, entonces yo creo mejor es que el Libro de Reclamaciones se mantenga como un mecanismo de comunicación entre las partes directamente que el proveedor lo maneje por su cuenta pero que el Indecopi si supervise que efectivamente cumple con la normativa me entiendes, para mí creo que no debería ser porque igual lo va poder hacer cualquier consumidor va poder venir al Indecopi a interponer su reclamo en último caso pero no debería pues debería descargarnos y es el objetivo para mí.

La idea es justamente que es un procedimiento rápido, célere, gratuito o sea es la idea de evitar justamente termine siendo una denuncia y que se solucione el problema pero de todas maneras no hay poder coercitivo ahí entonces la autoridad interviene para tratar de que ambas partes lleguen a una solución pero la idea del libro de reclamaciones justamente inclusive es evitar llegar a esa etapa, yo creo que los recursos destinados por el Estado deberían ir más que en implementar mecanismos de además de bueno mantenerlos si pero la idea es reforzar que el proveedor pueda solucionar los conflictos dentro de casa in house y no esperar la intervención de la autoridad o de un tercero para que solucione el conflicto ellos deberían hacerlo por su cuenta, de repente no necesariamente van a dar solución porque va depender del problema presentado no, pero yo creo que debería funcionar solo.

**EPEMP2** **Entrevistadora KLDP:** Desde su punto de vista profesional para los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones: ¿Quién sería el tercero imparcial

---

...

---

sin poder de decisión que les asista en la mediación a las partes en conflicto? ¿Por qué?

**Entrevistada MCPA:** Ya hay si no sabría decirte a quien podría yo mencionar como tercero imparcial porque si es que considero que el Indecopi podría, el Indecopi no es imparcial o por lo menos no es percibido como imparcial, mejor dicho si como imparcial porque finalmente la decisión o cualquier decisión que tome en temas de protección al consumidor va ser imparcial, pero el hecho de ser autoridad, el hecho de tener la potestad independientemente no a través del servicio de atención al ciudadano si no a través de una denuncia el hecho que puede presentar una denuncia, mejor dicho que puede sancionar a un proveedor que infringe las normas, no se me parece que no es que tú puedas o sea que de repente que pueda ser percibido como tercero imparcial que puede intervenir sin que se arriesgue el proveedor a ser sancionado no púe porque finalmente el Indecopi está tomando conocimiento de la situación independientemente de si es que va o no iniciar un procedimiento sancionador igual está tomando conocimiento de la situación para mí es como si estas involucrando a la autoridad entonces, pero sigo pensando que no necesita el libro de reclamaciones un tercero imparcial no si funciona bien, no creo por lo menos no desde mi óptica no creo que sea necesario o no creo que sea la idea original del libro de reclamaciones, la idea para mí del libro de reclamaciones es que se solucione por o sea que la solución del problema venga por parte del proveedor y solamente porque es válido y porque le va a ir mejor si es que lo hace y porque va evitarse el riesgo de que de repente el consumidor pueda acudir al Indecopi a presentar una denuncia y pueda ser el proveedor sancionado, y yo creo que es lo que debemos, en mi opinión obviamente es lo que creo que debería reforzarse sobre el libro de reclamaciones no, no estoy muy segura que sea ideal incluirla ya, complicar más el proceso.

**Entrevistador KLDP:** El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de arreglo: ¿Qué opinión le merece dicho rol para la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?

**EPEMP3**

...

**Entrevistada MCPA:** Imaginémonos que tuviésemos un equipo de mediación para solución de conflictos del libro de reclamaciones del Indecopi a quien el proveedor pudiera acudir al momento de evaluar qué posibilidad de repuesta puede dar, ¿funcionaria así?

---

---

Para mí el planteamiento de que parte del procedimiento de atención del reclamo del libro de reclamaciones involucre al Indecopi es complicarlo, para mí yo sigo manteniendo mi posición de que el mismo proveedor tiene las herramientas suficientes para brindar una solución y únicamente el Indecopi va intervenir en caso el consumidor no se sienta satisfecho y va acudir al Indecopi como autoridad, entonces la propuesta de que parte de la solución del reclamo del libro de reclamaciones involucre acudir al Indecopi creo que va ser más complicado, yo sigo pensando o sea tu puedes plantear mecanismos y decirles ok basa actuar como conciliador y también Indecopi va actuar como mediador, etc. yo creo igual es involucrar al Indecopi la idea es que no intervenga a menos que sea estrictamente necesaria, o que ya el consumidor considere que necesita acudir al Indecopi, pero el libro de reclamaciones debería funcionar antes de, entonces la idea para mí sería reforzar la propuesta de que el libro de reclamaciones va permitirle al proveedor solucionar problemas y evitará que eventualmente pueda llegar a Indecopi, pues si es que si lo involucro ya al Indecopi al momento de evaluar la existencia de un reclamo y pueda ser que intervenga aunque sea como mediador ya el hecho, la gente no va entender que cosa, cuáles son las limitaciones de su intervención y va seguir pensando, oh es una denuncia de repente me va sancionador, creo que debería funcionar por sí solo, pero sí debería reforzarse el cómo funciona , pero obviamente como te digo es mi opinión no, de repente puede ser visto distinto, pero para mí debería ser así.

**Entrevistador KLDP:** ¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando las partes recurren a un tercero, quien los convoca y facilita el reinicio del dialogo? ¿Por qué?

**Entrevistada MCPA:** El libro de reclamaciones de por sí no promueve la conciliación por sí mismo, tampoco un tercero la facultad de proponer una propuesta conciliatoria o inclusive estar abierto a la intervención de un mediador o algo será el proveedor, el proveedor tendrá que tener la apertura para poder evaluarlo y tener la voluntad de proponer formulas conciliatorias, un proveedor que o aceptar la propuesta o permitir que un tercero intervenga, el proveedor tiene que tener la voluntad de solucionar los problemas que se presentan en su negocio ya, entonces si no existe la voluntad por más que promuevas la posibilidad de una conciliación, por más que la promuevas yo creo que de todas maneras va depender de la voluntad del

---

**EPECPI**

...

---

proveedor y de su interés en que su imagen no se vea afectada que se mantenga, mi percepción siempre va ir por ese lado no, no lo veo o sea de todas maneras existe la conciliación como mecanismo a través del servicio de atención al ciudadano para poder buscar que el proveedor y consumidor lleguen a un acuerdo pero la participación del proveedor siempre va ser voluntaria y el hecho de que el registro del reclamo se ponga en el libro de reclamaciones o no, no va afectar la voluntad del proveedor si es que no tiene ningún interés de conciliar o proponer la solución del problema, entonces el libro de reclamaciones no va afectar la voluntad del proveedor, la voluntad del proveedor únicamente se va ver afectada si es que es totalmente consiente de que eso va ser, de que los mecanismos existentes ya sea el libro de reclamaciones o el mecanismo del reclamo a través del servicio de atención al ciudadano, o sea la única forma de que funcione es que el proveedor sea consciente de que efectivamente solucionar el problema es bueno para el de paso beneficia al consumidor a nosotros como autoridad no nos importa pues si un proveedor infringe las normas yo lo boya sancionar pero el proveedor debería estar consciente que el hecho de que trate de solucionar los problemas que pueda presentarse en su negocio le va permitir que su negocio siga funcionando, va evitar la posibilidad de que un consumidor insatisfecho acuda a la autoridad, con el consiente riesgo de que puede ser sancionado me entiendes, o sea no trabajemos con el miedo el libro de reclamaciones para mí es un mecanismo de comunicación pero no por la amenaza, no por la intervención del Indecopi o por la amenaza de ponerle una denuncia porque eso siempre va existir independientemente de la existencia del libro de reclamaciones o no o su no existencia el Indecopi siempre está como autoridad para poder intervenir en casos de infracciones a la normas de protección al consumidor, entonces para mí el libro de reclamaciones es un mecanismo de comunicación y punto y es una oportunidad para el proveedor, entonces para mi independientemente de que el problema se pueda solucionar a través del mecanismo de conciliación del servicio de atención al ciudadano u otro no es la finalidad del libro de reclamaciones, el libro de reclamaciones debería evitar la intervención del Indecopi, o sea no deberían participar nadie más que el consumidor y el proveedor según creo yo, por lo menos no creo que requiera la intervención de

---

---

terceros, de nadie ni siquiera del Indecopi a menos que haya una infracción que amerite pues no.

**Entrevistador KLDP:** ¿Los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones aportarían a que el tercero exponga a modo de sugerencia alternativas de solución? ¿Por qué?

**EPECP2**  
...

**Entrevistada MCPA:** Para mí debe no haber intervención de tercero ni para propuestas de solución ni nada, pero de repente podría, no es que ya pensando más allá, de repente el implementar algún mecanismo para difundir las acciones adoptadas por el proveedor frente a un problema manifestado por el libro de reclamaciones podría servir de incentivo a los demás proveedores para tomar acciones frente a un problema presentado y de repente puede servir como ejemplo, pero no considero que un tercero la propuesta de solución tenga que venir de alguien más, para mí no debería ser más allá del proveedor y consumidor, entonces no creo en la posibilidad de involucrar a alguien adicional a menos que ya se acuda al Indecopi, pero igual sigo pensando que no debería ser necesario no, el libro de reclamaciones proveedor y consumidor.

**Entrevistador KLDP:** ¿Cuál es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos consignados en Libro de Reclamaciones?

**EPECP3**

**Entrevistada MCPA:** La finalidad de la propuesta de conciliación es para un reclamo ya sea en Libro de Reclamaciones o no va ser una propuesta o una evaluación de una propuesta que pueda de repente satisfacer a ambas partes. No pues, no importa si está en el libro de reclamaciones o no la propuesta que puede plantear alguien no, no te digo el conciliador no pues pero no es que no tiene nada que ver la existencia del reclamo en el libro de reclamaciones para una propuesta de solución de conflictos o un conflicto de consumo.

**Entrevistador KLDP:** Entonces en este caso en tu concepto únicamente debería funcionar con la negociación el libro de reclamaciones que es un mecanismo directo entre el proveedor y consumidor pero no la mediación ni la conciliación.

Se parafrasea la respuesta de la entrevistada de manera breve para confirmar su perspectiva.

**Entrevistada MCPA:** No yo, si efectivamente yo creo que el hecho de que el libro de reclamaciones permita que el proveedor y consumidor solucionen su

---

---

conflicto o tengan la oportunidad solucionar un problema sin involucrar a mas partes es el escenario ideal el hecho de ya que el procedimiento de respuesta a un reclamo involucre a un tercero o de repente a la autoridad yo creo que va hacer que la figura del libro de reclamaciones se tergiverse, para mí el libro de reclamaciones es solamente interno si no que está regulado o sea es en papel cómo debería el proveedor reaccionar frente a un problema que pueda presentarse en su negocio regulado por norma pero no debería trascender más allá a menos que el problema no se solucione o que el consumidor considere que sus derechos han sido vulnerados, para mí el libro de reclamaciones debe mantenerse como un mecanismo de comunicación entre el proveedor y consumidor nada más creo.

**Entrevistador KLDP:** Para concluir María del Carmen en este caso ¿el libro de reclamaciones permite al proveedor identificar aspectos a mejorar respecto a sus productos y servicios que pone a disposición o las oferta en el mercado peruano?

**Entrevistada MCPA:** Siempre va permitirle si es que el proveedor sabe reconocer el potencial del Libro de Reclamaciones, si es que el proveedor reconoce el potencial del libro de reclamaciones para identificar situaciones si le va permitir identificar situaciones que van a evitar que finalmente puede terminar en una infracción a las norma de protección al consumidor que pueda involucrar una sanción el proveedor tiene que ser consiente que el libro de reclamaciones es un mecanismo que le va permitir identificar situaciones que lo puede poner en riesgo como proveedor frente a la autoridad que puede vulnerar situaciones que puede vulnerar derechos de los consumidores pero además el libro de reclamaciones le va permitir identificar situaciones que pueden hacer que su negocio sea mejor negocio y va evitar que pierda clientes, le puede permitir mantener clientes que inicialmente han tenido un problema y que podrían ser clientes que ya no van a venir más pero de repente a través del libro de reclamaciones va poder recuperar a sus clientes entonces es una oportunidad en su negocio siempre y cuando el proveedor sea consciente de que sirve para eso, pero si el proveedor simplemente lo ve como una obligación legal no le va servir para evitar conflictos si no simplemente lo va tener, tiene que ser consiente.

Se formulan preguntas relacionadas a la investigación a modo de conclusión.

---

---

**Entrevistador KLDP:** ¿Y qué propones para que eso pueda funcionar?

**Entrevistada MCPA:** En mi opinión una mejor campaña de difusión de empoderamiento del libro de reclamaciones el consumidor, dirigida al proveedor a consumidores también pero tú al consumidor la idea base que le deán al consumidor solicita el libro de reclamaciones entonces el mensaje es sencillo, pero creo que lo que es necesario es una campaña informativa dirigida a proveedores que le permitan ser conscientes del potencial del libro de reclamaciones que se le informe cuáles son sus obligaciones en un marco normativo y que cosa tienen que cumplir para poder dar una respuesta adecuada frente a un reclamo pero además que lo vea como una oportunidad es todo un cambio de chip, todo un cambio de idea que tiene el proveedor frente a esta obligación legal en el momento en que un proveedor se dé cuenta del potencial y lo vea como una herramienta ahí va funcionar.

**Entrevistador KLDP:** Ok muchas gracias por tu tiempo María del Carmen ha sido muy enriquecedor la entrevista muchas gracias.

**Entrevistada MCPA:** No, no te preocupes, cuando quieras de todas maneras, gracias.

Se concluye la entrevista agradeciendo a la entrevistada.

---

*Nota.*

EPEN -> Entrevista a Profesionales – Expertos, Negociación y el P1...es el número de pregunta.

EPFM -> Entrevista a Profesionales – Expertos, Mediación y el P1...es el número de pregunta.

EPEC -> Entrevista a Profesionales – Expertos, Conciliación y el P1...es el número de pregunta.

Tabla 6

Entrevista a experto MACHN.

---

**TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA**

**Entrevistador** : Bach. Kenia Luz De La Cruz Pimentel  
**Entrevistado** : MACHN  
**Cargo del entrevistado** : Abogado – Sunedu  
**Experiencia a fin a la investigación:** Fue funcionario del Indecopi en el Servicio de Atención al Ciudadano, Jefe de la ORI La Merced, Gerencia de Fiscalización y en la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 de la sede central.  
**Fecha de aplicación:** 17 de septiembre de 2016

---

CÓDIGO	DIALOGO	COMENTARIOS
	<p><b>Entrevistador KLDP:</b> Doctor Manuel Buenas noches.</p>	
	<p>Muchas gracias por haber aceptado la entrevista.</p>	
	<p>El doctor Manuel Chiri es abogado por la universidad San Martin de Porres cuenta con amplia experiencia en materia de protección al consumidor.</p>	<p>Se inicia la entrevista con el saludo correspondiente y se presenta de manera breve al entrevistado.</p>
	<p><b>Entrevistado MACHN:</b> Buenas noches. No, no tienes de que.</p>	
	<p><b>Entrevistador KLDP:</b> Doctor en este caso voy a formularle la primera pregunta que es la siguiente: ¿El libro de reclamaciones promueve la negociación a través de un proceso comunicacional entre las partes? ¿Por qué?</p>	
<b>EPENP1</b>	<p><b>Entrevistado MACHN:</b> Sí, porque es una primera alternativa para los proveedores de enterarse del reclamo, entonces es una herramienta bastante útil y que podría obtener grandes resultados el sector privado si es que supieran aprovecharlo porque con el libro de reclamaciones recogen todas las oportunidades de mejora a nivel de negocio que tienen para con los clientes, entonces si bien es cierto no todos los reclamos van a ser procedentes es importante de que presten mucha atención a las inconformidades de sus propios clientes puesto que son su principal</p>	
...		

---

---

insumo para incrementar su negocio, para tener un mejor panorama de sus clientes.

**Entrevistador KLDP:** Ya doctor, doctor con respecto a la segunda pregunta. ¿Desde su punto de vista cuál de las partes no permite la comunicación para negociar y llegar a una solución?

**Entrevistado MACHN:** Lo que sucede es que aunque parezca mentira a pesar de que el libro de reclamaciones ya lleva más de cinco años en el mercado mucha gente no tiene ni la menor idea cómo utilizarlo ni para qué sirve, existe la idea errada de que tener el libro implica una multa, de que el hecho que hayan impreso reclamos significa que van a sancionar y eso es completamente falso, lo que pasa es que muchas veces la informalidad del proveedor genera que el libro no se sepa aprovechar, entonces parte del mismo proveedor, o sea parte de quien más lo beneficia poner las mismas trabas para negociar, mucha gente es muy cerrada respecto al libro, piensa que no darlo o no tenerlo es la mejor opción todo lo contrario Indecopi te sanciona por no tenerlo ahora no es sancionable que me llenen el libro de reclamaciones para nada, es sancionable que no haya respuesta pero el hecho de no tenerlo si es una sanción, al contrario el proveedor debería tener en cuenta que la negociación lo ayuda muchísimo a crecer porque fideliza a su cliente, mal que bien si una persona presenta en el libro de reclamo es un cliente potencial y se va ir, pero si reclamos fundados yo se atender con prontitud, ese concepto en el área de atención se va convertir en algo positivo porque el cliente se va ir satisfecho, se va con la tranquilidad o se va contento porque vio que el negocio se preocupó en él y eso revierte y hace publicidad que hace bien a su negocio.

EPENP2

...

**Entrevistador KLDP:** Doctor entonces desde su punto en este caso ¿Quién no permite la comunicación es el proveedor?

**Entrevistado MACHN:** En la mayoría de casos si bien no es un patrón pero si yo creo que es un porcentaje más alto, que un proveedor no sepa

Se hace una pregunta no prevista, relacionada a la anterior para confirmar la perspectiva del entrevistado.

---

---

aprovechar esa oportunidad de negocio por la informalidad en el que vive.

**Entrevistador KLDP:** Bien doctor gracias, entonces pasamos a la tercera pregunta. ¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses comunes? ¿Por qué?

**EPENP3**

...

**Entrevistado MACHN:** Por su puesto, porque si el proveedor supiera aprovechar correctamente la herramienta ni siquiera el consumidor tiene que acudir al Indecopi, al contrario el mismo proveedor le puede poner alternativas de solución en la medida de lo posible claro esta porque hay reclamos y reclamos y brindar una solución pronta al usuario, porque si el usuario va pedir el libro de reclamaciones el proveedor no lo va contestar y después el consumidor ya iría al Indecopi ya me genera un gasto y un fastidio y en una audiencia de conciliación recién me va absolver el tema por más que el proveedor le dé una solución ya el cliente nunca más va confiar en ese negocio, porque lo que el Indecopi pudo resolver en una audiencia de conciliación lo pudo haber hecho el con el propio reclamo en el libro, ahora te digo eso va depender del tipo de reclamo hay reclamo y reclamos no siempre todos los reclamos van a ser fundados pero es importante que se agote las posibilidades de buscar unas cuantas de solución y eso debería hacer el propio proveedor.

**Entrevistador KLDP:** Bien doctor gracias, la pregunta cuatro. ¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses diferentes? ¿Por qué?

**EPENP4**

...

**Entrevistado MACHN:** Con intereses diferentes si porque al proveedor lo que le interesa es vender y al consumidor le interesa recibir lo que inicialmente solicito, al proveedor como le interesa vender le interesa una buena publicidad, entonces parte de una buena publicidad es tener un correcto canal de comunicación con su consumidor y te digo un correcto canal de comunicación con su consumidor implica atenderlo a tiempo en los tiempos establecidos en la

---

---

norma dar una respuesta al reclamo, conciliar, ver la posibilidad de buscar una solución, el consumidor lo que quiere es su producto y se acabó, entonces ahí hay dos intereses distintos, al consumidor no le interesa cómo va el negocio, le interesa recibir lo que pide y al proveedor le interesa de le elijan, entonces si atiende un buen reclamo, le presta un buen servicio la imagen del consumidor frente al negocio va crecer, lo va fidelizar y va hacer una correcta publicidad, ese es el ejemplo práctico de dos intereses distintos utilizando la misma herramienta que es el libro de reclamaciones.

**Entrevistador KLDP:** Gracias doctor, bien pasamos a la quinta pregunta. ¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses contrapuestos? ¿Por qué?

**EPENP5**

...

**Entrevistado MACHN:** Si porque como te acabo de mencionar el libro de reclamación que es un canal de comunicación busca intereses contrapuestos tanto del consumidor como del proveedor, al proveedor le interesa vender y al consumidor le interesa tener un producto adecuado, entonces si el proveedor sabe aprovechar la herramienta puede generar que ese reclamo se vuelva algo positivo como una oportunidad de mejora disminuyendo los reclamos y teniendo clientes satisfechos.

**Entrevistador KLDP:** Ya doctor muchas gracias, bien la pregunta número seis es la siguiente. ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, donde una de las partes gana y el otro pierde? ¿Por qué?

**EPENP6**

...

**Entrevistado MACHN:** No, yo creo que los dos ganan, pero antes el proveedor tiene que tomar en cuenta que si hizo algo mal tiene que asumir su responsabilidad y asumir la responsabilidad implica buscar una solución y evitar que en el futuro vuelva a pasar, eso no es perder, eso es invertir en una oportunidad de mejora que a la larga le va permitir evitar reclamos similares que le generen una pérdida de dinero y el consumidor gana porque efectivamente está exigiendo por lo que inicialmente pagó, entonces es una oportunidad de mejora no significa que si yo tengo un libro y me reclaman el consumidor va

---

---

reclamar por gusto, o sea ese no tiene que ser el lenguaje, si el empresario tiene visión de negocio busca mantenerse en el mercado tiene que preocuparse si o si por sus clientes.

**Entrevistador KLDP:** Bien doctor, en este caso a veces existen consumidores en donde de repente solicitan más de lo que han pagado en ese supuesto ¿En ese ejemplo el empresario o el proveedor estaría perdiendo bajo esta pregunta?

**Entrevistado MACHN:** Interesante tu pregunta, lo que pasa también hay un mal consumidor que quieren aprovechar de la situación y el proveedor no tiene que acceder a ese tipo de chantaje, si se equivocó asume la responsabilidad y se acabó, si el consumidor piensa sacar provecho de eso bueno ya será responsabilidad de él, pero el proveedor cumplirá con darle una oferta concreta lo que inicialmente solicitó.

Se hace una pregunta no prevista, pero relevante y relacionada a la anterior.

**Entrevistador KLDP:** Ya doctor la pregunta número siete. ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, donde ambas partes ganan? ¿Por qué?

**Entrevistado MACHN:** Si es un instrumento donde ambas partes ganan, porque el proveedor invierte en la mejora para su negocio y el consumidor recibe lo que el necesita, entonces no es que el proveedor pierda si es que reclaman si no gana mucho porque es una gran oportunidad de mejora que le va permitir superarla y evitar que en un futuro se den situaciones similares que por ende le agüen perder dinero, entonces la idea es que el invierta en su oportunidad de mejora para que en el futuro no pierda oportunidades y llegar a un estándar de calidad óptimo.

EPENP7

...

**Entrevistador KLDP:** Bien doctor gracias, la siguiente pregunta. ¿El libro de reclamaciones promueve la mediación a través de un proceso voluntario, no adversarial y confidencial entre las partes? ¿Por qué?

EPEMP1

...

**Entrevistado MACHN:** Yo creo que el libro de reclamaciones más que nada mediación es una conciliación entre las partes porque hace que ellos

---

---

mismos busquen las soluciones a los problemas suscitados.

**Entrevistador KLDP:** Ok gracias doctor, la siguiente pregunta. Desde su punto de vista profesional para los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que les asista en la mediación a las partes en conflicto?  
**EPEMP2** ... ¿Por qué?

**Entrevistado MACHN:** En realidad es el Indecopi, ante la falta de acuerdo entre las partes, el reclamante acude al Indecopi para poder canalizar su reclamo y llevar la audiencia de conciliación.

**Entrevistador KLDP:** El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de arreglo: ¿Qué opinión le merece dicho rol para la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?

Bueno el libro de reclamaciones tiene que seguir siendo el Indecopi porque involucrar a más personas ya hace muy muy largo el procedimiento administrativo, la idea es que el libro de reclamaciones tenga una pronta solución y no tengas que acudir a nadie más, bastaría con la opinión del proveedor para una solución, pero si intervienen más personas o más elementos además del Indecopi ya lo hace muy largo y muy tedioso, yo creo que el sistema como esta es correcto y lo único en lo que hay que trabajar es en inculcar mucho al proveedor a concientizar el Indecopi, el libro de reclamaciones es una herramienta más que un problema.

**EPEMP3** ...

**Entrevistado MACHN:** Ok doctor gracias, entonces bueno en este caso pasamos a la siguiente pregunta es referente a la conciliación.

**Entrevistador KLDP:** ¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando las partes recurren a un tercero, quien los convoca y facilita el reinicio del dialogo? ¿Por qué?

**EPECPI** ...

**Entrevistado MACHN:** Sí, porque parte de lo plasmado en el libro es el reclamo lo que está buscando, lo que el consumidor necesita ante la

---

---

negativa del proveedor acude al Indecopi para buscar a un tercero que los ayude a solucionar el problema.

**Entrevistador KLDP:** Claro doctor gracias, bueno en este caso la siguiente pregunta relacionada a la conciliación es. ¿Los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones aportarían a que el tercero exponga a modo de sugerencia alternativas de solución? ¿Por qué?

**EPECP2** **Entrevistado MACHN:** Bueno en la práctica cuando un reclamo llega al Indecopi y citan a una audiencia de conciliación ten por seguro que el proveedor toma nota de los hechos para no volver a repetirlos, le sirve mucho al proveedor ir al Indecopi para tomar una acción que le permita mejorar sus servicios y evitar en el futuro reclamos similares, o sea se da esa premeditación en la misma conciliación.

**Entrevistador KLDP:** Bien doctor, entonces en ese sentido los reclamos que se encuentran consignados en el libro de reclamaciones si aportarían a que el tercero pueda utilizarlos como una sugerencia y de repente alguna alternativa de solución.

**Entrevistado MACHN:** Si así es.

Se parafrasea de manera breve la respuesta del entrevistado a fin de que nos confirme su perspectiva.

**Entrevistador KLDP:** Bien doctor, en este caso ya para terminar la última pregunta es la siguiente. ¿Cuál es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos consignados en Libro de Reclamaciones?

**EPECP3** **Entrevistado MACHN:** Lo que pasa es que el conciliador tienen manejo de la norma cosa que muchas veces no lo tiene ninguna de las dos partes y parte de ese manejo de la norma implica explicarle las condiciones y actuaciones de cada hecho tanto al consumidor como al proveedor y en base a ello hacen un análisis de las consecuencias que habría en el hipotético caso de no conciliar y sobre ese punto plantea las soluciones y alternativas, ya es decisión de las partes aceptarlas o no.

**Entrevistador KLDP:** Claro doctor, bien doctor en este caso a modo de conclusión el libro de reclamaciones digamos estaría funcionando al mismo nivel en la actualidad en Lima al igual que de repente

---

---

que a nivel de las provincias y en su opinión desde su experiencia profesional que aspectos podrían mejorarse en cuanto al libro de reclamaciones ahí de repente el tema de la modificación de algún precepto normativo o de repente trabajar mayor en cuanto a capacitaciones me gustaría conocer su opinión al respecto.

**Entrevistado MACHN:** El Perú de ahora ya no es el Perú de hace diez años donde se veía a provincia como menos ya el Perú de ahora tiene cierto desarrollo que no te permite sectorizar de bloque entre Lima y provincias, la idea es buscar un Perú descentralizado pero eso toda vía no se da, tampoco podemos hablar de Lima provincias porque muchas empresas están a nivel nacional y a nivel nacional mantienen un estándar de calidad, entonces el tema sería en la formalización o sea yo hablaría un poco más de empresas formales e informales, las empresas formales tienen conocimiento del libro o deberían hacerlo y el trato que ellos le dan es distinto, lo que sería importante por parte del Estado es educar más que una cultura de reclamo, una cultura de prevención hacia el proveedor ya no dirigirse tanto al consumidor si no al proveedor a motivarlo a que eleve su estándar de calidad yo creo que ese es la tarea ahora de Indecopi para la ciudadanía en general.

Yo creo que el libro ha ayudado un montón, ha generado caminos, ha generado complicación y ha permitido a las empresas mejorar pero todavía hay mucho por hacer yo apuntaría a formalizar a las empresas en el país autoeducarlas y que se autoeduque también.

**Entrevistador KLDP:** Entonces en este caso lo que se estaría implementando o promoviendo sería la autorregulación para las empresas.

**Entrevistado MACHN:** Claro exacto, exacto yo creo que en eso hay que trabajar, yo creo que eso es el siguiente paso, eso va evitar que nos estanquemos en el mismo fluvial y eso va generar que la calidad suba.

---

---

**Entrevistador KLDP:** Bien doctor muchísimas gracias por su tiempo y por la disposición para esta entrevista realmente me ha apoyado muchísimo y estoy muy agradecida por ello.

**Entrevistado MACHN:** No te preocupes, cuando quieras.

---

Tabla 7

Entrevista a experta KOGA.

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA</b>		
<p><b>Entrevistador</b> : Bach. Kenia Luz De La Cruz Pimentel</p> <p><b>Entrevistada</b> : KOGA</p> <p><b>Cargo de la entrevistada</b> : Abogada – Funcionaria del Indecopi</p> <p><b>Experiencia a fin a la investigación:</b> Funcionaria del Indecopi y catedrática en la especialidad Derechos de la Competencia y Regulación de Servicios Públicos.</p> <p><b>Fecha de aplicación:</b> 10 de octubre de 2016</p>		
<b>CÓDIGO</b>	<b>DIALOGO</b>	<b>COMENTARIOS</b>
<p><b>EPENP1</b></p> <p>...</p>	<p><b>Entrevistador KLDP:</b> Buenas tardes Karen y muchas gracias por aceptar la entrevista, me encuentro con Karen Gastiaburu es abogada por la Universidad Pontificia Católica del Perú, cuenta con maestría en Derechos de la Empresa realizado en la universidad San Marcos, asimismo, es docente en la materia de Derechos de la Competencia y Regulación de servicios públicos, es funcionaria del Indecopi.</p> <p><b>Entrevistada KOGA:</b></p> <p><b>Entrevistador KLDP:</b> Boya formularle las preguntas la primera es la siguiente: ¿El libro de reclamaciones promueve la negociación a través de un proceso comunicacional entre las partes? ¿Por qué?</p> <p><b>Entrevistada KOGA:</b> Si efectivamente el libro de reclamaciones promueve a que las partes solucionen sus conflictos sin recurrir a un tercero y eso es bueno porque las partes mismas saben que es lo que les interesa de ellas, se evitan costos de transacción, se evitan tener que invertir tiempo si es que acuden a una tercera parte que puede ser el Indecopi y la solución de sus conflictos podría ser de manera inmediata no, sin necesidad de esperar los treinta días que señala la ley para que el proveedor pueda responder lo rellenado en el libro de reclamaciones, entonces es un mecanismo para que las partes solucionen sus conflictos me parece además muy efectivo porque muchas veces un consumidor va y hace su reclamo, ni siquiera es necesario porque el proveedor ve que va presentar su reclamo en el libro de reclamaciones y el proveedor se muestra más abierto a solucionar el conflicto antes que llene el libro de reclamaciones.</p>	<p>Se inicia la entrevista con el saludo correspondiente y se presenta de manera breve a la entrevistada.</p>

---

**Entrevistador KLDP:** ¿Desde su punto de vista cuál de las partes no permite la comunicación para negociar y llegar a una solución?

**EPENP2**

...

**Entrevistada KOGA:** Bueno mayormente la parte que se muestra reacia a encontrar una solución a un conflicto en materia de consumidor es el proveedor, porque el proveedor muchas veces piensa que el reclamo que le está haciendo el consumidor no tiene sustento y piensa que él tiene la razón no; sin embargo, en la mayoría de casos no es así porque cuando un consumidor va reclamar su derecho es porque realmente siente que su derecho ha sido vulnerado, entonces mayormente como lo he mencionado el proveedor es quien se muestra reacio a buscar una solución al conflicto y el que más bien promueve el dialogo es el consumidor.

**Entrevistador KLDP:** ¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses comunes? ¿Por qué?

**EPENP3**

...

**Entrevistada KOGA:** Si aportaría una solución para las partes con intereses, bueno con diversas, no tanto intereses no tanto comunes, porque el consumidor tiene el interés de que le solucionen un problema es decir si ha comprado un producto inidóneo no es el producto que él esperaba; sin embargo, el proveedor también podría a través de este reclamo no, tener una forma de mejorar la oferta del producto y servicios que tiene, en ese sentido si podría favorecer los intereses del consumidor por una parte de acceder al producto que el espera y por otra parte del proveedor de buscar una mejora a través de este reclamo de los productos y servicios que está ofreciendo.

**Entrevistador KLDP:** ¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses diferentes? ¿Por qué?

**EPENP4**

...

**Entrevistada KOGA:** Si también puede promover la solución de conflictos tanto del proveedor como del consumidor con intereses diferentes dado que el proveedor, bueno el interés del proveedor es mostrarle siempre la mínima información al consumidor, mayormente lo que hace el proveedor es ofrecerle las bondades de su producto, o sea si el producto de un proveedor tiene algunas deficiencias, esa deficiencia no se lo va decir al consumidor al contrario va tratar de ocultarlas y el consumidor quien no tienen acceso pues a toda la información del producto o servicio es la parte

---

---

digamos débil de la relación de consumo, en ese sentido si promovería la solución de un conflicto con intereses diferentes.

**Entrevistador KLDP:** ¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses contrapuestos? ¿Por qué?

**Entrevistada KOGA:** También promovería incluso la negociación entre las partes con intereses contrapuestos, es decir por una parte el consumidor que quiere que se le reconozca un derecho y el proveedor que se encuentra reacio a reconocer esos derechos que está alegando el consumidor, incluso en esos casos más extremos el libro de reclamaciones podría promover una negociación entre las partes porque le conviene al proveedor en realidad, el proveedor mayormente es un comerciante para los comerciantes el tiempo vale oro, entonces más caro le va salir ir ante la autoridad administrativa frente a una denuncia de un consumidor que solucionar sus conflictos no, vía el libro de reclamaciones o incluso antes de recurrir al libro de reclamaciones porque no es necesario acudir al libro de reclamaciones para solucionar un conflicto entre el proveedor y consumidor.

**EPENP5**

...

**Entrevistador KLDP:** ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, donde una de las partes gana y el otro pierde? ¿Por qué?

**Entrevistada KOGA:** Pienso que en la negociación las dos partes ganan el consumidor por su parte porque va tener el producto que él esperaba y no un producto con defectos o un producto que no fue lo ofrecido por el proveedor y por otra parte el proveedor también gana uno porque no va tener que recurrir ante la autoridad administrativa que le podría de ser fundada la denuncia en materia del consumidor imponer una sanción, entonces y a parte el tiempo invertido porque tiene que asistir a la conciliación, tiene que llevar todo el procedimiento de materia de consumidor y todo ello resultaría engorroso tanto para el proveedor como para el consumidor, entonces si es conveniente utilizar la negociación para la solución del conflicto.

**EPENP6**

...

**Entrevistador KLDP:** ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, donde ambas partes ganan? ¿Por qué?

**EPENP7**

...

**Entrevistada KOGA:** Si ambas partes ganan como lo había comentado no, porque en un procedimiento sancionador en materia de consumidor cuando las denuncias son fundadas es emite una sanción, la

---

---

sanción es una multa y cuando el infractor que en este caso sería el proveedor paga la multa, la multa no va favorecer al consumidor si no la multa va para la entidad administrativa que es el Indecopi, en un procedimiento administrativo sancionador como es el caso del consumidor no hay indemnización por daños y perjuicios, es decir todo el daño que sufre el consumidor por el producto que no fue el esperado, que fue tal vez un producto defectuoso no se le va resarcir en la vía administrativa si es que quisiera recibir una indemnización tendría que ir a la vía judicial cosa que realmente es bastante improbable porque un proceso judicial es muy costoso y más para un consumidor porque tendría que pagar un abogado, tasas y tasas judiciales, etc. Entonces lo más adecuado tanto para el consumidor como para el proveedor es resolver el conflicto mediante una negociación dado que ahí las partes ganan, además es una oportunidad de mejora para el proveedor.

**Entrevistador KLDP:** ¿El libro de reclamaciones promueve la mediación a través de un proceso voluntario, no adversarial y confidencial entre las partes? ¿Por qué?

**EPEMP1**

...

**Entrevistada KOGA:** Bueno el libro de reclamaciones actualmente no promueve la mediación y respecto a que es confidencial, el libro de reclamaciones no es confidencial porque o sea cualquier persona podría solicitar al proveedor que le muestre la estadística de su libro de reclamaciones, es un derecho que tiene todo ciudadano entonces no es confidencial o sea cualquiera puede tener acceso al libro de reclamaciones es el derecho de todo ciudadano.

**Entrevistador KLDP:** Desde su punto de vista profesional para los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que les asista en la mediación a las partes en conflicto? ¿Por qué?

**EPEMP2**

...

**Entrevistada KOGA:** Bueno el tercero imparcial podría ser la misma autoridad administrativa que es el Indecopi o también podría ser una asociación de consumidores u otro tercero que se reconozca que tenga la capacidad de ser mediador en materia de libro de reclamaciones, aunque actualmente eso no está regulado.

**EPEMP3**

...

**Entrevistador KLDP:** El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de arreglo: ¿Qué opinión le merece dicho rol para la

---

---

solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?

**Entrevistada KOGA:** Bueno la mediación podría ser un mecanismo aún más rápido que la conciliación, podría resolver los conflictos entre consumidor y proveedor sin intervenir directamente, podría favorecer a que las partes se pongan de acuerdo y promover precisamente que se solucione el conflicto de manera más rápida donde ambas partes ganarían.

**Entrevistador KLDP:** ¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando las partes recurren a un tercero, quien los convoca y facilita el reinicio del dialogo? ¿Por qué?

**EPECP1**  
...

**Entrevistada KOGA:** Bien cuando un consumidor ha presentado su reclamo y el proveedor no ha contestado el reclamo en los treinta días o de contestarlo no ha colmado las expectativas del consumidor, el consumidor podría ir a Indecopi y presentar su denuncia no, en este caso ante el SAC, quien sería, quien promovería la conciliación de hecho los cita para que las partes concilien no y puedan llegar a un arreglo antes de irse ya a un procedimiento de denuncia.

**Entrevistador KLDP:** ¿Esto es a través del reclamo verdad?

Se hace una pregunta no prevista, relacionada a la anterior.

**Entrevistada KOGA:** Así es, de hecho.

**Entrevistador KLDP:** ¿Los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones aportarían a que el tercero exponga a modo de sugerencia alternativas de solución? ¿Por qué?

**EPECP2**  
...

**Entrevistada KOGA:** Claro el tercero que es el conciliador tiene las facultades para proponer alternativas de solución que satisfagan a ambas partes, además el rol del conciliador es promover que las partes lleguen a una solución de su conflicto no y dentro de esas prerrogativas es que puedan proponer formulas conciliatorias, incluso en el mismo libro de reclamaciones el mismo reclamante es decir el mismo consumidor podría proponer una formula conciliatoria dentro de la misma hoja del libro de reclamaciones.

**EPECP3**

**Entrevistador KLDP:** Bien la última pregunta Karen es la siguiente. ¿Cuál es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos consignados en Libro de Reclamaciones?

---

---

**Entrevistada KOGA:** Bueno la finalidad de la propuesta que hace el conciliador debe ser favorecer el reclamo del consumidor, aunque en una fórmula conciliatoria el conciliador propone alternativas de solución que favorecen a ambas partes, pero básicamente se tendría que centrar en el reclamo del consumidor porque el consumidor cuando reclama un derecho normalmente es porque si ha sido afectado su derecho de consumidor, entonces el conciliador mediante estas fórmulas conciliatorias va promover que el conflicto se solucione de una manera más rápida y más beneficioso para ambas partes.

**Entrevistador KLDP:** Karen en este caso ¿El libro de reclamaciones a la fecha funciona eficientemente a favor del consumidor? para poder resolver sus conflictos, sus reclamos que se puedan presentar frente de repente algún inconveniente que hayan tenido al momento de adquirir un producto o servicio, ¿Cuál es tu opinión al respecto es eficiente o se puede mejorar y cuales serían esas mejoras que se pueden aportar para que el libro de reclamaciones pueda funcionar de repente de manera mucho más eficiente?

**Entrevistada KOGA:** Bueno de hecho que se haya implementado el libro de reclamaciones es un gran avance porque ha permitido que las personas conozcan más su derecho y que les sirvan como herramienta para reclamar porque cuando no existía el libro de reclamaciones entonces los proveedores no se sentían en la obligación de solucionar los conflictos frente a los consumidores, en cambio luego de que se implementó esta estrategia del libro de reclamaciones, uno los consumidores conocen más sus derechos, dos promueve la negociación entre las partes, es decir incluso antes de que llenen el libro de reclamaciones muchos de los proveedores prefieren evitar este procedimiento del libro de reclamaciones que se contesta en treinta días y solucionarlo en el momento antes de que se llene el libro de reclamaciones, incluso cuando se llena el libro de reclamaciones permite a que el consumidor tenga esa posibilidad de solucionar su conflicto frente al libro de reclamaciones cosa que no lo tenía antes, o sea es un gran avance en materia de protección al consumidor que se puede mejorar si se puede mejorar a través de difusión por que no todos los consumidores, si hay un mayor avance en derechos del consumidor, todavía no todos los consumidores saben del libro de reclamaciones y los que lo saben no saben cómo se utiliza, no saben cómo se llena, no saben la diferencia entre queja y reclamo, entonces si se puede mejorar en la difusión y también si se podría

Se hace preguntas a modo de conclusión relacionada al tema de investigación.

---

implementar un mecanismo de mediación que pueda mejorar de una manera más rápida y eficiente que solucionen los conflictos entre proveedores y consumidores.

**Entrevistador KLDP:** Ok muchas gracias entonces ya ahora si para terminar en conclusión ¿el libro de reclamaciones aporta a la autorregulación de los proveedores?

**Entrevistada KOGA:** Así es, una herramienta muy buena para los proveedores y para los consumidores para que resuelvan ellos mismos sus conflictos sin tener la necesidad de acudir a la autoridad administrativa.

**Entrevistador KLDP:** Karen ha sido muy amable y muchas gracias por haber aceptado la entrevista y realmente estoy muy agradecida por todo los aportes que me estas brindado muchas gracias y buenas tardes.

Se concluye la entrevista agradeciendo a la entrevistada.

**Entrevistada KOGA:** De nada Kenia, un gusto.

---

Tabla 8

Entrevista a experta ABR.

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA</b>		
<b>Entrevistador</b>	: Bach. Kenia Luz De La Cruz Pimentel	
<b>Entrevistada</b>	: ABR	
<b>Cargo de la entrevistada:</b>	Abogada – Funcionaria del Indecopi	
<b>Experiencia a fin a la investigación:</b>	Jefa de la Oficina Regional del Indecopi Junín y Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor de Junín	
<b>Fecha de aplicación:</b>	19 de enero de 2017	
<b>CÓDIGO</b>	<b>DIALOGO</b>	<b>COMENTARIOS</b>
	<p><b>Entrevistador KLDP:</b> Doctora Andrómeda muy buenas noches y muchas gracias por aceptar la entrevista le voy a formular la primera pregunta con relación a la negociación, es la siguiente:</p> <p><b>Entrevistada ABR:</b></p> <p><b>Entrevistador KLDP:</b> ¿El libro de reclamaciones promueve la negociación a través de un proceso comunicacional entre las partes? ¿Por qué?</p> <p><b>Entrevistada ABR:</b> Eh si bien debería promover la negociación el libro de reclamaciones se ha hecho básicamente para que el consumidor pueda poner ahí su reclamo, no nos olvidemos que en el libro de reclamaciones existe la queja en el formato, entonces esto si bien podría ser una negociación el hecho de que el consumidor pueda colocar en el libro eso y porque también tiene derecho el proveedor a colocar la respuesta solamente se basan ahí, la idea con este libro es que de repente se podría tal vez modificar por ejemplo y darle más fuerza al libro de reclamaciones porque ya estarían pasando por el proceso de negociación, un ejemplo de este es que yo veo en el libro de reclamaciones algo muy positivo que es si yo te lleno el libro es porque algo está pasando, no lo lleno porque quiero perjudicar a alguien si no lo lleno porque no me están dando estoy solicitando que me cambio de producto y no quieren cambiarme, pese a ello yo reclamo todo eso y a veces cuando yo digo voy a llenar tu libro de reclamaciones la gente se asusta y se piensa de que si es que no le dan una solución se piensa lo vamos a multar ese es el problema que se tiene.</p> <p>Si bien el libro de reclamaciones sirve y también le sirve a los proveedores, digamos una persona tiene cinco restaurantes no va estar en los cinco tiene sus colaboradores que atienden las mesas y a veces</p>	<p>Se inicia la entrevista con el saludo correspondiente y se presenta de manera breve a la entrevistada.</p>
<b>EPENP1</b>		
...		

---

existen colaboradores que no están de repente capacitados y bueno no te atienden bien, entonces el consumidor agarra esta herramienta y dice deme su libro de reclamaciones, el libro si puede servir pero también los proveedores a veces no tienen el libro, entonces nos dicen lo tiene el contador, administrador está bien guardadito, eso no es así porque el libro tiene que estar al alcance.

**Entrevistador KLDP:** Bien doctora muchas gracias por su respuesta le voy a formular la segunda pregunta, ¿Desde su punto de vista cuál de las partes no permite la comunicación para negociar y llegar a una solución?

EPENP2

...

**Entrevistada ABR:** Eh muchas veces es el proveedor pero no nos olvidemos también del consumidor, por qué te menciono esto porque a veces el proveedor tiene la mejor intención de darle una solución al consumidor, la idea es que ambos se comuniquen porque la comunicación es muy importante el libro puede hacer eso, pero como te vuelvo a decir cuando les pides el libro la gente se asusta porque efectivamente nosotros hemos multado por no tener el libro de reclamaciones y tanto temor tendrán pues el letrado en donde dice que de verdad cuenta con el libro de reclamaciones, entonces la gente tiene esa percepción muchas veces reinciden también los proveedores no te quieren dar el libro de reclamaciones, pides el libro y se asustan entonces lo llaman al administrador o al gerente para que no les llenen de repente o finalmente bueno pues te entregan el libro, pero tienen una gran incidencia ahí pues los proveedores porque no permiten que se dé a veces una solución cuando todo podría terminar ahí. Para mí no permite la comunicación en un mayor porcentaje pues son los proveedores.

**Entrevistador KLDP:** Bien doctora muchas gracias por la respuesta le voy a formular la tercera pregunta, ¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses comunes? ¿Por qué?

EPENP3

...

**Entrevistada ABR:** En la legislación debería existir y promover con el libro de reclamaciones el hecho de que puedan entre ambos dar una solución, si, puede aportar una solución y muy pocas personas también utilizan esto de la negociación y a veces no le tomen importancia al libro, el problema también que se da ahí es que acumulan y acumulan y no contestan es que la norma te dice contesta y tienes 30 días calendarios para contestarle al consumidor. Si van han negociar ahí es que va salir por ejemplo ese interés común que

---

---

tienen las dos partes de porque quieren a través solo del libro llegar a un acuerdo eso por ejemplo puede facilitar mucho en la resolución de controversias que se pueda presentar.

**Entrevistador KLDP:** ¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses diferentes?

**EPENP4** ¿Por qué?

... **Entrevistada ABR:** Si podría aportar una solución a través de la negociación, depende mucho de las partes y de que también le den más fuerza al libro de reclamaciones.

**Entrevistador KLDP:** ¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses contrapuestos? ¿Por qué?

**EPENP5**

... **Entrevistada ABR:** Hay intereses o sea contrapuestos y uno quiere ganar y lamentablemente es así que el proveedor maneja la información, hablamos ahí de la asimetría informativa, porque reacciona muchas veces el consumidor de esa manera porque no se siente escuchado respecto por ejemplo al reclamo que rápidamente lo podrían solucionar o en la negociación entre dos partes llegamos a un acuerdo el fin es ese y te ayudan con el libro de reclamaciones pero si tú vas a ver los formatos no te dicen, si bien te dice la respuesta que das pero una cuestión que se pueda ver que efectivamente llegaron a un acuerdo. Yo pienso que si el libro de reclamaciones puede aportar una solución pero que se tendría también que ver la normatividad.

**Entrevistador KLDP:** Bien doctora gracias, vamos a pasar a la pregunta número 6 es la siguiente, ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, donde una de las partes gana y el otro pierde? ¿Por qué?

**EPENP6**

... **Entrevistada ABR:** Yo no lo diría que es un instrumento para que gane una de las partes, gana estamos hablando por ejemplo de una solución entre las partes entonces si tú hablas de una solución entre las partes me parece que todos van a ganar porque ciertamente utilizando como instrumento si lo pueden hacer pero hay que darle fuerza al libro de reclamaciones y sería otro mecanismo para dar rápidas soluciones.

**EPENP7**

... **Entrevistador KLDP:** Bien doctora muchas gracias, ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, donde ambas partes ganan? ¿Por qué?

**Entrevistada ABR:** Para mí que si sería un instrumento para la negociación porque en la

---

---

negociación ambas partes ganan claro que puede ceder pero detrás por ejemplo de lo que han cedido puede encontrarse una multa, una sanción entonces el hecho mismo de negociación te ahorra mucho. Yo pienso que si aportaría una solución porque se podría tener también yo no puedo decir que se gana o se pierde yo podría decir si has cumplido o no con lo que has hecho ahí no hay ganadores o perdedores y los hay puede ser porque no estás haciendo caso a lo que se te dice para mí si sería un buen instrumento para que negocien las partes pero no ganan o pierden es equitativo.

Si ambas partes van a ganar una parte que ya no va gastar y la otra también, hay que ver también hay tiempo, dinero economía. Ambas partes tienen que ser beneficiados.

**Entrevistador KLDP:** Claro bien doctora gracias le voy a formular las preguntas que corresponden a la mediación es la siguiente, ¿El libro de reclamaciones promueve la mediación a través de un proceso voluntario, no adversarial y confidencial entre las partes? ¿Por qué?

**EPEMP1**  
...

**Entrevistada ABR:** Es que en la mediación participan tres personas ya entonces definitivamente si hace la mediación habría que ver quien va ser el mediador si es el abogado si existe la institución para que se de esa mediación, y confidencial entre las partes no, yo pienso que el libro con unos cuantos ajustes puede promover la mediación y pueden venir al Indecopi digamos que es el ente que ve todo lo que es y una de sus funciones es consumidor pero ahí si hay que ver que si es voluntario.

**Entrevistador KLDP:** Bien doctora gracias, la siguiente pregunta. Desde su punto de vista profesional para los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que les asista en la mediación a las partes en conflicto? ¿Por qué?

**EPEMP2**  
...

**Entrevistada ABR:** Bueno cuando existe mediación puede ser cualquier persona, ya cualquier persona, digamos en la mediación nosotros, más que todo la persona que va ayudar. Claro en una mediación hasta el mismo abogado puede mediar, ese tercero no puede parcializarse. Puede existir en este caso en el Indecopi el asistente que va atender puede ser un mediador, por ejemplo sería una persona que no se va parcializar, pero únicamente mediador él no te va proponer la solución te va informar sobre la solución que estaría dando el proveedor, pero pienso que es una muy buena forma.

---

---

**Entrevistador KLDP:** Claro, bien doctora entonces usted considera de que si el Indecopi puede ser el tercero imparcial también que los asista como mediador.

**Entrevistada ABR:**

Definitivamente porque hacemos la mediación por teléfono.

**Entrevistador KLDP:**

A la fecha lo hacen pero en este caso la norma no prevé.

**Entrevistada ABR:** Claro no te dice, o sea lo único que te dice la norma mira tú tienes que tener el libro de reclamaciones, te dicen las características que debe tener tu libro, donde debe estar colocado, te habla también de la publicidad que tienes que tener pegada en la pared y que sea a vista al consumidor. El Indecopi podría decir que si hace la mediación.

**Entrevistador KLDP:** Bien doctora gracias por su respuesta la siguiente pregunta, El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de arreglo: ¿Qué opinión le merece dicho rol para la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?

**Entrevistada ABR:** Bueno efectivamente el mediador, puede ser que te asesore pero no siempre no y el mediador puede ser un abogado. Va ser así por el mismo significado que tiene, tú me preguntas no asesoran, cuando llegan al Indecopi te dicen que tienen un reclamo, entonces tú le asesoras hasta le aconsejas, pero no emite opinión por qué no emite opinión porque no te puede decir que con la llamada telefónica o con la mediación que va realizar te va dar una solución, entonces ahí es importante como asesor porque el mediador puede hacer eso, un abogado puede asesorar a las dos partes pero delante de ellos.

**Entrevistador KLDP:** Bien doctora muchas gracias, la siguiente pregunta con respecto a la conciliación, es la siguiente ¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando las partes recurren a un tercero, quien los convoca y facilita el reinicio del dialogo? ¿Por qué?

**EPEMP3**

...

**Entrevistada ABR:** Yo pienso que sí, pero hay que darle la valides del caso ya entonces si hablamos de un libro de reclamación que promueve la conciliación cuando las partes recurren a un tercero si se puede y que hace el conciliador les va ayudar a conocer las posiciones, a acercar su posiciones y darles una solución, pero solo eso porque las posiciones son de las partes, los acuerdos son entre las partes, lo que va

---

**EPECPI**

...

---

hacer el conciliador es justamente hacer de que las partes puedan entenderse respecto a sus posiciones.

**Entrevistador KLDP:** Bien doctora gracias por su respuesta, la siguiente pregunta ¿Los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones aportarían a que el tercero exponga a modo de sugerencia alternativas de solución? ¿Por qué?

EPECP2

...

**Entrevistada ABR:** Sí. Este libro es también positivo por lo reclamos que tienen, por ejemplo la empresa quiere saber lo que quiere su cliente, entonces donde lo van colocar los reclamos en el libro por ejemplo en la queja podrían decir capacita a tus colaboradores no me están dando una buena atención, eso aporta la idea de la conciliación tu tienen que escuchar a las partes y de esa manera también él puede aportar ya esté viendo las posiciones, al libro solamente hay que darle un poquito de fuerza y podría ayudar la idea es eso no la conciliación, el conciliador va ayudar, va proponer, eso es muy importante porque ahí formas inclusive las reglas, si entonces se puede conciliar y es una buena alternativa de solución el libro contienen reclamos.

EPECP3

**Entrevistador KLDP:** Bien doctora gracias, bien la última pregunta. ¿Cuál es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos consignados en Libro de Reclamaciones?

**Entrevistada ABR:** Es que ambas partes lleguen a un acuerdo.

**Entrevistador KLDP:** Bien doctora para ya poder terminar la entrevista desde su experiencia y a criterio de usted ¿Qué se podría mejorar en el libro de reclamaciones para que pueda funcionar y cumplir de manera más eficiente su finalidad?

**Entrevistada ABR:** Lo que se puede mejorar es darle más fuerza al libro, el libro básicamente pienso yo que es para que las partes puedan llegar a un acuerdo si ayudaría muchísimo, estos mecanismos porque estos mecanismos son céleres, rápidos, inmediatos y eso le gusta a la gente. Hay que hacer estas capacitaciones, mayor difusión e informar acerca de la importancia que tiene el libro de reclamaciones para que ambas partes puedan llegar a un acuerdo con le mecanismos alternativos de solución, con los MARCs entonces si se podría dar y que se le de esa fuerza al libro porque ahorita el libro está ahí. Yo pienso que podría haber algunas modificaciones para darle fuerza al libro y eso ayudaría mucho también no, la idea también hay que ver a los consumidores y proveedores las ganas que tienen de solucionar esas controversias a través de este libro no. Algo positivo para terminar es que también les ayuda a los proveedores, ellos pueden ver que de

Se formula una pregunta adicional relacionada a la investigación a modo de conclusión.

---

---

repente algo no está bien ¿Para qué?, para que tomen sus medidas correctivas, yo pienso que si el libro puede funcionar dándole un poquito más de fuerza.

**Entrevistador KLDP:** Ya doctora Andrómeda muchas gracias ha sido muy fructífero la entrevista, gracias por su apoyo buenas noches.

**Entrevistada ABR:** No, no Kenia de nada.

---

Se concluye la entrevista agradeciendo a la entrevistada.

## B. Transcripción de las entrevistas aplicadas a proveedores.

Tabla 9

Entrevista a proveedor DMAEM.

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA</b>		
<b>Entrevistador</b>	: Bach. Kenia Luz De La Cruz Pimentel	
<b>Entrevistado</b>	: DMAEM	
<b>Cargo del entrevistado</b>	: Gerente General de Negocios y Servicios Royal S.A.	
<b>Experiencia a fin a la investigación:</b>	Es Gerente General desde el 03 de febrero de 2012	
<b>Fecha de aplicación:</b> 04 de noviembre de 2016		
<b>CÓDIGO</b>	<b>DIALOGO</b>	<b>COMENTARIOS</b>
<b>EPIPNP1</b> ...	<p><b>Entrevistador KLDP:</b> Buenos días señor Diego Espinoza Masa, el señor Espinoza es gerente general de la empresa Negocios y Servicios Royal S.A. empresa que se encuentra ubicada en la ciudad de Chanchamayo, señor Diego le agradezco mucho su tiempo y la disposición para la entrevista.</p> <p><b>Entrevistado DMAEM:</b> Súper amable muchas gracias a ti.</p> <p><b>Entrevistador KLDP:</b> ¿Qué opinión le merece si el Libro de Reclamaciones le permitiría negociar con su cliente para dar una solución a sus reclamos y quejas?</p> <p><b>Entrevistado DMAEM:</b> Correcto este a esta primera pregunta boya responder bueno eh la opinión sobre el libro de reclamaciones este si permite la negociación, es el hecho de negociar con el cliente para dar una solución al conflicto o problema que haya suscitado para mm... este quedar en buenos términos y el cliente este satisfecho con los servicios que nosotros préstamos.</p>	<p>Se inicia la entrevista con el saludo correspondiente y se presenta de manera breve al entrevistado.</p>
<b>EPIPNP2</b> ...	<p><b>Entrevistador KLDP:</b> Gracias entonces usted considera que el libro de reclamaciones si funcionaria como un instrumento para las soluciones.</p> <p><b>Entrevistado DMAEM:</b> Correcto sí.</p> <p><b>Entrevistador KLDP:</b> Ok muchas gracias. ¿Su cliente y su empresa al utilizar el Libro de Reclamaciones tendrían intereses comunes a negociar? ¿Por qué?</p> <p><b>Entrevistado DMAEM:</b> Si habría intereses comunes a negociar porque el hecho no es este no es que el cliente tenga una mala imagen de nuestro negocio y este llegásemos a un acuerdo entre ambos y este ver la</p>	<p>Se parafrasea la respuesta, para confirmar la perspectiva del entrevistado.</p>

---

menara de darle una solución al conflicto que se haya tenido.

**Entrevistador KLDP:** ¿Cuál considera usted que sería esos intereses comunes que podría haber entre su empresa y su cliente por ejemplo?

**Entrevistado DMAEM:** Intereses comunes, llegar a un acuerdo// claro efectivamente y con lo que usted mencionaba no, que ellos se vayan satisfechos con los servicios que ustedes prestan, gracias por su respuesta.

**Entrevistador KLDP:** La tercera pregunta señor Espinosa es la siguiente, ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre su empresa y su cliente frente a un reclamo, donde uno de los dos gana y el otro pierde? ¿Por qué?

**Entrevistado DMAEM:** Correcto este bueno el ejemplo sería una vez hubo un inconveniente con un transportista el cual había cometido una infracción y que lo tenemos registrado y este la persona que le puso la infracción agarro y puso mal o sea hizo, indico mal los términos de sanción por lo cual el transportista vino reclamo indicando que estaba mal la infracción y que no debía aplicarse la sanción a lo que yo respondí indique pues no que el hecho de que se haya equivocado bueno equivocación es un error y tratamos de ver la manera de solucionarlo lo cual se redujo la sanción y bueno para nosotros como empresa instruimos a nuestros colaboradores a tener un poco más de cuidado en ese tipo de sanciones al escribirlo y al indicar la sanción por cual está hecha y se llegó a un acuerdo en donde ambos partes se bueno solucionaron.

**EPIPMP3**

...

**Entrevistador KLDP:** ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre su empresa y su cliente frente a un reclamo, donde los dos ganan? ¿Por qué?

**Entrevistado DMAEM:** Si, si, si ya que el libro de reclamaciones te permite negociar eso es el hecho no, antes de que lo escriba también puede negociarse, antes de que lo escriba, este reclamándote no más antes de que pida el libro de reclamaciones tú puedes darle solución antes y es mejor para poder evitarnos un conflicto mayor.

**EPIPMP4**

...

**Entrevistador KLDP:** Entonces han negociado y ambas partes.

**Entrevistado DMAEM:** Hemos ganado.

**Entrevistador KLDP:** La siguiente pregunta que le boya formular. ¿El Libro de Reclamaciones promueve o promovería entre su empresa y su cliente la mediación a través de un proceso voluntario y confidencial para la solución a reclamos? ¿Por qué?

**EPIPMP1**

...

Se hace una pregunta no prevista, relacionada a la anterior.

Se le da una idea al entrevistado.

---

- 
- Entrevistado DMAEM:** Claro el libro de reclamaciones este nos ayuda, si, si promueve la mediación porque nos ayuda a tener la posibilidad de que alguien nos ayude a llegar a una solución.
- EPIPMP2**  
**Entrevistador KLDP:** Desde su experiencia empresarial para los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que los asista en la mediación a su empresa y a su cliente frente a un reclamo? ¿Por qué?
- ...
- Entrevistado DMAEM:** Correctos este el tercero imparcial sería bueno para mi opinión Indecopi o de lo contrario un conciliador que también puede llegar a ser un mediador también sin poder dar una opinión pero si llegar a ayudarnos a poder dar una solución.
- EPIPMP3**  
**Entrevistador KLDP:** El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de solución, promueve y facilita el dialogo entre la empresa y el cliente: ¿Qué opina usted sobre la función del mediador para la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?
- ...
- Entrevistado DMAEM:** El mediador nos ayuda a crear un ambiente de calma para si en tal caso estaríamos ofuscados tanto el usuario como el proveedor y da un pequeño empuje a este problema para dar una solución correcta sin llegar a algo mayor. Si es muy importante un mediador en ciertos casos claro.
- EPIPMP1**  
**Entrevistador KLDP:** ¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando su empresa y su cliente acuden a un conciliador, quien los cita y facilita el inicio del dialogo? ¿Por qué?
- ...
- Entrevistado DMAEM:** Si el libro de reclamaciones si promueve el tema de un conciliador ya que nos permite, nos ayuda a dar nos proponen prácticamente una solución al conflicto que tengamos tanto el proveedor como el usuario y llegar a un acuerdo beneficioso para ambas partes. Si promovemos lo que es la conciliación ya que lo que se quiere no es que el cliente se vaya con una mala imagen del negocio y por ende queremos retener a esos clientes, no que se vaya con una mala experiencia lo que nos lleva a que el libro de reclamaciones si nos permite conciliar y a llegar a un acuerdo con el cliente.
- EPIPMP2**  
**Entrevistador KLDP:** Ok señor Diego muchas gracias por su respuesta vamos a pasar a la penúltima pregunta. ¿Los reclamos y las respuestas establecidas en el Libro de Reclamaciones aportarían a que el
-

---

conciliador sugiera alternativas de solución? ¿Por qué?

**Entrevistado DMAEM:** Si los reclamos este nos ayuda no a poder este llegar a un acuerdo y una solución tangible para poder ver la manera de poder estar bien con el cliente, correcto si ayudan ya que con eso es como un extracto del problema que tenemos no y el conciliador ya un poco más se explaya y puede con el conocimiento que tiene pueda ayudarnos a buscar soluciones.

**Entrevistador KLDP:** ¿Cuál es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones de su empresa?

**Entrevistado DMAEM:** Este... la solución del conciliador consiste la parte importante se podría decir dentro de la conciliación en si ya que tiene estudios, criterios al momento de dar una solución a nuestro problema e indicarnos que es la mejor solución y ver nosotros también de que manera ya acabar con este conflicto que tengamos sea malo o bueno para cualquiera de los dos y llegar hasta un acuerdo me entiende. Los casos siempre pueden ocurrir en cualquier momento y pueden ser similares a los problemas que pueden ocurrir ahora no, pueden ocurrir después de un mes o pueden ocurrir después de meses pero ya sabiendo cómo darle una solución puedes solucionarlo el tema sin llegar a la conciliación.

**Entrevistador KLDP:** Claro muchas gracias, es decir esta experiencia le serviría para poder aplicar la negociación y la mediación a ya ok.

**Entrevistado DMAEM:** Correcto, Exacto.

**Entrevistador KLDP:** Finalmente señor Diego yo quisiera consultarle en este caso ¿Qué opinión le merece en general el libro de reclamaciones a la fecha a usted como empresario?

**Entrevistado DMAEM:** La opinión que le puedo dar del libro de reclamaciones es que ayuda tanto al usuario bueno al consumidor y a la empresa a brindar un mejor servicio bueno al proveedor no que brinda los servicios al usuario, dar un buen servicio al usuario y que el usuario este contento y recomiende el producto y nos ayuda también a crecer como empresa y a crecer como persona también ya que nos ayuda en la negociación, en la mediación y en la conciliación y contempla todo lo que es el libro de reclamaciones, de repente no lo ves en el momento pero a las finales si tú lo desglosas bien si llegas a pasar por cada cosa

---

EPIP3

...

Se interpreta la respuesta, para que confirme el entrevistado.

Se formulan preguntas adicionales relacionadas a la investigación a modo de conclusión.

---

negociación, mediación y conciliación tarde o temprano.

**Entrevistador KLDP:** El libro de reclamaciones ya que usted trabaja con distintas empresas y también con los consumidores finales de sus clientes ¿Usted cree que el libro de reclamaciones está funcionando como debería ser o hay temas de desconocimiento que se puedan mejorar y eso me gustaría saber?

**Entrevistado DMAEM:** Correcto por lo que he visto hasta el momento hay un porcentaje mediano que desconoce del libro de reclamaciones del poder que tiene, de poder llegar a un acuerdo con el proveedor que hayas elegido, deberían darse un poco más de impulso al usuario final de que tiene esta facilidad ,tiene este objeto, este mecanismo de negociación no, o sea no solo es el hecho de que un proveedor te de un mal servicio, el proveedor te tiene que brindarte un buen servicio y el usuario tiene el poder prácticamente porque el libro de reclamaciones te da eso, te da la capacidad de poder exigir tus derechos.

**Entrevistador KLDP:** Lo que me acaba de mencionar es importante, porque usted puedo entender que considera al libro de reclamaciones una oportunidad de mejora para los proveedores, para los empresarios en su caso como usted y en este caso como una herramienta para ejercer sus derechos a favor del consumidor.

Se parafrasea la respuesta del entrevistado para que confirme su perspectiva.

**Entrevistado DMAEM:** Exacto, Correcto.

**Entrevistador KLDP:** Bien señor Diego muchas gracias por su tiempo y por haber aceptado la entrevista realmente ha sido muy enriquecedor todo sus aportes desde su punto de vista empresarial no, como gerente muchas gracias buenos días.

Se concluye la entrevista agradeciendo al entrevistado.

**Entrevistado DMAEM:** Muchas gracias, de nada.

---

*Nota.*

EPIPNI -> Entrevista a Parte Involucrada – Proveedores, Negociación y el P1... es el número de pregunta

EPIPMD -> Entrevista a Parte Involucrada – Proveedores, Mediación y el P1... es el número de pregunta

EPIPCC -> Entrevista a Parte Involucrada – Proveedores, Conciliación y el P1... es el número de pregunta

Tabla 10

Entrevista a proveedor DVM.

---

**TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA**

**Entrevistador** : Bach. Kenia Luz De La Cruz Pimentel  
**Entrevistado** : DVM  
**Cargo del entrevistado** : Administrador de “Buen Provecho”  
**Experiencia a fin a la investigación:** Es el fundador junto a su esposa y administra su empresa desde el 30 de enero de 2009  
**Fecha de aplicación:** 04 de noviembre de 2016

CÓDIGO	DIALOGO	COMENTARIOS
	<p><b>Entrevistador KLDP:</b> Señor Diego buenas noches, me encuentro con el señor Diego Villavicencio Meléndez, el señor Villavicencio es representante de la empresa que se denomina “buen provecho” que está ubicada en la ciudad de Chanchamayo, señor Diego muchas gracias por haber aceptado la entrevista le voy a formular las preguntas en su condición de proveedor, en este caso la primera pregunta es la siguiente.</p>	<p>Se inicia la entrevista con el saludo correspondiente y se presenta de manera breve al entrevistado.</p>
<p><b>EPIPNP1</b> ...</p>	<p><b>Entrevistado DVM:</b>  <b>Entrevistador KLDP:</b> ¿Qué opinión le merece si el Libro de Reclamaciones le permitiría negociar con su cliente para dar una solución a sus reclamos y quejas?  <b>Entrevistado DVM:</b> Buenas noches señorita Kenia, eh me parece una herramienta útil para solucionar por ejemplo los malestares que puedan tener mis clientes y no se divulgue la información de mi empresa de una manera negativa.</p>	
<p><b>EPIPNP2</b> ...</p>	<p><b>Entrevistador KLDP:</b> Gracias señor Diego por su respuesta, la segunda pregunta. ¿Su cliente y su empresa al utilizar el Libro de Reclamaciones tendrían intereses comunes a negociar? ¿Por qué?  <b>Entrevistado DVM:</b> Si porque es un instrumento que me permite a mí como empresa, como empresario tener la opinión de mis clientes también poder darles la solución a estos problemas que puede suceder con nuestros clientes.</p>	
<p><b>EPIPNP3</b> ...</p>	<p><b>Entrevistador KLDP:</b> Ok muchas gracias, la tercera pregunta. ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre su empresa y su cliente frente a un reclamo, donde uno de los dos gana y el otro pierde? ¿Por qué?  <b>Entrevistado DVM:</b> Bueno si me parece un buen instrumento para mi empresa para poder responder los reclamos de mis clientes pero con respecto a que si donde uno de los dos gana y el otro pierde yo creo que</p>	

---

---

los dos ganaríamos porque solucionar un problema no solo es darle la satisfacción al cliente también es la imagen de mi empresa como yo quedo ante este cliente y este cliente también en un futuro estoy seguro que si yo le soluciono el problema se va satisfecho dará buena imagen también hablara bien, incluso recomendará.

**Entrevistador KLDP:** Muchas gracias señor Diego por su respuesta, la siguiente pregunta. ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre su empresa y su cliente frente a un reclamo, donde los dos ganan? ¿Por qué?

**EPIPMP4**

...

**Entrevistado DVM:** Claro que si sería un instrumento de negociación eh los dos ganaríamos en ese caso tanto el cliente se está yendo satisfecho con la solución que le podemos dar y también me imagino que un cliente que le das a tiempo una respuesta a su reclamo, a su queja es un cliente que se siente valorado se da cuenta que nos preocupamos por nuestro cliente y a lo que sucedió le podemos dar solución entonces de esta manera gana el cliente es un cliente contento, es un cliente satisfecho y también ganamos nosotros porque cuidamos nuestra imagen, eh damos a ver que nuestra empresa de verdad se interesa por el cliente.

**Entrevistador KLDP:** Bien señor Diego muchas gracias, la siguiente pregunta. ¿El Libro de Reclamaciones promueve o promovería entre su empresa y su cliente la mediación a través de un proceso voluntario y confidencial para la solución a reclamos? ¿Por qué?

**EPIPMP1**

...

**Entrevistado DVM:** Si claro, claro que si porque el libro de reclamaciones está en mi empresa, o sea yo puedo revisarlas de una manera confidencial los reclamos de mis clientes y comunicarme de manera confidencial también con ellos para poder darle solución a su problema y también muy importante para nosotros como empresa darle la solución lo antes posible no, yo creo que lo más razonable no es pasarse de treinta días.

**Entrevistador KLDP:** Ok gracias señor Diego, la siguiente pregunta. Desde su experiencia empresarial para los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que los asista en la mediación a su empresa y a su cliente frente a un reclamo? Y ¿Por qué?

**EPIPMP2**

...

**Entrevistado DVM:** Eh sería interesante que el tercero pudiera ser por ejemplo los centros de conciliación o el gerente porque a veces no está

---

---

presente justo en el problema no fue el que atendió al cliente o también el Indecopi, ¿Por qué? porque un tercero puede ver el problema de otras perspectivas, puede darle de repente una solución más precisa al problema.

**Entrevistador KLDP:** Ok muchas gracias señor Diego, la siguiente pregunta. El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de solución, lo que realiza es promover y facilitar el dialogo entre la empresa y el cliente: ¿Qué opina usted sobre la función del mediador para la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?

**EPIPMP3**

...

**Entrevistado DVM:** Bueno mi opinión es que un tercero o el mediador mejor dicho podría suavizar el ambiente si es que el cliente está también muy molesto por la situación que haya pasado en la empresa, entonces una manera de que el mediador pueda suavizar, mejorar el ambiente o dar un ambiente más adecuado para poder tener un dialogo más, más ameno para solucionar el problema.

**Entrevistador KLDP:** Ok gracias, la siguiente pregunta señor Diego le formulo. ¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando su empresa y su cliente acuden a un conciliador, quien los cita y facilita el inicio del dialogo? ¿Por qué?

**EPIPMP1**

...

**Entrevistado DVM:** Si, si lo promueve ya que tanto el cliente sabe que el libro de reclamaciones sirve para algo tiene un objetivo, ese objetivo es que se agüe conocer su reclamo, su queja, en caso de nosotros como proveedores también sabemos que nos ayuda también saber este cual es el problema, enterarnos de los problemas con nuestros clientes y poder tener o comenzar un dialogo con nuestros clientes utilizando a un conciliador.

**Entrevistador KLDP:** Muchas gracias señor Diego, la siguiente pregunta. ¿Los reclamos y las respuestas establecidas en el Libro de Reclamaciones aportarían a que el conciliador sugiera alternativas de solución? ¿Por qué?

**EPIPMP2**

...

**Entrevistado DVM:** Claro que si porque el conciliador estaría informado también mediante el libro sobre el problema que ha sucedido con nuestro cliente, entonces tendría una idea clara y también ya tendría de repente alguna solución para poder asesorarnos tanto al proveedor como también a nuestro cliente. Una propuesta más objetiva creo yo.

**EPIPMP3**

...

**Entrevistador KLDP:** Muchas gracias señor Diego y bueno la siguiente pregunta que es la última. ¿Cuál es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador

---

---

para los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones de su empresa?

**Entrevistado DVM:** Bueno el libro de reclamaciones en nuestra experiencia, en nuestro caso nos ha ayudado bastante porque habido problemas que sean repetido y con la experiencia ya de solución nos ayudado a que podamos solucionar nuestros problemas con nuestros clientes con más rapidez, incluso ya sin estar utilizando de repente a Indecopi o centros de conciliación no, de frente con nuestros clientes, una forma también más efectiva y más rápida.

**Entrevistador KLDP:** Bien señor Diego muchas gracias, pero terminar quería formularle la siguiente pregunta. ¿Cómo considera actualmente en este caso al libro de reclamaciones es eficiente, cuál es su opinión al respecto, que aspectos podría mejorarse tanto desde su experiencia como proveedor, como empresario y también porque no desde su experiencia como consumidor?

**Entrevistado DVM:** Bueno siento que si el libro de reclamaciones se usa adecuadamente si soluciona muchos problemas, mejora también la calidad de cómo, como empresa, como proveedores nosotros la calidad que damos a nuestros clientes y es una manera también de estar informados en todo momento de cómo nuestro cliente ve a nuestra empresa y veo mejorar sí, pero también un aspecto es que es el consumidor también este informado, a veces no está muy informado o cree que el libro de reclamaciones no va tener respuesta, en ese aspecto creo que también se podría mejorar dándole más información al consumidor. Ahora poniéndome yo como consumidor también me parece una herramienta muy útil porque de esta manera en mi forma de pensar creo que yo llegando a pedir el libro de reclamaciones no le estoy haciendo mal al negocio sino le estoy ayudando a mejorar su servicio, a tener un mejor servicio o mejor producto al tener esa preocupación que lamentablemente muchos negocios en este caso pequeños de repente no consideran, yo recomendaría de repente que también a los negocios pequeños que en provincias son muchos también haya una normativa en donde puedan regularles que estén informándose siempre en sus libro de reclamaciones lo que no pasa, de esa manera creo que también tanto grandes como pequeña empresas darían un mejor servicio.

**Entrevistador KLDP:** Bueno muchas gracias por su disposición, por su respuesta, ha sido muy

Se formula una pregunta adicional relacionada a la investigación a modo de conclusión.

Se concluye la entrevista

---

---

enriquecedor realmente la entrevista muchas gracias agradeciendo al  
 señor Diego buenas noches. entrevistado.  
**Entrevistado DVM:** Buenas noches.

---

Tabla 11

Entrevista a proveedor LDM.

---

### TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA

**Entrevistador** : Bach. Kenia Luz De La Cruz Pimentel  
**Entrevistada** : LDM  
**Cargo de la entrevistada** : Administradora del “Hostal Cosmos”  
**Experiencia a fin a la investigación:** Es administradora del hostal cosmos desde hace más de veinte años.  
**Fecha de aplicación:** 04 de noviembre de 2016

---

CÓDIGO	DIALOGO	COMENTARIOS
	<p><b>Entrevistador KLDP:</b> Señora Luzmila Duran muy buenas noches, me encuentro con la señora Luzmila Duran Marquina ella es administradora de un hospedaje que se denomina “Cosmos” ubicado en la ciudad Chanchamayo, señora Luzmila muchas gracias por haber aceptado la entrevista, le voy a formular la siguiente pregunta para que me pueda responder desde su experiencia empresarial en su cargo de administradora la siguiente pregunta.</p> <p><b>Entrevistada LDM:</b></p> <p><b>Entrevistador KLDP:</b> ¿Qué opinión le merece si el Libro de Reclamaciones le permitiría negociar con su cliente para dar una solución a sus reclamos y quejas?</p> <p><b>Entrevistada LDM:</b> Primeramente buenas noches señorita ante tu pregunta este la solución lo damos lo más rápido posible no, antes que pidan los clientes pues no.</p> <p><b>Entrevistador KLDP:</b> La segunda pregunta le voy a formular. ¿Su cliente y su empresa al utilizar el Libro de Reclamaciones tendrían intereses comunes a negociar? ¿Por qué?</p>	<p>Se inicia la entrevista con el saludo correspondiente y se presenta de manera breve a la entrevistada.</p>
EPIPNP1		
...		
EPIPNP2	<p><b>Entrevistada LDM:</b> Si, o sea cuando un cliente no desea esa habitación no, yo para tratar de solucionarle, para darle una solución rápida le ofrezco otra habitación antes que me pida o antes que de un problema. Por decir al cliente no le gusta una habitación se le ofrece otra habitación que está mejor que eso al mismo costo.</p>	
...		
EPIPNP3	<p><b>Entrevistador KLDP:</b> La tercera pregunta. ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la</p>	
...		

---

---

negociación, entre su empresa y su cliente frente a un reclamo, donde uno de los dos gana y el otro pierde?  
¿Por qué?

**Entrevistada LDM:** Si, como le decía que algunos clientes no le gusta pues esa habitación no empiezan, antes que nos pida el libro se le da una solución, por decir este no le gusta esa habitación o si nos pide que le devolvamos su dinero, tratamos de solucionar antes de que haya algún problema, para quedar bien tenemos, algunas a veces perdemos pues, uhu algunas veces se pierde.

**Entrevistador KLDP:** Señora Luzmila la siguiente pregunta. ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre su empresa y su cliente frente a un reclamo, donde los dos ganan?  
¿Por qué?

**EPIPMP4**

...

**Entrevistada LDM:** En este caso tenemos que primeramente decirle, mostrarle al cliente no, si está de acuerdo con los servicios que lo ofrecemos ya pues lo puede tomar de lo contrario ya, las habitaciones son con sus baños privados, tienen telecables, todas las camas bien amobladas. ¿Por qué ambos ganamos?, porque para que así quede bien pues los clientes y la empresa también.

**Entrevistador KLDP:** Ok ya señora Luzmila pasemos a la siguiente pregunta. ¿El Libro de Reclamaciones promueve o promovería entre su empresa y su cliente la mediación a través de un proceso voluntario y confidencial para la solución a reclamos? ¿Por qué?

**EPIPMP1**

...

**Entrevistada LDM:** Si, cuando el cliente no está de acuerdo o sea ambos no estamos de acuerdo pues no, y ahí ya pues se pide a un tercero que nos apoye pues.

**Entrevistador KLDP:** La pregunta siguiente. Desde su experiencia empresarial para los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que les asista en la mediación a su empresa y a su cliente frente a un reclamo? ¿Por qué?

**EPIPMP2**

...

**Entrevistada LDM:** Podría ser el Indecopi, porque es la entidad que conoce todas las reglas del consumidor.

**Entrevistador KLDP:** Ya señora Luzmila muchas gracias, vamos a ver el siguiente. El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de solución, lo que realiza el mediador es promover y facilitar el dialogo entre la empresa y el cliente: ¿Qué opinión tiene usted respecto a esta función del mediador para la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?

---

**EPIPMP3**

...

---

<b>EPIP CP1</b>	<p><b>Entrevistada LDM:</b> Que nos solucione pues no, importante porque para que nos trate de solucionar los problema entre el consumidor y proveedor no.</p>	<p>Se formula preguntas adicionales relacionadas a la investigación a modo de conclusión.</p>
...	<p><b>Entrevistador KLDP:</b> Vamos a ver ahora las preguntas con respecto a la conciliación señora Luzmila es la siguiente pregunta: ¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando su empresa y su cliente acuden a un conciliador, quien los cita y facilita el inicio del dialogo? ¿Por qué?</p>	
<b>EPIP CP2</b>	<p><b>Entrevistada LDM:</b> No, pues no.</p> <p><b>Entrevistador KLDP:</b> Bien señora Luzmila. ¿Los reclamos y las respuestas establecidas en el Libro de Reclamaciones aportarían a que el conciliador sugiera alternativas de solución? ¿Por qué?</p>	
...	<p><b>Entrevistada LDM:</b> Sí, porque a ambas partes nos hace entender cómo solucionar nuestro problema pues no.</p> <p><b>Entrevistador KLDP:</b> Ya la última pregunta. ¿Cuál es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones de su empresa?</p>	
<b>EPIP CP3</b>	<p><b>Entrevistada LDM:</b> La solución más rápida.</p> <p><b>Entrevistador KLDP:</b> Señora Luzmila en este caso desde su experiencia así como administradora del hospedaje ¿cómo ve usted el libro de reclamaciones funciona o no ayuda, que recomendaría?</p> <p><b>Entrevistada LDM:</b> En el hospedaje a veces no reclaman, no funciona el libro de reclamaciones porque yo trato de solucionar así rápido, antes de que llenen el libro de reclamaciones.</p> <p><b>Entrevistador KLDP:</b> ¿Cómo usted considera al libro de reclamaciones como proveedor lo considera como un instrumento que le podría ayudar a mejorar o en este caso no es útil, no es necesario en su opinión?</p> <p><b>Entrevistada LDM:</b> Si, si nos ayudaría en mejorar pues. El libro de reclamaciones si, si es importante porque si no hubiera el libro ya pues nadie haría caso, aunque sea porque el miedo de decir libro de reclamaciones nos piden, antes que ellos lo rellenen tenemos que solucionar cualquier problema.</p>	<p>Se concluye la entrevista agradeciendo a la entrevistada.</p>
...	<p><b>Entrevistador KLDP:</b> Bien señora Luzmila eso es todo le agradezco mucho la disposición de su tiempo y el haberme absuelto estas preguntas.</p>	

---

Tabla 12

Entrevista a proveedor LAGG.

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA</b>		
<p><b>Entrevistador</b> : Bach. Kenia Luz De La Cruz Pimentel</p> <p><b>Entrevistado</b> : LAGG</p> <p><b>Cargo del entrevistado:</b> Gerente de Producción de “Bio Fresh”</p> <p><b>Experiencia a fin a la investigación:</b> Es el fundador junto a su esposa y es gerente de producción de la empresa desde el 29 de octubre de 2009</p> <p><b>Fecha de aplicación:</b> 07 de noviembre de 2016</p>		
<b>CÓDIGO</b>	<b>DIALOGO</b>	<b>COMENTARIOS</b>
<p><b>EPIPNP1</b></p> <p>...</p>	<p><b>Entrevistador KLDP:</b> Me encuentro con el señor Lenin Guevara Gómez, señor Guevara muy buenos días y muchas gracias por haber aceptado la entrevista, le voy a formular las preguntas relacionadas al Libro de reclamaciones para que las pueda responder y nuevamente le reitero mi gratitud.</p> <p><b>Entrevistado LAGG:</b> Muchas gracias, muchas gracias por haber venido a Bio Fresh.</p> <p><b>Entrevistador KLDP:</b> Señor Lenin la primera pregunta es la siguiente. ¿Qué opinión le merece si el Libro de Reclamaciones le permitiría negociar con su cliente para dar una solución a sus reclamos y quejas?</p> <p><b>Entrevistado LAGG:</b> Bueno yo creo que eso es la idea principal para que haya el libro de reclamaciones no, se trabajó un poquito que se dé la experiencia de la asociación de consumidores era eso que el libro de reclamaciones nos ayude a solucionar problemas en las empresas para que el cliente y empresarios estén contentos y todos recibamos un buen servicio.</p> <p><b>Entrevistador KLDP:</b> Bien señor Lenin muchas gracias la siguiente pregunta. ¿Su cliente y su empresa al utilizar el Libro de Reclamaciones tendrían intereses comunes a negociar? ¿Por qué?</p> <p><b>Entrevistado LAGG:</b> Claro si el cliente usa el libro de reclamaciones es porque tiene algún interés y porque quiere que uno le solucione la queja o el problema que se le presento dentro de nuestro local, entonces siempre hay un interés yo creo el cliente porque por irse satisfecho, por recibir una buena atención y en el caso del empresario del local este lo que necesita es que hablen bien siempre del local para aumentar la clientela, entonces siempre hay yo creo que si siempre hay un interés en común ahí.</p>	<p>Se inicia la entrevista con el saludo correspondiente y se presenta de manera breve al entrevistado.</p>
<p><b>EPIPNP2</b></p> <p>...</p>		

---

**Entrevistador KLDP:** Ok gracias señor Lenin la siguiente pregunta. ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre su empresa y su cliente frente a un reclamo, donde uno de los dos gana y el otro pierde? ¿Por qué?

**Entrevistado LAGG:** Si siempre como digo el libro de reclamaciones va ser ese instrumento, a veces yo creo que cada vez que haya un reclamo bien fundamentado el que gana siempre va ser el cliente, siempre de manera inmediata, pero luego te vas a dar cuenta que tu empresa también ganó por que si tú lo analizas ¿por qué te reclamaron?, ¿para que reclamaron? El ¿Por qué? el ¿Cómo? y el ¿Cuándo? como yo siempre digo, entonces al final va ver siempre una ganancia también para el local, del momento parece que el cliente hubiese ganado, de momento pero luego basa ver que es algo que es bueno que sucedió para tu empresa porque como todo en la vida no si hubiese hecho, si no me hubiese pasado eso no me hubiese dado cuenta, entonces siempre va ver una ganancia y una experiencia nueva, yo creo que si siempre va ver es interesante que haya el libro de reclamaciones porque no solamente yo me pongo en el caso del local y cuando yo me voy a otro local y me atienden mal, o sea siempre creo que es el detalle también a veces de los empresarios es que no solamente pensemos en que yo soy el vendedor se tiene que estar pensando si tu fueses el comprador entonces ahí te vas a dar cuenta que siempre o vas a ganar pero en el momento puede que tu local pierde en el momento pero luego te vas a dar cuenta que si ganó, te sirvió ese reclamo.

**EPIPNP3**

...

**Entrevistador KLDP:** Que interesante señor Lenin, bueno le voy a formular la siguiente pregunta. ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre su empresa y su cliente frente a un reclamo, donde los dos ganan? ¿Por qué?

**Entrevistado LAGG:** Si como le estaba contando sobre lo que nos sucedió con la tarjeta visa, era que el cliente bueno había comido y luego quería pagar muy poco monto con su tarjeta Visa, entonces yo pensé rápido en tres cosas uno era que el cliente sabía mucho, dos que Indecopi me lo había sembrado y tres que esta y era mal acostumbrado siempre a reclamar, porque a veces cuando hay mucha gente, mucho público y alguien te está reclamando ya señor muchas gracias ya váyase sin pagar pues, entonces siempre hay que estar este alerta, siempre hay que estar alerta y entonces los dos ganamos el cliente se fue contento me pago con su visa y yo contento porque me pago la

---

**EPIPNP4**

...

---

cuenta, era un chiste porque S/. 15.50 creo era su consumo, S/. 15.50 , doce soles pago en efectivo y tres soles cincuenta con visa yo quería que pague todo con visa y no quería, dijo “no yo quiero pagar doce soles en efectivo y tres soles cincuenta con visa” pero bueno ya creo que el Boucher no ma ya contamina esos tres soles cincuenta jajaja, gastaste un Boucher, maderita un árbol por darle un Boucher, bueno la solución fue buena porque todos ganamos, aunque mi esposa dice que el único que gana fue el banco porque de los tres soles cincuenta creo que es lo que cobra el banco por el movimiento una cosa así jajaja.

**Entrevistador KLDP:** Pero usted ¿considera que ambos ganaron?

**Entrevistado LAGG:** Si yo creo que si porque ya el cliente va volver a regresar, va volver.

**Entrevistador KLDP:** Ok bien señor Lenin le voy a formular la siguiente pregunta. ¿El Libro de Reclamaciones promueve o promovería entre su empresa y su cliente la mediación a través de un proceso voluntario y confidencial para la solución a reclamos? ¿Por qué?

**Entrevistado LAGG:** Si este yo creo que en esta parte más que todo es cuando el cliente te pide el libro antes de que haya escrito como que, entonces dame tu libro de reclamaciones, entonces el dueño ya se pone mosca, hay no va reclamar, antes de que haga la anotación en el libro de reclamaciones tu solucionas este problema, porque como hasta ahorita se está viendo el libro de reclamaciones, es como cuando el policía te dice tus documentos y tú ya sabes que te va meter la papeleta, entonces ya quieres negociar, una cosa así está sucediendo en la actualidad, pásame tu libro de reclamaciones, te pones mosca y ya solucionas alto que no mas, antes que lo rellene, antes que lo rellene ya ahí ayuda. Porque normalmente el conflicto inicia entre su colaborador que es la persona que atiende al consumidor, y ellos dos inicialmente verdad y ya usted en calidad de gerente o dueño de la empresa interviene como el mediador. Ya cuando escuchas que el cliente está diciendo libro de reclamaciones, ya no te haces el que no escuchaste si no mosca ¿Qué paso? A por favor que venga a mi oficina ya, si es una empresa grande alto que no mas lo tienes que llamar o si no tú mismo intervenir y ya solucionar, alto que no mas despierta el interés verdad, cuando ves que alguien está reclamando, oh este sabe me va hundir, nadie quiere entrar a un problema de juicio de esas cosas, si ayuda mucho.

---

Se hace una pregunta no prevista, relacionada a la anterior.

**EPIPMP1**

...

---

**Entrevistador KLDP:** Ok gracias señor Lenin muchas gracias la siguiente pregunta. Desde su experiencia empresarial para los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que los asista en la mediación a su empresa y a su cliente frente a un reclamo? ¿Por qué?

**EPIPMP2**

...

**Entrevistado LAGG:** Ahí yo creo, ahí si ya el Indecopi, para mí el Indecopi tiene que ser porque es independiente y es especialista en el tema, entonces ya no hay otro que podamos y además que es gratis no, que es el problema casi nadie reclama porque tienes que pagar, perder tu tiempo todo se hace larga, te sale doble el costo, contratas a alguien al abogado, a los conciliadores que hay ahora, pero igual tienes que pagar y asistir hasta allá y todo, es mejor Indecopi ahí, no puede escaparse Indecopi ahí tiene que entrar sí o sí, si para mi es Indecopi por la especialidad es especialista sabe, la otra sería ir a la asociación de consumidores que también, pero en la mayoría de sitios no hay, por ejemplo acá no hay una asociación habría que hacer en cada sitio la asociación, entonces tienes dos opciones vas a Indecopi o vas a la asociación en ambos sitios van estar especializados en temas de reclamos y quejas.

**Entrevistador KLDP:** Bien señor Lenin muchas gracias, ahora le voy a formular la siguiente pregunta. El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de solución, lo que realiza es promover y facilitar el dialogo entre la empresa y el cliente: ¿Qué opina usted sobre la función del mediador para la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?

**EPIPMP3**

...

**Entrevistado LAGG:** Ahí ya es este es como ya diplomacia pues no, entonces interviene alguien que a veces cuando hay un reclamo también a veces digo entran un conflicto que cada uno quiere jalar y no hay esa parte de ceder y a veces la solución está ahí pero uno no la ve, pero cuando intervine alguien con decirte porque no conversas entonces ya simplemente se soluciona el problema, es bueno siempre que haya un mediador más que todo un facilitador del dialogo porque a veces es simple y como yo digo el cliente no quiere ceder el dueño tampoco quiere ceder por una cosa simple te la haces tan larga cuando aparece alguien un mediador alto que no mas se soluciona el problema, rapidito porque él lo va ver diferente el problema, diferente no.

**EPIPMP1**

...

**Entrevistador KLDP:** Bien señor Lenin muchas gracias ahora vamos pasar en este caso a las siguientes

---

---

preguntas. ¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando su empresa y su cliente acuden a un conciliador, quien los cita y facilita el inicio del dialogo? ¿Por qué?

**Entrevistado LAGG:** Bueno cuando ya está la queja en el libro de reclamaciones, entonces te llama un conciliador yo creo que hay que ir predispuestos a conciliar, de hecho desde que dicen vamos a ir a conciliar ya, hay que conciliar ya todo el mundo por mas alterado que este por más negativo que este ya es como la palabra mágica hay que ir a conciliar, sabes que tienes que ir predispuesto a conciliar, a negociar de nuevo, a solucionar porque sabes que después del conciliador ya viene algo más largo si no se puede solucionar en un conciliador ya es un problema de un año, dos años vas que después vas estar en el poder judicial en la siguiente etapa o el Indecopi viene y te mete una tremenda sanción que al final por un reclamo de treinta soles te meten una UIT que son tres mil o cuatro mil casi se puede dar el caso sí o no por no querer solucionar ya en Indecopi, cuando vas al conciliador ya tienes que ir con esa idea de que tienes que solucionarlo ahí que ya no pase más, suficiente escandalo ya, claro suficiente escandalo para llegar al conciliador ya, yo pienso que ahí no mas ya, ya no para que más arriba.

**Entrevistador KLDP:** Muchas gracias señor Lenin la siguiente pregunta. ¿Los reclamos y las respuestas establecidas en el Libro de Reclamaciones aportarían a que el conciliador sugiera alternativas de solución? ¿Por qué?

**Entrevistado LAGG:** Claro si es que como me dice usted que el libro va tener una opción de prácticamente que ahí el mismo cliente está pidiendo solucionar cierto, entonces tu lees el cliente está pidiendo esto soluciónalo nada mas ya está ya, el cliente tiene que imponer el conciliador va decir sabes que aquí hay este reclamo ¿Por qué lo reclamo? ¿Para qué? ¿Cómo? Soluciónalo ese problema yo creo que el libro de reclamaciones va servir para que no haya más versiones también porque en el libro de reclamaciones reclamar es en el momento no es cierto ahí no hay que lo alteras ni nada y cuando vas a tu casa piensas huy debí escribir esto también ya no porque es en el momento ya no puedes maquillar, lo que escribiste en ese momento ya no hay lugar a que venga otro día y escriba otra frase o que la quiera borrar también, porque si lo quiere borrar bacán porque ya se concilia, si ya pensó, imagino mas ya no puede escribir más. Porque tú sabes que pensar que las

---

**EPIP2**

...

---

cosas se van a mayores ya uno no dentro ya la otra parte costo beneficio, y el abogado porque no le pusiste esto ya viene ya los diabólicos pero como ya está escrito el conciliador tiene que trabajar en base a eso ya no te puede alterar más, el empresario se va defender ya está escrito lo que sucedió en el momento.

**Entrevistador KLDP:** Bien señor Lenin muchas gracias le voy a formular ya en este caso la última pregunta. ¿Cuál es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones de su empresa?

**Entrevistado LAGG:** La finalidad es que ya no se vaya a mayores, que se solucione hay nada más es la finalidad del conciliador, o sea un buen conciliador es el que no deja pasar a más arriba entonces la finalidad del conciliador es darle solución al problema, yo creo que ya es como le dio si vas al conciliador tienes que ir dispuesto a ceder o ganar, más que todo hay que ir dispuestos a ceder y de repente en la negociación ganas pero si tú vas dispuesto a ceder es mejor, porque si tú vas al conciliador con la idea de que vas a ganar, entonces a veces pierdes y se te va hacer más grande el nudillo siempre cuando uno va al conciliador tienes que ya perderé pues ya porque sabes que el siguiente paso es el doble o el triple cien veces más, una UIT, dos UITs. Si yo creo que ya me parece que es demasiado incluso ir al conciliador yo pienso que cuando uno escribe en el libro de reclamaciones el cliente quiere que le soluciones máximo en una hora dos horas, el libro de reclamaciones es escribo mi queja la persona que me recibe la queja llama o se lo lleva al gerente de frente ya en el momento ya no esperar que vuelva mañana, pasado eso no es me parece algo absurdo o sea si yo escribo algo en el libro de reclamaciones y en una hora o en dos horas no me dan solución la próxima vez que llama el dueño es para decirme lo que yo he dicho es verdad, me entiendes o sea si yo reclamo en dos horas me deben dar la respuesta máximo o en una hora, el libro de reclamaciones pasa del colaborador o de quien atendió a la persona que soluciona de frente ya en un lapso de una hora o dos horas máximo si ya te pasas ese tiempo, la siguiente ves ya señor mañana le tenemos una respuesta y ya al siguiente día esa respuesta debe ser positiva para el que reclama.

**Entrevistador KLDP:** Entonces lo que usted me está manifestando es que debe haber un dialogo bastante

Se parafrasea le respuesta del

---

EPIP3

...

---

fluido, una buena comunicación entre el dueño de la empresa y sus colaboradores claro.

**Entrevistado LAGG:** Es que cuando hay un reclamo en el libro de reclamaciones en el momento se debe solucionar, si en el momento porque el cliente quiere solución al momento.

**Entrevistador KLDP:** Estamos en Chanchamayo hay harta afluencia de turistas.

**Entrevistado LAGG:** Por ejemplo el turista se queja de algo hay que solucionarle ese día porque y se queda para el otro día hay que pagarle el hotel, su comida, todo, su tiempo, entonces acá tiene que solucionarse ya, alto que ¿Qué paso? Esto, esto ya listo al momento, ahora ya pues bueno si el cliente te quiere hacer litigar un juicio llevarlo a Lima y ya todo el recorrido ahí ya te escapa, pero en el momento te hace en una hora o dos horas le solucionas, en el caso por ejemplo de las agencias de turismo mientras el turista va a darse una vuelta a la catarata y regresa a las siete de la noche ya le tienes que tener la respuesta a las ocho por eso tiene que ser rápida la respuesta y además cuando yo me quejo también ahora en el otro caso voy de viaje me quejo y me van a dar la respuesta en un mes o dos meses ya, por ejemplo me quejo en Ica yo para regresar hasta Ica por la solución no es cierto, yo pienso que el libro de reclamaciones debe ser al momento una hora, dos horas, máximo ese día.

**Entrevistador KLDP:** Claro ¿Por qué la solución está en la misma empresa?

**Entrevistado LAGG:** Claro por qué se ha quejado de ti, se han quejado de tu empresa, no se está quejando de otra cosa sino de algo tuyo y además el libro de reclamaciones, por ejemplo se queja por un servicio que yo no ofrecí entonces ya debería quedar en mi agenda que nunca más ofrecer lo que no voy a poder cumplir, ahí funciona la autorregulación y eso permite que la empresa crezca ah, la mentalidad de nosotros es así nosotros cuando empezamos y hasta ahora alguien nos sugiere algo y nosotros lo vamos implementando o sea por ahí el helado está muy dulce ya, a mí también me dijo muy dulce, y al otro, entonces ya está muy dulce hay que probarlo hay algo ahí, igual es el libro de reclamaciones se quejó por esto, será motivo pues para darle una charla a la persona que atendió o algo, una capacitación para todo tu personal para que no vuelva a suceder eso, porque el libro de reclamaciones es fuerte, pero también hay que ver, también incluso te ayuda para saber con qué tipo de cliente tratas, como te digo los vivos.

---

entrevistado para confirmar su perspectiva.

Se le da una idea a modo de ejemplo al entrevistado.

Se hace una pregunta imprevista, relacionada a lo manifestado por el entrevistado.

---

**Entrevistador KLDP:** Señor Guevara muchas gracias por su respuesta la entrevista ha sido muy interesante y yo quisiera ya para poder terminar saber: ¿Cuál es su opinión acerca del libro de reclamaciones, que aspectos se podrían mejorar y qué opinión le merece de cómo ha estado funcionando el libro de reclamaciones hasta la fecha?

**Entrevistado LAGG:** Yo lo que pienso es eso de que el libro de reclamaciones cada vez que hay un reclamo la solución debe llegar lo más rápido posible, una hora, dos horas, máximo pues el mismo día pero no se debe pasar del mismo día un reclamo cuando el reclamo es súper grande ya ahí sí puede ser si no, porque si no es como lo que te hacia antes el banco sabes que yo no hice este consumo algo ha pasado paga y después reclamas y ahí veremos si es que te devolvemos tu plata, y tú haces una reclamación al banco en el momento, entonces también el libro de reclamaciones deben llevarlo a dentro y buscar al equipo que trabaja ahí y solucionarlo el problema, o sea el libro de reclamaciones yo creo que ya es este como el que va motivar a que las empresas grandes tenga un equipo de solución de conflictos de cada empresa no, en las empresa grandes va tener que haber un equipo que esté dando solución a todo tanto al problema también generando las notas para que la empresa mejore en su manual de uso, su manual de atención yo pienso es eso el libro de reclamaciones y cuando uno reclama lo más rápido que te den la solución lo más rápido y si esta por escrito mejor toda vía .

**Entrevistador KLDP:** Y ¿Qué se puede mejorar en el libro de reclamaciones?

**Entrevistado LAGG:** Me parece que está bien por algo tenemos que empezar a darle una solución a la atención de los servicios a nivel nacional tanto aquí en Chanchamayo en provincias, y eso ayuda a que crezcamos los empresarios.

**Entrevistador KLDP:** Claro, ¿De repente puede haber mayor difusión no para los proveedores, que no le vean en este caso como una amenaza si no como una oportunidad de mejora?

**Entrevistado LAGG:** Eso sí es importante porque ahora como digo cuando ya te dice el libro de reclamaciones ya estás pensando en que el Indecopi te va sancionar, te va dar uno, dos, tres UITs de acuerdo no, entonces un poco más de pensar que el libro de reclamaciones este nos va ayudar a mejorar, no solo a sancionar, si no a mejorar y creo que Indecopi también realiza ese trabajo ayuda, al final creo que ya viene la

---

Se formulan preguntas adicionales relacionadas a la investigación a modo de conclusión.

sanción cuando el problema se te va de las manos pero normalmente es buscar soluciones que todo el mundo este feliz, todo el mundo esté contento.

**Entrevistador KLDP:** Bien señor Guevara realmente muy interesante y muchas gracias por su tiempo, realmente muy agradecida por su apoyo para esta entrevista buenos días.

**Entrevistado LAGG:** Gracias.

Se concluye la entrevista agradeciendo al entrevistado.

### C. Transcripción de las entrevistas aplicados a consumidores

Tabla 13

Entrevista a consumidor MYAD.

<b>TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA</b>		
<b>Entrevistador</b>	: Bach. Kenia Luz De La Cruz Pimentel	
<b>Entrevistada</b>	: MYAD	
<b>Cargo de la entrevistada:</b>	Estudiante universitaria	
<b>Experiencia a fin a la investigación:</b>	Consumidor de productos y servicios.	
<b>Fecha de aplicación:</b>	24 de octubre de 2016	
<b>CÓDIGO</b>	<b>DIALOGO</b>	<b>COMENTARIOS</b>
<b>EPICNP1</b>	<p><b>Entrevistador KLDP:</b> Me encuentro con la señorita Milagros Arteaga Duran, Milagritos muchas gracias por haber aceptado la entrevista y bueno en este caso son diez preguntas que te voy formular y en verdad te agradezco mucho tu apoyo.</p> <p><b>Entrevistada MYAD:</b></p> <p><b>Entrevistador KLDP:</b> La primera pregunta es la siguiente con respecto a la negociación. ¿Qué opina usted si el Libro de Reclamaciones le permitiera tener una solución rápida de parte del proveedor a sus reclamos mediante una negociación? ¿Por qué?</p> <p><b>Entrevistada MYAD:</b> Si el libro de reclamaciones me permitiera tener una solución rápida mediante una negociación primero me ahorraría tiempo y también dinero, tiempo porque en este caso sería lo más breve posible porque esto surge de parte del proveedor y del consumidor la propuesta de solución y dinero porque tampoco no nos generaría mucho más gasto porque si en ese momento se daría la solución se concluiría en este caso mi atención a mi requerimiento que estoy solicitando.</p> <p><b>Entrevistador KLDP:</b> Bien Milagros entonces en este caso consideras que el libro de reclamaciones si</p>	<p>Se inicia la entrevista con el saludo correspondiente y se le informa el número de preguntas a la entrevistada.</p> <p>Se parafrasea la pregunta para que la</p>
...		

---

te permitiría acceder a una solución a través de la negociación. entrevistada confirme si perspectiva.

**Entrevistada MYAD:** Si.

**Entrevistador KLDP:** Bien, la pregunta número dos. ¿Usted como cliente al utilizar el Libro de Reclamaciones para reclamar y la empresa, ambos tendrían intereses comunes a negociar o no? ¿Por qué?

**EPICNP2**

...

**Entrevistada MYAD:** Si tendríamos intereses comunes tanto la empresa como yo consumidora porque ambos, primero queremos dar fin al problema que se ha suscitado entonces para ninguno de los dos en este caso es beneficioso un problema de esa naturaleza porque a ambos nos perjudicaría entonces en este caso si considero que es importante que el libro de reclamaciones nos permita tener ambos unos intereses comunes.

**Entrevistador KLDP:** La pregunta número tres ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre usted y la empresa frente a su reclamo, donde uno gana y el otro pierde? ¿Por qué? Consideras que se podría dar esa situación donde una de las partes tendría que perder y el otro ganar, en este caso consumidor – proveedor como sería, que consideras me gustaría saber ¿Por qué?

**EPICNP3**

...

**Entrevistada MYAD:** Yo considero que en realidad el libro de reclamaciones debería de tener un punto de equilibrio entre ambas partes tanto del proveedor como del consumidor, donde ambos deberían de ganar para que en este caso no surja más, eh en este caso hablamos del ahorro del tiempo y también del dinero en base a eso yo considero de que es importante de que el libro de reclamaciones debería de ayudar de que ambas partes puedan ganar no y ya viendo desde un punto de vista de que si el consumidor gana el proveedor también tendría que ganar porque en este caso también estarían atendiendo la solicitud del consumidor en vista que pueden hacer una mejora continua en el rubro en el cual se desarrollan.

**Entrevistador KLDP:** Ya Milagros gracias la siguiente pregunta es el que te boya formular. ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre usted y la empresa frente a su reclamo, donde ambos ganan? ¿Por qué?

**EPICNP4**

...

**Entrevistada MYAD:** Si yo considero eh que ambos deberían de ganar porque para eso está el libro de reclamaciones no, para que si uno no está satisfecho con el servicio o con el producto que brinda el proveedor eh uno puede consignar su reclamo abiertamente en el libro de reclamaciones para que

---

---

posteriormente pueda ser atendido por el proveedor y al ser atendido el proveedor también se daría cuenta de que podría mejorar en ese aspecto en el cual se desarrolla no la actividad, entonces eso permitiría que ambos puedan tener en cuenta y puedan ganar frente a un reclamo y no ver que en este caso uno nada más tiene que ganar si no para ambos. Claro porque si llegan a solucionar y a ponerse de acuerdo ambos estarían ahorrando el tiempo y el dinero que mencionabas no entonces en esa situación ambos estarían ganando ya.

**Entrevistador KLDP:** La siguiente pregunta. ¿El Libro de Reclamaciones promueve o promovería entre usted y la empresa la mediación a través de un proceso voluntario y confidencial para una solución a su reclamo? ¿Por qué?

EPICMP1

...

**Entrevistado MYAD:** Si el libro de reclamaciones promovería una solución al reclamo en donde ambas partes propondrían sus propuestas de solución entonces en este casos si es un proceso voluntario y además confidencial en ambas partes eso ayudaría a tener una solución más rápida. Mi posición como consumidora creo que el libro de reclamaciones si ayudaría a tener una propuesta mucho más rápida mediante una mediación no, una solución mucho más rápida al reclamo que se suscita no.

**Entrevistador KLDP:** En su opinión: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que les asista en la mediación a usted y a la empresa frente a su reclamo? ¿Por qué?

EPICMP2

...

**Entrevistado MYAD:** Considero que el tercero imparcial tendría que ser una asociación de consumidores para que en este caso eh se pueda eh pueda ver el reclamo tanto desde un punto de vista del consumidor y también del proveedor no, ser como dicen no imparcial para que puedan formular las, algunas propuesta de solución.

**Entrevistador KLDP:** Claro en este caso en la mediación todavía el mediador no puede dar propuestas de solución no, es un facilitador del dialogo entre las partes, entonces en ese sentido tu como consumidora. ¿Consideras que sería una asociación de consumidores?

**Entrevistado MYAD:** Si.

**Entrevistador KLDP:** ¿Consideras que de repente alguna otra institución o de repente alguna otra empresa de naturaleza privada podría cumplir este rol, de ser mediador entre tu consumidora y el proveedor?

**Entrevistado MYAD:** Podría ser también los centros de conciliación.

---

Se aclara el concepto de mediador y se reformula la pregunta.

Se formulan preguntas no previstas, relacionadas a la anterior.

---

**Entrevistador KLDP:** ¿Por qué los centros de conciliación?

**Entrevistado MYAD:** Porque también en este caso se trata de poder dar fin a un problema y los centros de conciliación son los que primero ven ese tipo de situaciones no, para luego pasar a una institución de lo cual también puede dar solución pero viendo desde la base de la que por ambas partes de manera voluntaria puedan acudir.

**Entrevistador KLDP:** ¿Y en este caso consideras que ese rol también puede recaer en el Indecopi?

**Entrevistado MYAD:** Si puede también recaer en el Indecopi, pero sería una última vía no para acudir al Indecopi porque creo que primero sería eh tratar de poder tener una respuesta directa del proveedor y luego para así llegar al Indecopi tener una, bueno si no tengo una respuesta con el proveedor y no llego a un dialogo directo y una solución entonces ahí podría acudir al Indecopi.

**Entrevistador KLDP:** Bien Milagros muchas gracias. El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de solución, promueve y facilita el dialogo entre la empresa y usted como cliente: ¿Qué opina usted sobre la función del mediador para la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?

**EPICMP3**

...

**Entrevistado MYAD:** La labor de mediador considero que es muy importante porque va permitir que en este caso eh en este caso va promover no el dialogo entre la empresa y yo como consumidora entonces va surgir un ambiente que me va permitir poder con más tranquilidad expresar cuales son mis incomodidades y cuál es mi solicitud al proveedor y este mismo también para que me pueda dar una solución.

**Entrevistador KLDP:** Ok gracias las últimas tres preguntas. ¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando usted y la empresa acuden a un conciliador, quien los cita a una reunión y facilita el inicio del dialogo? ¿Por qué?

**EPICCP1**

...

**Entrevistado MYAD:** En este caso eh veíamos de la mediación y había un tercero que promovía el diálogo, pero aquí ya la labor de un conciliador es un poquito más eh en este caso va formular propuestas de solución y en base a ello las partes van a poder ver si es que van aceptar o no esas propuestas de parte de ello, yo creo que la conciliación si nos ayuda a poder iniciar un diálogo si en este casi no funciona la mediación.

---

---

<p><b>EPICCP2</b> ...</p>	<p><b>Entrevistador KLDP:</b> ¿El libro de reclamaciones sería un instrumento para la conciliación?</p> <p><b>Entrevistado MYAD:</b> Si porque en el libro de reclamaciones en este caso están estructurados que es lo que uno está solicitando y cuáles son los hechos materia de reclamo, entonces en base a ello el conciliador ya tendría que en este caso proponer su alternativas de solución y ya ambas partes poder verificar si es que están de acuerdo o no.</p> <p><b>Entrevistador KLDP:</b> La penúltima pregunta ¿Los reclamos y las respuestas escritas en el Libro de Reclamaciones ayudarían a que el conciliador sugiera alternativas de solución? ¿Por qué?</p> <p><b>Entrevistado MYAD:</b> Considero que el conciliador sugiera alternativas de solución frente a las respuesta o a los reclamos del libro de reclamaciones porque en este caso teniendo ya los hechos suscitados y lo que uno está solicitando, entonces ya el conciliador analizando todo los hechos ocurridos materia de reclamo podrían proponer las alternativas de soluciones para que en este caso ambas partes se pongan de acuerdo para ver si es que estas propuestas puedan aceptarlas.</p>	<p>Se hace una pregunta no prevista, relacionada a la anterior.</p>
<p><b>EPICCP3</b> ...</p>	<p><b>Entrevistador KLDP:</b> Claro porque en este caso el conciliador lo que da es propuestas a modo de sugerencia para que sean valoradas por las partes y finalmente las partes son las que deciden si las aceptan o no.</p> <p><b>Entrevistador KLDP:</b> Bien en este caso la última pregunta es la siguiente, Milagros. ¿Cuál considera que es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos que usted como consumidora detallaría en el Libro de Reclamaciones de la empresa?</p> <p><b>Entrevistado MYAD:</b> La finalidad de la propuesta de solución del conciliador frente a mis reclamos que podría consignarlo en el libro de reclamaciones de un proveedor, en este caso primero es dar fin al problema que se ha suscitado, segundo en un tiempo breve y por lo tanto estaría ahorrando en economía al consumidor y tanto al estado para que en este caso no generar más mucho más gastos con respectos a los reclamos que se podrían dar. También considero que en este caso los intereses tanto del proveedor como del consumidor también se valorarían y en este caso también se daría solución inmediata en ese mismo momento para que así ya no llegue a otras instancias.</p> <p><b>Entrevistador KLDP:</b> Bien Milagros para concluir ¿Como ves a la negociación, mediación y conciliación para el libro de reclamaciones? ¿Cómo</p>	<p>Parafraseo la respuesta de la entrevistada dándole la razón.</p>
	<p><b>Entrevistador KLDP:</b> Bien Milagros para concluir ¿Como ves a la negociación, mediación y conciliación para el libro de reclamaciones? ¿Cómo</p>	<p>Se formulan preguntas adicionales relacionadas a la</p>

---

<p>consideras que podría funcionar estar tres figuras de la mano con el libro de reclamaciones?</p> <p><b>Entrevistado MYAD:</b> Considero que es muy interesante la propuesta porque si bien es cierto en estos momentos en la actualidad no se da este tipo de soluciones de manera tan rápida pero considero que es muy importante porque en este caso ayudaría y facilitaría mejor tanto al Estado como al consumidor no, para que este caso se pueda dar una solución mucho más pronta sin dejar de lado sus intereses.</p> <p><b>Entrevistador KLDP:</b> Entonces beneficiaría a ambas partes y también consideras al Estado, consideras que beneficiaría a ambas partes y también al Estado.</p> <p><b>Entrevistado MYAD:</b> Si. (se ríe)</p> <p><b>Entrevistador KLDP:</b> Bien Milagros muchísimas gracias por tu apoyo y por haber aceptado la entrevista.</p> <p><b>Entrevistado MYAD:</b> Gracias Kenia.</p>	<p>investigación a modo de conclusión.</p> <p>Se parafrasea la respuesta para que confirme su perspectiva la entrevistada.</p> <p>Se concluye la entrevista agradeciendo a la entrevistada.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

*Nota.*

EPICN -> Entrevista a Parte Involucrada – Consumidor, Negociación y el P1... es el número de pregunta

EPICM -> Entrevista a Parte Involucrada – Consumidor, Mediación y el P1... es el número de pregunta

EPICC -> Entrevista a Parte Involucrada – Consumidor, Conciliación y el P1... es el número de pregunta

*Tabla 14*

Entrevista a consumidor CVPLL.

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA

**Entrevistador** : Bach. Kenia Luz De La Cruz Pimentel  
**Entrevistada** : CVPLL  
**Cargo de la entrevistada** : Abogada  
**Experiencia a fin a la investigación:** Consumidor de productos y servicios.  
**Fecha de aplicación:** 25 de octubre de 2016

CÓDIGO	DIALOGO	COMENTARIOS
	<p><b>Entrevistador KLDP:</b> Buenas noches Cristina y muchas gracias por haber aceptado la entrevista, Me encuentro con la señorita Cristina Pacheco LLantoy y bueno le boya hacer la entrevista dirigido a consumidores, Cristina te boya formular la primera pregunta y nuevamente te reitero mi agradecimiento por tu apoyo.</p> <p><b>Entrevistada CVPLL:</b></p>	<p>Se inicia la entrevista con el saludo correspondiente y se presenta de manera breve a la entrevistada.</p>
EPICNP1	<p><b>Entrevistador KLDP:</b> La primera pregunta es la siguiente. ¿Qué opina usted si el Libro de Reclamaciones le permitiera tener una solución</p>	
...		

---

rápida de parte del proveedor a sus reclamos mediante una negociación? ¿Por qué?

**Entrevistada CVPLL:** Buenas noches Kenia en atención a tu primera pregunta te puedo manifestar lo siguiente no, que sería un mecanismo y una alternativa de solución que me partiría a mí como consumidor el ahorro de tiempo, el ahorro de dinero y también me evitaría un malestar emocional, eh siendo ello así me va permitir obtener una solución rápida y eficaz.

**Entrevistador KLDP:** Gracias Cristina por tu respuesta, la segunda pregunta consiste en lo siguiente. ¿Usted como cliente al utilizar el Libro de Reclamaciones para reclamar a la empresa, ambos tendrían intereses comunes a negociar? Usted en su condición de consumidora y en este caso la empresa en calidad de proveedor ¿Por qué?

**EPICNP2**

...

**Entrevistada CVPLL:** Ante tu pregunta Kenia, considero que si existirían intereses comunes siempre y cuando se dé la manifestación de voluntades de las partes para poder conseguir o llegar a un acuerdo optimo tanto para mí como consumidor y para el proveedor.

**Entrevistador KLDP:** Gracias Cristina la tercera pregunta. ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre usted y la empresa frente a su reclamo, donde uno gana y el otro pierde? ¿Por qué? Consideras que se podría dar esa situación donde una de las partes tendría que perder y el otro ganar, en este caso consumidor – proveedor como sería, que consideras me gustaría saber ¿Por qué?

**EPICNP3**

...

**Entrevistada CVPLL:** Ante tu pregunta Kenia, si considero que el libro de reclamaciones actuaría como un instrumento para la negociación, eh donde no necesariamente ambas partes van a tener que ganar no ya que se puede dar el hecho, la circunstancia donde yo como consumidor puedo perder por una irresponsabilidad de no informarme bien o de no solicitar mayor información o mayor detalle al proveedor y de la otra parte como proveedor podría perder siempre y cuando existe un hecho fortuito o no actué diligentemente o se puede dar el caso de que el proveedor puede actuar de mala fe.

**Entrevistador KLDP:** Bien Cristina muchas gracias, vamos a pasar a la cuarta pregunta. ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre usted y la empresa frente a su reclamo, donde ambos ganan? ¿Por qué?

---

**EPICNP4**

...

---

**Entrevistada CVPLL:** Considero que efectivamente el libro de reclamaciones si sería un instrumento de negociación donde se puede dar el caso en que ambas partes puedan ganar, pudiéndose dar el caso de que yo como consumidor tengo todo a perder por alguna negligencia mía pero el proveedor puede plantear una solución o dar una alternativa de solución en beneficio de mi persona y poder llegar a un acuerdo optimo, eficaz y sea adecuado para ambas partes. Y sea satisfactorio o pueda satisfacer la necesidad que yo tengo.

**Entrevistador KLDP:** Bien Cristina gracias por la respuesta y bueno pasamos a la siguiente pregunta. ¿El Libro de Reclamaciones promueve o promovería entre usted y la empresa la mediación a través de un proceso voluntario y confidencial para una solución a su reclamo en su condición de consumidor? ¿Por qué?

**EPICMP1**

...

**Entrevistada CVPLL:** Ante tu pregunta Kenia, considero que si se promueve un proceso voluntario y confidencial toda vez que se va dar la manifestación de voluntad de las partes para que ambos puedan llegar a un acuerdo o una solución ante el reclamo efectuado.

**Entrevistador KLDP:** Bien Cristina muchas gracias pasamos a la siguiente pregunta. En su opinión: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que les asista en la mediación a usted y a la empresa frente a su reclamo? ¿Por qué?

**Entrevistada CVPLL:** Bueno ante tu pregunta considero que el tercero imparcial sin poder de decisión que pueda asistir en el proceso de la mediación sería el Indecopi toda vez que es el órgano competente o la institución que va proteger los derechos del consumidor y por ende tiene las facultades de poder intervenir y asimismo es la entidad competente también porque va actuar conforme a sus facultades, conforme a su reglamento y conforme a su normatividad. También podría agregar a esta respuesta que el órgano competente podría ser el superior jerárquico del proveedor como te comente en una conversación breve no, toda vez que ello va facilitar aún más la solución al reclamo y va ser más rápido porque acudir al Indecopi me va llevar un tiempo en cambio sí estoy en la misma institución o en la misma empresa y el encargado no me puede dar solución entonces podría yo proponer como un tercero imparcial al superior jerárquico o al jefe del encargado digamos para que él pueda plantear una solución y poder llegar a un acuerdo que sea

---

**EPICMP2**

...

---

optimo tanto para mí como consumidor y al proveedor.

**Entrevistador KLDP:** Ok Cristina gracias, pasamos a la siguiente pregunta. El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de solución, más bien lo que hace es promover y facilitar el dialogo entre la empresa y usted como cliente: ¿Qué opina usted sobre la función del mediador para la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones? Habiendo detallado el rol que cumple el mediador.

**EPICMP3** **Entrevistada CVPLL:** Ante tu pregunta Kenia, considero que la función del mediador es óptima toda vez que va facilitar el dialogo entre ambas partes y va ser pues el ente que va respetar la voluntad de las partes que intervienen en el reclamo, porque lo que se quiere o sea en conclusión se quiere es llegar a una solución eso es lo que quiere tanto el proveedor y tanto el consumidor y si alguien va intervenir a facilitar el dialogo y el diálogo de manera alturada como debería de ser esto va facilitar aún más ese procedimiento del reclamo.

...

**Entrevistador KLDP:** Ok gracias pasemos a la siguiente pregunta. ¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando usted y la empresa acuden a un conciliador, quien los cita a una reunión y facilita el inicio del dialogo? ¿Por qué?

**EPICCP1** **Entrevistada CVPLL:** Ante la pregunta considero que si la conciliación va ser un mecanismo que va promover este un dialogo alturado donde al final se va poder llegar a un acuerdo que pueda satisfacer las necesidades de tanto de mi como consumidor y del proveedor concretándose siempre en la manifestación de la voluntad de las partes toda vez que al no existir la aceptación, la voluntad del proveedor y consumidor ya no habría lugar a una conciliación pero la propuesta que planteas es muy adecuada y considero que si la conciliación puede promover una solución rápida y eficaz ante un reclamo.

...

**Entrevistador KLDP:** Gracias la penúltima pregunta. ¿Los reclamos y las respuestas escritas en el Libro de Reclamaciones ayudarían a que el conciliador sugiera alternativas de solución? ¿Por qué? Recordemos que el conciliador si puede dar a conocer, exponer propuestas, alternativas de solución y si es que las partes están de acuerdo con esa propuesta pues lo podrían dar por concluido el reclamo no y por solucionado el reclamo.

**EPICCP2** **Entrevistada CVPLL:** Ante tu pregunta considero que si se pueden dar el hecho de que se pueda

---

---

interponer un reclamo de forma escrita pueda dar lugar a que el conciliador tenga conocimiento de forma detallada y documentada los hechos suscitados y el interés que tiene el consumidor para que pueda irse satisfecho de la necesidad como consumidor y así poder utilizarlo en beneficio propio y siempre respetando la voluntad de las partes.

**Entrevistador KLDP:** Ok Cristina gracias por tu respuesta y vamos a pasar ya al última pregunta. ¿Cuál considera que es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos que usted detallaría en el Libro de Reclamaciones de la empresa?

**EPICCP3**

...

**Entrevistada CVPLL:** Ante tu pregunta considero que la finalidad de la propuesta del conciliador es la solución del problema o la solución del reclamo en beneficio del consumidor y del proveedor para que haya una satisfacción por parte del consumidor y que el proveedor tenga y conserve la imagen que se ha podido ganar ante determinada población.

**Entrevistador KLDP:** Bien Cristina muchas gracias por tu respuesta. Ya para poder concluir Cristina quisiera hacerte la siguiente pregunta ¿consideras que el libro de reclamaciones sería un instrumento para que pueda funcionar de manera mucho más eficiente a través de estos mecanismo de resolución de conflictos como es la negociación, mediación y conciliación?

**Entrevistada CVPLL:** Ante la pregunta final Kenia felicitar la iniciativa con la cual la estas proponiendo toda vez que efectivamente cuando uno va a una empresa o a una institución no va con la idea de interponer un reclamo, va con la idea de que va salir de dicho lugar satisfecho de lo que ha podido obtener no, en consecuencia si es que hubiera el caso de un reclamo y si mayor aun el libro de reclamaciones actuaría más que como un instrumento de constatación de que se haya vulnerado algún derecho del consumidor sea un instrumento de mecanismo de alternativa de solución inmediata nos ahorraría a los consumidores mucho tiempo, mucho dinero y emocionalmente estaríamos satisfechos de lo que hemos podido conseguir de la empresa o de la institución a donde hemos acudido por tanto Kenia para mi finalizar nuevamente felicito la iniciativa que tienes y te deseo los mejores éxitos en tu carrera profesional.

**Entrevistador KLDP:** Cristina has sido muy amable y en verdad muchas gracias por tu tiempo, por tu respuesta porque realmente en este caso te has puesto

Se formula una pregunta adicional relacionada a la investigación a modo de conclusión.

Se concluye la entrevista

---

pues en una situación, que en realidad una situación agradeciendo a la entrevistada.  
que pasamos todos los días indistintamente todas las personas somos consumidores y bueno en este caso tu respuesta realmente me va apoyar mucho en el trabajo que vengo realizando muchas gracias.  
**Entrevistada CVPLL:** Gracias a ti Kenia buenas noches.

Tabla 15

Entrevista a consumidor RRP.

### TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA

**Entrevistador** : Bach. Kenia Luz De La Cruz Pimentel  
**Entrevistada** : RRP  
**Cargo de la entrevistada** : Abogada  
**Experiencia a fin a la investigación:** Consumidor de productos y servicios.  
**Fecha de aplicación:** 04 de noviembre de 2016



CÓDIGO	DIALOGO	COMENTARIOS
--------	---------	-------------

**Entrevistador KLDP:** Buenas noches Rebeca muchas gracias por tu disposición y por tu apoyo para que me puedas responder las preguntas del guión de entrevista que corresponde a los consumidores.

**Entrevistada RRP:**

**Entrevistador KLDP:** Te voy a formular la siguiente pregunta. ¿Qué opina usted si el Libro de Reclamaciones le permitiera tener una solución rápida de parte del proveedor a sus reclamos mediante una negociación? ¿Por qué?

Se inicia la entrevista con el saludo correspondiente.

**EPICNP1**

...

**Entrevistada RRP:** Es una propuesta viable el que nosotros tengamos un mecanismo alternativo de resolución de conflictos y yo estoy totalmente de acuerdo porque de esta manera se lograría definitivamente que el acuerdo beneficie sobre todo a ambas partes no, que es lo que se busca con este mecanismo.

**EPICNP2**

...

**Entrevistador KLDP:** Ok Rebeca muchas gracias la segunda pregunta. ¿Usted como cliente al utilizar el Libro de Reclamaciones para reclamar y la empresa, ambos tendrían intereses comunes a negociar? ¿Por qué?

---

**Entrevistada RRP:** Claro desde cada punto de vista, desde el punto de vista del proveedor y desde el punto de vista del consumidor cada uno tiene intereses en el conflicto y que este se resuelva de la mejor manera no, entonces ambos tienen el interés común en que la negociación llegue a un punto en que beneficie a ambas partes no.

**Entrevistador KLDP:** Ok gracias la tercera pregunta. ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre usted y la empresa frente a su reclamo, donde uno gana y el otro pierde? ¿Por qué? Se daría esta situación.

**EPICNP3** **Entrevistada RRP:** No yo creo que desde el momento en que hablamos ya de la negociación como parte del libro de reclamaciones, entonces ya ninguna de las partes pierde no, creo que ambos ganarían creo que lo que se busca con la negociación que es lo que propones Kenia es que ambos ganen no, al buscar una satisfacción para ambos.

...

**Entrevistador KLDP:** ¿Por qué crees que ambos ganarían?

**Entrevistada RRP:** Porque lo que se busca con la negociación es que las partes en la medida de las posibilidades lleguen a un acuerdo no, de que justamente como mecanismo la negociación busca eso, de que ambas partes lleguen a un equilibrio cediendo ambas partes en algunas cosas pero se llega a un punto termino en donde ambas también se vayan satisfechas no, entonces eso es lo que yo creo.

Se formula una pregunta, relacionada a la anterior.

**Entrevistador KLDP:** Ok Rebeca muchas gracias. ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre usted y la empresa frente a su reclamo, donde ambos ganan? ¿Por qué?

**EPICNP4** **Entrevistada RRP:** El libro de reclamaciones es un instrumento que ha nacido justamente para que sea una herramienta para que el consumidor plasme alguna insatisfacción y con ello también busque que esa insatisfacción sea satisfecho y el proveedor tiene este instrumento para mejorar sus servicios no para que sea un instrumento de ataque al proveedor, entonces por ahí mientras que el consumidor busca satisfacer alguna vulneración, el proveedor busca mejorar sus servicios, entonces ahí ambos están ganando con este mecanismo que tu propones no.

...

---

---

**Entrevistador KLDP:** Ok Rebeca muchas gracias, la siguiente pregunta. ¿El Libro de Reclamaciones promueve o promovería entre usted y la empresa la mediación a través de un proceso voluntario y confidencial para una solución a su reclamo? ¿Por qué?

**EPICMP1**

...

**Entrevistada RRP:** El procedimiento actual del libro de reclamaciones no promueve un proceso voluntario ni confidencial porque sobre todo en el caso del proveedor no porque voluntariamente no le contesta a veces lo hace presionado porque va tener una multa o porque así está la norma no, entonces no se enmarca en un proceso voluntario y confidencial actualmente el libro de reclamaciones.

**Entrevistador KLDP:** Claro si se daría esa figura a usted ¿Qué le parece, qué opinión le merece si de repente se podría dar esa situación a futuro si es que de repente hay alguna modificación de ese modo?

Se formula una pregunta no prevista, relacionada y para complementar a la anterior.

**Entrevistada RRP:** Claro va en sintonía de lo que propones no, justamente la mediación que es un proceso confidencial y voluntario que solo atañe a ambas partes entonces sería bastante recomendable además no.

**Entrevistador KLDP:** Muy bien Rebeca muchas gracias, la siguiente pregunta. En su opinión: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que les asista en la mediación a usted y a la empresa frente a su reclamo? ¿Por qué?

**EPICMP2**

...

**Entrevistada RRP:** Tendría que ser definitivamente el Indecopi no, que pueda participar en este proceso, por ser la autoridad competente de protección al consumidor.

**Entrevistador KLDP:** Muchas gracias Rebeca la siguiente pregunta. El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de solución. Promueve y facilita el dialogo entre la empresa y usted como cliente: ¿Qué opina usted sobre la función del mediador para la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?

**EPICMP3**

...

**Entrevistada RRP:** Bastante determinante no, tendría que ser este una persona que conozca del caso pero si justamente el papel que desarrolla el mediador en esta nueva esta propuesta es fundamental para que se cumpla la figura del libro de reclamaciones como mediación no.

---

---

<p><b>EPICCP1</b></p> <p>...</p>	<p><b>Entrevistador KLDP:</b> Ok rebeca muchas gracias, la siguiente pregunta es referente a la conciliación. ¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando usted y la empresa acuden a un conciliador, quien los cita a una reunión y facilita el inicio del dialogo? ¿Por qué?</p> <p><b>Entrevistada RRP:</b> No, no el libro de reclamaciones es cerrada en ese sentido, no, no promueve la conciliación abierta como de repente en otros conflictos, esto está determinado exclusivamente para el Indecopi, pero el libro de reclamaciones en si no, no promueve la conciliación, aja.</p> <p><b>Entrevistador KLDP:</b> Bien Rebeca la penúltima pregunta es la siguiente. ¿Los reclamos y las respuestas escritas en el Libro de Reclamaciones ayudarían a que el conciliador sugiera alternativas de solución? ¿Por qué?</p>
<p><b>EPICCP2</b></p> <p>...</p>	<p><b>Entrevistada RRP:</b> Eh claro que si de todas maneras yo pienso que sí que las respuestas ayudarían a que el consumidor porque estas respuestas recogen el sentir del proveedor de alguna manera como es que quiere solucionar y definitivamente va en la línea de lo que indicas Kenia porque se trata de que ambos sean los protagonistas de su solución, entonces si ayudaría a que el conciliador sugiera como alternativa de solución esa respuesta que propone el proveedor.</p>
<p><b>EPICCP3</b></p> <p>...</p>	<p><b>Entrevistador KLDP:</b> Bien, entonces en este caso si consideras que es importante tomar en cuenta lo que esta detallado en la hoja de reclamos no.</p> <p><b>Entrevistada RRP:</b> Definitivamente sí.</p> <p><b>Entrevistador KLDP:</b> Ok ya Rebeca muchas gracias, la última pregunta es la siguiente. ¿Cuál considera que es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos que usted detallaría en el Libro de Reclamaciones de la empresa?</p> <p><b>Entrevistada RRP:</b> Que recoja el sentir del consumidor y el proveedor creo que eso es la finalidad el conciliador no debería salir de ese marco no, en base a eso como especialista podría quizás adecuar pero siempre recoger lo que está plasmado en el libro</p>

---

Se parafrasea la respuesta de la entrevistada para que confirme su perspectiva.

---

porque si no también ya se le quitaría quizás el peso al libro no, entonces me parece que eso es la finalidad.

**Entrevistador KLDP:** Bien Rebeca me gustaría saber en este caso cuál es tu opinión en calidad de consumidora respecto al libro de reclamaciones en cuanto a su utilidad y la eficiencia que ha tenido en cuanto a su uso. ¿Qué opinión te merece?

**Entrevistada RRP:** Mira yo soy una consumidora informada porque conozco no, trabajo en el Indecopi no, eso es la especialidad que tengo, pero si hablamos del consumidor, del ciudadano de a pie creo que no conoce mucho este mecanismo y se torna también en un tanto eh no obsoleto, pero si le faltaría más difusión y algunos cambios normativos también como los que propones no, de tal manera que se dinamice más el uso de esta herramienta.

**Entrevistador KLDP:** Ya que mencionas al Indecopi. ¿Crees que en este caso bajaría la carga procedimental en materia de protección al consumidor si es que se implementan estas alternativas, estos mecanismos de solución, en este caso teniendo en cuenta al libro de reclamaciones como un instrumento que aporte para la solución?

**Entrevistada RRP:** Ah definitivamente si porque entiendo de que al implementarse eso también estamos hablando de un consumidor y de un proveedor mucho más informado y más responsable además en sus relaciones de consumo no, y el darles el protagonismo a ellos, el cambiar esa situación aria de que definitivamente no existan conflictos que tengan que ser vistos ya a nivel de denuncia administrativa no, lo cual contribuiría mucho también al mercado.

**Entrevistador KLDP:** ¿Claro en este caso funcionaria mejor una autorregulación?

**Entrevistada RRP:** Claro que si exactamente no, la idea es esa de que el papel se traslade al consumidor y al proveedor, la responsabilidad sea de ellos, entonces es una buena propuesta, una buena iniciativa.

---

Se formulan preguntas adicionales relacionadas a la investigación a modo de conclusión.

---

**Entrevistador KLDP:** Muchas gracias Rebeca por tu tiempo y por haber absuelto las preguntas del cuestionario.

**Entrevistada RRP:** Gracias a ti Kenia felicidades.

---

Tabla 16

Entrevista a consumidor ELFV.

---

### TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA

**Entrevistador** : Bach. Kenia Luz De La Cruz Pimentel  
**Entrevistada** : ELFV  
**Cargo de la entrevistada** : Profesional en Derecho  
**Experiencia a fin a la investigación:** Consumidor de productos y servicios.  
**Fecha de aplicación:** 27 de marzo de 2017

---

CÓDIGO	DIALOGO	COMENTARIOS
EPICNP1 ...	<p><b>Entrevistador KLDP:</b> Muy buenos días Luz y muchas gracias por haber aceptado la entrevista, me encuentro con la señorita Luz Flores Vásquez, me va apoyar con el guión de entrevistas dirigido a los consumidores y nuevamente reiterarte mi agradecimiento Luz.</p> <p><b>Entrevistada ELFV:</b> Buenos días Kenia en primer lugar felicitar el trabajo de investigación que desarrollas y agradecerte por la confianza depositada en mi persona para su contribución.</p> <p><b>Entrevistador KLDP:</b> No Luz gracias a ti, voy a formularte las preguntas, la primera es la siguiente. ¿Qué opina usted si el Libro de Reclamaciones le permitiera tener una solución rápida de parte del proveedor a sus reclamos mediante una negociación? ¿Por qué?</p> <p><b>Entrevistada ELFV:</b> Con respecto a la primera pregunta, el Libro de Reclamaciones es un instrumento que favorece a la negociación, el cual es un tipo de mecanismo alternativo de resolución de conflictos autocompositivo en el que únicamente las partes participan de forma directa en la solución de sus intereses contrapuestos sin la participación de un tercero ajeno a la relación de consumo o a una etapa preliminar a esta. En condición de consumidor, considero que el Libro de Reclamaciones me permite conseguir una solución eficaz en un menor tiempo,</p>	<p>Se inicia la entrevista con el saludo correspondiente de manera coloquial.</p>

---

---

respecto del conflicto de interés originado por el producto o servicio no idóneo ofertado por el proveedor, asimismo me permite ahorrar costos en la búsqueda de soluciones que satisfagan mis intereses.

**Entrevistador KLDP:** Gracias Luz por tu respuesta, la siguiente pregunta. ¿Usted como cliente al utilizar el Libro de Reclamaciones para reclamar y la empresa, ambos tendrían intereses comunes a negociar? ¿Por qué?

**EPICNP2** **Entrevistada ELFV:** Por supuesto, la finalidad del libro de reclamaciones es que ambas partes identifiquen sus intereses contrapuestos, a través de una comunicación plena que permite la obtención de una solución al conflicto generado; en otras palabras, el interés común de las partes es obtener una solución óptima que los beneficie a ambos.

**Entrevistador KLDP:** Bien gracias, la siguiente pregunta. ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre usted y la empresa frente a su reclamo, donde uno gana y el otro pierde? ¿Por qué?

**EPICNP3** **Entrevistada ELFV:** Considero que no es adecuado enfocar al libro de reclamaciones como un instrumento que favorezca la posición de alguna de las partes, situación que generaría una competencia de intereses que buscaría una ventaja personal, la finalidad de este instrumento es que las partes opten por una solución óptima y satisfactoria para ambas.

**Entrevistador KLDP:** Bien gracias, la siguiente pregunta. ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre usted y la empresa frente a su reclamo, donde ambos ganan?

**EPICNP4** ¿Por qué?

... **Entrevistada ELFV:** Efectivamente, como lo señale previamente la finalidad de este instrumento es que las partes opten por la búsqueda de una solución óptima y satisfactoria respecto a sus intereses.

**Entrevistador KLDP:** Gracias Luz, Vamos a pasar a la siguiente pregunta. ¿El Libro de Reclamaciones promueve o promovería entre usted y la empresa la mediación a través de un proceso voluntario y confidencial para una solución a su reclamo? ¿Por qué?

**EPICMP1** ...

---

---

**Entrevistada ELFV:** Considero que no, el Libro de Reclamaciones es un instrumento diseñado con las características de un proceso de negociación, debido a que me permite de forma directa e inmediata obtener la solución del conflicto de interés que tuviera con el proveedor, sin la necesidad de la participación de un tercero ajeno a la relación de consumo, lo que si ocurre en el proceso de mediación debido a que es una tercera persona ajena quien encausa el proceso de comunicación entre el proveedor y consumidor. El Libro de Reclamaciones por su propia naturaleza no concibe un proceso de mediación, lo que si genera es que ante el incumplimiento del plazo legalmente establecido para la atención del reclamo por el proveedor o la negativa de la entrega de este instrumento frente a la solicitud del consumidor, es una infracción administrativa la cual es sancionada por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor que es Indecopi a través de sus Órganos Resolutivos.

**Entrevistador KLDP:** Gracias por tu respuesta, la siguiente pregunta. En su opinión: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que les asista en la mediación a usted y a la empresa frente a su reclamo? ¿Por qué?

**Entrevistada ELFV:** Desde mi perspectiva, la implementación de un mediador imparcial exclusivamente para los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones generaría gastos administrativos que podrían ser asumidos por el consumidor o por la administración pública. En la actualidad el Indecopi me otorga servicios para hacer valer mis intereses o derechos en caso de ser vulnerados, esto a través de la interposición de un reclamo o de una denuncia administrativa; por este motivo, no considero que esta Institución del Estado así como las Asociaciones Pro Consumidor sean un ente imparcial, debido a que uno de sus funciones es el velar por la protección de los derechos del consumidor.

**EPICMP2**  
...

**Entrevistador KLDP:** Bien Luz gracias, la siguiente pregunta. El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de solución. Promueve y facilita el dialogo entre la empresa y usted como cliente: ¿Qué opina usted sobre la función del mediador para la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?

**EPICMP3**  
...

---

---

**Entrevistada ELFV:** Considero que no habría la necesidad de la participación de un mediador en la solución del reclamo consignado en el Libro de Reclamaciones, debido a que en la condición de consumidor y al no haber logrado una solución satisfactoria a mi reclamo a través de este instrumento de negociación, existen diferentes alternativas para hacer valer mis intereses como recurrir a Indecopi para la presentación de un reclamo o una denuncia administrativa, dependiendo en sí del caso concreto.

**Entrevistador KLDP:** Bien Luz gracias, vamos a pasar a la siguiente pregunta. ¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando usted y la empresa acuden a un conciliador, quien los cita a una reunión y facilita el inicio del dialogo? ¿Por qué?

**EPICCP1**  
...

**Entrevistada ELFV:** La conciliación es un tipo de mecanismo alternativo de resolución de conflictos autocompositivo, en el que las partes se sujetan a un proceso de dialogo estructurado el cual es encausado por la participación de un tercero neutral e imparcial, quien estimula a las partes de que generen una solución para su conflicto. En ese sentido, considero que el Libro de Reclamaciones no promueve la conciliación, debido a su propia naturaleza que no concibe la intervención de un tercero ajeno en el proceso de negociación entre el proveedor y consumidor, lo que si promueve es que sean las mismas partes quienes lleguen a un acuerdo de forma directa e inmediata a la solución del conflicto generado a través de la negociación.

**Entrevistador KLDP:** Muchas gracias por la respuesta, la siguiente. ¿Los reclamos y las respuestas escritas en el Libro de Reclamaciones ayudarían a que el conciliador sugiera alternativas de solución? ¿Por qué?

**EPICCP2**  
...

**Entrevistada ELFV:** En el caso de que el proveedor recurra a un Centro de Conciliación como un mecanismo adicional no complementario al proceso de negociación establecido por el Libro de Reclamaciones, considero que no sería necesario que el conciliador se remita al contenido de la Hoja de reclamación, debido a que en el de proceso de conciliación encausa la participación de las partes a través de una comunicación dinámica en la que

---

---

exponen los hechos materia de conflicto, etapa en la que determina los intereses materia de controversia.

**Entrevistador KLDP:** Bien Luz muchas gracias, la siguiente pregunta. ¿Cuál considera que es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos que usted detallaría en el Libro de Reclamaciones de la empresa?

### EPICCP3

...

**Entrevistada ELFV:** Considero que las propuestas de solución realizadas por el conciliador, es con la única finalidad de que las partes lleguen a un acuerdo satisfactorio entre ambas, las cuales se encuentran bajo la aceptación de manera voluntaria de los participantes.

**Entrevistador KLDP:** Bien muchas gracias, me gustaría hacer una pregunta final ¿Qué opinión te merece a la fecha el libro de reclamaciones?

**Entrevistada ELFV:** Para mí es un instrumento de negociación.

**Entrevistador KLDP:** ¿Consideras que está funcionando eficientemente a la fecha o se puede mejorar y si se puede mejorar que acciones se podrían realizar de parte las entidades el Estado que tienen competencia en dicha materia?

Se formulan preguntas adicionales relacionadas a la investigación a modo de conclusión.

**Entrevistada ELFV:** Considero que la implementación de este instrumento es una buena iniciativa por parte del Estado, ya que permite una negociación directa entre el proveedor y consumidor, no obstante a la fecha debería brindarse mayor difusión, mayor información y mayor empoderamiento, porque la perspectiva que brinda el Estado respecto a este instrumento es que el consumidor frente alguna disconformidad presente algún reclamo; sin embargo, el enfoque que también debería aplicarse a este instrumento es que el proveedor considere como una alternativa muy eficaz para la solución de sus conflictos, pero eso no se da en la actualidad porque no se promueve una información respecto a esto, solamente se enfoca la información respecto al consumidor pero no respecto al proveedor los beneficios que puede otorgar el libro de reclamaciones, en ese sentido considero de que si el proveedor tuviese todo el conocimiento respecto a la verdadera utilidad de este instrumento se evidenciarían mejores resultados a la fecha.

---

---

**Entrevistador KLDP:** Ok Luz muchas gracias por tu apoyo, ha sido muy interesante la entrevista y realmente te agradezco tu tiempo y la disposición para esta entrevista, muchas gracias.

Se concluye la entrevista agradeciendo a la entrevistada.

**Entrevistada ELFV:** Gracias a ti Kenia.

---

## **4.2. Análisis de la información**

Para el análisis de la información utilicé la estrategia de la triangulación, por lo que consideré sus resultados, teniendo en cuenta el foco de análisis:

### **4.2.1. Triangulación de entrevista a expertos.**

Tabla 17

Resultado de la triangulación de entrevista a expertos

Categoría de Análisis	Caracterización	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Similitudes	Diferencias	Conclusiones de Categorías de Acuerdo a los Expertos
Negociación o Transacción	P1 ¿El libro de reclamaciones promueve la negociación a través de un proceso comunicacional entre las partes? ¿Por qué?	MCPA-EPENPI	MACHN-EPENPI	KOGA-EPENPI	ABR-EPENPI	<p>El libro de reclamaciones si promueve la negociación entre las partes si es que el proveedor es consciente de que es un mecanismo de comunicación de él como proveedor con sus clientes, en caso se presente un problema permite que el proveedor identifique el problema de forma particular tiene plazo para poder analizar posibilidades de solución y le permite evaluar la manera de plantear una posible propuesta de solución al problema presentado por el consumidor, entonces puede conversar y puede tratar de llegar a un acuerdo porque tiene plazo y tiene un tiempo, y sabe que es un mecanismo por el cual puede identificar un problema y evaluar la posibilidad de solucionarlo y no solamente con la persona que presento el reclamo si no que si es un problema que afecta a su negocio puede también identificar y solucionar el problema a mayor escala, lo que le va permitir a largo plazo también a mejorar como negocio.</p>	<p>Podría obtener grandes resultados el sector privado si es que supieran aprovecharlo porque con el libro de reclamaciones recogen todas las oportunidades de mejora a nivel de negocio que tienen para con los clientes, entonces si bien es cierto no todos los reclamos van a ser procedentes.</p> <p>Se evitan costos de transacción, se evitan tener que invertir tiempo si es que acuden a una tercera parte que puede ser el Indecopi y la solución de sus conflictos podría ser de manera inmediata no, sin necesidad de esperar los treinta días que señala la Ley para que el proveedor pueda responder lo rellenado en el libro de reclamaciones, entonces es un mecanismo para que las partes solucionen sus</p>	<p>El libro de reclamaciones si promueve la negociación entre las partes, siempre que el proveedor tenga internalizado que es una oportunidad de mejora para su negocio.</p> <p>Podría ser beneficioso en el sector privado ahorrando tiempo y dinero si le dan el adecuado uso para la atención de los reclamos y quejas que consignen los consumidores en el libro de reclamaciones.</p> <p>Es muy efectivo porque la solución se puede dar antes de llenar el libro o en un plazo más corto a los 30 días que señala la Ley.</p>

P2 ¿Desde su punto de vista cuál de las partes no permite una comunicación directa para negociar y lograr a una solución?

MCPA-EPENP2

MACHN-EPENP2

KOGA-EPENP2

ABR-EPENP2

Sí, porque es una primera alternativa para los proveedores de enterarse del reclamo, entonces es una herramienta bastante útil.

Si efectivamente el libro de reclamaciones promueve a que las partes solucionen sus conflictos sin recurrir a un tercero y eso es bueno porque las partes mismas saben que es lo que les interesa de ellas.

Si bien debería promover la negociación el libro de reclamaciones se ha hecho básicamente para que el consumidor pueda poner ahí su reclamo.

Dependería en primer lugar no permitiría la comunicación el hecho de que un proveedor no estuviera abierto a analizar los problemas registrados en su libro de reclamaciones. Por parte del consumidor, el consumidor que solicita el libro de reclamaciones ante un problema si lo considera un mecanismo de comunicación valida con el proveedor y tiene la expectativa de que el proveedor va revisar la información consignada en el libro y va evaluar una posibilidad de solución, esa es la expectativa que tiene un consumidor al momento de registrar reclamo, entonces el consumidor si puede considerarlo

conflictos me parece además muy efectivo porque muchas veces un consumidor va y hace su reclamo, ni siquiera es necesario porque el proveedor ve que va presentar su reclamo en el libro de reclamaciones y el proveedor se muestra más abierto a solucionar el conflicto antes que llene el libro de reclamaciones.

No nos olvidemos en el libro de reclamaciones existe la queja en el formato

La finalidad de evaluar la posibilidad de dar una solución mucho importa la voluntad del proveedor de querer identificar problemas y proponer una solución para que este mecanismo funcione, porque si es un mecanismo que simplemente va ser utilizado para cumplir con la norma, no se analiza y no se cumple con dar respuesta no sirve, si es que hay un proveedor que no lo utiliza para poder evaluar el contenido del reclamo y mejorar como negocio, este

Si bien no es un patrón pero en la mayoría de casos normalmente el proveedor es la parte que no permite una comunicación, en un porcentaje menor son los consumidores.

Los proveedores piensan que los reclamos de los consumidores no tienen razón.

La falta de conciencia de que el libro de reclamaciones es un instrumento que aporta a la empresa y no sinónimo de multa pese a más de cinco

como un mecanismo valido de comunicación con el proveedor.

En la mayoría de casos si bien no es un patrón pero si yo creo que es un porcentaje más alto, que un proveedor no sepa aprovechar esa oportunidad de negocio por la informalidad en el que vive.

La parte que se muestra reacia a encontrar una solución a un conflicto en materia de consumidor es el proveedor, porque el proveedor muchas veces piensa que el reclamo que le está haciendo el consumidor no tiene sustento y piensa que él tiene la razón; sin embargo, en la mayoría de casos no es así porque cuando un consumidor va reclamar su derecho es porque realmente siente que su derecho ha sido vulnerado y el que más bien promueve el dialogo es el consumidor.

Muchas veces es el proveedor pero no nos olvidemos también del consumidor, por qué te menciono esto porque a veces el proveedor tiene la mejor intención de darle una solución al consumidor.

proveedor no este permitiendo que esta herramienta sea un mecanismo de comunicación con sus consumidores, por el contrario si el proveedor es consciente de que es un mecanismo a través del cual va poder identificar problemas si es un mecanismo de comunicación entre él y sus consumidores.

Lo que sucede es que aunque parezca mentira a pesar de que el libro de reclamaciones ya lleva más de cinco años en el mercado mucha gente no tiene ni la menor idea cómo utilizarlo ni para qué sirve, existe la idea errada de que tener el libro implica una multa.

La idea es que ambos se comuniquen porque la comunicación es muy importante el libro puede hacer eso, pero como te vuelvo a decir cuando les pides el libro la gente se asusta porque efectivamente nosotros hemos multado por

años de la existencia en el mercado.

La informalidad de los proveedores y la falta de interés por conocer la utilidad de libro de reclamaciones y no solo cumplir con la norma.

Los consumidores si lo consideran un mecanismo valido de comunicación con el proveedor.

P3 ¿En su opinión el Libro de Reclamacion es aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses comunes?  
¿Por qué?

MCPA-EPENP3

MACHN-EPENP3

KOGA-EPENP3

ABR-EPENP3

Interese comunes el consumidor que acude al proveedor tiene la expectativa de que el proveedor va brindarle el producto o los servicios que espera conforme a lo ofrecido no cierto, entonces el interés del consumidor es que el producto o el servicio se brinde de forma adecuada, el interés del proveedor es tener satisfechos a sus clientes si pero ¿Por qué? porque es su negocio, entonces su negocio va funcionar mientras tenga mayor cantidad de clientes, entonces tiene que identificar que es un mecanismo que si le va permitir identificar, mantener felices a sus consumidores y a sus clientes para que su negocio siga funcionando pero tiene que tener esa conciencia.

Por su puesto, porque si el proveedor supiera aprovechar correctamente la herramienta ni siquiera el consumidor tiene que acudir al Indecopi.

Si aportaría una solución para las partes con intereses, bueno con diversas, no tanto comunes, porque el consumidor tiene el interés de que le solucionen un problema es decir si ha comprado un producto inidóneo, no es el producto que él esperaba; sin embargo, el

no tener el libro de reclamaciones.

El libro de reclamaciones no va aportar una solución, la solución lo va proponer el proveedor al momento de analizar la información del libro de reclamaciones.

El proveedor le puede poner alternativas de solución, en la media de lo posible claro esta porque hay reclamos y reclamos y brindar una solución pronta al usuario, porque si el usuario va pedir el libro de reclamaciones el proveedor no lo va contestar y después el consumidor ya iría al Indecopi ya me genera un gasto y un fastidio y en una audiencia de conciliación recién me va absolver el tema por más que el proveedor le dé una solución ya el cliente nunca más va confiar en ese negocio, porque lo que el Indecopi pudo resolver lo pudo haber hecho el con el libro.

Si van han negociar ahí es que va salir por ejemplo ese interés común que tienen las

Si es un mecanismo que aporta soluciones a través de la negociación pero esto depende mucho de la voluntad y conciencia del proveedor.

Si aporta a la solución para el conflicto de las partes en una relación de consumo con intereses diversas no solo con intereses comunes.

En el proceso de negociación los intereses de las partes se van convirtiendo en comunes.

P4 ¿En su opinión el Libro de Reclamacion es aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses diferentes? ¿Por qué?

MCPA-EPENP4

MACHIN-EPENP4

KOGA-EPENP4

ABR-EPENP4

proveedor también podría a través de este reclamo mejorar la oferta del producto y servicios que tiene.

Con intereses diferentes si porque al proveedor lo que le interesa es vender y al consumidor le interesa recibir lo que inicialmente solicito, al proveedor como le interesa vender le interesa una buena publicidad, entonces parte de una buena publicidad es tener un correcto canal de comunicación con su consumidor.

Si también puede promover la solución de conflictos tanto del proveedor como del consumidor con intereses diferentes, bueno el interés del proveedor es mostrarle siempre la mínima información al consumidor, mayormente lo que hace es ofrecerle las bondades de su producto y el consumidor quien no tienen acceso pues a toda la información del producto o servicio es la parte digamos débil de la relación de consumo, en ese sentido si promovería la solución de un conflicto con intereses diferentes.

Si podría aportar una solución a través de la negociación, depende mucho de las partes y de que también le den más fuerza al libro de reclamaciones.

dos partes de porque quieren a través solo del libro llegar a un acuerdo eso puede facilitar mucho en la resolución de controversias que se pueda presentar.

El libro de Reclamaciones es un mecanismo de comunicación entre el proveedor y consumidor punto y punto. O sea es un mecanismo de comunicación permite la solución de conflictos si por añadidura y si es que es utilizado adecuadamente.

El libro de reclamaciones es más disuasorio la idea es evitar el registro solucionando el problema, pero te permite dejar constancia del problema siempre y cuando no se le haya podido dar solución al cliente ya, entonces la idea va más allá.

Si podría aportar a la solución de un conflicto de las partes con intereses diferentes como un mecanismo de comunicación si se le da más fuerza al libro de reclamaciones y el uso adecuado, depende mucho de la voluntad de las partes.

Las partes tienen intereses diferentes lo que se puede notar con la existencia de la asimetría informativa, siendo la parte débil el consumidor en la relación de consumo.

El libro de reclamaciones es disuasorio, la solución debe ser antes del registro del reclamo.

P5 ¿En su opinión el Libro de Reclamacion es aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses contrapuesto s? ¿Por qué?

MCPA-EPENP5

MACHN-EPENP5

KOGA-EPENP5

ABR-EPENP5

Pero si pues no, hay situaciones es que van depender mucho del tema del tipo negocio, y del contenido del reclamo y de la viabilidad del proveedor frente algún problema en muchos casos, es que depende pues si estamos hablando de negocios grandes o negocios pequeños y el giro de negocio afecta mucho.

Si porque el libro de reclamación que es un canal de comunicación busca intereses contrapuestos tanto del consumidor como del proveedor.

También promovería incluso la negociación entre las partes con intereses contrapuestos, por una parte el consumidor que quiere que se le reconozca un derecho y el proveedor que se encuentra reacio a reconocer esos derechos que está alegando el consumidor.

Yo pienso que si el libro de reclamaciones puede aportar una solución pero que se tendría también que ver la normatividad.

Si el proveedor sabe aprovechar la herramienta puede generar que ese reclamo se vuelva algo positivo como una oportunidad de mejora disminuyendo los reclamos y teniendo clientes satisfechos. Hay intereses contrapuestos y uno quiere ganar, lamentablemente el proveedor maneja la información, hablamos ahí de la asimetría informativa

Si aportaría una solución frente a intereses contrapuestos, porque el libro de reclamaciones es un canal de comunicación, se tendría que revisar la norma. La existencia de la asimetría informativa es que genera los conflictos con intereses contrapuestos.

Los reclamos podrían ser oportunidades de mejora, un aspecto positivo para la empresa si se usa adecuadamente la herramienta del libro de reclamaciones

<p>P6 ¿El Libro de Reclamacion es sería un instrumento para la negociación, donde una de las partes gana y el otro pierde? ¿Por qué?</p>	<p>MCPA-EPENP6</p>	<p>MACHN-EPENP6</p>	<p>KOGA-EPENP6</p>	<p>ABR-EPENP6</p>	<p>Ambos ganan para mí el hecho de que el libro de reclamaciones permita al proveedor darle una respuesta al consumidor y si la respuesta es satisfactoria no necesariamente es que le estén dando la razón.</p> <p>Yo creo que los dos ganan, pero antes el proveedor tiene que tomar en cuenta que si hizo algo mal tiene que asumir su responsabilidad.</p> <p>Pienso que en la negociación las dos partes ganan el consumidor por su parte porque va tener el producto que él esperaba y por otra parte el proveedor también gana uno porque no va tener que recurrir ante la autoridad administrativa que le podría de ser fundada la denuncia en materia del consumidor imponer una sanción.</p> <p>Me parece que todos van a ganar porque ciertamente utilizando como instrumento si lo pueden hacer pero hay que darle fuerza al libro de reclamaciones y seria otro mecanismo para dar rápidas soluciones.</p>	<p>Asumir la responsabilidad implica buscar una solución y evitar que en el futuro vuelva a pasar, eso no es perder, eso es invertir en una oportunidad de mejora que a la larga le va permitir evitar reclamos similares que le generen una pérdida de dinero.</p> <p>El tiempo invertido porque tiene que asistir a la conciliación, tiene que llevar todo el procedimiento en materia de consumidor y todo ello resultaría engorroso tanto para el proveedor como para el consumidor, entonces si es conveniente utilizar la negociación para la solución del conflicto.</p> <p>Si de repente el proveedor le responde no dándole razón sin dar mayor explicación ahí todos pierden el consumidor perdió porque no obtuvo una respuesta satisfactoria a su reclamo y el proveedor perdió clientes.</p>	<p>Ambas partes ganan porque ahorran recursos económicos y tiempo, permite educarle al consumidor porque no siempre podría tener la razón y con una respuesta asertiva podría darse cuenta.</p> <p>Es importante la negociación para los conflictos, porque permite que el proveedor asuma su responsabilidad de manera consciente y evita perdidas en el futuro con reclamos similares.</p> <p>Si el proveedor cumple con responder porque es su obligación ahí todos pierden.</p>
<p>P7 ¿El Libro de Reclamacion es sería un instrumento para la</p>	<p>MCPA-</p>	<p>MACHN-</p>	<p>KOGA-</p>	<p>ABR-EPENP7</p>	<p>Claro, si es que ambas partes se sientan satisfechas van a ganar, haber es que claro depende de la óptica no, aquí no estamos pensando en que el proveedor corre el riesgo de ser sancionado por la autoridad ante una infracción, si no</p>	<p>En un procedimiento sancionador en materia de consumidor cuando las denuncias son fundadas es emite una sanción, la sanción es una multa y cuando el</p>	<p>En materia de protección al consumidor lo más saludable es que las partes negocien y lleguen a un acuerdo porque ambas van a</p>

negociación,  
donde ambas  
partes ganan?  
¿Por qué?

estamos pensando en que el proveedor está preocupado porque su negocio funcione y utilice el libro de reclamaciones como un mecanismo de comunicación con sus clientes si es que utiliza el libro de reclamaciones de forma adecuada independientemente si le da la razón o no al consumidor puede salir ganando y puede ser que ambos salgan ganando.

Si es un instrumento donde ambas partes ganan, porque el proveedor invierte en la mejora para su negocio y el consumidor recibe lo que el necesita, entonces no es que el proveedor pierda si es que reclaman si no gana mucho porque es una gran oportunidad de mejora que le va permitir superarla y evitar que en un futuro se den situaciones similares que por ende le agüen perder dinero, entonces la idea es que el invierta en su oportunidad de mejora para que en el futuro no pierda oportunidades y llegar a un estándar de calidad óptimo.

Si ambas partes ganan, lo más adecuado tanto para el consumidor como para el proveedor es resolver el conflicto mediante una negociación dado que ahí las partes ganan, además es una oportunidad de mejora para el

infractor que en este caso sería el proveedor paga la multa, la multa no va favorecer al consumidor si no la multa va para la entidad administrativa que es el Indecopi, en un procedimiento administrativo sancionador como es el caso del consumidor no hay indemnización por daños y perjuicios, es decir todo el daño que sufre el consumidor por el producto que no fue el esperado, que fue tal vez un producto defectuoso no se le va resarcir en la vía administrativa si es que quisiera recibir una indemnización tendría que ir a la vía judicial cosa que realmente es bastante improbable porque un proceso judicial es muy costoso y más para un consumidor porque tendría que pagar un abogado, tasas y tasas judiciales, etc.

Puede ceder pero detrás por ejemplo de lo que han cedido puede encontrarse una multa, una sanción entonces el hecho mismo de negociación te ahorra mucho.

ganar por un tema de economía y tiempo.

En sede administrativa no existen las indemnizaciones, de existir una multa para el proveedor, esto no beneficia en nada al consumidor porque es pagada al Indecopi.

Ambas partes ganan porque el proveedor mejorara y crecerá como empresa, fidelizara al consumidor y este último gana porque tendrá productos y servicios de buena calidad de acuerdo a su expectativa, no tendrá que iniciar acciones legales en sede administrativa o judicial que implica pérdida de tiempo y dinero

---

**Mediación**

P1 ¿El libro de reclamaciones promueve la mediación a través de un proceso voluntario, no adversarial y confidencial entre las partes? ¿Por qué?

MCPA-EPEMPI

MACHN-EPEMPI

KOGA-EPEMPI

ABR-EPEMPI

proveedor. En la negociación ambas partes ganan.

El libro de reclamaciones no promueve la mediación utilizando algún mecanismo o personal del Indecopi, el libro de reclamaciones lo que promueve es que el proveedor evalúe el problema para que proponga o evalúe la posibilidad de la solución y en principio no debería requerir la intervención de partes adicionales debería funcionar por si solo en el mercado, no debería requerir la intervención de más pasos ni de más personas para que funcione para mí, pero para que esto ocurra el proveedor tiene que saber explotarlo como herramienta conocer sus obligaciones frente al registro de un reclamo.

Bueno el libro de reclamaciones actualmente no promueve la mediación y respecto a que es confidencial, el libro de reclamaciones no es confidencial porque cualquier persona podría solicitar al proveedor que le muestre la estadística de su libro de reclamaciones, es un derecho que tiene

En la mediación participan tres personas definitivamente si hace la mediación habría que ver quien va ser el mediador si es el abogado, si existe la institución para que se de esa mediación y confidencial entre las partes, yo pienso que el libro con unos cuantos ajustes puede promover la mediación y pueden venir al Indecopi una de sus funciones es consumidor, pero ahí si hay que ver que si es voluntario. Yo creo que el libro de reclamaciones más que nada mediación es una conciliación entre las partes porque hace que ellos mismos busquen las soluciones a los problemas suscitados.

La norma vigente no promueve la mediación teniendo como instrumento al libro de reclamaciones, no debería requerir la intervención de más personas o pasos debería funcionar por si sola. Con algunas modificaciones el libro de reclamaciones puede promover la mediación y seria el Indecopi el mediador y la solución parte de la voluntad de las partes.

P2 Desde su punto de vista profesional para los reclamos presentados en el Libro de Reclamacion es: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que les asista en la mediación a las partes en conflicto?  
¿Por qué?

MCPA-EPEMP2

MACHN-EPEMP2

KOGA-EPEMP2

ABR-EPEMP2

todo ciudadano entonces no es confidencial.

No sabría decirte a quien podría yo mencionar como tercero imparcial porque si es que considero que el Indecopi podría, pero el hecho de ser autoridad, el hecho de tener la potestad independientemente a través del servicio de atención al ciudadano.

En realidad es el Indecopi, ante la falta de acuerdo entre las partes, el reclamante acude al Indecopi para poder canalizar su reclamo y llevar la audiencia de conciliación.

Bueno el tercero imparcial podría ser la misma autoridad administrativa que es el Indecopi o también podría ser una asociación de consumidores u otro tercero que se reconozca que tenga la capacidad de ser mediador en materia de libro de reclamaciones, aunque actualmente eso no está regulado.

El Indecopi el asistente que va atender puede ser un mediador, por ejemplo sería una persona que no se va

Pero sigo pensando que no necesita el libro de reclamaciones un tercero imparcial no si funciona bien, no desde mi óptica, no creo que sea necesario o no creo que sea la idea original del libro de reclamaciones, la idea para mí del libro de reclamaciones es que la solución del problema venga por parte del proveedor y porque le va a ir mejor si lo hace.

Bueno cuando existe mediación puede ser cualquier persona, digamos en la mediación nosotros la persona que va ayudar, hasta el mismo abogado puede mediar, ese tercero no puede parcializarse.

Sería la autoridad administrativa el Indecopi, cualquier persona, una asociación de consumidores u otro tercero reconocido que tenga la capacidad para desarrollar la mediación, aunque esto no está regulado sería una buena forma de resolver los conflictos.

No es la idea original del libro de reclamaciones que intervenga un tercero debería funcionar por sí solo, la solución debe ser voluntad del proveedor porque le ira mejor en su negocio.

---

<p>P3 El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de arreglo: ¿Qué opinión le merece dicho rol para la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?</p>	<p>MCPA-EPEMP3 MACHN-EPEMP3 KOGA-EPEMP3 ABR-EPEMP3</p>	<p>parcializar, pero únicamente mediador él no te va proponer la solución te va informar sobre la solución que estaría dando el proveedor, pero pienso que es una muy buena forma. El Indecopi podría decir que si hace la mediación.</p>	<p>Bueno el libro de reclamaciones tiene que seguir siendo el Indecopi porque involucrar a más personas ya hace muy largo el procedimiento administrativo, la idea es que el libro de reclamaciones tenga una pronta solución y no tengas que acudir a nadie más, bastaría con la opinión del proveedor para una solución, el libro de reclamaciones es una herramienta más que un problema.</p>	<p>Bueno la mediación podría ser un mecanismo aún más rápido que la conciliación, podría resolver los conflictos entre consumidor y proveedor sin intervenir directamente, podría favorecer a que las partes se pongan de acuerdo y promover precisamente que se solucione el conflicto de manera más rápida donde ambas partes ganarían.</p>	<p>Para mí el planteamiento de que parte del procedimiento de atención del reclamo del libro de reclamaciones involucre al Indecopi es complicarlo, yo sigo manteniendo mi posición de que el mismo proveedor tiene las herramientas suficientes para brindar una solución y únicamente el Indecopi va intervenir en caso el consumidor no se sienta satisfecho y va acudir al Indecopi como autoridad. Bueno efectivamente el mediador, puede ser que te asesore pero no siempre, cuando llegan al Indecopi te dicen que tienen un reclamo, le asesoras hasta le aconsejas, pero no emites opinión porque no te pueden decir que con la llamada telefónica o con la mediación que va realizar te va dar una solución.</p>	<p>Para el libro de reclamaciones el Indecopi tiene que seguir teniendo la competencia, porque involucrar a más personas sería un procedimiento largo y tedioso, el objetivo debe ser que el proveedor tenga la solución, la mediación puede resultar un mecanismo más rápido que la conciliación y en el Indecopi el mediador si asesora y aconseja pero no siempre, no puede emitir opinión.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---

<b>Conciliación</b>	<p>P1 ¿El Libro de Reclamacion es promueve la conciliación cuando las partes recurren a un tercero, quien los convoca y facilita el reinicio del dialogo? ¿Por qué?</p>	MCPA-EPECP1	MACHN-EPECP1	KOGA-EPECP1	ABR-EPECP1	<p>Sí, porque parte de lo plasmado en el libro es el reclamo, el consumidor ante la negativa del proveedor acude al Indecopi para buscar a un tercero que los ayude a solucionar el problema.</p> <p>Cuando un consumidor ha presentado su reclamo y el proveedor no ha contestado el reclamo en los treinta días o de contestarlo no ha colmado las expectativas del consumidor, el consumidor podría ir a Indecopi, en este caso ante el SAC, quien promovería la conciliación de hecho los cita para que las partes concilien y puedan llegar a un arreglo antes de irse ya a un procedimiento de denuncia.</p>	<p>El libro de reclamaciones debería evitar la intervención del Indecopi, no debería participar nadie más que el consumidor y el proveedor.</p> <p>El libro de reclamaciones de por si no promueve la conciliación por sí mismo, tampoco un tercero la facultad de proponer una propuesta conciliatoria será del proveedor, el proveedor tendrá que tener la apertura para poder evaluarlo y tener la voluntad de proponer formulas conciliatorias.</p> <p>Yo pienso que sí, pero hay que darle la valides del caso.</p>	<p>El libro de reclamaciones por sí mismo no promueve la conciliación, los únicos que deberían participar son el consumidor y proveedor, pero si el consumidor no tiene respuesta, o la respuesta no ha colmado sus expectativas y ante la negativa del proveedor acude al Indecopi quien promueve la conciliación pero debe tenerse la validez del caso.</p>
	<p>P2 ¿Los reclamos consignados en el Libro de Reclamacion es aportarían a que el tercero exponga a modo de sugerencia alternativas de solución? ¿Por qué?</p>	MCPA-EPECP2	MACHN-EPECP2	KOGA-EPECP2	ABR-EPECP2	<p>Bueno en la práctica cuando un reclamo llega al Indecopi y citan a una audiencia de conciliación ten por seguro que el proveedor toma nota de los hechos para no volver a repetirlos, le sirve mucho al proveedor ir al Indecopi para tomar una acción que le permita mejorar sus servicios y evitar en el futuro reclamos similares.</p> <p>El tercero que es el conciliador tiene las facultades para proponer alternativas de solución que satisfagan a ambas partes, además el rol del</p>	<p>Para mí no debe haber intervención de tercero ni para propuestas de solución ni nada, pero de repente podría, de repente implementar algún mecanismo para difundir las acciones adoptadas por el proveedor frente a un problema manifestado en el libro de reclamaciones podría servir de incentivo a los demás proveedores para tomar acciones frente a un problema presentado y de repente puede servir como ejemplo, pero no considero</p>	<p>En principio el libro de reclamaciones debe funcionar entre el proveedor y consumidor, al llegar al Indecopi si el conciliador tiene la prerrogativa de formular propuestas de solución, viendo el reclamo del consumidor en la hoja del libro o su propuesta. Para ello el libro de reclamaciones requiere más fuerza y es una buena alternativa de solución.</p>

<p>P3 ¿Cuál es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos consignados en Libro de Reclamaciones?</p>	<p>MCPA-EPECP3 MACHN-EPECP3 KOGA-EPECP3 ABR-EPECP3</p>	<p>conciliador es promover que las partes lleguen a una solución de su conflicto y dentro de esas prerrogativas es que puedan proponer formulas conciliatorias, incluso en el mismo libro de reclamaciones el mismo reclamante es decir el mismo consumidor podría proponer una formula conciliatoria dentro de la misma hoja del libro de reclamaciones.</p> <p>Sí, al libro solamente hay que darle un poquito de fuerza y podría ayudar la idea, el conciliador va ayudar, va proponer, eso es muy importante porque ahí formas inclusive las reglas, si entonces se puede conciliar y es una buena alternativa de solución.</p> <p>La finalidad de la propuesta de conciliación es para un reclamo ya sea en Libro de Reclamaciones o no va ser una propuesta o una evaluación de una propuesta que pueda de repente satisfacer a ambas partes.</p> <p>La finalidad de la propuesta que hace el conciliador debe ser favorecer el reclamo del consumidor, aunque en una formula conciliatoria el conciliador propone alternativas de solución que favorecen a ambas partes, cuando reclama normalmente es porque si ha</p>	<p>que la propuesta de solución tenga que venir de alguien más, para mí no debería ser más allá del proveedor y consumidor, entonces no creo en la posibilidad de involucrar a alguien adicional a menos que ya se acuda al Indecopi.</p> <p>Lo que pasa es que el conciliador tienen manejo de la norma cosa que muchas veces no lo tiene ninguna de las dos partes y parte de ese manejo de la norma implica explicarle las condiciones y actuaciones de cada hecho tanto al consumidor como al proveedor y en base a ello hacen un análisis de las consecuencias que habría en</p>	<p>La finalidad es que ambas partes lleguen a un acuerdo satisfactorio frente al conflicto, por lo que el conciliador con el manejo de la norma que tiene va promover y ayudar a que el conflicto se solucione de manera más célere y más beneficioso para ambas partes, claro está que la decisión es de las partes.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---

El conciliador, cuando el consumidor ha sido afectado su derecho de consumidor, entonces el conciliador mediante estas fórmulas conciliatorias va a promover que el conflicto se resuelva de una manera más rápida y más beneficiosa para ambas partes. El conciliador plantea las soluciones y alternativas, ya es decisión de las partes aceptarlas o no.

Es que ambas partes lleguen a un acuerdo

---

#### 4.2.2. Triangulación de entrevista a proveedores.

Tabla 18

Resultado de la triangulación de entrevista a proveedores

Categoría de Análisis	Caracterización	Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3	Proveedor 4	Similitudes	Diferencias	Conclusiones de Categorías de Acuerdo a los Proveedores
Negociación o transacción	P1 ¿Qué opinión le merece si el Libro de Reclamaciones le permitirá negociar con su cliente para dar una solución a sus reclamos y quejas?	DMAEM-EPINPI	DVM-EPINPI	LDM-EPINPI	LAGG-EPINPI	<p>La opinión sobre el libro de reclamaciones sí permite la negociación, el hecho de negociar con el cliente para dar una solución al conflicto o problema que haya suscitado para quedar en buenos términos y el cliente este satisfecho con los servicios que nosotros prestamos.</p> <p>Me parece una herramienta útil para solucionar por ejemplo los malestares que puedan tener mis clientes y no se divulgue la información de mi empresa de una manera negativa.</p> <p>Bueno yo creo que eso es la idea principal para que haya el libro de reclamaciones.</p>	<p>La solución lo damos lo más rápido posible no, antes que pidan los clientes el libro de reclamaciones.</p> <p>Un poquito que se dé la experiencia de la asociación de consumidores era eso que el libro de reclamaciones nos ayude a solucionar problemas en las empresas para que el cliente y empresarios estén contentos y todos recibamos un buen servicio.</p>	<p>Es una herramienta útil que ayuda a solucionar los problemas que se presenten en la empresa con los clientes negociando a fin de llegar a una solución que beneficie a ambas partes y todos recibamos servicios y productos de calidad, la solución se le da al consumidor de manera celeridad antes que llene el libro para cuidar la imagen de la empresa.</p>
	P2 ¿Su cliente y su empresa al utilizar el Libro de	DMAEM-	DVM-	LDM-	LAGG-	<p>Si habría intereses comunes a negociar porque el hecho no es que el cliente tenga una mala imagen de nuestro negocio, llegásemos a un</p>	<p>Para darle una solución rápida le ofrezco otra habitación antes de un problema.</p>	<p>Siempre existe intereses comunes que es la satisfacción del cliente, cuando piden el libro de</p>

<p>Reclamaciones tendrían intereses comunes a negociar? ¿Por qué?</p>	<p>acuerdo entre ambos y ver la manera de darle una solución al conflicto que se haya tenido.</p>	<p>Si porque es un instrumento que me permite a mí como empresario tener la opinión de mis clientes, también poder darles la solución a estos problemas que puede suceder con nuestros clientes.</p>	<p>reclamaciones hay interés para atender y también en la empresa, la imagen y la reputación que tendrá como consecuencia, el interés común es la satisfacción del consumidor porque tiene efectos positivos para ambas partes.</p>
<p>P3 ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre su empresa y su cliente frente a un reclamo, donde uno de los dos gana y el otro pierde? ¿Por qué?</p>	<p>Me parece un buen instrumento para mi empresa para poder responder los reclamos de mis clientes pero con respecto a que si donde uno de los dos gana y el otro pierde yo creo que los dos ganaríamos porque solucionar un problema no solo es darle la satisfacción al cliente también es la imagen de mi empresa como yo quedo y este cliente en un futuro estoy seguro que si yo le soluciono el problema se va satisfecho hablara bien, incluso recomendará.</p>	<p>Tratamos de ver la manera de solucionarlo se redujo la sanción y bueno para nosotros como empresa instruimos a nuestros colaboradores a tener un poco más de cuidado en ese tipo de sanciones al escribirlo y al indicar la sanción por cual está hecha y se llegó a un acuerdo en donde ambos partes se solucionamos.</p>	<p>El libro de reclamaciones es un instrumento para los reclamos y en el momento se pierde como empresa pero analizando para el futuro gana experiencia, oportunidad de mejora, de publicitar una buena imagen y fidelizar al cliente, haciendo un análisis los dos ganan aparentemente siempre gana el consumidor pero no es así.</p>
DMAEM-EPINP3	DVM-EPINP3	LDM-EPINP3	LAGG-EPINP3
	<p>Si siempre como digo el libro de reclamaciones va ser ese instrumento, a veces yo creo que cada vez que haya</p>	<p>Para quedar bien tenemos que perder algunas a veces, algunas veces se pierde.</p>	

<b>Mediación</b>	<p>P4 ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre su empresa y su cliente frente a un reclamo, donde los dos ganan? ¿Por qué?</p>	DMAEM-EPIPMP4	DVM-EPIPMP4	LDM-EPIPMP4	LAGG-EPIPMP4	<p>un reclamo bien fundamentado el que gana siempre va ser el cliente pero en el momento puede que tu local pierde pero luego te vas a dar cuenta que si ganó, te sirvió ese reclamo.</p>	<p>Claro que si sería un instrumento de negociación, los dos ganaríamos en ese caso tanto el cliente se está yendo satisfecho con la solución que le podemos dar y se siente valorado se da cuenta que nos preocupamos por nuestro cliente y ganamos nosotros porque cuidamos nuestra imagen, nuestra empresa de verdad se interesa por el cliente.</p>	<p>Si ya que el libro de reclamaciones te permite negociar, antes de que lo escriba también puede negociarse, antes de que pida el libro de reclamaciones tú puedes darle solución y es mejor para poder evitarnos un conflicto mayor.</p>	<p>Los proveedores analizan sus experiencias y se dan cuenta que el libro de reclamaciones es un instrumento muy importante que les permite ganar a ambas partes clientes y empresarios, porque fidelizan a sus consumidores, cuidan su imagen y evitan problemas que les genere pérdidas.</p>
	<p>P1 ¿El Libro de Reclamaciones promueve o promovería entre su empresa y su cliente la mediación a</p>	DMAEM-EPIPMP1	DVM-EPIPMP1	LDM-EPIPMP1	LAGG-EPIPMP1	<p>Claro el libro de reclamaciones nos ayuda, si promueve la mediación porque nos ayuda a tener la posibilidad de que alguien nos ayude a llegar a una solución.</p> <p>Si claro, porque el libro de reclamaciones está en mi empresa, yo puedo revisarlas de una manera</p>	<p>Ya cuando escuchas que el cliente está diciendo libro de reclamaciones, ya no te haces el que no escuchaste si no mosca ¿Qué paso? A por favor que venga a mi oficina ya, si eres una empresa grande lo tienes que llamar o si no tú</p>	<p>Los proveedores consideran que el libro de reclamaciones promueve la mediación y que tienen la posibilidad de que un tercero los apoye en la solución de sus reclamos, también es considerado</p>	

<p>través de un proceso voluntario y confidencial para la solución a reclamos? ¿Por qué?</p>	<p>confidencial los reclamos de mis clientes y comunicarme con ellos para poder darle solución a su problema.</p>	<p>mismo intervenir y ya solucionar, despierta el interés verdad.</p>	<p>disuasivo y tienen claro que la administración del libro lo tienen ellos como proveedores.</p>
<p>P2 Desde su experiencia empresarial para los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones : ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que les asista en la mediación a su empresa y a su cliente frente a un reclamo? ¿Por qué?</p>	<p>Si, cuando ambos no estamos de acuerdo ahí ya se pide a un tercero que nos apoye pues</p>	<p>Tienes dos opciones vas a Indecopi o vas a la asociación en ambos sitios van estar especializados en temas de reclamos y quejas.</p>	<p>Los proveedores entrevistados consideran que el Indecopi debe ser el mediador que los asista frente a un conflicto manifestado en el libro de reclamaciones, porque es una entidad independiente, especializada y el servicio es gratuito, asimismo consideraron a los centros de conciliación, a las asociaciones de consumidores porque un tercero puede apoyar viendo la situación desde otra óptica.</p>
<p>DMAEM-EPIPMP2</p>	<p>El tercero imparcial sería bueno para mi opinión Indecopi o de lo contrario un conciliador que también puede llegar a ser un mediador también sin poder dar una opinión pero si llegar a ayudarnos a poder dar una solución.</p>	<p>El problema casi nadie reclama porque tienes que pagar, perder tu tiempo todo se hace larga, te sale doble el costo, contratas a alguien al abogado, a los conciliadores que hay ahora, pero igual tienes que pagar y asistir hasta allá y todo, es mejor Indecopi.</p>	
<p>DVM-EPIPMP2</p>	<p>Sería interesante que el tercero pudiera ser por ejemplo los centros de conciliación o el gerente porque a veces no está presente justo en el problema no fue el que atendió al cliente o también el Indecopi, porque un tercero puede ver el problema de otras perspectivas.</p>		
<p>LDM-EPIPMP2</p>	<p>Podría ser el Indecopi, porque es la entidad que conoce todas las reglas del consumidor.</p>		
<p>LAGG-EPIMP2</p>	<p>El Indecopi tiene que ser porque es independiente y es especialista en el tema, entonces ya no hay otro que podamos y además que es gratis</p>		

<b>Conciliación</b>	<p>P3 El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de solución, promueve y facilita el dialogo entre la empresa y el cliente: ¿Qué opina usted sobre la función del mediador para la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?</p>	<p>DMAEM-EPMP3 DVM-EPIPMP3 LDM-EPIPMP3 LAGG-EPMP3</p>	<p>El mediador nos ayuda a crear un ambiente de calma, si estaríamos ofuscados tanto el usuario como el proveedor, da un pequeño empuje a este problema para dar una solución correcta sin llegar a algo mayor. Si es muy importante un mediador en ciertos casos claro.</p> <p>El mediador podría suavizar el ambiente si es que el cliente está también muy molesto por la situación que haya pasado en la empresa, entonces una manera de que el mediador pueda suavizar, mejorar el ambiente o dar un ambiente más adecuado para un dialogo más ameno y solucionar el problema.</p> <p>Importante porque para que nos trate de solucionar los problema entre el consumidor y proveedor.</p>	<p>Cuando hay un reclamo entran en un conflicto que cada uno quiere jalar y no hay esa parte de ceder y a veces la solución está ahí pero uno no la ve, pero cuando intervine alguien con decirte porque no conversas entonces ya simplemente se soluciona el problema, es bueno siempre que haya un mediador más que todo un facilitador del dialogo porque a veces es simple y como yo digo el cliente no quiere ceder el dueño tampoco quiere ceder por una cosa simple te la haces tan larga cuando aparece alguien un mediador se soluciona el problema, porque él lo va ver diferente el problema.</p>	<p>Los proveedores consideran que es muy importante la intervención de un tercero en ciertos conflictos donde las partes necesiten la asistencia de un mediador que facilite un ambiente salomónico para el dialogo y resolver el problema entre el proveedor y consumidor, porque a veces son tan sencillas y con la intervención del tercero solucionan el conflicto de manera más célere.</p>
	<p>P1 ¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando su empresa y su cliente acuden a un conciliador, quien los cita y facilita el inicio</p>	<p>DMAEM-EPIPMP1 DVM-EPIPMP1 LDM-EPIPMP1 LAGG-EPIPMP1</p>	<p>Si el libro de reclamaciones si promueve el tema de un conciliador ya que nos permite, nos ayuda a dar prácticamente una solución al conflicto que tengamos tanto el proveedor como el usuario y llegar a un acuerdo beneficioso para ambas partes.</p> <p>Si lo promueve ya que tanto el cliente sabe que el libro de reclamaciones</p>	<p>No, pues no.</p> <p>Cuando vas al conciliador ya tienes que ir con esa idea de que tienes que solucionarlo ahí que ya no pase más.</p>	<p>Dos proveedores consideran que el libro de reclamaciones si promueve la conciliación buscando una solución beneficioso para la empresa y consumidor, asimismo considera que es el último mecanismo al que se puede llegar con el libro de reclamaciones y se debe solucionar en dicha</p>

<p>del dialogo? ¿Por qué?</p>	<p>sirve para algo tiene un objetivo, es que se agüe conocer su reclamo, su queja, en caso de nosotros como proveedores también sabemos que nos ayuda saber cuál es el problema, enterarnos de los problemas con nuestros clientes y comenzar un dialogo con nuestros clientes utilizando a un conciliador.</p>	<p>instancia y no pasar a otras.</p>	
<p>P2 ¿Los reclamos y las respuestas establecidas en el Libro de Reclamaciones aportarían a que el conciliador sugiera alternativas de solución? ¿Por qué?</p>	<p>Si ayudan ya que con eso es como un extracto del problema que tenemos y el conciliador un poco más se explaya y con el conocimiento que tiene pueda ayudarnos a buscar soluciones.</p> <p>Si porque el conciliador estaría informado también mediante el libro sobre el problema que ha sucedido con nuestro cliente, entonces tendría una idea clara y de repente alguna solución para poder asesorarnos tanto al proveedor como también a nuestro cliente.</p>	<p>A ambas partes nos hace entender cómo solucionar nuestro problema.</p> <p>El libro de reclamaciones va servir para que no haya más versiones también porque en el libro de reclamaciones reclamar es en el momento.</p>	<p>Consideran que la información que contiene la hoja del libro de reclamaciones ayuda al conciliador para arribar a una solución más rápida y para explicar al empresario y cliente como solucionar el problema, lo detallado es importante para que no cambie su versión con posterioridad.</p>
<p>P3 ¿Cuál es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos</p>	<p>Importante dentro de la conciliación ya que tiene estudios, criterios al momento de dar una solución a nuestro problema e indicarnos la mejor solución y ver nosotros también de que manera acabar con este conflicto que tengamos sea malo o</p>	<p>Los casos siempre pueden ocurrir en cualquier momento y pueden ser similares a los problemas que pueden ocurrir ahora no, pueden ocurrir después de un mes o pueden ocurrir después de meses pero</p>	<p>Los problemas por los que se solicita el libro de reclamaciones pueden volver a suceder en el futuro de una empresa, si se solucionó por conciliación esa</p>

---

consignados en el Libro de Reclamaciones de su empresa?

bueno para cualquiera de los dos y llegar hasta un acuerdo.

El libro de reclamaciones en nuestra experiencia nos ha ayudado bastante porque habido problemas que sean repetido y con la experiencia ya de solución nos ayudado a solucionar nuestros problemas con nuestros clientes con más rapidez, incluso ya sin estar utilizando de repente a Indecopi o centros de conciliación no, de frente con nuestros clientes, una forma también más efectiva y más rápida.

La solución más rápida.

ya sabiendo cómo darle una solución puedes solucionarlo el tema sin llegar a la conciliación.

La finalidad es que ya no se vaya a mayores, que se solucione hay nada más, es darle solución al problema.

experiencia les servirá para solucionar de manera más celeridad a través de la negociación o mediación y ya no llegar hasta la conciliación, los proveedores aprenden de cada situación y les resulta mejor dar una solución directa empleando la autorregulación.

---

### 4.2.3. Triangulación de entrevista a consumidores.

Tabla 19

Resultado de la triangulación de entrevista a consumidores

Categoría de Análisis	Caracterización	Consumidor 1	Consumidor 2	Consumidor 3	Consumidor 4	Similitudes	Diferencias	Conclusiones de Categorías de Acuerdo a los Proveedores
Negociación o transacción	P1 ¿Qué opinión le merece si el Libro de Reclamaciones le permitirá negociar con su cliente para dar una solución a sus reclamos y quejas?	MYAD-EPICNP1	CVPLL-EPICNP1	RRP-EPICNP1	ELFV-EPICNP1	Si el libro de reclamaciones me permitiera tener una solución rápida mediante una negociación primero me ahorraría tiempo y también dinero, tiempo porque en este caso sería lo más breve posible y dinero porque tampoco no nos generaría mucho más gasto porque si en ese momento se daría la solución se concluiría en este caso mi atención a mi requerimiento que estoy solicitando.	Es una propuesta viable el que nosotros tengamos un mecanismo alternativo de resolución de conflictos y yo estoy totalmente de acuerdo porque de esta manera se lograría definitivamente que el acuerdo beneficie sobre todo a ambas partes.	Como consumidor si el libro de reclamaciones me permitiera negociar me ahorraría tiempo y dinero, no me generaría un malestar emocional porque la negociación se trata de un mecanismo autocompositivo, tendría una solución directa, celeridad y eficaz, eso nos beneficia a ambas partes.
		Sería un mecanismo y una alternativa de solución que me permitiría a mi como consumidor el ahorro de tiempo, el ahorro de dinero y también me evitaría un malestar emocional, siendo	El Libro de Reclamaciones es un instrumento que favorece a la negociación, el cual es un tipo de mecanismo alternativo de resolución de conflictos autocompositivo en el que únicamente las partes participan de forma directa en la solución de sus					

<p>P2 ¿Su cliente y su empresa al utilizar el Libro de Reclamaciones tendrían intereses comunes a negociar? ¿Por qué?</p>	<p>MYAD-EPICNP2 CVPLL-EPICNP2 RRP-EPICNP2 ELFV-EPICNP2</p>	<p>ello así me va permitir obtener una solución rápida y eficaz.</p> <p>Consumidor, considero que el Libro de Reclamaciones me permite conseguir una solución eficaz en un menor tiempo, respecto del conflicto de interés originado por el producto o servicio no idóneo ofertado por el proveedor, asimismo me permite ahorrar costos en la búsqueda de soluciones que satisfagan mis intereses.</p> <p>Si tendríamos intereses comunes tanto la empresa como yo consumidora, primero queremos dar fin al problema que se ha suscitado entonces para ninguno de los dos en este caso es beneficioso un problema de esa naturaleza porque a ambos nos perjudicaría.</p> <p>Considero que si existirían intereses comunes siempre y cuando se dé la manifestación de voluntades de las partes para poder conseguir o llegar a un acuerdo optimo tanto para mí como consumidor y para el proveedor.</p> <p>Desde el punto de vista del proveedor y desde el punto de vista del consumidor cada uno tiene intereses en el conflicto y que este se resuelva de la mejor manera, entonces ambos</p>	<p>intereses etapa preliminar a esta.</p> <p>Por supuesto, la finalidad del libro de reclamaciones es que ambas partes identifiquen sus intereses contrapuestos, a través de una comunicación plena que permite la obtención de una solución al conflicto generado.</p>	<p>Si tendrían intereses comunes a negociar el consumidor y proveedor que es dar una pronta solución al problema suscitado a través de la negociación porque dicha situación perjudicaría a ambas partes, si bien cada uno tiene un interés particular pero negociar está en la voluntad de cada uno para arribar a un acuerdo que beneficie a la empresa y cliente.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>P3 ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre usted y la empresa frente a su reclamo, donde uno gana y el otro pierde? ¿Por qué?</p>	<p>MYAD-EPICNP3 CVPLL-EPICNP3 RRP-EPICNP3</p>	<p>tienen el interés común en que la negociación. El interés común de las partes es obtener una solución óptima que los beneficie a ambos.  Si considero que el libro de reclamaciones actuaría como un instrumento para la negociación, no necesariamente ambas partes van a ganar, se puede dar la circunstancia donde yo como consumidor puedo perder por una irresponsabilidad de no informarme bien y el proveedor podría perder en un hecho fortuito, cuando no actué diligentemente o el proveedor puede actuar de mala fe. No yo creo que desde el momento en que hablamos de la negociación como parte del libro de reclamaciones, entonces ya ninguna de las partes pierde no, creo que ambos ganarían. El libro de reclamaciones debería de ayudar a ambas partes, si el consumidor gana el proveedor también gana porque puede hacer una mejora continua.</p>	<p>Considero que no es adecuado enfocar al libro de reclamaciones como un instrumento que favorezca la posición de alguna de las partes, situación que generaría una competencia de intereses que buscaría una ventaja personal, la finalidad de este instrumento es que las partes opten por una solución óptima y satisfactoria para ambas.</p>	<p>El libro de reclamaciones sería un instrumento para la negociación y para una mejora continua que sea de utilidad y beneficio para ambas partes, es decir un apoyo para que ambas partes ganen, existen algunos factores que implicaría que el consumidor o la empresa gane en un reclamo como la asimetría informativa, casos fortuitos, la negligencia y mala fe del proveedor.</p>
<p>P4 ¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación,</p>	<p>MYAD-EPICNP4 CVPLL-EPICNP4 RRP-EPICNP4 ELFV-EPICNP4</p>	<p>Si llegan a solucionar estaríamos ahorrando tiempo y dinero, entonces en esa situación ambos estaríamos ganando. Considero que efectivamente el libro de reclamaciones si sería un</p>	<p>El consumidor busca satisfacer alguna vulneración, el proveedor busca mejorar sus servicios, entonces ahí ambos están ganando con este</p>	<p>Consideran que el libro de reclamaciones si sería un instrumento que beneficie a ambas partes como herramienta para la solución óptima a los</p>

<p><b>Mediación</b></p>	<p>P1 ¿El Libro de Reclamaciones promueve o promovería entre usted y la empresa la mediación a través de un proceso voluntario y confidencial para una solución a su reclamo? ¿Por qué?</p>	<p>MYAD-EPICMPI CVPLL-EPICMPI RRP-EPICMPI ELFV-EPICMPI</p>	<p>entre usted y la empresa frente a su reclamo, donde ambos ganarían? ¿Por qué?</p>	<p>instrumento de negociación, yo como consumidor tengo todo a perder por alguna negligencia mía pero el proveedor puede plantear una alternativa de solución en beneficio de mi persona y llegar a un acuerdo óptimo, eficaz adecuado para ambas partes.</p>	<p>El libro de reclamaciones es un instrumento que ha nacido justamente para que sea una herramienta para el consumidor y el proveedor.</p>	<p>Mi posición como consumidora creo que el libro de reclamaciones si ayudaría a tener una propuesta mucho más rápida mediante una mediación, una solución mucho más rápida al reclamo que se suscita.</p>	<p>Considero que si se promueve un proceso voluntario y confidencial toda vez que se va dar la manifestación de voluntad de las partes para que ambos puedan llegar una solución ante el reclamo efectuado.</p>	<p>Sería bastante recomendable pero el procedimiento actual del libro de reclamaciones no promueve un proceso voluntario ni confidencial porque el proveedor voluntariamente no le contesta a veces lo hace presionado porque va tener una multa o porque así está la norma.</p>	<p>mecanismo que tu propones no Efectivamente, la finalidad de este instrumento es que las partes opten por la búsqueda de una solución óptima y satisfactoria respecto a sus intereses.</p>	<p>Considero que no, el Libro de Reclamaciones es un instrumento diseñado con las características de un proceso de negociación.</p>	<p>conflictos en las relaciones de consumo entre el proveedor y consumidor en donde ambos ganen respecto a sus intereses.</p>	<p>El libro de reclamaciones ayudaría a solucionar los conflictos o reclamos de los consumidores a través de la mediación de manera eficiente porque se da la manifestación de voluntades de las partes, pero el procedimiento actual no está diseñado para la mediación que implica un proceso voluntario y confidencial.</p>
-------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>P2 En su opinión: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que les asista en la mediación a usted y a la empresa frente a su reclamo? ¿Por qué?</p>	<p>MYAD-EPICMP2 CVPLL-EPICMP2 RRP-EPICMP2 ELFV-EPICMP2</p>	<p>Puede recaer en el Indecopi, pero sería una última vía porque primero sería tener una respuesta directa del proveedor, también sería la asociación de consumidores y los centros de conciliación. Considero que el tercero imparcial sin poder de decisión que pueda asistir en el proceso de la mediación sería el Indecopi, también podría ser el superior jerárquico del proveedor. Tendría que ser definitivamente el Indecopi, que pueda participar en este proceso, por ser la autoridad competente de protección al consumidor.</p>	<p>Desde mi perspectiva, la implementación de un mediador imparcial exclusivamente para los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones generaría gastos administrativos que podrían ser asumidos por el consumidor o por la administración pública.</p>	<p>El tercero imparcial sería el Indecopi porque es la autoridad competente y especializada, podría ser el superior jerárquico de la persona que atiende y sería una solución más rápida y directa, asimismo, consideran a las asociaciones de consumidores y centros de conciliación pero esto implicaría gastos para las partes o el Estado.</p>
<p>P3 El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de solución, promueve y facilita el dialogo entre la empresa y usted como cliente: ¿Qué opina usted sobre la función del mediador para</p>	<p>MYAD-EPICMP3 CVPLL-EPICMP3 RRP-EPICMP3 ELFV-EPICMP3</p>	<p>La labor de mediador es muy importante porque va promover el dialogo entre la empresa y yo como consumidora entonces va surgir un ambiente que me va permitir con más tranquilidad expresar cuales son mis incomodidades y cuál es mi solicitud al proveedor para que me pueda dar una solución. Considero que la función del mediador es óptima toda vez que va facilitar el dialogo entre ambas partes, si alguien va intervenir de manera alturada como debería de ser esto va</p>	<p>Considero que no habría la necesidad de la participación de un mediador en la solución del reclamo consignado en el Libro de Reclamaciones, debido a que existen diferentes alternativas para hacer valer mis intereses como recurrir a Indecopi.</p>	<p>Consideran que el mediador es muy importante, optimo, determinante y fundamental porque promoverá un ambiente adecuado para el dialogo alturado entre las partes, lo que permitirá llegar a un acuerdo de manera más rápida y directa; sin embargo, actualmente el consumidor tiene otras alternativas como acudir al Indecopi.</p>

<p>la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?</p>	<p>facilitar aún más ese procedimiento del reclamo.</p>	<p>Bastante determinante, tendría que ser este una persona que conozca del caso pero si justamente el papel que desarrolla el mediador en esta nueva propuesta es fundamental para que se cumpla la figura del libro de reclamaciones como mediación.</p>	<p>El libro de reclamaciones está estructurado para detallar lo que uno está solicitando y cuáles son los hechos materia de reclamo, entonces en base a ello el conciliador ya tendría que proponer su alternativas de solución y ambas partes poder verificar si es que están de acuerdo o no.</p> <p>El libro de reclamaciones en si no promueve la conciliación.</p> <p>Libro de Reclamaciones no promueve la conciliación, debido a su propia naturaleza que no concibe la intervención de un tercero ajeno en el proceso de negociación entre el proveedor y consumidor.</p>	<p>Considero que si la conciliación puede promover una solución rápida y eficaz ante un reclamo.</p> <p>El libro de reclamaciones no promueve la conciliación por sí misma, pero si es una alternativa que resultaría rápida y eficaz para la solución de los reclamos entre las partes con la asistencia de un conciliador.</p>
<p>P1 ¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando usted y la empresa acuden a un conciliador, quien los cita a una reunión y facilita el inicio del dialogo? ¿Por qué?</p>	<p>MYAD-EPICCP1 CVPLL-EPICCP1 RRP-EPICCP1 ELFV-EPICCP1</p>	<p>Libro de Reclamaciones no promueve la conciliación, debido a su propia naturaleza que no concibe la intervención de un tercero ajeno en el proceso de negociación entre el proveedor y consumidor.</p>	<p>Considero que no sería necesario que el conciliador se remita al contenido de la Hoja de reclamación, debido a que en el de proceso de conciliación encausa la participación de las partes a</p>	<p>Puede resultar útil en algunos casos la información de la hoja de reclamaciones para el conciliador para proponer alternativas de solución que ayude a las partes a</p>
<p>P2 ¿Los reclamos y las respuestas escritas en el Libro de Reclamaciones ayudarían a</p>	<p>MYAD-EPICCP2 CVPLL-EPICCP2 RRP-EPICCP2 ELFV-EPICCP2</p>	<p>Considero que el conciliador sugiera alternativas de solución frente a la respuesta o a los reclamos del libro de reclamaciones, teniendo los hechos suscitados y lo que uno está solicitando, el conciliador analizando todo los hechos ocurridos materia de</p>	<p>Considero que no sería necesario que el conciliador se remita al contenido de la Hoja de reclamación, debido a que en el de proceso de conciliación encausa la participación de las partes a</p>	<p>Puede resultar útil en algunos casos la información de la hoja de reclamaciones para el conciliador para proponer alternativas de solución que ayude a las partes a</p>

Conciliación

<p>que el conciliador sugiera alternativas de solución? ¿Por qué?</p>	<p>reclamo podría proponer las alternativas de soluciones para que ambas partes se pongan de acuerdo.</p> <p>Si se pueden dar el hecho de que se pueda interponer un reclamo de forma escrita, pueda dar lugar a que el conciliador tenga conocimiento de forma detallada y documentada los hechos suscitados y el interés que tiene el consumidor.</p> <p>Si ayudaría a que el conciliador sugiera como alternativa de solución esa respuesta que propone el proveedor.</p> <p>La finalidad de la propuesta de solución del conciliador, primero es dar fin al problema que se ha suscitado, segundo estaría ahorrando en economía y tiempo a las partes y al Estado al acudir a otras instancias.</p>	<p>través de una comunicación dinámica en la que exponen los hechos materia de conflicto.</p>	<p>llegar a un acuerdo a través de la conciliación, esto no es determinante toda vez que en algunas circunstancias las partes podrán manifestar sus intereses de manera dinámica para dar solución al problema.</p>
<p>P3 ¿Cuál considera que es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos que usted detallaría en el Libro de Reclamaciones de la empresa?</p>	<p>La finalidad de la propuesta del conciliador es la solución del problema, del reclamo en beneficio del consumidor y del proveedor.</p>	<p>Que recoja el sentir del consumidor y el proveedor creo que eso es la finalidad, el conciliador no debería salir de ese marco, en base a eso como especialista podría quizás adecuar pero siempre recoger lo que está plasmado en el libro porque si no también ya se le quitaría quizás el peso al libro.</p>	<p>La finalidad es promover un acuerdo satisfactorio para el consumidor y proveedor de la relación de consumo frente a un conflicto, dejando en la voluntad de las partes la solución y poner fin a la controversia, situación que permite el ahorro de recursos como tiempo y economía a los protagonistas y al Estado porque el problema de solucionarse no pasara a otras instancias.</p>
MYAD-EPICCP3	CVPLL-EPICCP3	RRP-EPICCP3	ELFV-EPICCP3
<p>Considero que las propuestas de solución realizadas por el conciliador, es con la única finalidad de que las partes lleguen a un acuerdo satisfactorio entre ambas, las cuales se encuentran bajo la aceptación de</p>			

---

manera voluntaria de los  
participantes.

---

### 4.3. Contrastación de resultados

#### 4.3.1. Triangulación de entrevistas a expertos, proveedores y consumidores.

Tabla 20

Resultado de triangulación de entrevistas a expertos, proveedores y consumidores

Categorías de Análisis	Experto	Proveedor	Consumidor	Similitudes	Diferencias	Conclusión de categoría
Negociación o transacción	<p><b>P1</b> El libro de reclamaciones si promueve la negociación entre las partes, siempre que el proveedor tenga internalizado que es una oportunidad de mejora para su negocio. Podría ser beneficioso en el sector privado ahorrando tiempo y dinero si le dan el adecuado uso para la atención de los reclamos y quejas que consignen los consumidores en el libro de reclamaciones.</p>	<p>Es una herramienta útil que ayuda a solucionar los problemas que se presenten en la empresa con los clientes negociando a fin de llegar a una solución que beneficie a ambas partes y todos recibamos servicios y productos de calidad, la solución se le da al consumidor de manera célere antes que llene el libro para cuidar la imagen de la empresa.</p>	<p>Como consumidor si el libro de reclamaciones me permitiera negociar me ahorraría tiempo y dinero, no me generaría un malestar emocional porque la negociación se trata de un mecanismo autocompositivo, tendría una solución directa, célere y eficaz, eso nos beneficia a ambas partes.</p>	<p>Es una herramienta útil y muy efectiva que ayuda a solucionar los problemas que se presenten en los negocios, entre los agentes económicos proveedor y consumidor, negociando a fin de llegar a una solución que beneficie a ambas partes y la solución se da manera célere antes que llenen el libro, hecho que permite el ahorro</p>	<p>El libro de reclamaciones si promueve la negociación entre las partes, siempre que el proveedor tenga internalizado que es una oportunidad de mejora para su negocio. Se trata de un mecanismo autocompositivo. Todos recibamos servicios y productos de calidad. Cuidar la imagen de la empresa.</p>	<p>Si promueve la negociación el libro de reclamaciones siempre y cuando el proveedor tenga internalizado que es un instrumento de comunicación entre su empresa y sus clientes a efectos de implementar una mejora continua en sus productos y servicios que oferta que le permitan mantenerse y crecer en el</p>

Es muy efectivo porque la solución se puede dar antes de llenar el libro o en un plazo más corto a los 30 días que señala la Ley.

**P2** Si bien no es un patrón pero en la mayoría de casos normalmente el proveedor es la parte que no permite una comunicación, en un porcentaje menor son los consumidores.

Los proveedores piensan que los reclamos de los consumidores no tienen razón.

La falta de conciencia de que el libro de reclamaciones es un instrumento que aporta a la empresa y no sinónimo de multa pese a más de cinco años de la existencia en el mercado.

La siguiente pregunta ¿Desde su punto de vista cuál de las partes no permite la comunicación para negociar y llegar a una solución?

Únicamente se consideró en el guion de entrevista para expertos por tanto se formuló la referida pregunta solo a los cuatro expertos que fueron entrevistados en el trabajo de campo de la presente investigación.

Debido a que la respuesta de parte del proveedor sería el consumidor por lo

La siguiente pregunta ¿Desde su punto de vista cuál de las partes no permite la comunicación para negociar y llegar a una solución?

Únicamente se consideró en el guion de entrevista para expertos por tanto se formuló la referida pregunta solo a los cuatro expertos que fueron entrevistados en el trabajo de campo de la presente investigación.

Debido a que la respuesta de parte del consumidor sería el proveedor por lo

de recursos como tiempo y dinero.

Se trabaja con las similitudes de la triangulación aplicada a los resultados de las entrevistas realizados a los cuatro expertos.

Se trabaja con las diferencias de la triangulación aplicada a los resultados de las entrevistas realizados a los cuatro expertos.

mercado. Asimismo, es una herramienta útil y muy efectiva para las partes de una relación de consumo porque les permite ahorrar recursos, como tiempo y dinero porque les permitiría tener una solución rápida.

Si bien no es un patrón pero en la mayoría de casos normalmente el proveedor es la parte que no permite una comunicación, en un porcentaje menor son los consumidores.

Los proveedores piensan que los reclamos de los consumidores no tienen razón.

La falta de conciencia de que el libro de reclamaciones es un instrumento que aporta a la empresa y no

<p>La informalidad de los proveedores y la falta de interés por conocer la utilidad de libro de reclamaciones y no solo cumplir con la norma.</p> <p>Los consumidores si lo consideran un mecanismo valido de comunicación con el proveedor.</p>	<p>general, razón por la cual se necesita una posición imparcial para el resultado, por lo que no se consideró en el guión de entrevistas dirigido a proveedores.</p>	<p>general, razón por la cual se necesita una posición imparcial para el resultado por lo que no se consideró en el guión de entrevistas dirigido a consumidores.</p>	<p>sinónimo de multa pese a más de cinco años de la existencia en el mercado.</p> <p>La informalidad de los proveedores y la falta de interés por conocer la utilidad de libro de reclamaciones y no solo cumplir con la norma.</p> <p>Los consumidores si lo consideran un mecanismo valido de comunicación con el proveedor.</p>
<p><b>P3</b> Si es un mecanismo que aporta soluciones a través de la negociación pero esto depende mucho de la voluntad y conciencia del proveedor.</p> <p>Si aporta a la solución para el conflicto de las partes en una relación de consumo con intereses diversas no solo con intereses comunes.</p> <p>En el proceso de negociación los intereses de las partes</p>	<p>Siempre existe intereses comunes que es la satisfacción del cliente, cuando piden el libro de reclamaciones hay interés para atender y también en la empresa, la imagen y la reputación que tendrá como consecuencia, el interés común es la satisfacción del consumidor porque tiene efectos positivos para ambas partes.</p>	<p>Si tendrían intereses comunes a negociar el consumidor y proveedor que es dar una pronta solución al problema suscitado a través de la negociación porque dicha situación perjudicaría a ambas partes, si bien cada uno tiene un interés particular pero negociar está en la voluntad de cada uno para arribar a un acuerdo que</p>	<p>En el proceso de negociación los intereses de las partes se van convirtiendo en comunes.</p> <p>Siempre existe intereses comunes, cuando piden el libro de reclamaciones, el interés común es la satisfacción del consumidor porque tiene efectos positivos para ambas partes.</p> <p>Si tendrían</p> <p>Si aporta a la solución para el conflicto de las partes en una relación de consumo con intereses diversas no solo con intereses comunes.</p> <p>El libro de reclamaciones si aporta solución para las partes en conflicto frente a una relación de consumo, con intereses diversos no solo comunes.</p> <p>El interés común del proveedor y consumidor consiste en solucionar rápidamente el problema y que ambas partes no se perjudiquen.</p>

se van convirtiendo en comunes.	beneficie a la empresa y cliente.	intereses comunes a negociar el consumidor y proveedor que es dar una pronta solución al problema suscitado a través de la negociación porque dicha situación perjudicaría a ambas partes	Si podría aportar a la solución de un conflicto de las partes con intereses diferentes como un mecanismo de comunicación si se le da más fuerza al libro de reclamaciones y el uso adecuado, depende mucho de la voluntad de las partes. Las partes tienen intereses diferentes lo que se puede notar con la existencia de la asimetría informativa, siendo la parte débil el consumidor en la relación de consumo. El libro de reclamaciones es disuasorio, la solución
<b>P4</b> Si podría aportar a la solución de un conflicto de las partes con intereses diferentes como un mecanismo de comunicación si se le da más fuerza al libro de reclamaciones y el uso adecuado, depende mucho de la voluntad de las partes. Las partes tienen intereses diferentes lo que se puede notar con la existencia de la asimetría informativa, siendo la parte débil el consumidor en la relación de consumo. El libro de reclamaciones es disuasorio, la solución	La siguiente pregunta: ¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses diferentes? ¿Por qué? se consideró únicamente en el guion de entrevistas dirigido a expertos para no generar confusión ni complicarles con la interrogante a los proveedores entrevistados porque se tiene en cuenta que no son expertos y no están en la obligación de conocer algunos	La siguiente pregunta: ¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses diferentes? ¿Por qué? se consideró únicamente en el guion de entrevistas dirigido a expertos para no generar confusión ni complicarles con la interrogante a los consumidores entrevistados porque se tiene en cuenta que no son expertos y no están en la obligación de conocer algunos	Se trabaja con las similitudes de la triangulación aplicada a los resultados de las entrevistas realizados a los cuatro expertos. Se trabaja con las diferencias de la triangulación aplicada a los resultados de las entrevistas realizados a los cuatro expertos.

debe ser antes del registro del reclamo.	términos jurídicos en la negociación.	términos jurídicos en la negociación.	relación de consumo.
<p><b>P5</b> Si aportaría una solución frente a intereses contrapuestos, porque el libro de reclamaciones es un canal de comunicación, se tendría que revisar la norma.</p> <p>La existencia de la asimetría informativa es que genera los conflictos con intereses contrapuestos.</p> <p>Los reclamos podrían ser oportunidades de mejora, un aspecto positivo para la empresa si se usa adecuadamente la herramienta del libro de reclamaciones.</p>	<p>La siguiente pregunta: ¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses contrapuestos? ¿Por qué? se consideró únicamente en el guion de entrevistas dirigido a expertos para no generar confusión ni complicarles con la interrogante a los proveedores entrevistados porque se tiene en cuenta que no son expertos y no están en la obligación de conocer algunos términos jurídicos en la negociación.</p>	<p>La siguiente pregunta: ¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses contrapuestos? ¿Por qué? se consideró únicamente en el guion de entrevistas dirigido a expertos para no generar confusión ni complicarles con la interrogante a los consumidores entrevistados porque se tiene en cuenta que no son expertos y no están en la obligación de conocer algunos términos jurídicos en la negociación.</p>	<p>El libro de reclamaciones es disuasorio, la solución debe ser antes del registro del reclamo.</p> <p>Si aportaría una solución frente a intereses contrapuestos, porque el libro de reclamaciones es un canal de comunicación, se tendría que revisar la norma.</p> <p>La existencia de la asimetría informativa es que genera los conflictos con intereses contrapuestos.</p> <p>Los reclamos podrían ser oportunidades de mejora, un aspecto positivo para la empresa si se usa adecuadamente la herramienta del libro de reclamaciones.</p>
		Se trabaja con las similitudes de la triangulación aplicada a los resultados de las entrevistas realizados a los cuatro expertos.	Se trabaja con las diferencias de la triangulación aplicada a los resultados de las entrevistas realizados a los cuatro expertos.

**P6** Ambas partes ganan porque ahorran recursos económicos y tiempo, permite educarle al consumidor porque no siempre podría tener la razón y con una respuesta asertiva podría darse cuenta. Es importante la negociación para los conflictos, porque permite que el proveedor asuma su responsabilidad de manera consciente y evita pérdidas en el futuro con reclamos similares. Si el proveedor cumple con responder porque es su obligación ahí todos pierden.

El libro de reclamaciones es un instrumento para los reclamos y en el momento se pierde como empresa pero analizando para el futuro gana experiencia, oportunidad de mejora, de publicitar una buena imagen y fidelizar al cliente, haciendo un análisis los dos ganan aparentemente siempre gana el consumidor pero no es así.

El libro de reclamaciones sería un instrumento para la negociación y para una mejora continua que sea de utilidad y beneficio para ambas partes, es decir un apoyo para que ambas partes ganen, existen algunos factores que implicaría que el consumidor o la empresa gane en un reclamo como la asimetría informativa, casos fortuitos, la negligencia y mala fe del proveedor.

Con el libro de reclamaciones ambas partes ganan porque ahorran recursos económicos y tiempo, permite educarle al consumidor porque no siempre podría tener la razón y con una respuesta asertiva podría darse cuenta. El libro de reclamaciones sería un instrumento para la negociación y para una mejora continua que sea de utilidad y beneficio para ambas partes, es decir un apoyo para que ambas partes ganen.

Si el proveedor cumple con responder porque es su obligación ahí todos pierden.

El libro de reclamaciones es un instrumento para los reclamos y en el momento se pierde como empresa pero analizando para el futuro gana experiencia, oportunidad de mejora, de publicitar una buena imagen y fidelizar al cliente, haciendo un análisis los dos ganan aparentemente siempre gana el consumidor pero no es así.

Existen algunos factores que implicaría que el consumidor o la empresa ganen en un reclamo como la asimetría informativa, casos fortuitos, la negligencia y

Surgen situaciones en el que una de las partes va perder en una relación de consumo entre los agentes económicos del mercado proveedor y consumidor, debido a las consecuencias de algunos factores como la asimetría informativa, casos fortuitos, fuerza mayor, la negligencia y mala fe de cualquiera de las partes.

Por lo general si las partes son conscientes de la responsabilidad que implica el rol que desarrollan cada uno en el mercado ambos ganaran.

El factor tiempo es imprescindible para determinar que proveedor y consumidor ganaron aunque de momento

<p><b>P7</b> En materia de protección al consumidor lo más saludable es que las partes negocien y lleguen a un acuerdo porque ambas van a ganar por un tema de economía y tiempo.</p>			<p>El libro de reclamaciones beneficia al proveedor y consumidor y ambas partes ganan porque el proveedor mejorara y crecerá como empresa, fidelizara al consumidor y este último gana porque tendrá productos y servicios de buena calidad de acuerdo a su expectativa, no tendrá que iniciar acciones legales en sede administrativa o judicial que implica</p>	<p>mala fe del proveedor.</p> <p>En sede administrativa no existen las indemnizaciones, de existir una multa para el proveedor, esto no beneficia en nada al consumidor porque es pagada al Indecopi.</p> <p>Los proveedores analizan sus experiencias y se dan cuenta que el libro de reclamaciones es un instrumento muy importante que les permite ganar a ambas partes clientes y empresarios, porque fidelizan a sus consumidores, cuidan su imagen y evitan problemas que les genere pérdidas.</p>	<p>pareciera que una de las partes ganó.</p> <p>El libro de reclamaciones si es un instrumento que permite que las partes negocien y lleguen a un acuerdo que les permita ganar a ambas partes, siempre y cuando el proveedor sea consciente y responsable de su rol en el mercado así como el consumidor. El consumidor gana porque obtendrá el producto o servicio que colme sus expectativas y el proveedor gana porque son oportunidades de mejora que le permitirán permanecer y crecer como empresa.</p>
<p>En sede administrativa no existen las indemnizaciones, de existir una multa para el proveedor, esto no beneficia en nada al consumidor porque es pagada al Indecopi.</p>	<p>Los proveedores analizan sus experiencias y se dan cuenta que el libro de reclamaciones es un instrumento muy importante que les permite ganar a ambas partes clientes y empresarios, porque fidelizan a sus consumidores, cuidan su imagen y evitan problemas que les genere pérdidas.</p>	<p>Consideran que el libro de reclamaciones si sería un instrumento que beneficie a ambas partes como herramienta para la solución óptima a los conflictos en las relaciones de consumo entre el proveedor y consumidor en donde ambos ganen respecto a sus intereses.</p>	<p>El libro de reclamaciones beneficia al proveedor y consumidor y ambas partes ganan porque el proveedor mejorara y crecerá como empresa, fidelizara al consumidor y este último gana porque tendrá productos y servicios de buena calidad de acuerdo a su expectativa, no tendrá que iniciar acciones legales en sede administrativa o judicial que implica pérdida de tiempo y dinero.</p>	<p>mala fe del proveedor.</p> <p>En sede administrativa no existen las indemnizaciones, de existir una multa para el proveedor, esto no beneficia en nada al consumidor porque es pagada al Indecopi.</p> <p>Los proveedores analizan sus experiencias y se dan cuenta que el libro de reclamaciones es un instrumento muy importante que les permite ganar a ambas partes clientes y empresarios, porque fidelizan a sus consumidores, cuidan su imagen y evitan problemas que les genere pérdidas.</p>	<p>pareciera que una de las partes ganó.</p> <p>El libro de reclamaciones si es un instrumento que permite que las partes negocien y lleguen a un acuerdo que les permita ganar a ambas partes, siempre y cuando el proveedor sea consciente y responsable de su rol en el mercado así como el consumidor. El consumidor gana porque obtendrá el producto o servicio que colme sus expectativas y el proveedor gana porque son oportunidades de mejora que le permitirán permanecer y crecer como empresa.</p>
<p>Ambas partes ganan porque el proveedor mejorara y crecerá como empresa, fidelizara al consumidor y este último gana porque tendrá productos y servicios de buena calidad de acuerdo a su expectativa, no tendrá que iniciar acciones legales en sede administrativa o judicial que implica</p>			<p>El libro de reclamaciones beneficia al proveedor y consumidor y ambas partes ganan porque el proveedor mejorara y crecerá como empresa, fidelizara al consumidor y este último gana porque tendrá productos y servicios de buena calidad de acuerdo a su expectativa, no tendrá que iniciar acciones legales en sede administrativa o judicial que implica</p>	<p>mala fe del proveedor.</p> <p>En sede administrativa no existen las indemnizaciones, de existir una multa para el proveedor, esto no beneficia en nada al consumidor porque es pagada al Indecopi.</p> <p>Los proveedores analizan sus experiencias y se dan cuenta que el libro de reclamaciones es un instrumento muy importante que les permite ganar a ambas partes clientes y empresarios, porque fidelizan a sus consumidores, cuidan su imagen y evitan problemas que les genere pérdidas.</p>	<p>pareciera que una de las partes ganó.</p> <p>El libro de reclamaciones si es un instrumento que permite que las partes negocien y lleguen a un acuerdo que les permita ganar a ambas partes, siempre y cuando el proveedor sea consciente y responsable de su rol en el mercado así como el consumidor. El consumidor gana porque obtendrá el producto o servicio que colme sus expectativas y el proveedor gana porque son oportunidades de mejora que le permitirán permanecer y crecer como empresa.</p>

pérdida de tiempo y dinero.	economía y tiempo.	Actualmente el libro de reclamaciones no promueve la mediación a través de un proceso voluntario, no adversarial ni confidencial, porque la información del libro es público y porque no está establecido en la norma, pero en la práctica en las empresas se da la mediación; por lo que, con algunas modificaciones el libro de reclamaciones puede promover la mediación y sería el Indecopi el mediador y sería una alternativa muy buena para la solución de controversias en materia de protección al consumidor que
<p><b>P1</b> La norma vigente no promueve la mediación teniendo como instrumento al libro de reclamaciones, no debería requerir la intervención de más personas o pasos debería funcionar por si sola.</p> <p>Con algunas modificaciones el libro de reclamaciones puede promover la mediación y sería el Indecopi el mediador y la solución parte de la voluntad de las partes.</p>	<p>Los proveedores consideran que el libro de reclamaciones promueve la mediación y que tienen la posibilidad de que un tercero los apoye en la solución de sus reclamos, también es considerado disuasivo y tienen claro que la administración del libro lo tienen ellos como proveedores.</p>	<p>El libro de reclamaciones ayudaría a solucionar los conflictos o reclamos de los consumidores a través de la mediación de manera eficiente porque se da la manifestación de voluntades de las partes, pero el procedimiento actual no está diseñado para la mediación que implica un proceso voluntario y confidencial.</p>
Mediación	<p>La norma vigente no promueve la mediación teniendo como instrumento al libro de reclamaciones, no debería requerir la intervención de más personas o pasos debería funcionar por si sola.</p> <p>Con algunas modificaciones el libro de reclamaciones puede promover la mediación y sería el Indecopi el mediador y la solución parte de la voluntad de las partes.</p> <p>El procedimiento actual no está diseñado para la mediación que implica un proceso voluntario y confidencial.</p>	<p>De las entrevistas aplicadas a los proveedores consideran que el libro de reclamaciones promueve la mediación y que tienen la posibilidad de que un tercero los apoye en la solución de sus reclamos, también es considerado disuasivo y tienen claro que la administración del libro lo tienen ellos como proveedores.</p>

<p><b>P2</b> Sería la autoridad administrativa el Indecopi, cualquier persona, una asociación de consumidores u otro tercero reconocido que tenga la capacidad para desarrollar la mediación, aunque esto no está regulado sería una buena forma de resolver los conflictos. No es la idea original del libro de reclamaciones que intervenga un tercero debería funcionar por sí solo, la solución debe ser voluntad del proveedor porque le ira mejor en su negocio.</p>	<p>Los proveedores entrevistados consideran que el Indecopi debe ser el mediador que los asista frente a un conflicto manifestado en el libro de reclamaciones, porque es una entidad independiente, especializada y el servicio es gratuito, asimismo consideraron a los centros de conciliación, a las asociaciones de consumidores porque un tercero puede apoyar viendo la situación desde otra óptica.</p>	<p>El tercero imparcial sería el Indecopi porque es la autoridad competente y especializada, podría ser el superior jerárquico de la persona que atiende y sería una solución más rápida y directa, asimismo, consideran a las asociaciones de consumidores y centros de conciliación pero esto implicaría gastos para las partes o el Estado.</p>	<p>El Indecopi sería el tercero imparcial porque es la autoridad competente y especializada. Sería la autoridad administrativa el Indecopi, cualquier persona, una asociación de consumidores, centros de conciliación u otro tercero reconocido que tenga la capacidad para desarrollar la mediación, aunque esto no está regulado sería una buena forma de resolver los conflictos.</p>	<p>No es la idea original del libro de reclamaciones que intervenga un tercero debería funcionar por sí solo, la solución debe ser voluntad del proveedor porque le ira mejor en su negocio. El superior jerárquico de la persona que atiende y sería una solución más rápida y directa.</p>	<p>beneficie a los agentes económicos del mercado.</p> <p>De todas maneras el tercero imparcial sería el Indecopi porque es la autoridad competente y especializada, también sería cualquier persona, una asociación de consumidores, centros de conciliación u otro tercero reconocido que tenga la capacidad para desarrollar la mediación, aunque esto no está regulado sería una buena forma de resolver los conflictos.</p>
<p><b>P3</b> Para el libro de reclamaciones el Indecopi tiene que seguir teniendo la competencia, porque involucrar a más personas sería un procedimiento largo y</p>	<p>Los proveedores consideran que es muy importante la intervención de un tercero en ciertos conflictos donde las partes necesitan la asistencia de un</p>	<p>Consideran que el mediador es muy importante, optimo, determinante y fundamental porque promoverá un ambiente adecuado para el dialogo</p>	<p>La intervención de un tercero en ciertos conflictos donde las partes necesitan la asistencia de un mediador que facilite un</p>	<p>Para el libro de reclamaciones el Indecopi tiene que seguir teniendo la competencia, porque involucrar a más personas sería un</p>	<p>El Indecopi como mediador si asesora y aconseja pero no siempre, no puede emitir opinión. El papel del mediador en los conflictos es</p>

	tedioso, el objetivo debe ser que el proveedor tenga la solución, la mediación puede resultar un mecanismo más rápido que la conciliación y en el Indecopi el mediador si asesora y aconseja pero no siempre, no puede emitir opinión.	mediador que facilite un ambiente salomónico para el dialogo y resolver el problema entre el proveedor y consumidor, porque a veces son tan sencillas y con la intervención del tercero solucionan el conflicto de manera más célere.	alturado entre las partes, lo que permitirá llegar a un acuerdo de manera más rápida y directa; sin embargo, actualmente el consumidor tiene otras alternativas como acudir al Indecopi.	ambiente salomónico para el dialogo y resolver el problema entre el proveedor y consumidor, porque a veces son tan sencillas y con la intervención del tercero solucionan el conflicto de manera más célere. El mediador es muy importante, optimo, determinante y fundamental porque promoverá un ambiente adecuado para el dialogo alturado entre las partes, lo que permitirá llegar a un acuerdo de manera más rápida y directa; sin embargo, actualmente el consumidor tiene otras alternativas como acudir al Indecopi.	procedimiento largo y tedioso, el objetivo debe ser que el proveedor tenga la solución, la mediación puede resultar un mecanismo más rápido que la conciliación y en el Indecopi el mediador si asesora y aconseja pero no siempre, no puede emitir opinión.	muy importante porque tienen una perspectiva diferente de la situación y es ajeno a los intereses de las partes lo que le permite promover un ambiente de dialogo alturado para facilitar la comunicación y arribar a una solución benéfica para el proveedor y consumidor. Existen situaciones donde los problemas se pueden resolver de manera sencilla pero tener posiciones cerradas no permite la negociación y se requiere el apoyo de un tercero imparcial para que pueda funcionar la mediación.
<b>Conciliación</b>	<b>P1</b> El libro de reclamaciones por sí mismo no promueve la conciliación, los	Dos proveedores consideran que el libro de reclamaciones si	El libro de reclamaciones promueve la conciliación por sí	Actualmente el libro de reclamaciones por sí mismo no	El libro de reclamaciones si promueve la conciliación	En la actualidad el libro de reclamaciones por sí solo no

<p>únicos que deberían participar son el consumidor y proveedor, pero si el consumidor no tiene respuesta, o la respuesta no ha colmado sus expectativas y ante la negativa del proveedor acude al Indecopi quien promueve la conciliación pero debe tenerse la validez del caso.</p>	<p>promueve la conciliación buscando una solución beneficios para la empresa y consumidor, asimismo considera que es el último mecanismo al que se puede llegar con el libro de reclamaciones y se debe solucionar en dicha instancia y no pasar a otras.</p>	<p>la misma, pero si es una alternativa que resultaría rápida y eficaz para la solución de los reclamos entre las partes con la asistencia de un conciliador.</p>	<p>promueve la conciliación, los únicos que deberían participar son el consumidor y proveedor, pero si el consumidor no tiene respuesta, o la respuesta no ha colmado sus expectativas y ante la negativa del proveedor acude al Indecopi quien promueve la conciliación pero debe tenerse la validez del caso. Pero si es una alternativa que resultaría rápida y eficaz para la solución de los reclamos entre las partes con la asistencia de un conciliador.</p>	<p>buscando una solución beneficios para la empresa y consumidor, asimismo consideran que es el último mecanismo al que se puede llegar con el libro de reclamaciones y se debe solucionar en dicha instancia y no pasar a otras.</p>	<p>promueve la conciliación, esta alternativa no está prevista por la norma que regula el libro de reclamaciones. Pero si es una alternativa que resultaría rápida y eficaz para la solución de los reclamos entre las partes con la asistencia de un conciliador. Sería el último mecanismo al que se puede llegar como autorregulación donde de todas maneras se debe solucionar el problema para evitar otras instancias que implica pérdida de tiempo y dinero.</p>
<p><b>P2</b> En principio el libro de reclamaciones debe funcionar entre el proveedor y consumidor, al llegar al Indecopi si el conciliador tiene la prerrogativa de formular propuestas de</p>	<p>Consideran que la información que contiene la hoja del libro de reclamaciones ayuda al conciliador para arribar a una solución más rápida y para explicar al</p>	<p>Puede resultar útil en algunos casos la información de la hoja de reclamaciones para el conciliador para proponer alternativas de solución que ayude a las partes a</p>	<p>La información que contiene la hoja del libro de reclamaciones ayuda al conciliador para arribar a una solución más rápida y para</p>	<p>El libro de reclamaciones debe funcionar entre el proveedor y consumidor, al llegar al Indecopi si el conciliador tiene la prerrogativa de</p>	<p>Las partes podrán manifestar sus intereses de manera dinámica para dar solución al problema, pero puede resultar útil en algunos casos la información de</p>

<p>solución, viendo el reclamo del consumidor en la hoja del libro o su propuesta. Para ello el libro de reclamaciones requiere más fuerza y es una buena alternativa de solución.</p>	<p>empresario y cliente como solucionar el problema, lo detallado es importante para que no cambie su versión con posterioridad.</p>	<p>llegar a un acuerdo a través de la conciliación, esto no es determinante toda vez que en algunas circunstancias las partes podrán manifestar sus intereses de manera dinámica para dar solución al problema.</p>	<p>explicar al empresario y cliente como solucionar el problema, lo detallado es importante para que no cambie su versión con posterioridad. Puede resultar útil en algunos casos la información de la hoja de reclamaciones para el conciliador para proponer alternativas de solución que ayude a las partes a llegar a un acuerdo a través de la conciliación.</p>	<p>formular al empresario y cliente como el reclamo del consumidor en la hoja del libro o su propuesta. Para ello el libro de reclamaciones requiere más fuerza y es una buena alternativa de solución.</p>	<p>la hoja del libro de reclamaciones porque el conciliador tendrá mayor facilidad para proponer alternativas de solución que ayude a las partes a llegar a un acuerdo de manera más rápida a través de la conciliación. Siendo una experiencia positiva para las partes de aplicarlo en el futuro sin la necesidad de llegar hasta la conciliación.</p>
<p><b>P3</b> La finalidad es que ambas partes lleguen a un acuerdo satisfactorio frente al conflicto, por lo que el conciliador con el manejo de la norma que tiene va promover y ayudar a que el conflicto se solucione de manera más célere y más beneficioso para ambas partes, claro</p>	<p>Los problemas por los que se solicita el libro de reclamaciones pueden volver a suceder en el futuro de una empresa, si se solucionó por esa experiencia les servirá para solucionar de manera más célere a través de la negociación o mediación y ya no</p>	<p>La finalidad es promover un acuerdo satisfactorio para el consumidor y proveedor de la relación de consumo frente a un conflicto, dejando en la voluntad de las partes la solución y poner fin a la controversia, situación que permite el ahorro de recursos como tiempo y economía a los</p>	<p>Consiste en promover un acuerdo satisfactorio para el consumidor y proveedor de la relación de consumo frente a un conflicto, dejando en la voluntad de las partes la solución y poner fin a la controversia, situación que</p>	<p>Los problemas por los que se solicita el libro de reclamaciones pueden volver a suceder en el futuro de una empresa, si se solucionó por esa experiencia les servirá para solucionar de manera más célere a través de la</p>	<p>La finalidad es promover un acuerdo satisfactorio para las partes de una relación de consumo frente a un conflicto, dejando en la voluntad de los mismos la solución para poner fin a la controversia, que</p>

está que la decisión es de las partes.	llegar hasta la conciliación, los proveedores aprenden de cada situación y les resulta mejor dar una solución directa empleando la autorregulación.	la protagonistas y al Estado porque el problema solucionarse pasara a otras instancias.	permite el ahorro de recursos como tiempo y economía a los protagonistas y al Estado porque el problema de solucionarse no pasara a otras instancias.	negociación o mediación y ya no llegar hasta la conciliación.	permite el ahorro de recursos a los agentes económicos del mercado, generando una experiencia y aprendizaje aplicable en el futuro por las partes.
----------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

De la triangulación realizada en la presente investigación se arriba a la conclusión siguiente: El libro de reclamaciones es disuasorio, la solución debe ser antes del registro del reclamo, sí promueve la negociación siempre y cuando el proveedor sea consciente que es un instrumento de comunicación entre su empresa y sus clientes con el propósito de implementar una mejora constante en sus productos y servicios que oferta, hecho que le permitirá mantenerse y crecer en el mercado así como ser más competitivo, dicho instrumento, es una herramienta útil y muy efectiva para la solución de conflictos porque permite ahorrar recursos económicos, es decir el libro de reclamaciones es un mecanismo que va más allá de cumplir con la norma. Existe un problema de comunicación entre las partes de una relación de consumo en una situación de controversia, si bien no es un patrón pero en la mayoría de casos normalmente el proveedor es la parte que no permite una comunicación y en un porcentaje menor son los consumidores, porque en las empresas piensan que los reclamos de los consumidores no tienen razón. El libro de reclamaciones si aporta a la solución para las partes en conflicto frente a una relación de consumo con intereses diversos como diferentes, contrapuestos y no solo comunes porque es un canal de comunicación.

Surgen situaciones en el que una de las partes va perder en una relación de consumo debido a las consecuencias de algunos factores como la asimetría informativa, casos fortuitos, fuerza mayor, la negligencia o mala fe de cualquiera de las partes, por lo general si el proveedor y consumidor son conscientes y responsables del rol que desempeñan cada en el mercado ambos ganaran, el tiempo es imprescindible para determinar que el empresario y cliente ganaron con la solución inmediata empleando el libro de reclamaciones aunque de momento pareciera que una de las partes ganó. Actualmente el libro de reclamaciones no promueve la mediación a través de un proceso voluntario, no adversarial ni confidencial, porque la información del libro es público y no está establecido en la norma, pero en la práctica en las empresas se da la mediación; con algunas modificaciones a la norma el libro de reclamaciones puede promover la mediación y sería el Indecopi el mediador y sería una alternativa muy buena para la solución de controversias en materia de protección al consumidor que beneficie a los agentes económicos del mercado, de todas maneras el tercero imparcial sería el Indecopi porque es la autoridad competente y especializada, también sería cualquier persona, una asociación de consumidores, centros de conciliación u otro tercero reconocido que tenga la capacidad para desarrollar la mediación, el Indecopi actualmente como mediador si asesora y aconseja pero no siempre, no puede emitir opinión. El papel del mediador en los conflictos es muy importante porque tienen una perspectiva diferente de la situación y es ajeno a los intereses de las partes lo que le permite promover un ambiente de dialogo alturado para facilitar la comunicación entre el proveedor y consumidor con el objetivo de que encuentren una solución

---

beneficiosa para ambos. Actualmente el libro de reclamaciones por sí solo no promueve la conciliación, esta alternativa no está prevista por la norma que regula el libro de reclamaciones, pero si resultaría un elemento rápido y eficaz para la solución de los reclamos con la asistencia de un conciliador, sería el último mecanismo al que se puede llegar donde de todas maneras se debe solucionar el problema para evitar otras instancias que implica pérdida de tiempo y dinero, puede resultar útil en algunos casos la información de la hoja del libro de reclamaciones porque el conciliador tendrá mayor facilidad para proponer alternativas de solución que ayude a las partes a llegar a un acuerdo de manera más celeré a través de la conciliación, siendo una experiencia positiva para las partes de aplicarlo en el futuro sin la necesidad de llegar hasta la conciliación. La negociación, la mediación y la conciliación si podría aportar para la solución rápida y eficaz de los conflictos de las relaciones de consumo si se le da más fuerza al libro de reclamaciones a través de unas modificaciones a la norma que lo regula, se tendría que revisar la ley, esto beneficiaria en muchos aspectos así como económicamente al consumidor, proveedor y Estado.

---

#### **4.3.2. Acciones de la Oficina Regional del Indecopi Junín con respecto al Libro de Reclamaciones.**

El uno (01) de marzo del año en curso mediante solicitud de acceso a la información pública (AIP), requerí información a la oficina regional del Indecopi Junín respecto al Libro de Reclamaciones: número de asistentes y de capacitaciones dirigidas a proveedores y consumidores; número de establecimiento comerciales inspeccionados y número de denuncias tramitadas en la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y en el Órgano de Procedimiento Sumarísimo (OPS), del periodo 01 de enero de 2012 al 31 de diciembre de 2018.

En atención a las solicitudes de acceso a la información pública que presenté, la oficina regional del Indecopi Junín me brindó información parcial manifestando que no cuentan con data de los años 2012, 2013 y 2014, asimismo, en capacitación y denuncias ante el órgano de procedimientos sumarísimo no cuentan con la información requerida de los años 2015 y 2016. Por tanto, la información facilitada es la siguiente:

Tabla 21

Actividades ejercidas respecto al Libro de Reclamaciones

<b>Acciones</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Capacitación</b>			Una (01) capacitación, dirigida al público en general, asistieron 23 usuarios.	Una (01) capacitación, dirigida al público en general, asistieron 30 usuarios.
<b>Inspecciones</b>	19 Establecimientos comerciales	18 Establecimientos comerciales	Seis (06) Establecimientos comerciales	12 Establecimientos comerciales
<b>Denuncias en CPC</b>	Una (01)	Una (01)	Ocho (08)	16
<b>Denuncias en OPS</b>			Ocho (08)	29

*Nota.* Tomado de la Oficina Regional del Indecopi Junín. 2019

La información proporcionada por la ORI Junín mediante la carta N° 657-2019/SAC-INDECOPI-JUN, carta N° 658-2019/SAC-INDECOPI-JUN y carta N° 657-2019/SAC-INDECOPI-JUN, afianzan las conclusiones de la presente investigación. Asimismo, se observa que la capacitación no es una actividad de prioridad para la autoridad, en razón a que sólo desarrollaron dos (02) capacitaciones en los últimos años, pese a las importantes modificaciones al reglamento del Libro de Reclamaciones efectuado en el año 2017.

## **Capítulo V**

### **Discusión**

La discusión en el presente capítulo se desarrolla entre el marco teórico que tiene como tema principal “LA IMPORTANCIA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN EL SECTOR PRIVADO: UN INSTRUMENTO PARA LOS MECANISMOS AUTOCOMPOSITIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MATERIA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR” y las conclusiones de la triangulación de las entrevistas aplicadas así como la información proporcionada por la ORI Junín en relación a las acciones ejecutadas respecto al Libro de Reclamaciones.

#### **5.1. Interpretación de los hallazgos**

El propósito general que se planteó en la presente investigación fue “Determinar la importancia del Libro de Reclamaciones y la forma en que dicho documento se pueda implementar en el sector privado como un instrumento para los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor”, propósito que guio el desarrollo del presente trabajo de investigación permitiendo arribar a las siguientes conclusiones:

##### **5.1.1. Sobre la importancia del Libro de Reclamaciones.**

En la entrevista aplicada al experto Chiri (2016) afirma que, “es un paso importante el Libro de Reclamaciones” en la legislación peruana en materia de protección al consumidor, que es susceptible de ir perfeccionando y mejorando de acuerdo a la demanda de la realidad.

El Libro de Reclamaciones no sólo es un registro para la manifestación de reclamo o queja del consumidor, todo lo contrario su finalidad como lo afirman Montes, Morí, Torres y Yui (2015) es “contribuir con el buen funcionamiento del mercado”, es decir beneficia a los agentes económicos del mercado: consumidor, proveedor y Estado. Siendo una herramienta valiosa porque le permite al proveedor identificar las debilidades y deficiencias que presenta sus productos o servicios a través de una comunicación directa de sus consumidores; sobre este punto, Quiroz, (2018) precisa que, “el Libro de Reclamaciones puede servir como fuente de retroalimentación, ya que la información recabada es de utilidad para que el proveedor identifique las falencias que aquejan su negocio y pueda revertirlas, evitando ser sancionado” (párr. 6).

Del mismo modo, respecto a la modificación al reglamento del Libro de Reclamaciones mediante Decreto Supremo N° 058-2017/PCM, Hondermann considera una, “oportunidad perfecta para que el INDECOPI difunda las ventajas reales de las que hoy goza el Libro de Reclamaciones. El uso adecuado de este instrumento permitirá solucionar efectivamente los conflictos entre proveedores y consumidores, y disminuirá preventivamente la carga procesal” (Hondermann, 2017, párr.11). Sin embargo, se observa en la información proporcionada por la ORI Junín que no se está trabajando en capacitación, que es una forma de difusión más completa y directa para los agentes económicos del mercado a fin de que los cambios normativos se apliquen y den los resultados esperados.

El Libro de Reclamaciones contribuye a la autorregulación de los proveedores y a uno de los principios imprescindibles de calidad como es la mejora continua de los bienes y servicios que ofertan los proveedores en el mercado; al respecto Tejada (2017) reflexiona que:

En efecto, la implementación del Libro de Reclamaciones en un local comercial, una empresa, resulta beneficioso por cuanto: (i) permite medir la satisfacción de los clientes. (ii) es una fuente de información sobre la calidad del servicio brindado, incluso la

repercusión de los colaboradores, (iii) ayuda a identificar dificultades y necesidades a fin de implementar innovaciones o cambios, (iv) genera contacto directo con el cliente, y (v) anticipa potenciales denuncias o problemas de impacto legal permitiendo una solución pacífica. (párr. 9).

Con la modificatoria realizada en el 2014 al Reglamento del Libro de Reclamaciones mediante Decreto Supremo 006-2014/PCM, la finalidad fue posicionar al Libro de Reclamaciones como un instrumento efectivo para la prevención y solución de conflictos en materia de consumo, se dio un paso importante con la última modificatoria efectuada en el 2017; sin embargo, si el Indecopi como autoridad nacional de consumo no capacita a los proveedores y consumidores, se seguirá percibiendo al Libro de Reclamaciones como un instrumento de sanción y multa, el Estado tiene el deber de diseñar, planificar, organizar y ejecutar políticas de talleres de concientización y capacitación a todo nivel en todo el territorio peruano, a fin de tener los resultados esperados con la aplicación de los cambios normativos que son pasos de avance.

#### **5.1.2. El Libro de Reclamaciones como instrumento para los mecanismos auto compositivos de resolución de conflictos.**

Frente a las respuestas en el FIAGC (2013) respecto a las prácticas de los MARCs en materia de protección al consumidor considero que el sistema Peruano es muy bueno ningún país ha mencionado un instrumento como el Libro de Reclamaciones que promueva la negociación para una solución célere y directa entre las partes, lo que no significa que no lo tengan implementado y regulado, se observa que todos los países practican los mecanismos alternativos de resolución de conflictos para la solución de las controversias que surgen en las relaciones de consumo, particularmente llamo mi atención el sistema de Costa Rica es similar al que se desarrolla en el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi, a través de esta vía se convoca a una audiencia de conciliación, previo a este trámite incluso se realiza la

mediación remotamente vía llamadas telefónicas, correos electrónicos o en ciertas circunstancias de manera presencial.

En la aplicación de las entrevistas a los expertos Chiri, Gastiaburu y Perea (2016) consideraron que el Libro de Reclamaciones si promueve la negociación siempre que el proveedor sea consciente de su rol y le dé la utilidad adecuada, situación que le permitiría solucionar el reclamo, no sólo para el caso en concreto, si el hecho afecta a sus clientes el proveedor podría adoptar medidas a gran escala para reducir o evitar que se vuelva a presentar reclamos por el mismo suceso. Para que funcione es necesaria la cultura y educación de ambas partes, por ello es indispensable la capacitación continua por parte del Estado para lograrlo.

Por su parte Barrientos en la entrevista (2017) afirmó que si bien promueve la negociación considera que es necesario el cambio normativo del Libro de Reclamaciones para darle la formalidad y fuerza reconociendo a la negociación, mediación y conciliación como formas de solucionar conflictos entre el proveedor y consumidor empleando como instrumento al Libro de Reclamaciones.

Gastiaburu, Perea (2016) y Barrientos (2017) afirmaron en la entrevista que, el Libro de Reclamaciones no promueve la mediación ni la conciliación, porque se requiere la intervención de un tercero aspecto que no está previsto en la norma de dicho documento y se tendría que pensar quien cumpliría el rol de mediador. En términos de Barrientos con algunos ajustes a la norma se podría lograr que el Libro de Reclamaciones promueva la mediación y la conciliación, el rol de mediador y conciliador en principio sería del Indecopi porque es la autoridad competente.

Para Chiri (2016) el Libro de Reclamaciones si promueve la mediación y la conciliación aun cuando no está regulado, el consumidor llega al Indecopi y el SAC toma conocimiento a través de la hoja de reclamaciones y de lo que manifiesta el consumidor, a efectos de brindarle una solución el funcionario desarrolla la mediación o convoca a una audiencia de conciliación,

siempre conociendo el interés y la voluntad del reclamante.

Los proveedores entrevistados Duran, Guevara, Espinoza y Villavicencio (2016) señalaron que el Libro de Reclamaciones si promueve la negociación, “cuando el consumidor llena la hoja de reclamación como proveedor uno ya tiene que pensar en que solución le voy a brindar porque si no el Indecopi me va multar”, se busca llegar a un acuerdo con el consumidor, darle una solución al problema. Espinoza por su parte afirma que son experiencias del cual se va aprendiendo y si a futuro se presenta un reclamo similar uno ya sabe que solución brindarle y lo cierto es que se desconoce mucho del Libro de Reclamaciones, tanto el consumidor y nosotros como empresa.

Guevara (2016) en la entrevista precisó que cuando le piden el Libro de Reclamaciones es como cuando la policía le pide sus documentos y está a punto de ponerle una papeleta. De inmediato piensa que es un consumidor que conoce sus derechos, por tanto, está en la obligación de brindarle una solución pronta antes de que llene el Libro de Reclamaciones, asimismo, indicó que el Indecopi debe capacitar a los proveedores y consumidores, porque afirma que desconocen mucho. Por su parte Villavicencio (2016) en la entrevista manifestó que brindar soluciones de manera directa es cuidar y construir su imagen empresarial y el prestigio que tendrá a mediano y largo plazo, por ello considera que el Libro de Reclamaciones es un buen mecanismo pero que necesita conocer cómo funciona.

Las consumidoras entrevistadas Arteaga, Pacheco y Rodríguez (2016) refieren que siempre es mejor la solución directa entre el consumidor y proveedor, porque les permite el ahorro de tiempo y dinero por ello consideran que el Libro de Reclamaciones si sería un instrumentos para los mecanismos autocopositivos de resolución de conflictos y que es necesario que el Estado desarrolle talleres de capacitación y difusión constantemente.

El Libro de Reclamaciones puede implementarse como un instrumento de autorregulación en el sector privado para los mecanismos autocopositivos de resolución de

conflictos. Educando y empoderando no solo al consumidor sino también al proveedor, el referido libro es disuasorio, la solución debe darse antes del registro del reclamo, en ese sentido si promueve la negociación, como lo afirmó Perea (2016) “siempre y cuando el proveedor sea consciente que es un instrumento de comunicación entre su empresa y sus clientes” con el propósito de implementar una mejora constante en sus productos y servicios que oferta. Suceso que le permitirá mantenerse y crecer en el mercado así como ser más competitivo, dicho instrumento, es una herramienta útil y muy efectiva para la solución de conflictos porque permite ahorrar tiempo y recursos económicos, es decir el Libro de Reclamaciones es un mecanismo que va más allá de cumplir con la norma.

En la entrevista Gastiaburu (2016) señala que en una relación de consumo y en una situación de controversia, “en la mayoría de casos normalmente el proveedor es la parte que no permite una comunicación y en un porcentaje menor son los consumidores, porque en las empresas piensan que los reclamos de los consumidores no tienen razón”.

Del mismo modo Chiri (2016) considera que, el Libro de Reclamaciones si aporta a la solución de conflictos en una relación de consumo con intereses diversos como diferentes, contrapuestos y no solo comunes porque es un canal de comunicación. Del mismo modo, señaló que surgen situaciones en el que una de las partes va perder en una relación de consumo debido a las consecuencias de algunas fallas de mercado como la asimetría informativa y otros factores como casos fortuitos, fuerza mayor, la negligencia o mala fe de cualquiera de las partes. Pero por lo general, si el proveedor y consumidor son conscientes y responsables del rol que desempeñan cada uno en el mercado ambos ganaran.

Guevara (2016) en su condición de proveedor señala que, “el tiempo es imprescindible para determinar que el empresario y el cliente ganaron con la solución inmediata al problema empleando el Libro de Reclamaciones, aunque de momento pareciera que una de las partes ganó”

De las entrevistas aplicadas a los expertos, proveedores y consumidores, se concluye que la negociación, la mediación y la conciliación si aportan a una solución rápida y eficaz de los conflictos en las relaciones de consumo, utilizando al Libro de Reclamaciones como un instrumentos para los referidos MARCs, por lo que resulta necesario algunas modificaciones a la norma y su adecuada difusión a través de talleres de capacitación para los agentes económicos del mercado, hecho que a mediano y largo plazo beneficiaria en múltiples aspectos (tiempo, economía, etc.) a las partes y el Estado.

- En la presente investigación se planteó como primer propósito específico: “Determinar la forma en que se pueda implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado para los proveedores de servicios y productos, como un instrumento para los mecanismos autocompositivos a través de la negociación para la resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor” Propósito específico que tiene como conclusión lo siguiente:

Del resultado de la triangulación de las entrevistas aplicadas a los expertos, proveedores y consumidores, el Libro de Reclamaciones se puede implementar como un instrumento para la negociación que coadyuve de manera ideal en la solución de los conflictos de las relaciones de consumo, a través de una adición normativa al reglamento en el que textualmente reconozca a la negociación como la primera alternativa que tienen los proveedores y consumidores para solucionar sus problemas de consumo empleando al libro como una herramienta. Asimismo, debe regularse la capacitación permanente a los agentes económicos del mercado para que conozcan y apliquen correctamente el Libro de Reclamaciones.

La negociación es un mecanismo donde ambos ganan como lo afirmaron Gastiaburu y Perea (2016) en la entrevista. El consumidor gana porque obtendrá el producto o servicio que colme sus expectativas y el proveedor gana porque son oportunidades de mejora que le permitirán permanecer y crecer como empresa. Es importante afirmar que sí promueve la negociación el Libro de Reclamaciones aunque la norma no lo prevea expresamente y seguirá

promoviendo siempre que el proveedor tenga internalizado que es un instrumento de comunicación entre su empresa y sus clientes.

Constituye una herramienta útil y muy efectiva para las partes de una relación de consumo, porque les permite llegar a una solución rápida construyendo buenas relaciones evitando un desgaste emocional innecesario al acudir a otras instancias. El interés común del proveedor y consumidor consiste en solucionar rápidamente el problema y que ambas partes no se perjudiquen. Asimismo, la existencia de la asimetría informativa es el que genera los conflictos con intereses contrapuestos, situación donde podría tardarse en llegar a un acuerdo pero el Libro de Reclamaciones sería un instrumento que dé lugar a la apertura de un dialogo constructivo.

Chiri (2016) considera que, “los reclamos podrían ser oportunidades de mejora, un aspecto positivo para la empresa si se usa adecuadamente la herramienta del Libro de Reclamaciones, en la negociación teniendo como instrumento al libro ambas partes siempre ganaran”, y para esto se requiere que se reconozca expresamente al Libro de Reclamaciones como un instrumento para la negociación entre el proveedor y el consumidor frente a un conflicto en una relación de consumo, con la finalidad de que encuentren una solución mutuamente beneficiosa que evite gastos innecesarios al acudir a otras instancias.

– El segundo propósito específico planteado en esta tesis fue: “Determinar la forma en que se pueda implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado para los proveedores de servicios y productos, como un instrumento para los mecanismos autocompositivos a través de la mediación para la resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor” El propósito señalado tiene como conclusión:

Chiri, Gastiaburu, Perea (2016) y Barrientos (2017) señalaron en la entrevista que, “Existen situaciones donde los problemas se pueden resolver de manera sencilla pero tener posiciones cerradas no permite la negociación y se requiere el apoyo de un tercero imparcial

para que pueda funcionar la mediación”, por tanto la implementación del Libro de Reclamaciones en el sector privado sería a través de una educación y capacitación continua a los proveedores y consumidores, a fin de que utilicen el libro como un instrumento para la mediación, esto contribuirá a la resolución eficaz de conflictos en materia de derechos del consumidor. Del mismo requeriría la formalidad para lo cual es necesario adicionar un enunciado normativo en el reglamento que reconozca expresamente a la mediación como una segunda alternativa viable que tienen las partes para poner fin al conflicto.

Los expertos, proveedores y consumidores entrevistados, opinaron que, “el tercero imparcial sería el Indecopi porque es la autoridad competente y especializada u otro tercero reconocido que tenga la capacidad para desarrollar la mediación, aunque esto no está regulado sería una buena forma de resolver los conflictos”. El papel del mediador en los conflictos es muy importante porque tienen una perspectiva diferente de la situación y es ajeno a los intereses de las partes lo que le permite promover un ambiente de dialogo alturado para facilitar la comunicación y arribar a una solución beneficiosa para las partes.

- El tercer propósito específico del presente trabajo de investigación fue: “Determinar la forma en que se pueda implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado para los proveedores de servicios y productos, como un instrumento para los mecanismos autocompositivos a través de la conciliación para la resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor” Este propósito específico tiene como conclusión que:

El libro de reclamaciones puede ser implementado en el sector privado, por los proveedores de servicios y productos a efectos de que le den la utilidad como un instrumento para los mecanismos autocompositivos mediante la conciliación; al respecto, Chiri y Gastiaburu (2016) y Barrientos (2017) en las entrevistas aplicadas opinaron que, se requiere que en el reglamento que lo regula se reconozca expresamente que el dicho libro es un instrumento para la conciliación entre el proveedor y el consumidor, asimismo, será importante

que se difunda y capacite constantemente a las partes, situación que contribuiría en las resoluciones de conflictos en materia de derechos del consumidor de manera más efectiva, en la actualidad el Libro de Reclamaciones por sí solo no promueve la conciliación y esta alternativa no está prevista por la norma.

Chiri (2016) considera que, “si es una alternativa que resultaría rápida y eficaz para la solución de los reclamos entre las partes con la asistencia de un conciliador”. Guevara (2016) como proveedor opina que, sería el último mecanismo al que se puede llegar como autorregulación donde de todas maneras se debe solucionar el problema para evitar otras instancias que implica pérdida de tiempo y dinero.

De acuerdo a los expertos, proveedores y consumidores entrevistados, en la conciliación las partes podrán manifestar sus intereses de manera dinámica para dar solución al problema y puede resultar útil en algunos casos la información de la hoja del Libro de Reclamaciones para el conciliador porque tendrá mayor facilidad para proponer alternativas de solución que ayude a las partes a llegar a un acuerdo en un corto periodo.

Del mismo modo consideraron que, será una experiencia y un aprendizaje positivo para las partes, en razón a que pueden aplicarlo en el futuro sin la necesidad de llegar hasta la conciliación si no a través de la negociación. La finalidad es promover un acuerdo satisfactorio para las partes en conflicto, dejando en la voluntad de los mismos la solución de poner fin a la controversia, situación que permitirá el ahorro de diversos recursos a los agentes económicos del mercado.

Con la modificación al Reglamento del Libro de Reclamaciones mediante el Decreto Supremo 058-2017/PCM se incorporó el artículo 6-A, enunciado normativo que es un gran avance porque no exige mayor formalidad que la constancia de la propuesta de una fórmula de arreglo al proveedor y la aceptación del consumidor, dando fin así al reclamo, el incumplimiento de lo ofrecido es susceptible de sanción por la autoridad. Se puede mejorar esta

norma incorporando a la negociación, mediación y conciliación, como alternativas que las partes tienen para solucionar su conflicto promoviendo una cultura de autorregulación a través de una idónea y continua difusión por parte del Indecopi.

El uso adecuado del LdR facilita y simplifica el procedimiento de solución directamente a las partes, en razón a que no tienen la obligación de acudir ante ninguna autoridad para que redacte el acuerdo que pone fin al reclamo del consumidor, resulta suficiente con dejar constancia en la hoja de reclamaciones que es un formato conforme al anexo I del Reglamento del referido libro y cada sección te requiere que información llenar. Asimismo, remotamente o de manera no presencial se puede dejar constancia indubitable en el LdR virtual, correo electrónico u otro medio de la negociación, mediación o conciliación que puso fin al conflicto.

Los MARCs se iniciaran por invitación del consumidor porque es la parte que solicita el LdR y registra su reclamo o queja en la hoja de reclamaciones, al cual el proveedor debe responder promoviendo la negociación y dejará constancia en la misma hoja sin tener la necesidad de redactar documentos adicionales, existirán casos en las que solicite el apoyo a un mediador o conciliador que debe ser el Indecopi y las instituciones capacitadas con las que firme convenios para estos fines.

La capacitación a los voluntarios de las instituciones como universidades, colegios profesionales, entidades del Estado y cámaras de comercio estaría a cargo de la Escuela Nacional del Indecopi, para formar a mediadores y conciliadores con competencias en la solución de controversias en materia de Derechos del Consumidor, empleando el LdR como instrumento para dichos MARCs. Documento que les permitiría cumplir su rol de manera sencilla y célere.

Los convocados para ser mediador y conciliador serían los universitarios de los cuatro últimos ciclos de la carrera de Derecho, Administración, Economía, otras carreras afines y los profesionales de las distintas instituciones privadas así como públicas que deseen participar

altruistamente. Quienes participen podrían lograr una formación especializada, experiencia y certificados expedidos por el Indecopi y por la institución al cual pertenecen previa suscripción de un convenio.

Del resultado del análisis de la información del marco teórico y de las entrevistas, los MARCs autocompositivos funcionarían a través del uso correcto del Libro de Reclamaciones de acuerdo al esquema y orden siguiente:

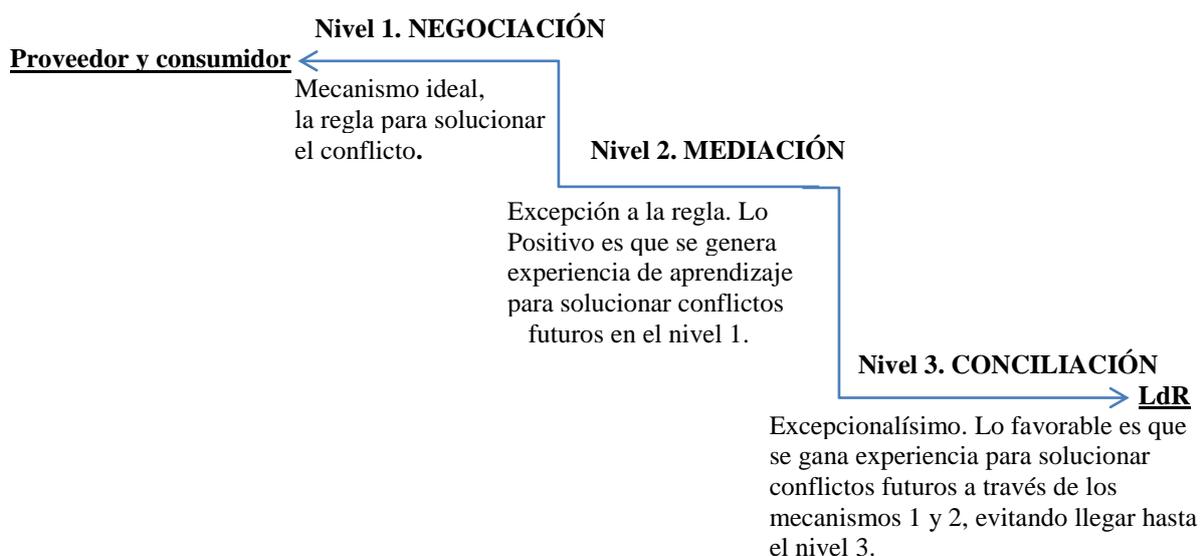


Figura 1. Los MARCs autocompositivos en el Libro de Reclamaciones.

## 5.2. Propuesta teórica

Cuando se inició el presente trabajo de investigación estaba convencida que el Libro de Reclamaciones es un instrumento realmente valioso para promover la solución de los conflictos en las relaciones de consumo para los agentes económicos del mercado, en particular para los proveedores y consumidores, así que el referido documento, se posesionó en el mercado por el arduo trabajo de supervisión desarrollado por la autoridad competente en este caso el Indecopi desde su vigencia en el año 2011.

Es un avance que tuvo algunas deficiencias que se observan en el resultado de las entrevistas aplicadas para esta investigación, se empoderó al consumidor para que lo use como un medio de manifestación de sus reclamos o quejas, pero también como un arma de ataque al

proveedor frente a lo cual él, por falta de conocimiento e información no gestiona los reclamos y quejas consignados en el Libro de Reclamaciones de manera adecuada.

Por tanto, de la reflexión y análisis del desarrollo de esta investigación teniendo como instrumento al guion de entrevista, tuve la enriquecedora oportunidad de conocer los criterios y conceptos de los profesionales expertos en la materia, asimismo, fue muy importante la contribución de los proveedores, al entrevistarlos en sus establecimientos comerciales donde a diario desarrollan una actividad comercial que les permitió adquirir experiencias que contribuyen a la propuesta teórica de la presente tesis, finalmente resaltar el valioso apoyo y aporte de los consumidores entrevistados. Definitivamente todos tenemos el rol de consumidor a diario.

La propuesta teórica que se plantea como resultado es que, el Libro de Reclamaciones debe implementarse en los establecimientos comerciales abiertos al público como un instrumento para los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos, en consecuencia debe revisarse el Decreto Supremo N° 011-2011/PCM modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014/PCM y por el Decreto Supremo N° 058-2017/PCM, para que se incorpore enunciados normativos que lo reconozcan literalmente, se proyecta la propuesta siguiente:

**Artículo X. La Autorregulación de los proveedores de productos y servicios.**

El Libro de Reclamaciones es un instrumento para la negociación, la mediación y la conciliación entre el proveedor y consumidor, para la solución de conflictos en las relaciones de consumo o preliminares a la misma.

La solución versa en la voluntad del proveedor expresada en una fórmula de arreglo y aceptarla en la voluntad del consumidor, cualquiera de estos tres mecanismos debe ser promovido por cualquiera de las partes, por el proveedor que administra y revisa el Libro de

Reclamaciones o por el consumidor al momento de mostrar su disconformidad expresando su reclamo.

#### **Artículo X-A. La Negociación con el Libro de Reclamaciones.**

Es la primera alternativa de solución, que comprende la comunicación directa entre el proveedor y consumidor frente a un problema en la relación de consumo, es decir al momento en que el consumidor muestra su disconformidad respecto al producto o servicio que no se le entregó o prestó en las condiciones ofertadas y ofrecidas. Este mecanismo de solución se puede ejecutar de manera presencial o no presencial, dejando constancia de las obligaciones y derechos de las partes así como del acuerdo en la hoja de reclamo; y que se puso fin al conflicto por este mecanismo.

#### **Artículo X-B. La Mediación con el Libro de Reclamaciones.**

Es la segunda alternativa directa de comunicación entre el proveedor y consumidor con la participación de un tercero imparcial, quien únicamente facilitará el reinicio del dialogo, con la finalidad de que las partes sean conscientes del derecho y obligación que tienen cada uno en su rol que les corresponde, a fin de lograr una solución beneficiosa para ambas partes de ser efectivamente esa su voluntad. Este mecanismo de solución se puede concretar de manera presencial o no presencial, dejando constancia en la hoja de reclamo las obligaciones y derechos de las partes así como del acuerdo; y que se puso fin al conflicto por este mecanismo.

#### **Artículo X-C. La Conciliación con el Libro de Reclamaciones.**

Es la tercera alternativa de comunicación entre el proveedor y consumidor con la participación de un tercero imparcial, quien podrá de ser necesario asesorar y proponer alternativas de solución al problema suscitado en la relación de consumo, es importante precisar que las partes son las que toman la decisión de aceptar o no alguna de las alternativas planteadas por el conciliador, de acuerdo a sus intereses pueden negociarla o reformularla con

la finalidad de lograr una solución beneficiosa para ambas partes de ser efectivamente esa la voluntad.

Este mecanismo de solución se debe concretar de manera presencial o no presencial, dejando constancia de las obligaciones y derechos de las partes así como del acuerdo en la hoja de reclamo precisando que se puso fin al conflicto por este mecanismo.

#### **Artículo N° X-D.**

La autoridad nacional de consumo es el responsable de diseñar, organizar, programar y capacitar de manera continua a los proveedores y consumidores. Tiene la facultad de suscribir convenios con instituciones públicas y privadas que impartan educación para lograr la capacitación en todos los niveles en materia de protección al consumidor y con mayor énfasis sobre el Libro de Reclamaciones instrumento para los MARCs autocompositivos. Asimismo, tiene a su cargo la convocatoria, formación, acreditación y reconocimiento de mediadores y conciliadores altruistas.

Se considera importante incorporar una quinta sección al formato de la hoja de reclamaciones (Anexo I del Reglamento del LdR), en la parte inferior como la propuesta siguiente:

<b>5. FORMA DE CONCLUSIÓN DEL RECLAMO</b>							
Negociación		Mediación		Conciliación		Otro: .....	
Consumidor	Derechos:	Proveedor	Derechos:	Acuerdo:			
	.....		.....	.....	.....	.....	
	Obligaciones:		Obligaciones:	.....			
	.....		.....	.....			
Mediador / Conciliador:	.....			Código de convenio:			
	.....			Fecha:		(día)	(mes)

Figura 2. Propuesta para el anexo I del Reglamento del LdR.

La modificación planteada tendrá como consecuencia que los agentes económicos del mercado se familiaricen progresivamente con los MARCs autocompositivos, hecho que

coadyuvara a la prevención y solución de conflictos en el campo de los Derechos del Consumidor, cumpliendo la finalidad del Libro de Reclamaciones.

El LdR debe tener un código de control o sello de la autoridad competente como sucede en España, para evitar la mala fe de los proveedores que mandan a elaborar más de un Libro de Reclamaciones y lo destruyen cuando tienen reclamos y quejas. En el momento que la autoridad le requiere el referido libro le muestra o presenta el que no tiene ningún registro de reclamo o queja, son hechos que vienen sucediendo, situación que a la fecha la norma no lo prevé y es importante regularlo.

Es imprescindible la educación y capacitación permanente a los proveedores y consumidores, en la realidad de nuestro país es que existen gran cantidad de micro y pequeñas empresas que necesitan de instrumentos como el Libro de Reclamaciones a efectos de que a través de la autorregulación permanezcan y tengan la oportunidad de crecer en el mercado, siendo cada vez más competitivos pero para esto necesitan normas que entiendan y las puedan cumplir, esto se materializara con los talleres de capacitación, el conocimiento les permitirá ser conscientes del rol que desempeñan en el país y comprenderán cuán importante es respetar los derechos del consumidor para la marca que están construyendo.

Para que funcione el Libro de Reclamaciones como un instrumento para los MARCs, el Indecopi debe suscribir convenios con universidades de las facultades de Derecho y Administración, con colegios profesionales de Derecho, Administración, Contabilidad y Economía, a efectos de que previa capacitación apoyen en la mediación y conciliación. Precisar que el SAC del Indecopi debe desarrollar la mediación y conciliación sirviéndose como instrumento del Libro de Reclamaciones, a nivel de las Regiones debe ser el que coordina y capacite a las instituciones con quienes se pueda suscribir convenios para tales fines, debe seguir siendo gratuito como lo es ahora el trámite de los reclamos en el SAC del Indecopi pero se debe dar la utilidad que corresponde y que le da más fuerza al LdR.

Durante el trabajo de campo, las entrevistas me llevaron a reflexionar que si se aplica y funciona la propuesta planteada los agentes económicos del mercado tendrían enormes beneficios como los siguientes:

- a. Los proveedores.-** Las empresas económicamente ahorrarían sus recursos, el tiempo es un recurso muy valioso que no tendrían que perderlo en trámites y procedimientos que demoran no menos de tres meses en el mejor de los casos y en pagar multas por infracciones que pudieron prevenir identificándolo a tiempo para corregirlas y mejorar. El LdR es un instrumento de prevención de posibles sanciones y facilita a identificar las oportunidades de mejora que deben implementar a corto, mediano y largo plazo. Suceso que les permitirá permanecer y crecer en el mercado como empresas competitivas teniendo en su poder la solución de los problemas que afectan a sus consumidores.
- b. Los consumidores.-** El incumplimiento de las expectativas generadas tiene como consecuencia un malestar emocional y físico atendiendo a la naturaleza del producto o servicio, no sólo a quien lo adquirió directamente sino a todos los que disfrutarían o lo usarían. Hay algo de cierto en la frase “reclamar es pérdida de tiempo y dinero”, analizando el costo beneficio elegimos no reclamar, decisión que cambiaría si el Estado nos garantiza soluciones a través de mecanismos más efectivos y céleres como los MARCs autocompositivos utilizando las hojas del LdR que son formatos aprobados por reglamento, instrumento que simplificaría y facilitaría el proceso de negociación, mediación y conciliación, evitando la redacción de documentos complejos y solemnes.
- c. El Estado.-** Progresivamente los órganos resolutivos del Indecopi dejarían de resolver caso por caso como actualmente sucede y disminuiría la carga procedimental que tienen. Hecho que implica que el Estado tendría más recursos económicos y tiempo para investigar casos que afectan los derechos colectivos y difusos de los consumidores, imponiendo

sanciones que efectivamente resulten disuasivas, no sólo sería disuasivo para el proveedor sancionado, también tendría efectos disuasivos para las demás empresas del mercado.

## CONCLUSIONES

En la presente investigación se arribó a las siguientes conclusiones:

1. El Libro de Reclamaciones es un gran avance y es un instrumento de autorregulación muy beneficioso para el proveedor, permitiéndole medir la satisfacción de sus clientes, es su fuente de información sobre la calidad del servicio y producto que oferta, le ayuda a identificar sus problemas y falencias a fin de mejorar continuamente de manera creativa, es un canal de comunicación directa con su cliente, le genera experiencias de aprendizaje en gestión y manejo de conflictos, le permite prevenir y evitar posibles sanciones.
2. El Libro de Reclamaciones para el consumidor es un instrumento de respaldo de sus derechos, porque le permite expresar su reclamo o queja frente alguna disconformidad con el producto adquirido o servicio contratado en el momento que identifica el incumplimiento de lo ofertado o cuando no se cumple las expectativas generadas, con la finalidad de que el proveedor le brinde una solución célere sin la necesidad de acudir a la autoridad administrativa, contexto que implica ahorro de tiempo, economía y desgaste emocional para la parte afectada. Los MARCs autocompositivos mejoraría la utilidad del LdR.
3. El Libro de Reclamaciones promueve la negociación, siempre que el proveedor sea consciente de su rol y le dé la utilidad adecuada, situación que le permite solucionar el reclamo, no sólo para el caso en concreto, si el hecho afecta a todos o a la mayoría de sus clientes podría adoptar medidas a gran escala para reducir o evitar que se vuelva a presentar reclamos por el mismo suceso a futuro. Para este fin es necesario que se incorpore en el reglamento un enunciado normativo que reconozca a la negociación como una primera alternativa de solución frente a los conflictos de las relaciones de consumo o preliminares a estas.

4. Los reclamos y quejas detallados en el Libro de Reclamaciones se pueden resolver de manera sencilla, pero cuando el proveedor adopta posiciones cerradas no permite una negociación centrada en principios y se requerirá el apoyo de un tercero imparcial para que pueda iniciar un proceso de mediación. Mecanismo que también puede contribuir a la resolución eficaz de los conflictos en materia de Derechos del Consumidor. Para tal efecto considero que es necesario incorporar un enunciado normativo que reconozca a la mediación como una segunda alternativa viable que tienen las partes para poner fin al conflicto.
5. El Reglamento del Libro de Reclamaciones requiere la incorporación de un enunciado normativo, que reconozca literalmente que dicho documento es un instrumento para la conciliación entre el proveedor y el consumidor; asimismo, es importante que se difunda y capacite constantemente a las partes sobre los cambios normativos.
6. Con las normas vigentes, el Libro de Reclamaciones por sí sólo no promueve la mediación ni la conciliación. Asimismo, ninguno de los MARCs autocompositivos están regulados en el Reglamento del LdR.
7. Los MARCs autocompositivos teniendo como instrumento al Libro de Reclamaciones resulta beneficioso para las partes y el Estado, porque estos mecanismos son flexibles y celeres. Definitivamente al implementarse y con una adecuada difusión se tendrá consumidores y proveedores más informados, promoviendo una cultura de consumo más responsable. Las partes tendrán mayor protagonismo y el control para la solución de los conflictos, escenario que da lugar a que no existan denuncias en cantidades considerables como sucede hoy en día en los órganos resolutivos del Indecopi, hecho que contribuye considerablemente al ahorro de recursos al Estado, disminuyendo progresivamente la carga procedimental.

8. Del análisis de las entrevistas aplicadas a los expertos, proveedores y consumidores la negociación, la mediación y la conciliación si contribuyen a una solución rápida y eficaz de los conflictos en las relaciones de consumo, utilizando al Libro de Reclamaciones como un instrumentos para los referidos MARCs, por lo que resulta necesario su regulación en el reglamento y la incorporación de una quinta sección en el anexo I de dicha norma.
9. Los mediadores y conciliadores serían los universitarios de los últimos ciclos de la carrera de Derecho, Administración, Economía, otras carreras afines y los profesionales de las distintas instituciones privadas así como públicas que deseen participar altruistamente. Quienes participen podrían lograr una formación especializada, experiencia y diplomas de reconocimiento expedidos por el Indecopi y por la institución al cual pertenecen previa suscripción de un convenio.
10. La oficina Regional del Indecopi Junín realizó sólo dos capacitaciones en los dos últimos años dirigidos al público en general, teniendo la asistencia de 53 usuarios en total, lo que significa que es una actividad en la que se debe mejorar extraordinariamente. El conocimiento y la información es fundamental para que el Libro de Reclamaciones realmente cumpla su finalidad de prevención y solución de conflictos de acuerdo a las últimas modificaciones y posicionarlo como instrumento para los MARCs. El número de inspecciones y denuncias es mayor al número de talleres de capacitación, de acuerdo a lo informado por la referida ORI en atención a la solicitud de AIP requerida sobre este punto.

## RECOMENDACIONES

Como resultado del desarrollo del presente trabajo de investigación surgen las siguientes recomendaciones.

1. Revisar la norma que regula el Libro de Reclamaciones para implementar los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos empleando la herramienta del libro como un instrumento para la negociación, mediación y conciliación, promoviendo la autorregulación a partir de una modificatoria al reglamento del LdR incorporando enunciados normativos y una quinta sección al anexo I como lo formulado en la propuesta teórica.
2. Diseñar, planificar, organizar, implementar y ejecutar una política de educación a todo nivel para promover una cultura de consumo responsable, con consumidores que conozcan sus derechos para ejercerlas sirviéndose de los MARCs autocompositivos a través del Libro de Reclamaciones.
3. Diseñar, planificar, organizar, implementar y ejecutar una estrategia de capacitación continua para los consumidores y proveedores, concientizándolos sobre la importancia del uso adecuado del Libro de Reclamaciones que resulta útil para los MARCs autocompositivos buscando disminuir la asimetría informativa y contribuyendo al ahorro de recursos que se invierten en un procedimiento administrativo y hasta en un proceso judicial.
4. Suscribir convenios con universidades, entidades que administran justicia, cámaras de comercio y colegios profesionales para que se forje una alianza para la implementación de los MARCs teniendo como instrumento al Libro de Reclamaciones, porque el formato del LdR facilitará y simplificará el trabajo de los mediadores y conciliadores sin la necesidad de que tengan que redactar documentos adicionales.

5. Implementar el Libro de Reclamaciones como un instrumento para los MARCs, hecho que permitirá disminuir la carga procedimental en los órganos resolutivos del Indecopi, ahorrar recursos, evitar malestar emocional, costas y costos a las partes, asimismo, generara mayor confianza en el mercado.
6. Reforzar y difundir a nivel nacional la política de reconocimiento y motivación dirigida a los proveedores que empleen los MARCs para la solución de conflictos en las relaciones de consumo, utilizando como instrumento el Libro de Reclamaciones, un incentivo sería la publicidad a través de los medios de comunicación de su gestión de reclamos donde resalte su marca, siendo un ejemplo de réplica para otros empresarios.
7. Convocar y seleccionar a mediadores y conciliadores voluntarios en cada institución con el que se firme los convenios para implementar los MARCs autocompositivos teniendo como instrumento al LdR. La Escuela Nacional del Indecopi sería el responsable de capacitarlos y de emitirles el certificado, asimismo, la autoridad nacional de protección al consumidor sería el que acredite y emita reconocimientos como diplomas, pasantías para impulsar una participación proactiva en las universidades, colegios profesionales, cámaras de comercio y asociaciones.
8. Cambiar el enfoque y la percepción que tienen los proveedores sobre el Libro de Reclamaciones mediante talleres de concientización y capacitación continua. Promover la creación de asociaciones de empresarios para que compartan experiencias a fin de que se autoeduquen y se autorregulen.
9. Diseñar, planificar, organizar y ejecutar una política de difusión a través de los medios de comunicación masivos de alcance nacional y en idiomas originarios de nuestro país, para que todos los consumidores y proveedores utilicen los MARCs teniendo al Libro de Reclamaciones como un instrumento que les facilite a solucionar sus conflictos de

consumo en el mismo lugar de los hechos y no tengan la necesidad de viajar en busca de una solución.

10. Regular en el reglamento que, el Libro de Reclamaciones debe tener un código de control o sello de fecha cierta de la autoridad competente, para evitar la mala fe de los proveedores que mandan a elaborar más de un Libro de Reclamaciones y lo destruyen cuando lo llenan con reclamos y quejas, presentando a la autoridad cuando le requiere el que no tiene ningún registro de reclamo o queja.

## REFERENCIAS

- Alpa, G. (2004). *Derechos del Consumidor*. 1era. Edición. Lima: Editorial Gaceta Jurídica S.A.
- Abanto Torres, J. colaboradores. Luis E. Ore, Christian Amestegui, María Gracia Morales Fernández, F. Martín Pinedo Aubián, Jenny Díaz Honores, Beatriz A. Franciskovic Ingunza, Rocío Peñafiel Gareta, Omar Abraham Ahomed Chávez, Antonio María Lorca Navarrete, Juana Dioguardi, Jordi Nieva Fenoll, Omar Sumaria Benavente (2016). *NUEVOS ENFOQUES DE LA CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE*. 1era. Edición. Breña – Lima: Editorial Instituto Pacífico S.A.C.
- Aníbal Alterini, A. (1998). *Contratos Civiles – Comerciales – de Consumo Teoría General*. 1era. Edición. Buenos Aires Artes Gráficas Candil
- Atlas Ibero-Americano de Protección al Consumidor, (2013). *Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC)*.
- Alesina, L. (2011). *Metodología de la investigación en las Ciencias Sociales*. Universidad de la República, Montevideo.
- Aimone, Enrique. (1998). *Derecho de protección al consumidor*. Ed. Conosur, primera edición.
- Baca, V. (2013). *Análisis de las funciones del Indecopi a la luz de las decisiones de sus órganos resolutivos, Protección al consumidor, Colección por el vigésimo aniversario del Indecopi*. 1era. Edición. Impreso en Lima.
- Barros, Marta. (2008). *Guía del usuario derechos del consumidor*. Ed. Pirámide. Madrid España, primera edición.
- Código Civil (2006 - 1984). Jurista Editores E.I.R.L. Edición: Julio 2010. Lima.

Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas. *Resolución N° 006 (2017) CEB-INDECOPI*, Lima.

Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi Junín, *Resolución N° 159 (2018) INDECOPI-JUN*, Huancayo.

Constitución Política del Perú. (1993). Lima.

Compendio Concurso Primero Los Clientes. (2016). *Premio Primero Los Clientes, Reconocimiento a las buenas prácticas empresariales*. 1era. Edición. Impreso en el Indecopi, Lima, Perú.

Cuya Torre, Lidia E. (2016). *El rol fiscalizador de Indecopi respecto a los libros de reclamaciones en el centro comercial Mega Plaza*. Tesis para obtener el título profesional de abogada.

Decreto Supremo N° 011 (2011) PCM. *Reglamento del Libro de Reclamaciones*. Lima.

Decreto Supremo N° 006 (2014) PCM. *Norma que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones*. Lima.

Decreto Supremo N° 058-(2017) PCM. *Norma que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones*. Lima.

Directiva N° 004 (2014) *DIR-COD-INDECOPI, regula la implementación y condiciones de uso del sistema reportes de reclamaciones - SIREC*. Lima.

Diccionario de la Real Academia Española (2019). Recuperado el 12 de febrero de: <http://dle.rae.es/?id=A8sPkQX>

Denzin, N. (1970). *Sociological Methods: a Source Book*. Aldine Publishing Company. Chicago.

Garrido Lecca, Mijael (2019). *Libro de Reclamaciones ¿Por qué el Estado peruano cobraría una multa que se genera si vulneran mis derechos? No tiene mucho sentido la cosa*. Recuperado el 04 de marzo, de: <https://peru21.pe/opinion/libro-reclamaciones-401608>

Gallardo, Fernando (2019). *Libro de Reclamaciones: ¿Sabe cuál es la diferencia entre reclamo y queja?* Recuperado el 04 de marzo, de: <https://gestion.pe/tu-dinero/libro-reclamaciones-diferencia-reclamo-queja-140235>

García Sais, Fernando. (2012) *Jurisprudencia del Consumidor*. Editorial Tirant Lo Blanch-ITAM, México.

Geertz, (1976). *La religión en Java*. Paidós, Barcelona, España.

Hammersley M. y Atkinson P. (1994). *Etnografía: Métodos de investigación*. Paidós, Barcelona, España.

Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. Interamericana Editores. México.

Herrera, César (2015). *¿Realmente funciona el libro de reclamaciones?* <https://rpp.pe/politica/estado/realmente-funciona-el-libro-de-reclamaciones-noticia-920721>

Hondermann Gómez Jessica. (2019). *Una nueva oportunidad para el Libro de Reclamaciones*. Recuperado el 04 de marzo, de: <https://lexlatin.com/porta/opinion/una-nueva-oportunidad-libro-reclamaciones>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI. (2016). *Lineamientos CC1 y CPC – ILN*.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI. (2019a). Recuperado el 28 de febrero de: <https://www.indecopi.gob.pe>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI. (2019b). Cartas N° 00657-2019/SAC-INDECOPI-JUN, N° 00658-2019/SAC-INDECOPI-JUN y N° 00659-2019/SAC-INDECOPI-JUN. Respuestas a las Solicitudes de Acceso a la Información pública. *Información de actividades desarrolladas en los últimos seis (06) años sobre: capacitaciones, inspecciones y denuncias en la PSO y CPC*. Huancayo.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI. (2019c). Carta N° 00727-2019/SAC-INDECOPI-JUN. Respuestas a la solicitud de Acceso a la Información pública. *Información del estado procedimental en el que se encuentra la Resolución N° 0006-2017/CEB y el número de expediente en segunda instancia*. Huancayo.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI. (2019d). *Concurso Primero los Clientes, Ganadores 2017*, recuperado de: <https://www.indecopi.gob.pe>

Ledesma M. (2000). *El Procedimiento Conciliatorio, un enfoque teórico - normativo*”. 1ra. Edición. Editorial Gaceta Jurídica S.A. Lima.

Ley N° 26872 (1997). *Ley de Conciliación*. Modificado por el Decretos Legislativos N° 1070-2008. Lima.

Ley N° 29571 (2010). *Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Modificado por los Decretos Legislativos N° 1308-2016 y N° 1390-2018. Lima.

López Condori, Eva Y. (2017). *Derechos del Consumidor y el Uso del Libro de Reclamaciones en el Distrito de Puno durante el año 2016*. Tesis para obtener el título profesional de abogada.

Lorenzetti, R. (2009). *Consumidores*. 2da. Edición. Buenos Aires. Editorial Rubinzal y Culzoni.

Maxwell, J. (1996). *Diseño de Investigación cualitativa*. Publicaciones Sage, Londres, Inglaterra.

Montes, Morí, Torres y Yui, (2015). *Libro de Reclamaciones*. 1era. Edición. Indecopi. Impreso en Lima.

Pinkas, F. (2007). *Negociación integral herramienta para la resolución de conflictos y la creación de valor, como negociar y conciliar para resolver conflictos*. 1era. Edición. Lima Editora jurídica E.I.R.L.

Quiroz, Gian Carlo (2019). *La importancia del Libro de Reclamaciones para los consumidores peruanos*. Recuperado el 04 de marzo, de: <https://www.peru-retail.com/importancia-libro-de-reclamaciones-para-consumidores-peruanos/>

Roque J. Caivano, Marcelo Gobbi, Roberto E. Padilla (2006). *Negociación y mediación, Instrumentos apropiados para la abogacía moderna Métodos alternativos y rol de los abogados. Negociación y gestión de conflictos. La mediación obligatoria. Ley 24.573. Conciliación y arbitraje laboral. Ley 24.635*. 2da. Edición. Editorial AD-HOC. Buenos Aires.

Rodríguez Martínez, J. (2011). *Métodos de investigación cualitativa*. Silogismo. Volumen 8.

Rodríguez. Miod. La Triangulación como Estrategia de Investigación en Ciencias Sociales.

Recuperado el 10 de abril de 2016, de:

<https://www.madrimasd.org/revista/revista31/tribuna/tribuna2.asp>

<http://www.cide.edu.co/doc/investigacion/3.%20metodos%20de%20investigacion.pdf>

Romero, Antonio (2005). *Medios alternativos de conflictos MARC's*. Recuperado el 02 de

agosto de 2016, de: [http://www.gestiopolis.com/medios-alternativos-de-resolucion-de-](http://www.gestiopolis.com/medios-alternativos-de-resolucion-de-conflictos-marcs/)

[conflictos-marcs/](http://www.gestiopolis.com/medios-alternativos-de-resolucion-de-conflictos-marcs/)

Sierralta, A. (2012). *Negociaciones y teoría de los juegos*, 1era. Edición. Lima Fondo editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Smith, H. (1975). *Strategies of Social Research. The methodological imagination*. Prentice Hall. London.

Shuttleword, Martyn, (2019). *Diseño de la Investigación Cualitativa*. Recuperado el 28 de

febrero, de: <https://explorable.com/es/disenio-de-la-investigacion-cualitativa>

Tejada Lombardi, Carlos (2019). *¿Para quién es útil el Libro de Reclamaciones?* Recuperado

el 04 de marzo, de: [http://www.usat.edu.pe/articulos/para-quien-es-util-el-libro-de-](http://www.usat.edu.pe/articulos/para-quien-es-util-el-libro-de-reclamaciones/)

[reclamaciones/](http://www.usat.edu.pe/articulos/para-quien-es-util-el-libro-de-reclamaciones/)

Torres, (2012). *Teoría general del contrato, Tomo I*. 1era. Edición. Lima Pacifico Editores S.A.C.

Tribunal Constitucional (2003). *STC 0008-2003-AI/TC*. Lima. Recuperado de:

<https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2003/00008-2003-AI.html>

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. Sala de Defensa de la Competencia N°2. *Resolución N° 2321 (2010) SC2-INDECOPI*, Lima. Recuperado de: <http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. Sala de Defensa de la Competencia N°2. *Resolución N° 2188 (2011) SC2-INDECOPI*, Lima. Recuperado de: <http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. Sala de Defensa de la Competencia N°2. *Resolución N° 0751 (2011) SC2-INDECOPI*, Lima. Recuperado de: <http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. Sala Especializada en Protección al Consumidor. *Resolución N° 2002 (2013) SPC-INDECOPI*, Lima. Recuperado de: <http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. Sala Especializada en Protección al Consumidor. *Resolución N° 0405 (2016) SPC-INDECOPI*, Lima. Recuperado de: <http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>

Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. Sala Especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas. *Resolución N° 0385 (2018) SEL-INDECOPI*, Lima. Recuperado de: <http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>

## **APÉNDICES**

**Apéndice 1A: Matriz de consistencia**

**Título de la tesis:** La Importancia del Libro de Reclamaciones en el Sector Privado: Un Instrumento para los Mecanismos Autocompositivos de Resolución de Conflictos en Materia de Derechos del Consumidor

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	PROPÓSITOS	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la importancia del Libro de Reclamaciones y de qué forma se puede implementar dicho documento en el sector privado como un instrumento para los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿De qué forma se puede implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado para los proveedores de servicios y productos <b>como instrumento para los mecanismos autocompositivos mediante la negociación o transacción</b> de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor?</p>	<p><b>Propósito general:</b></p> <p>Determinar la importancia del Libro de Reclamaciones y la forma en que dicho documento se pueda implementar en el sector privado como un instrumento para los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor.</p> <p><b>Propósitos específicos:</b></p> <p>Determinar la forma en que se pueda implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado para los proveedores de servicios y productos, como un instrumento para los mecanismos autocompositivos mediante la negociación para la resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor.</p> <p>Determinar la forma en que se pueda implementar el Libro de</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Enfoque cualitativo, teoría fundamentada.</p> <p><b>Método de investigación</b></p> <p>Interpretativista.</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Entrevista y observación.</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Guion de entrevista para experto, proveedor y consumidor</p>

<p>¿De qué forma se puede implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado para los proveedores de servicios y productos como instrumento para los <b>mecanismos autocompositivos mediante la mediación</b> de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor?</p> <p>¿De qué forma se puede implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado para los proveedores de servicios y productos como instrumento para los <b>mecanismos autocompositivos mediante la conciliación</b> de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor?</p>	<p>Reclamaciones en el sector privado para los proveedores de servicios y productos, como un instrumento para los mecanismos autocompositivos mediante la mediación para la resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor.</p> <p>Determinar la forma en que se pueda implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado para los proveedores de servicios y productos, como un instrumento para los mecanismos autocompositivos mediante la conciliación para la resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor.</p>	<p><b>Estrategia de análisis</b></p> <p>Técnicas de triangulación.</p>	<p>Diseñé y elaboré, fueron validados por expertos en la materia de Derechos del consumidor.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------

## Apéndice 1B: Validación de instrumentos de recolección de datos

## MATRIZ DE VALIDACIÓN N° 1

NOMBRE DEL INSTRUMENTO				Guion de entrevista a experto										
UNIDADES DE ESTUDIO	CATEGORIZACIÓN	SUBDIVISIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opciones de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
						RELACION ENTRE LA UNIDAD TEMÁTICA Y LA CATEGORÍA DE ANÁLISIS		RELACION ENTRE LA CATEGORÍA DE ANÁLISIS Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMES		RELACION ENTRE EL ÍTEMES Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Mecanismo Autocompositivo	Negociación o Transacción	Distributiva	Se da un proceso comunicacion al directamente entre las partes.	¿El libro de reclamaciones promueve la negociación a través de un proceso comunicacional entre las partes? ¿Por qué?	Respuestas abiertas	X		X		X		X		
				¿Desde su punto de vista cuál de las partes no permite una comunicación directa para negociar y lograr a una solución?		X		X		X		X		
			Cuando existen intereses comunes, diferentes y contrapuestos .	¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses comunes? ¿Por qué?		X		X		X		X		
				¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses diferentes? ¿Por qué?		X		X		X		X		
				¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses contrapuestos? ¿Por qué?		X		X		X		X		
			Uno gana y otro pierde.	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, donde		X		X		X		X		



	Conciliación		reinicio del diálogo.											
			El tercero puede, de considerarlo necesario, hacer sugerencias de alternativas de solución.	¿Los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones aportarían a que el tercero exponga a modo de sugerencia alternativas de solución? ¿Por qué?		X		X		X		X		
			Las propuestas del conciliador, son sólo propuestas y por tanto las partes pueden no aceptarlas.	¿Cuál es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos consignados en Libro de Reclamaciones?		X		X		X		X		



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** “Guion de Entrevista a Expertos”

**OBJETIVO:** Recoger los datos de la forma en que se puede implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado como mecanismo autocompositivo de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor desde el punto de vista de expertos.

**DIRIGIDO A:** Expertos

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Aquino Capacyachi, Julisa Karina

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Abogado

---

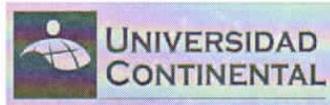
Julisa Karina Aquino Capacyachi

## MATRIZ DE VALIDACIÓN N° 2

NOMBRE DEL INSTRUMENTO				Guion de entrevista a proveedores										
UNIDADES DE ESTUDIO	CATEGORIZACIÓN	SUBDIVISIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opciones de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
						RELACION ENTRE LA UNIDAD TEMÁTICA Y LA CATEGORÍA DE ANÁLISIS		RELACIÓN ENTRE LA CATEGORÍA DE ANÁLISIS Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Mecanismo Autocompositivo	Negociación o Transacción	Distributiva	Se da un proceso comunicacional directamente entre las partes.	¿Qué opinión le merece si el Libro de Reclamaciones le permitiría negociar con su cliente para dar una solución a sus reclamos y quejas?	Respuestas abiertas	X		X		X		X		
			Cuando existen intereses comunes, diferentes y contrapuestos.	¿Su cliente y su empresa al utilizar el Libro de Reclamaciones tendrían intereses comunes a negociar? ¿Por qué?		X		X		X				
			Uno gana y otro pierde.	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre su empresa y su cliente frente a un reclamo, donde uno de los dos gana y el otro pierde? ¿Por qué?		X		X		X		X		



	Conciliación	Las partes recurren a un tercero, quien además de convocar a las partes y facilitar el reinicio del diálogo.	¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando su empresa y su cliente acuden a un conciliador, quien los cita y facilita el inicio del dialogo? ¿Por qué?		X		X		X		X		
		El tercero puede, de considerarlo necesario, hacer sugerencias de alternativas de solución.	¿Los reclamos y las respuestas establecidas en el Libro de Reclamaciones aportarían a que el conciliador sugiera alternativas de solución? ¿Por qué?		X		X		X		X		
		Las propuestas del conciliador, son sólo propuestas y por tanto las partes pueden no aceptarlas.	¿Cuál es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones de su empresa?		X		X		X		X		



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** “Guion de Entrevista a Proveedores”

**OBJETIVO:** Recoger los datos de la forma en que se puede implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado como mecanismo autocompositivo de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor desde el punto de vista de los Proveedores.

**DIRIGIDO A:** Proveedores

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Román Matos, Jacqueline Elizabeth

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Abogada.



Jacqueline Elizabeth Román Matos

### MATRIZ DE VALIDACIÓN N° 3

NOMBRE DEL INSTRUMENTO				Guion de entrevista a consumidores										
UNIDADES DE ESTUDIO	CATEGORIZACIÓN	SUBDIVISIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opciones de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
						RELACION ENTRE LA UNIDAD TEMÁTICA Y LA CATEGORÍA DE ANÁLISIS		RELACIÓN ENTRE LA CATEGORÍA DE ANÁLISIS Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Mecanismo Autocompositivo	Negociación o Transacción	Distributiva	Se da un proceso comunicacional directamente entre las partes.	¿Qué opina usted si el Libro de Reclamaciones le permitiera tener una solución rápida de parte del proveedor a sus reclamos mediante una negociación? ¿Por qué?	Respuestas abiertas	X		X		X		X		
			Cuando existen intereses comunes, diferentes y contrapuestos.	¿Usted como cliente al utilizar el Libro de Reclamaciones para reclamar y la empresa, ambos tendrían intereses comunes a negociar? ¿Por qué?		X		X		X		X		
		Uno gana y otro pierde.	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre usted y la empresa frente a su reclamo, donde uno gana y el otro pierde? ¿Por qué?	X			X		X		X			

Mecanismo Autocompositivo																	
		Colaborativa, integrativa o de suma positiva	Ambos ganan.	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre usted y la empresa frente a su reclamo, donde ambos ganarían? ¿Por qué?		X		X		X		X					
	Mediación		Se da un proceso voluntario, no adversarial y confidencial.	¿El Libro de Reclamaciones promueve o promovería entre usted y la empresa la mediación a través de un proceso voluntario y confidencial para una solución a su reclamo? ¿Por qué?		X		X		X		X					
			Les asiste a las partes en conflicto un tercero imparcial, sin poder de decisión.	En su opinión: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que les asista en la mediación a usted y a la empresa frente a su reclamo? ¿Por qué?		X		X		X		X					
			No asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de arreglo el tercero.	El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de solución, promueve y facilita el dialogo entre la empresa y usted como cliente: ¿Qué opina usted sobre la función del mediador para la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?		X		X		X		X					
Conciliación		Las partes recurren a un tercero, quien además de convocar a las partes y facilitar el reinicio del diálogo.	¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando usted y la empresa acuden a un conciliador, quien los cita a una reunión y facilita el inicio del dialogo? ¿Por qué?		X		X		X		X						
						Respuestas abiertas											

			El tercero puede, de considerarlo necesario, hacer sugerencias de alternativas de solución.	¿Los reclamos y las respuestas escritas en el Libro de Reclamaciones ayudarían a que el conciliador sugiera alternativas de solución? ¿Por qué?		X		X		X		X		
			Las propuestas del conciliador, son sólo propuestas y por tanto las partes pueden no aceptarlas.	¿Cuál considera que es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos que usted detallaría en el Libro de Reclamaciones de la empresa?		X		X		X		X		



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** “Guion de Entrevista a Consumidores”

**OBJETIVO:** Recoger los datos de la forma en que se puede implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado como mecanismo autocompositivo de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor desde el punto de vista de los Consumidores.

**DIRIGIDO A:** Consumidores

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Alvarado Villaverde, Karina

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Abogada

---

Karina Alvarado Villaverde

## Apéndice 1C: Instrumentos de recolección de datos



### Guion de entrevista a experto

#### I. Datos Intervinientes:

1.1. Nombre del entrevistado	MARÍA DEL CARMEN PEREA ALVAREZ
1.2. Campo de especialidad	PROTECCIÓN DE CONSUMIDOR
1.3. Fecha de Entrevista	12/8/2016

#### II. Objetivo del instrumento:

Recoger los datos de la forma en que se puede implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado como mecanismo autocompositivo de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor desde el punto de vista de los expertos.

#### III. Estructura del instrumento

Unidad de análisis:	NEGOCIACIÓN O TRANSACCIÓN
Distributiva	
P1	¿El libro de reclamaciones promueve la negociación a través de un proceso comunicacional entre las partes? ¿Por qué?
P2	¿Desde su punto de vista cuál de las partes no permite la comunicación para negociar y llegar a una solución?
P3	¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses comunes? ¿Por qué?
P4	¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses diferentes? ¿Por qué?
P5	¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses contrapuestos? ¿Por qué?
P6	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, donde una de las partes gana y el otro pierde? ¿Por qué?
Colaborativa, integrativa o de suma positiva	
P7	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, donde ambas partes ganan? ¿Por qué?
Unidad de análisis:	MEDIACIÓN
P1	¿El libro de reclamaciones promueve la mediación a través de un proceso voluntario, no adversarial y confidencial entre las partes? ¿Por qué?
P2	Desde su punto de vista profesional para los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que les asista en la mediación a las partes en conflicto? ¿Por qué?
P3	El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de arreglo: ¿Qué opinión le merece dicho rol para la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?



Unidad de análisis:	CONCILIACIÓN
P1	¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando las partes recurren a un tercero, quien los convoca y facilita el reinicio del dialogo? ¿Por qué?
P2	¿Los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones aportarían a que el tercero exponga a modo de sugerencia alternativas de solución? ¿Por qué?
P3	¿Cuál es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos consignados en Libro de Reclamaciones?

#### IV. Fuente

Elaborado por bachiller Kenia Luz De La Cruz Pimentel en base al autor Romero Gálvez (2005), y los otros que complementan.



### Guion de entrevista a experto

#### I. Datos Intervinientes:

1.1. Nombre del entrevistado	Karen Ofelia Gastiburu Alouic
1.2. Campo de especialidad	Derecho
1.3. Fecha de Entrevista	08/10/2016

#### II. Objetivo del instrumento:

Recoger los datos de la forma en que se puede implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado como mecanismo autocompositivo de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor desde el punto de vista de los expertos.

#### III. Estructura del instrumento

Unidad de análisis:	NEGOCIACIÓN O TRANSACCIÓN
Distributiva	
P1	¿El libro de reclamaciones promueve la negociación a través de un proceso comunicacional entre las partes? ¿Por qué?
P2	¿Desde su punto de vista cuál de las partes no permite la comunicación para negociar y llegar a una solución?
P3	¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses comunes? ¿Por qué?
P4	¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses diferentes? ¿Por qué?
P5	¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses contrapuestos? ¿Por qué?
P6	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, donde una de las partes gana y el otro pierde? ¿Por qué?
Colaborativa, integrativa o de suma positiva	
P7	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, donde ambas partes ganan? ¿Por qué?
Unidad de análisis:	MEDIACIÓN
P1	¿El libro de reclamaciones promueve la mediación a través de un proceso voluntario, no adversarial y confidencial entre las partes? ¿Por qué?
P2	Desde su punto de vista profesional para los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que les asista en la mediación a las partes en conflicto? ¿Por qué?
P3	El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de arreglo: ¿Qué opinión le merece dicho rol para la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?



Unidad de análisis:	CONCILIACIÓN
P1	¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando las partes recurren a un tercero, quien los convoca y facilita el reinicio del dialogo? ¿Por qué?
P2	¿Los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones aportarían a que el tercero exponga a modo de sugerencia alternativas de solución? ¿Por qué?
P3	¿Cuál es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos consignados en Libro de Reclamaciones?

#### IV. Fuente

Elaborado por bachiller Kenia Luz De La Cruz Pimentel en base al autor Romero Gálvez (2005), y los otros que complementan.



### Guion de entrevista a experto

#### I. Datos Intervinientes:

1.1. Nombre del entrevistado	MANUEL ALEJANDRO CHIRI NEVADO
1.2. Campo de especialidad	DERECHO
1.3. Fecha de Entrevista	17 / 09 / 2016

#### II. Objetivo del instrumento:

Recoger los datos de la forma en que se puede implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado como mecanismo autocompositivo de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor desde el punto de vista de los expertos.

#### III. Estructura del instrumento

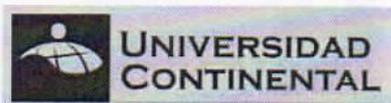
<b>Unidad de análisis:</b>	NEGOCIACIÓN O TRANSACCIÓN
<b>Distributiva</b>	
P1	¿El libro de reclamaciones promueve la negociación a través de un proceso comunicacional entre las partes? ¿Por qué?
P2	¿Desde su punto de vista cuál de las partes no permite la comunicación para negociar y llegar a una solución?
P3	¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses comunes? ¿Por qué?
P4	¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses diferentes? ¿Por qué?
P5	¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses contrapuestos? ¿Por qué?
P6	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, donde una de las partes gana y el otro pierde? ¿Por qué?
<b>Colaborativa, integrativa o de suma positiva</b>	
P7	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, donde ambas partes ganan? ¿Por qué?
<b>Unidad de análisis:</b>	MEDIACIÓN
P1	¿El libro de reclamaciones promueve la mediación a través de un proceso voluntario, no adversarial y confidencial entre las partes? ¿Por qué?
P2	Desde su punto de vista profesional para los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que les asista en la mediación a las partes en conflicto? ¿Por qué?
P3	El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de arreglo: ¿Qué opinión le merece dicho rol para la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?



Unidad de análisis:	CONCILIACIÓN
P1	¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando las partes recurren a un tercero, quien los convoca y facilita el reinicio del dialogo? ¿Por qué?
P2	¿Los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones aportarían a que el tercero exponga a modo de sugerencia alternativas de solución? ¿Por qué?
P3	¿Cuál es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos consignados en Libro de Reclamaciones?

#### IV. Fuente

Elaborado por bachiller Kenia Luz De La Cruz Pimentel en base al autor Romero Gálvez (2005), y los otros que complementan.



### Guion de entrevista a experto

#### I. Datos Intervinientes:

1.1. Nombre del entrevistado	ANDRÓMEDA BARRIENTOS ROBIE
1.2. Campo de especialidad	DERECHO
1.3. Fecha de Entrevista	19/01/17

#### II. Objetivo del instrumento:

Recoger los datos de la forma en que se puede implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado como mecanismo autocompositivo de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor desde el punto de vista de los expertos.

#### III. Estructura del instrumento

Unidad de análisis:	NEGOCIACIÓN O TRANSACCIÓN
<b>Distributiva</b>	
P1	¿El libro de reclamaciones promueve la negociación a través de un proceso comunicacional entre las partes? ¿Por qué?
P2	¿Desde su punto de vista cuál de las partes no permite la comunicación para negociar y llegar a una solución?
P3	¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses comunes? ¿Por qué?
P4	¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses diferentes? ¿Por qué?
P5	¿En su opinión el Libro de Reclamaciones aportaría a una solución a través de la negociación entre las partes con intereses contrapuestos? ¿Por qué?
P6	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, donde una de las partes gana y el otro pierde? ¿Por qué?
<b>Colaborativa, integrativa o de suma positiva</b>	
P7	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, donde ambas partes ganan? ¿Por qué?
Unidad de análisis:	MEDIACIÓN
P1	¿El libro de reclamaciones promueve la mediación a través de un proceso voluntario, no adversarial y confidencial entre las partes? ¿Por qué?
P2	Desde su punto de vista profesional para los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que les asista en la mediación a las partes en conflicto? ¿Por qué?
P3	El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de arreglo: ¿Qué opinión le merece dicho rol para la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?



Unidad de análisis:	CONCILIACIÓN
P1	¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando las partes recurren a un tercero, quien los convoca y facilita el reinicio del dialogo? ¿Por qué?
P2	¿Los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones aportarían a que el tercero exponga a modo de sugerencia alternativas de solución? ¿Por qué?
P3	¿Cuál es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos consignados en Libro de Reclamaciones?

#### IV. Fuente

Elaborado por bachiller Kenia Luz De La Cruz Pimentel en base al autor Romero Gálvez (2005), y los otros que complementan.



### Guion de entrevista a proveedores

#### I. Datos Intervinientes:

1.1. Nombre del entrevistado	Diego Marco Antonio Espinoza Masso
1.2. Campo de especialidad	Transporte
1.3. Fecha de Entrevista	04/11/16.

#### II. Objetivo del instrumento:

Recoger los datos de la forma en que se puede implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado como mecanismo autocompositivo de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor desde el punto de vista de los proveedores.

#### III. Estructura del instrumento

Unidad de análisis:	NEGOCIACIÓN O TRANSACCIÓN
Distributiva	
P1	¿Qué opinión le merece si el Libro de Reclamaciones le permitiera negociar con su cliente para dar una solución a sus reclamos y quejas?
P2	¿Su cliente y su empresa al utilizar el Libro de Reclamaciones tendrían intereses comunes a negociar? ¿Por qué?
P3	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre su empresa y su cliente frente a un reclamo, donde uno de los dos gana y el otro pierde? ¿Por qué?
Colaborativa, integrativa o de suma positiva	
P4	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre su empresa y su cliente frente a un reclamo, donde los dos ganan? ¿Por qué?
Unidad de análisis:	MEDIACIÓN
P1	¿El Libro de Reclamaciones promueve o promovería entre su empresa y su cliente la mediación a través de un proceso voluntario y confidencial para la solución a reclamos? ¿Por qué?
P2	Desde su experiencia en el ámbito empresarial para los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que les asista en la mediación a su empresa y a su cliente frente a un reclamo? ¿Por qué?
P3	El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de solución, promueve y facilita el dialogo entre la empresa y el cliente: ¿Qué opina usted sobre la función del mediador para la solución de los reclamos consignados



	en el libro reclamaciones?
Unidad de análisis:	CONCILIACIÓN
P1	¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando su empresa y su cliente acuden a un conciliador, quien los cita y facilita el inicio del dialogo? ¿Por qué?
P2	¿Los reclamos y las respuestas establecidas en el Libro de Reclamaciones aportarían a que el conciliador sugiera alternativas de solución? ¿Por qué?
P3	¿Cuál es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones de su empresa?

#### IV. Fuente

Elaborado por bachiller Kenia Luz De La Cruz Pimentel en base al autor Romero Gálvez (2005), y los otros que complementan.



### Guion de entrevista a proveedores

#### I. Datos Intervinientes:

1.1. Nombre del entrevistado	Luzmila Durán Marquina
1.2. Campo de especialidad	Hospedaje "Cosmos"
1.3. Fecha de Entrevista	04.11.2016

#### II. Objetivo del instrumento:

Recoger los datos de la forma en que se puede implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado como mecanismo autocompositivo de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor desde el punto de vista de los proveedores.

#### III. Estructura del instrumento

Unidad de análisis:	NEGOCIACIÓN O TRANSACCIÓN
<b>Distributiva</b>	
P1	¿Qué opinión le merece si el Libro de Reclamaciones le permitirá negociar con su cliente para dar una solución a sus reclamos y quejas?
P2	¿Su cliente y su empresa al utilizar el Libro de Reclamaciones tendrían intereses comunes a negociar? ¿Por qué?
P3	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre su empresa y su cliente frente a un reclamo, donde uno de los dos gana y el otro pierde? ¿Por qué?
<b>Colaborativa, integrativa o de suma positiva</b>	
P4	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre su empresa y su cliente frente a un reclamo, donde los dos ganan? ¿Por qué?
Unidad de análisis:	MEDIACIÓN
P1	¿El Libro de Reclamaciones promueve o promovería entre su empresa y su cliente la mediación a través de un proceso voluntario y confidencial para la solución a reclamos? ¿Por qué?
P2	Desde su experiencia empresarial para los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que les asista en la mediación a su empresa y a su cliente frente a un reclamo? ¿Por qué?
P3	El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de solución, promueve y facilita el dialogo entre la empresa y el cliente: ¿Qué opina usted sobre la función del mediador para la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?



	en el libro reclamaciones?
Unidad de análisis:	CONCILIACIÓN
P1	¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando su empresa y su cliente acuden a un conciliador, quien los cita y facilita el inicio del dialogo? ¿Por qué?
P2	¿Los reclamos y las respuestas establecidas en el Libro de Reclamaciones aportarían a que el conciliador sugiera alternativas de solución? ¿Por qué?
P3	¿Cuál es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones de su empresa?

#### IV. Fuente

Elaborado por bachiller Kenia Luz De La Cruz Pimentel en base al autor Romero Gálvez (2005), y los otros que complementan.



### Guion de entrevista a proveedores

#### I. Datos Intervinientes:

1.1. Nombre del entrevistado	DIEGO VILLAVICENCIO MELÉNDEZ
1.2. Campo de especialidad	RESTAURANTE "BUEN PROVECHO"
1.3. Fecha de Entrevista	04-11-2016

#### II. Objetivo del instrumento:

Recoger los datos de la forma en que se puede implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado como mecanismo autocompositivo de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor desde el punto de vista de los proveedores.

#### III. Estructura del instrumento

<b>Unidad de análisis:</b>	NEGOCIACIÓN O TRANSACCIÓN
<b>Distributiva</b>	
P1	¿Qué opinión le merece si el Libro de Reclamaciones le permitirá negociar con su cliente para dar una solución a sus reclamos y quejas?
P2	¿Su cliente y su empresa al utilizar el Libro de Reclamaciones tendrían intereses comunes a negociar? ¿Por qué?
P3	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre su empresa y su cliente frente a un reclamo, donde uno de los dos gana y el otro pierde? ¿Por qué?
<b>Colaborativa, integrativa o de suma positiva</b>	
P4	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre su empresa y su cliente frente a un reclamo, donde los dos ganan? ¿Por qué?
<b>Unidad de análisis:</b>	MEDIACIÓN
P1	¿El Libro de Reclamaciones promueve o promovería entre su empresa y su cliente la mediación a través de un proceso voluntario y confidencial para la solución a reclamos? ¿Por qué?
P2	Desde su experiencia empresarial para los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que les asista en la mediación a su empresa y a su cliente frente a un reclamo? ¿Por qué?
P3	El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de solución, promueve y facilita el dialogo entre la empresa y el cliente: ¿Qué opina usted sobre la función del mediador para la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?



	en el libro reclamaciones?
Unidad de análisis:	CONCILIACIÓN
P1	¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando su empresa y su cliente acuden a un conciliador, quien los cita y facilita el inicio del dialogo? ¿Por qué?
P2	¿Los reclamos y las respuestas establecidas en el Libro de Reclamaciones aportarían a que el conciliador sugiera alternativas de solución? ¿Por qué?
P3	¿Cuál es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones de su empresa?

#### IV. Fuente

Elaborado por bachiller Kenia Luz De La Cruz Pimentel en base al autor Romero Gálvez (2005), y los otros que complementan.



### Guion de entrevista a proveedores

#### I. Datos Intervinientes:

1.1. Nombre del entrevistado	LEONID GUEVARA GOMEZ
1.2. Campo de especialidad	HELADOS - BIO FRESH E.I.R.L.
1.3. Fecha de Entrevista	07 NOV 2016 GERENTE DE PRODUCCIÓN

#### II. Objetivo del instrumento:

Recoger los datos de la forma en que se puede implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado como mecanismo autocompositivo de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor desde el punto de vista de los proveedores.

#### III. Estructura del instrumento

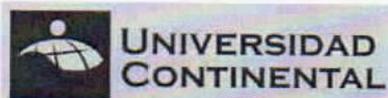
Unidad de análisis:	NEGOCIACIÓN O TRANSACCIÓN
Distributiva	
P1	¿Qué opinión le merece si el Libro de Reclamaciones le permitiera negociar con su cliente para dar una solución a sus reclamos y quejas?
P2	¿Su cliente y su empresa al utilizar el Libro de Reclamaciones tendrían intereses comunes a negociar? ¿Por qué?
P3	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre su empresa y su cliente frente a un reclamo, donde uno de los dos gana y el otro pierde? ¿Por qué?
Colaborativa, integrativa o de suma positiva	
P4	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre su empresa y su cliente frente a un reclamo, donde los dos ganan? ¿Por qué?
Unidad de análisis:	MEDIACIÓN
P1	¿El Libro de Reclamaciones promueve o promovería entre su empresa y su cliente la mediación a través de un proceso voluntario y confidencial para la solución a reclamos? ¿Por qué?
P2	Desde su experiencia en el ámbito empresarial para los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que les asista en la mediación a su empresa y a su cliente frente a un reclamo? ¿Por qué?
P3	El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de solución, promueve y facilita el dialogo entre la empresa y el cliente: ¿Qué opina usted sobre la función del mediador para la solución de los reclamos consignados



	en el libro reclamaciones?
Unidad de análisis:	CONCILIACIÓN
P1	¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando su empresa y su cliente acuden a un conciliador, quien los cita y facilita el inicio del dialogo? ¿Por qué?
P2	¿Los reclamos y las respuestas establecidas en el Libro de Reclamaciones aportarían a que el conciliador sugiera alternativas de solución? ¿Por qué?
P3	¿Cuál es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos consignados en el Libro de Reclamaciones de su empresa?

#### IV. Fuente

Elaborado por bachiller Kenia Luz De La Cruz Pimentel en base al autor Romero Gálvez (2005), y los otros que complementan.



### Guion de entrevista a consumidores

#### I. Datos Intervinientes:

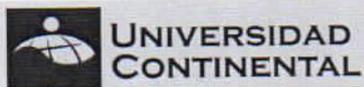
1.1. Nombre del entrevistado	Milagros Yareth Ardeaga Duran
1.2. Campo de especialidad	Consumidor
1.3. Fecha de Entrevista	24.10.2016

#### II. Objetivo del instrumento:

Recoger los datos de la forma en que se puede implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado como mecanismo autocompositivo de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor desde el punto de vista de los consumidores.

#### III. Estructura del instrumento

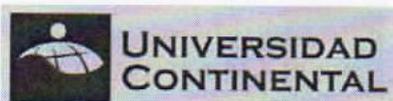
<b>Unidad de análisis:</b>	NEGOCIACIÓN O TRANSACCIÓN
<b>Distributiva</b>	
P1	¿Qué opina usted si el Libro de Reclamaciones le permitiera tener una solución rápida de parte del proveedor a sus reclamos mediante una negociación? ¿Por qué?
P2	¿Usted como cliente al utilizar el Libro de Reclamaciones para reclamar y la empresa, ambos tendrían intereses comunes a negociar? ¿Por qué?
P3	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre usted y la empresa frente a su reclamo, donde uno gana y el otro pierde? ¿Por qué?
<b>Colaborativa, integrativa o de suma positiva</b>	
P4	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre usted y la empresa frente a su reclamo, donde ambos ganan? ¿Por qué?
<b>Unidad de análisis:</b>	MEDIACIÓN
P1	¿El Libro de Reclamaciones promueve o promovería entre usted y la empresa la mediación a través de un proceso voluntario y confidencial para una solución a su reclamo? ¿Por qué?
P2	En su opinión: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que les asista en la mediación a usted y a la empresa frente a su reclamo? ¿Por qué?
P3	El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de solución, promueve y facilita el dialogo entre la empresa y usted como cliente: ¿Qué opina usted sobre la función del mediador para la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?
<b>Unidad de análisis:</b>	CONCILIACIÓN
P1	¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando usted y la empresa



P1	¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando usted y la empresa acuden a un conciliador, quien los cita a una reunión y facilita el inicio del dialogo? ¿Por qué?
P2	¿Los reclamos y las respuestas escritas en el Libro de Reclamaciones ayudarían a que el conciliador sugiera alternativas de solución? ¿Por qué?
P3	¿Cuál considera que es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos que usted detallaría en el Libro de Reclamaciones de la empresa?

#### IV. Fuente

Elaborado por bachiller Kenia Luz De La Cruz Pimentel en base al autor Romero Gálvez (2005), y los otros que complementan.



### Guion de entrevista a consumidores

#### I. Datos Intervinientes:

1.1. Nombre del entrevistado	CRISTINA VERONICA PACHECO LANTOY
1.2. Campo de especialidad	CONSUMIDOR
1.3. Fecha de Entrevista	25.10.16

#### II. Objetivo del instrumento:

Recoger los datos de la forma en que se puede implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado como mecanismo autocompositivo de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor desde el punto de vista de los consumidores.

#### III. Estructura del instrumento

<b>Unidad de análisis:</b>	NEGOCIACIÓN O TRANSACCIÓN
<b>Distributiva</b>	
P1	¿Qué opina usted si el Libro de Reclamaciones le permitiera tener una solución rápida de parte del proveedor a sus reclamos mediante una negociación? ¿Por qué?
P2	¿Usted como cliente al utilizar el Libro de Reclamaciones para reclamar y la empresa, ambos tendrían intereses comunes a negociar? ¿Por qué?
P3	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre usted y la empresa frente a su reclamo, donde uno gana y el otro pierde? ¿Por qué?
<b>Colaborativa, integrativa o de suma positiva</b>	
P4	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre usted y la empresa frente a su reclamo, donde ambos ganan? ¿Por qué?
<b>Unidad de análisis:</b>	MEDIACIÓN
P1	¿El Libro de Reclamaciones promueve o promovería entre usted y la empresa la mediación a través de un proceso voluntario y confidencial para una solución a su reclamo? ¿Por qué?
P2	En su opinión: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que les asista en la mediación a usted y a la empresa frente a su reclamo? ¿Por qué?
P3	El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de solución, promueve y facilita el dialogo entre la empresa y usted como cliente: ¿Qué opina usted sobre la función del mediador para la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?
<b>Unidad de análisis:</b>	CONCILIACIÓN
P1	¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando usted y la empresa



P1	¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando usted y la empresa acuden a un conciliador, quien los cita a una reunión y facilita el inicio del dialogo? ¿Por qué?
P2	¿Los reclamos y las respuestas escritas en el Libro de Reclamaciones ayudarían a que el conciliador sugiera alternativas de solución? ¿Por qué?
P3	¿Cuál considera que es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos que usted detallaría en el Libro de Reclamaciones de la empresa?

#### IV. Fuente

Elaborado por bachiller Kenia Luz De La Cruz Pimentel en base al autor Romero Gálvez (2005), y los otros que complementan.



### Guion de entrevista a consumidores

#### I. Datos Intervinientes:

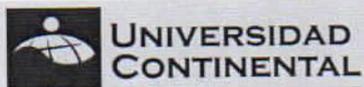
1.1. Nombre del entrevistado	Rebeca Juliana Rodríguez Porta
1.2. Campo de especialidad	Consumidor
1.3. Fecha de Entrevista	04. 11. 2016

#### II. Objetivo del instrumento:

Recoger los datos de la forma en que se puede implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado como mecanismo autocompositivo de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor desde el punto de vista de los consumidores.

#### III. Estructura del instrumento

Unidad de análisis:	NEGOCIACIÓN O TRANSACCIÓN
Distributiva	
P1	¿Qué opina usted si el Libro de Reclamaciones le permitiera tener una solución rápida de parte del proveedor a sus reclamos mediante una negociación? ¿Por qué?
P2	¿Usted como cliente al utilizar el Libro de Reclamaciones para reclamar y la empresa, ambos tendrían intereses comunes a negociar? ¿Por qué? <i>Si hay intereses comunes</i>
P3	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre usted y la empresa frente a su reclamo, donde uno gana y el otro pierde? ¿Por qué?
Colaborativa, integrativa o de suma positiva	
P4	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre usted y la empresa frente a su reclamo, donde ambos ganan? ¿Por qué?
Unidad de análisis:	MEDIACIÓN
P1	¿El Libro de Reclamaciones promueve o promovería entre usted y la empresa la mediación a través de un <u>proceso voluntario y confidencial</u> para una solución a su reclamo? ¿Por qué?
P2	En su opinión: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que les asista en la mediación a usted y a la empresa frente a su reclamo? ¿Por qué?
P3	El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de solución, promueve y facilita el dialogo entre la empresa y usted como cliente: ¿Qué opina usted sobre la función del mediador para la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?
Unidad de análisis:	CONCILIACIÓN



P1	¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando usted y la empresa acuden a un conciliador, quien los cita a una reunión y facilita el inicio del dialogo? ¿Por qué?
P2	¿Los reclamos y las respuestas escritas en el Libro de Reclamaciones ayudarían a que el conciliador sugiera alternativas de solución? ¿Por qué?
P3	¿Cuál considera que es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos que usted detallaría en el Libro de Reclamaciones de la empresa?

#### IV. Fuente

Elaborado por bachiller Kenia Luz De La Cruz Pimentel en base al autor Romero Gálvez (2005), y los otros que complementan.



### Guion de entrevista a consumidores

#### I. Datos Intervinientes:

1.1. Nombre del entrevistado	ERINA LUZ FLOREZ VÁSQUEZ
1.2. Campo de especialidad	CONSUMIDOR
1.3. Fecha de Entrevista	27-03-17

#### II. Objetivo del instrumento:

Recoger los datos de la forma en que se puede implementar el Libro de Reclamaciones en el sector privado como mecanismo autocompositivo de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor desde el punto de vista de los consumidores.

#### III. Estructura del instrumento

<b>Unidad de análisis:</b>	NEGOCIACIÓN O TRANSACCIÓN
<b>Distributiva</b>	
P1	¿Qué opina usted si el Libro de Reclamaciones le permitiera tener una solución rápida de parte del proveedor a sus reclamos mediante una negociación? ¿Por qué?
P2	¿Usted como cliente al utilizar el Libro de Reclamaciones para reclamar y la empresa, ambos tendrían intereses comunes a negociar? ¿Por qué?
P3	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre usted y la empresa frente a su reclamo, donde uno gana y el otro pierde? ¿Por qué?
<b>Colaborativa, integrativa o de suma positiva</b>	
P4	¿El Libro de Reclamaciones sería un instrumento para la negociación, entre usted y la empresa frente a su reclamo, donde ambos ganan? ¿Por qué?
<b>Unidad de análisis:</b>	MEDIACIÓN
P1	¿El Libro de Reclamaciones promueve o promovería entre usted y la empresa la mediación a través de un proceso voluntario y confidencial para una solución a su reclamo? ¿Por qué?
P2	En su opinión: ¿Quién sería el tercero imparcial sin poder de decisión que les asista en la mediación a usted y a la empresa frente a su reclamo? ¿Por qué?
P3	El mediador no asesora, ni aconseja, ni emite opinión, ni propone fórmulas de solución, promueve y facilita el dialogo entre la empresa y usted como cliente: ¿Qué opina usted sobre la función del mediador para la solución de los reclamos consignados en el libro reclamaciones?
<b>Unidad de análisis:</b>	CONCILIACIÓN
P1	¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando usted y la empresa



P1	¿El Libro de Reclamaciones promueve la conciliación cuando usted y la empresa acuden a un conciliador, quien los cita a una reunión y facilita el inicio del dialogo? ¿Por qué?
P2	¿Los reclamos y las respuestas escritas en el Libro de Reclamaciones ayudarían a que el conciliador sugiera alternativas de solución? ¿Por qué?
P3	¿Cuál considera que es la finalidad de la propuesta de solución del conciliador para los reclamos que usted detallaría en el Libro de Reclamaciones de la empresa?

#### IV. Fuente

Elaborado por bachiller Kenia Luz De La Cruz Pimentel en base al autor Romero Gálvez (2005), y los otros que complementan.

### Apéndice 1D: Solicitud de acceso a la información pública

**Indecopi**  
RECIBIDO

2019 MAR -1 PM 3: 58

<b>Indecopi</b> USO INTERNO	FOLIO 61 N° REG	Código: F-SAC-07
	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Versión: 01
	ORI JUNIN	Fecha: 2015-08-05
		Página: 1 de 1

#### Anexo del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

ANEXO - DECRETO SUPREMO N° 072-2003-PCM

(El Decreto Supremo de la referencia se publicó en la edición del 7 de agosto de 2003, página 249373)

<b>Indecopi</b>	<b>SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA</b> (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM)	N° de REGISTRO
FORMULARIO		

I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACION:

II. DATOS DEL SOLICITANTE:

APELLIDOS Y NOMBRES / RAZON SOCIAL DE LA CRUZ PIMENTEL KENDIA LUZ		DOCUMENTO DE IDENTIDAD D.N.I./I.M./C.E./OTRO 46626929	
DOMICILIO:			
AV./CALLE/JR./PSJ. JA. JARCEBANDRE	N° DPTO./INT. 936	DISTRITO CHILCA	URBANIZACION -
PROVINCIA HUANCAYO	DEPARTAMENTO JUNIN	Correo Electrónico kenia.delacruz.p@gmail.com	TELEFONO 945623233

III. INFORMACION SOLICITADA

NÚMERO DE CAPACITACIONES QUE SE EFECTUARON SOBRE EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE FEBRERO 2012 A DICIEMBRE 2012 (01-01-2012 A 31-12-2012) DIRIGIDO A PROVEEDORES DE SERVICIOS Y PRODUCTOS, ASÍ COMO AQUELLOS DIRIGIDOS A CONSUMIDORES, EN LA REGIÓN JUNÍN. PRECISAR NÚMERO DE PARTICIPANTES POR CADA CAPACITACIÓN

IV. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACION:

ORI JUNIN

V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACION (MARCAR CON UN "X")

Copia simple  Diskette  CD  Correo Electrónico  Otro

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA CRUZ PIMENTEL KENDIA LUZ	FECHA Y HORA DE RECEPCION
FIRMA	

OBSERVACIONES: .....



Servicio de Atención al Ciudadano  
Central Telefónica: 080044040 + opción 6 + 6401  
e-mail: [dquzman@indecopi.gob.pe](mailto:dquzman@indecopi.gob.pe)

**URGENTE  
CARGO**

**CARGO DE RECEPCIÓN**

Importante: llene Ud. con su puño y letra **TODOS** los campos

Nombre: \_\_\_\_\_

Apellidos: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_ Vínculo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

La persona que recibió el documento mostró su

DNI Si:  No:

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

**CARTA N° 00657-2019/SAC-INDECOPI-JUN**

Huancayo, 14 de marzo de 2019

**Señora**  
**KENIA LUZ DE LA CRUZ PIMENTEL**  
Jr. Jorge Basadre N° 536  
**Chilca.-**

**Referencia:** Expediente N° 0005-2019/AIP-INDECOPI-JUN

De mi consideración:

Me dirijo a usted, en atención a su solicitud presentada el 26 de febrero de 2019, en el marco de lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Decreto Supremo N° 043-2003-PCM publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 24 de abril de 2003) y la Ley 27806<sup>1</sup>, obliga a las entidades de la Administración Pública a proporcionar información que efectivamente mantengan en su poder no así a procesarla u organizarla de una forma particular. Adicionalmente el artículo 13° de la citada Ley establece expresamente que la entidad se encontrará exonerada de entregar aquella información con la que no cuente o no tenga la obligación de contar al momento de efectuar el pedido<sup>2</sup>.

En ese sentido, se procedió a solicitar la información requerida al área del servicio de Atención al ciudadano (SAC), quienes indicaron que no cuentan con data respecto al número de capacitaciones por el tema del Libro de Reclamaciones de los años 2012 al 2016; asimismo, informaron que el número de capacitaciones sobre este tema en los años 2017 al 2018 y no se puede distinguir el número de proveedores o consumidores, ya que la misma fue brindada al público en general y es el siguiente:

2017: 1 capacitación – 23 usuarios

2018: 1 capacitación – 30 usuarios

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

Atentamente,



**Karina Alvarado Villaverde**  
Jefa  
Oficina Regional del Indecopi Junín

KAV/dkg

<sup>1</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo 043-2003-PCM, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 24 de abril de 2003.

<sup>2</sup> DECRETO SUPREMO 043-2003-PCM. TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY NRO 27806, LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA.

Artículo 13.- Denegatoria de acceso

(...)

La solicitud de información no implica la obligación de las entidades de la Administración Pública de crear o producir información con la que no cuente o no tenga obligación de contar al momento de efectuarse el pedido. En este caso, la entidad de la Administración Pública deberá comunicar por escrito que la denegatoria de la solicitud se debe a la inexistencia de datos en su poder respecto de la información solicitada.



2015 MAR -1 PM 3:50

	<b>Solicitud de Acceso a la Información Pública</b>	Código: F-SAC-07
		Versión: 01 Fecha: 2015-08-05 Página: 1 de 1
USO INTERNO		

**Anexo del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública**

ANEXO - DECRETO SUPREMO N° 072-2003-PCM

(El Decreto Supremo de la referencia se publicó en la edición del 7 de agosto de 2003, página 249373)

	<b>SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA</b> (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM)	N° de REGISTRO
		FORMULARIO

**I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACION:**

**II. DATOS DEL SOLICITANTE:**

APELLIDOS Y NOMBRES 1 RAZON SOCIAL <i>DE LA CRUZ PIMENTEL KEVIN LUZ</i>		DOCUMENTO DE IDENTIDAD D.N.I./I.M./C.E./OTRO <i>46626925</i>	
DOMICILIO: AV/CALLE/JR./PSJ.      N°/ DPTO./INT.      DISTRITO      URBANIZACION			
<i>JORGE BASADRE</i>		<i>536</i>	
<i>CHILCA</i>		-	
PROVINCIA      DEPARTAMENTO      Correo Electrónico      TELEFONO			
<i>Huancayo</i>		<i>Junín</i>	
-		<i>kenia.delacruz.pe@gmail.com</i>	
-		<i>945683233</i>	

**III. INFORMACION SOLICITADA**

*NUMERO DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES INSREGISTRADOS EN LA REGION JUNIN SOBRE LA IMPLEMENTACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, SU RESPECTIVO AVISO Y OTROS VINCULADOS A DICHO REGISTRO (FORMATO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES, RECLAMOS SIN RESPUESTA, LIBRO DE RESPALDO) EFECTUADOS DEL 01 DE ENERO DE 2012 A 31 DE DICIEMBRE DE 2013.*

**IV. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACION:**

*DRJ JUNIN*

**V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACION (MARCAR CON UN "X")**

Copia simple       Diskette       CD       Correo Electrónico       Otro

APELLIDOS Y NOMBRES <i>DE LA CRUZ PIMENTEL KEVIN LUZ</i>	FECHA Y HORA DE RECEPCION
FIRMA <i>[Signature]</i>	

OBSERVACIONES: .....



Servicio de Atención al Ciudadano  
Central Telefónica: 080044040 + opción 6 + 6401  
e-mail: [dquzman@indecopi.gob.pe](mailto:dquzman@indecopi.gob.pe)

**URGENTE  
CARGO**

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

CARGO DE RECEPCIÓN	
<i>Importante: llene Ud. con su puño y letra TODOS los campos</i>	
Nombre:	_____
Apellidos:	_____
Firma:	_____
DNI:	_____ Vínculo: _____
Fecha:	_____ Hora: _____
La persona que recibió el documento mostró su DNI Si: <input type="checkbox"/> No: <input type="checkbox"/>	

**CARTA N° 00659-2019/SAC-INDECOPI-JUN**

Huancayo, 14 de marzo de 2019

**Señora**  
**KENIA LUZ DE LA CRUZ PIMENTEL**  
Jr. Jorge Basadre N° 536  
**Chilca -**

**Referencia:** Expediente N° 0007-2019/AIP-INDECOPI-JUN

De mi consideración:

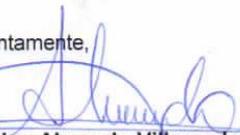
Me dirijo a usted, en atención a su solicitud presentada el 26 de febrero de 2019, en el marco de lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Decreto Supremo N° 043-2003-PCM publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 24 de abril de 2003) y la Ley 27806<sup>1</sup>, obliga a las entidades de la Administración Pública a proporcionar información que efectivamente mantengan en su poder no así a procesarla u organizarla de una forma particular. Adicionalmente el artículo 13° de la citada Ley establece expresamente que la entidad se encontrará exonerada de entregar aquella información con la que no cuente o no tenga la obligación de contar al momento de efectuar el pedido<sup>2</sup>.

En ese sentido, se procedió a solicitar la información requerida a la Comisión con delegación en Protección al Consumidor (CPC), área de Supervisión y Fiscalización; quienes indicaron que no cuentan con data respecto al número de establecimientos inspeccionados por el tema del Libro de Reclamaciones en los años 2012 al 2014; asimismo, informaron que el número de establecimientos inspeccionados sobre este tema en los años 2015 al 2018 es el siguiente:

2015: 19 establecimientos.  
2016: 18 establecimientos.  
2017: 6 establecimientos.  
2018: 12 establecimientos.

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

Atentamente,

  
**Karina Alvarado Villaverde**  
Jefa  
Oficina Regional del Indecopi Junín

KAV/dkg

<sup>1</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo 043-2003-PCM, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 24 de abril de 2003.

<sup>2</sup> DECRETO SUPREMO 043-2003-PCM. TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY NRO 27806, LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA.

Artículo 13.- Denegatoria de acceso

(...)

La solicitud de información no implica la obligación de las entidades de la Administración Pública de crear o producir información con la que no cuente o no tenga obligación de contar al momento de efectuarse el pedido. En este caso, la entidad de la Administración Pública deberá comunicar por escrito que la denegatoria de la solicitud se debe a la inexistencia de datos en su poder respecto de la información solicitada.

**Indecopi**  
RECIBIDO

2015 MAR -1 PM 3: 59

 USO INTERNO	FOLIO <u>01</u> N° REG Solicitud de Acceso a la Información Pública CRI JUNIN	Código: F-SAC-0
		Versión: 01
		Fecha: 2015-08-01
		Página: 1 de 1

Anexo del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública  
ANEXO - DECRETO SUPREMO N° 072-2003-PCM

(El Decreto Supremo de la referencia se publicó en la edición del 7 de agosto de 2003, página 249373)

 FORMULARIO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM)	N° de REGISTRO

I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACION:

II. DATOS DEL SOLICITANTE:

APELLIDOS Y NOMBRES / RAZON SOCIAL DELA CRUZ PIMENTEL KERVIS LUZ		DOCUMENTO DE IDENTIDAD D.N.I./I.M./C.E./OTRO 46626925	
DOMICILIO: AV./CALLE/JR./PSJ.			
TORRE BASADRE	N° DPTO./INT. 536	DISTRITO Chilca	URBANIZACION
PROVINCIA Huancayo	DEPARTAMENTO Junín	Correo Electrónico keravidelacruz.pe@gmail.com	TELEFONO 945683233

III. INFORMACION SOLICITADA

NUMERO DE DENUNCIAS TRATADAS EN LA REGION JUNIN, POR IMPROBACIONES VINCULADAS AL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA OPA Y COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR. PRECISAR NUMERO DE EXPEDIENTE, RESOLUCION, INTERACCION, ESTADO ACTUAL, SANCION Y FORMA DE CONCLUSION DEL PERIODO 1 DE ENERO DEL 2012 A 31 DE DICIEMBRE DE 2012.

IV. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACION:

CRI JUNIN

V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACION (MARCAR CON UN "X")

Copia simple  Diskette  CD  Correo Electrónico  Otro

APELLIDOS Y NOMBRES DELA CRUZ PIMENTEL KERVIS LUZ	FECHA Y HORA DE RECEPCION
FIRMA <u>[Firma]</u>	[Espacio vacío]

OBSERVACIONES: .....



Servicio de Atención al Ciudadano  
Central Telefónica: 080044040 + opción 6 + 6407  
e-mail: [dquzman@indecopi.gob.pe](mailto:dquzman@indecopi.gob.pe)

**URGENTE  
CARGO**

**CARGO DE RECEPCIÓN**

Importante: llene Ud. con su puño y letra T los campos

Nombre: \_\_\_\_\_

Apellidos: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_ Vínculo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

La persona que recibió el documento most

DNI Si: \_\_\_\_ No: \_\_\_\_

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

**CARTA N° 00658-2019/SAC-INDECOPI-JUN**

Huancayo, 14 de marzo de 2019

**Señora**  
**KENIA LUZ DE LA CRUZ PIMENTEL**  
Jr. Jorge Basadre N° 536  
**Chilca.-**

**Referencia:** Expediente N° 0006-2019/AIP-INDECOPI-JUN

De mi consideración:

Me dirijo a usted, en atención a su solicitud presentada el 01 de marzo de 2019, en el marco de lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Decreto Supremo N° 043-2003-PCM publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 24 de abril de 2003) y la Ley 27806<sup>1</sup>, obliga a las entidades de la Administración Pública a proporcionar información que efectivamente mantengan en su poder no así a procesarla u organizarla de una forma particular. Adicionalmente el artículo 13° de la citada Ley establece expresamente que la entidad se encontrará exonerada de entregar aquella información con la que no cuente o no tenga la obligación de contar al momento de efectuar el pedido<sup>2</sup>.

En ese sentido, se procedió a solicitar la información requerida a la Comisión con delegación en Protección al Consumidor (CPC); quien nos remitió la información que se adjunta al presente en formato PDF y precisaron que, se generó la data respecto a todas las denuncias (de parte y oficio) presentadas en los años 2012 al 2018; en ese sentido, respecto a la información solicitada en relación al libro de reclamaciones informar a la usuaria que no poseemos un registro en función a los parámetros solicitados, ya que el listado que arroja el sistema no genera filtros para poder identificar cuál de ellas están vinculadas a infracciones por el libro de reclamaciones, por tal motivo, en el listado se está proporcionando el número de Resolución Final a efecto de que la usuaria pueda acceder a las mismas, para lo cual deberá visitar el buscador de resoluciones de la página web del Indecopi.

<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

Por su parte el Órgano Resolutivo de procedimientos Sumarísimos- OPS, preciso que cuenta con la información solicitada por la interesada en los términos requeridos del periodo 2018, más no durante el periodo 2012 al 2017; no obstante, se adjunta un listado de todas las denuncias registradas desde el 2012 hasta el 2017.

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

<sup>1</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo 043-2003-PCM, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 24 de abril de 2003.

<sup>2</sup> DECRETO SUPREMO 043-2003-PCM. TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY NRO 27806, LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA.

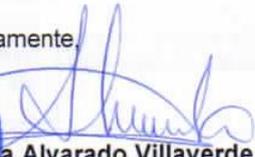
Artículo 13.- Denegatoria de acceso  
(...)

La solicitud de información no implica la obligación de las entidades de la Administración Pública de crear o producir información con la que no cuente o no tenga obligación de contar al momento de efectuarse el pedido. En este caso, la entidad de la Administración Pública deberá comunicar por escrito que la denegatoria de la solicitud se debe a la inexistencia de datos en su poder respecto de la información solicitada.



Servicio de Atención al Ciudadano  
Central Telefónica: 080044040 + opción 6 + 6401  
e-mail: [dguzman@indecopi.gob.pe](mailto:dguzman@indecopi.gob.pe)

Atentamente,



**Karina Alvarado Villaverde**  
Jefa  
Oficina Regional del Indecopi Junín

A circular official stamp of the Regional Office of Indecopi Junín. The stamp contains the text 'Indecopi JUNIN' in the center, with 'Junín' written below it. The outer ring of the stamp contains the text 'Oficina Regional del Indecopi Junín' and 'Junín' at the bottom.

KAV/dkgv  
Archivo Excel remitido por CPC (47 folios)  
Archivo Excel remitido por OPS (1 folio)

#	AREA	LUGAR DE PRESENTACION	TIPO DE EXPEDIENTE	AÑO PRESENTACION	NRO EXPEDIENTE	F. PRESENTACION	DENUNCIANTES	DENUNCIADOS / ADMINISTRADOS	TIPO NRO DOCUMENTO	HECHO INFRACTOR	CONCLUSION	TIPO DE SANCION	NRO RESOLUCION FINAL	F. RESOLUCION FINAL
31	CPC-JUN	JUNIN	DENUNCIA	2017	000177-2017/CPC-INDECOPI-JUN	2017-08-14	ESTRADA GRAZA, RONAL	BANCO DE CREDITO DEL PERU S.A	RUC: 20100047218	LIBRO DE RECLAMACIONES - OTROS	INFUNDADA		00000665-2018/STACPC-INDECOPI-JUN	2018-02-16
53	CPC-JUN	LAMBAYEQUE	DENUNCIA	2017	000201-2017/CPC-INDECOPI-JUN	2017-09-14	CABALLERO BURGOS, CARLOS ALBERTO	L.C. BUSRE S.A.C.	RUC: 20131300353	LIBRO DE RECLAMACIONES - HOJAS NO CUMPLEN CON	FUNDADA	MULTA	00000226-2018/BCPC-INDECOPI-JUN	2018-05-08
60	CPC-JUN	JUNIN	DENUNCIA	2017	000208-2017/CPC-INDECOPI-JUN	2017-09-27	TUPAC SANTOS, ALBERTO JOSE	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JEHOVA JIREH - DIOS	RUC: 20486878496	LIBRO DE RECLAMACIONES NEGATIVA DE ENTREGA DEL	FUNDADA	MULTA	00000232-2018/BCPC-INDECOPI-JUN	2018-05-08
75	CPC-JUN	JUNIN	DENUNCIA	2017	000223-2017/CPC-INDECOPI-JUN	2017-11-02	GARCIA SILVERA, ELI CARLOS	EXPRESO MOLINA UNION S.A.C.	RUC: 20120550137	LIBRO DE RECLAMACIONES HOJAS NO CUMPLEN CON	FUNDADA	AMONESTACION	00000240-2018/BCPC-INDECOPI-JUN	2018-05-08
116	CPC-JUN	JUNIN	DENUNCIA	2017	000251-2017/CPC-INDECOPI-JUN	2017-12-04	REATEGUI TORRES, NANCY	EGG GSTIR CAROLINA LUCIA	RUC: 10043391327	LIBRO DE RECLAMACIONES NEGATIVA DE ENTREGA DEL	FUNDADA	MULTA	00000381-2018/BCPC-INDECOPI-JUN	2018-08-03
154	CPC-JUN	JUNIN	DENUNCIA	2016	000127-2016/CPC-INDECOPI-JUN	2016-08-29	SANCHEZ VILCAHUAMAN, JANETH CITA	INDUSTRIA COMERCIO & FERRETERIA STEHEFANY E.I.R.L.	RUC: 20486131951	LIBRO DE RECLAMACIONES ESTABLECIMIENTO NO	IMPROCEDENTE		00000086-2018/STACPC-INDECOPI-JUN	2018-03-02
157	CPC-JUN	JUNIN	DENUNCIA	2018	000001-2018/CPC-INDECOPI-JUN	2018-01-03	CANCHANYA BASCOR, MIGUEL / ROMANI HIJAROCC, JUANITA	FINANCIERA QAPAQ S.A.	RUC: 20521308321	LIBRO DE RECLAMACIONES - OTROS	IMPROCEDENTE		00000479-2018/BCPC-INDECOPI-JUN	2018-10-18
160	CPC-JUN	HUANUCO	DENUNCIA	2018	000003-2018/CPC-INDECOPI-JUN	2018-01-04	PALOMINO DAVILA, MARGARITA / MEZA SALCEDO, JULIAN	ESTRELLA POLAR SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	RUC: 20108868277	LIBRO DE RECLAMACIONES ESTABLECIMIENTO NO	FUNDADA		00000387-2018/BCPC-INDECOPI-JUN	2018-06-10
207	CPC-JUN	HUANUCO	DENUNCIA	2018	000017-2018/CPC-INDECOPI-JUN	2018-01-25	BALDEON PALACIOS, MERCEDES	INTRALOT DE PERU S.A.	RUC: 20506005121	LIBRO DE RECLAMACIONES NEGATIVA DE ENTREGA DEL	INFUNDADA		00000480-2018/BCPC-INDECOPI-JUN	2018-10-18
227	CPC-JUN	JUNIN	SANCIONADOR POR INICIATIVA DE LA AUTORIDAD	2018	000001-2018/CPC-INDECOPI-JUN-SIA	2018-02-02	INDECOPI	EMPRESA DE SERVICIOS MULTIPLES Y TURISMO PAQUEÑO INN SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	RUC: 20486129621	LIBRO DE RECLAMACIONES ESTABLECIMIENTO NO CUENTA CON LIBRO	SANCION CON MEDIDA CORRECTIVA	MULTA	00000342-2018/BCPC-INDECOPI-JUN	2018-06-28
227	CPC-JUN	JUNIN	SANCIONADOR POR INICIATIVA DE LA AUTORIDAD	2018	000001-2018/CPC-INDECOPI-JUN-SIA	2018-02-02	INDECOPI	EMPRESA DE SERVICIOS MULTIPLES Y TURISMO PAQUEÑO INN SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	RUC: 20486129621	LIBRO DE RECLAMACIONES ESTABLECIMIENTO NO CUENTA CON AVISO	SANCION CON MEDIDA CORRECTIVA	MULTA	00000342-2018/BCPC-INDECOPI-JUN	2018-06-28
316	CPC-JUN	JUNIN	DENUNCIA	2018	000048-2018/CPC-INDECOPI-JUN	2018-03-16	SERVA BELLO, LIZ ESTELA	CINEPLEX S.A.	RUC: 20429663581	LIBRO DE RECLAMACIONES NEGATIVA DE ENTREGA DEL	INFUNDADA		00000501-2018/BCPC-INDECOPI-JUN	2018-11-08
318	CPC-JUN	JUNIN	DENUNCIA	2018	000048-2018/CPC-INDECOPI-JUN	2018-03-19	TORRE MENDOZA, ROCIO	SUPERMERCADOS PERUANOS SOCIEDAD ANONIMA "O" S.P.S.A	RUC: 20100070970	LIBRO DE RECLAMACIONES NEGATIVA DE ENTREGA DEL	FUNDADA	MULTA	00000502-2018/BCPC-INDECOPI-JUN	2018-11-08
319	CPC-JUN	JUNIN	DENUNCIA	2018	000049-2018/CPC-INDECOPI-JUN	2018-03-21	MEDINA AZABACHE, ANDI WILMER / FLORES REY, GERARDO MOISES	UNIVERSIDAD CONTINENTAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	RUC: 20319383221	LIBRO DE RECLAMACIONES NEGATIVA DE ENTREGA DEL	FUNDADA	MULTA	00000503-2018/BCPC-INDECOPI-JUN	2018-11-08
331	CPC-JUN	JUNIN	DENUNCIA	2018	000052-2018/CPC-INDECOPI-JUN	2018-04-02	CARMEN	ESTABLISH CONSTRUCTORA INMOBILIARIA E.I.R.L.	RUC: 20568110367	LIBRO DE RECLAMACIONES NEGATIVA DE ENTREGA DEL	INFUNDADA		00000505-2018/BCPC-INDECOPI-JUN	2018-11-08
332	CPC-JUN	JUNIN	SANCIONADOR POR INICIATIVA DE LA AUTORIDAD	2017	000002-2017/CPC-INDECOPI-JUN-SIA	2017-01-19	INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL	OLVA COURIER S.A.C.	RUC: 20100686814	LIBRO DE RECLAMACIONES ESTABLECIMIENTO NO CUENTA CON LIBRO	SANCION SIN MEDIDA CORRECTIVA	AMONESTACION	00000448-2018/BCPC-INDECOPI-JUN	2018-09-21
332	CPC-JUN	JUNIN	SANCIONADOR POR INICIATIVA DE LA AUTORIDAD	2017	000002-2017/CPC-INDECOPI-JUN-SIA	2017-01-19	INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL	OLVA COURIER S.A.C.	RUC: 20100686814	LIBRO DE RECLAMACIONES ESTABLECIMIENTO NO CUENTA CON AVISO	SANCION SIN MEDIDA CORRECTIVA	AMONESTACION	00000448-2018/BCPC-INDECOPI-JUN	2018-09-21
410	CPC-JUN	JUNIN	SANCIONADOR POR INICIATIVA DE LA AUTORIDAD	2018	000014-2018/CPC-INDECOPI-JUN-SIA	2018-05-21	INDECOPI	CORPORACION DIGITALLY & SYSTEM SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	RUC: 20486743485	LIBRO DE RECLAMACIONES HOJAS NO CUMPLEN CON LAS ESPECIFICACIONES DEL REGLAMENTO	SANCION SIN MEDIDA CORRECTIVA	AMONESTACION	00000550-2018/BCPC-INDECOPI-JUN	2018-12-13
413	CPC-JUN	JUNIN	SANCIONADOR POR INICIATIVA DE LA AUTORIDAD	2018	000018-2018/CPC-INDECOPI-JUN-SIA	2018-05-21	INDECOPI	ALFONZO CASTRO ANGEL JHONATAN	RUC: 10722420255	LIBRO DE RECLAMACIONES ESTABLECIMIENTO NO CUENTA CON LIBRO	SANCION SIN MEDIDA CORRECTIVA	MULTA	00000553-2018/BCPC-INDECOPI-JUN	2018-12-13
428	CPC-JUN	JUNIN	SANCIONADOR POR INICIATIVA DE LA AUTORIDAD	2017	000012-2017/CPC-INDECOPI-JUN-SIA	2017-03-17	INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL	ASOCIACION CULTURAL PERUANO NORTEAMERICANO - REGION CENTRO	RUC: 20120526775	LIBRO DE RECLAMACIONES ESTABLECIMIENTO NO CUENTA CON AVISO	SANCION SIN MEDIDA CORRECTIVA	MULTA	00000473-2018/BCPC-INDECOPI-JUN	2018-10-04
433	CPC-JUN	HUANUCO	SANCIONADOR POR INICIATIVA DE LA AUTORIDAD	2015	000037-2015/CPC-INDECOPI-JUN-SIA	2015-11-18	INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL	TRANSPORTES G M INTERNACIONAL S.A.C.	RUC: 20447023394	LIBRO DE RECLAMACIONES HOJAS NO CUMPLEN CON LAS ESPECIFICACIONES DEL REGLAMENTO	SANCION SIN MEDIDA CORRECTIVA	MULTA	00000411-2018/BCPC-INDECOPI-JUN	2018-08-24
442	CPC-JUN	JUNIN	SANCIONADOR POR INICIATIVA DE LA AUTORIDAD	2018	000020-2018/CPC-INDECOPI-JUN-SIA	2018-06-18	INDECOPI	GASPAR SEBASTIAN GRIMALDO	DNI: 45715899	LIBRO DE RECLAMACIONES ESTABLECIMIENTO NO CUENTA CON AVISO	SANCION SIN MEDIDA CORRECTIVA	MULTA	00000554-2018/BCPC-INDECOPI-JUN	2018-12-13
442	CPC-JUN	JUNIN	SANCIONADOR POR INICIATIVA DE LA AUTORIDAD	2018	000020-2018/CPC-INDECOPI-JUN-SIA	2018-06-18	INDECOPI	GASPAR SEBASTIAN GRIMALDO	DNI: 45715899	LIBRO DE RECLAMACIONES HOJAS NO CUMPLEN CON LAS ESPECIFICACIONES DEL REGLAMENTO	SANCION SIN MEDIDA CORRECTIVA	AMONESTACION	00000554-2018/BCPC-INDECOPI-JUN	2018-12-13
443	CPC-JUN	JUNIN	SANCIONADOR POR INICIATIVA DE LA AUTORIDAD	2018	000021-2018/CPC-INDECOPI-JUN-SIA	2018-06-18	INDECOPI	CELL SHOP COMMUNICATION E.I.R.L.	RUC: 20486148170	LIBRO DE RECLAMACIONES HOJAS NO CUMPLEN CON LAS ESPECIFICACIONES DEL REGLAMENTO	SANCION SIN MEDIDA CORRECTIVA	AMONESTACION	00000555-2018/BCPC-INDECOPI-JUN	2018-12-13
463	CPC-JUN	JUNIN	SANCIONADOR POR INICIATIVA DE LA AUTORIDAD	2018	000024-2018/CPC-INDECOPI-JUN-SIA	2018-07-06	INDECOPI	EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO RARAZ SAC	RUC: 20505365217	LIBRO DE RECLAMACIONES - OTROS	ARCHIVO		00000558-2018/BCPC-INDECOPI-JUN	2018-12-13
463	CPC-JUN	JUNIN	SANCIONADOR POR INICIATIVA DE LA AUTORIDAD	2018	000024-2018/CPC-INDECOPI-JUN-SIA	2018-07-06	INDECOPI	EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO RARAZ SAC	RUC: 20505365217	LIBRO DE RECLAMACIONES - HABILITAR NUMERO TELEFONICO O CUALQUIER MEDIO ALTERNATIVO QUE	SANCION CON MEDIDA CORRECTIVA	MULTA	00000558-2018/BCPC-INDECOPI-JUN	2018-12-13

## EXPEDIENTES RESUELTOS 2018

N°	TIPO DE EXPEDIENTE	AÑO DE PRESENTACION	NRO. EXPEDIENTE	FECHA DE PRESENTACION	DENUNCIANTE	DENUNCIADO	TIPO / NRO. DOCUMENTO	HECHO INFRACTOR	CONCLUSION	TIPO DE SANCION	ACTO	RESOLUCION FINAL	FECHA RESOLUCION FINAL
1	DENUNCIA	2017	000106-2017/PS0-INDECOPI-JUN	2017-02-08	VENTURA MENDOZA, LUZGARDO MARCO	INGA LAUREANO DELIA JOSEFINA	RUC: 10198427492	LIBRO DE RECLAMACIONES - ESTABLECIMIENTO NO CUENTA CON LIBRO DE RECLAMACIONES	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOLUCION FINAL	00000063-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-02-02
2	DENUNCIA	2017	000532-2017/PS0-INDECOPI-JUN	2017-10-03	BARRIOS LUME, PATRICIA ISABEL	II. SERVICIOS MULTIPLES E & E S.A.C.	RUC: 20517981126	LIBRO DE RECLAMACIONES - AVISO NO SE ENCUENTRA EN LUGAR VISIBLE Y ACCESIBLE	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOLUCION FINAL	00000036-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-01-22
3	DENUNCIA	2017	000565-2017/PS0-INDECOPI-JUN	2017-10-23	PABLO ACOSTA, GINER	T S J MOTOR'S RACING HUANUCO EIRL	RUC: 20573148429	LIBRO DE RECLAMACIONES - OTROS	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOLUCION FINAL	00000005-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-01-10
4	DENUNCIA	2017	000590-2017/PS0-INDECOPI-JUN	2017-11-03	DE LA CRUZ PAYANO, ARMANGOL ALFONSO	BBVA BANCO CONTINENTAL	RUC: 20100130204	LIBRO DE RECLAMACIONES - OTROS	ARCHIVO DEL PROCEDIMIENTO		RESOLUCION FINAL	00000034-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-01-18
5	DENUNCIA	2017	000602-2017/PS0-INDECOPI-JUN	2017-11-14	PEREZ PEREZ, MARY CARMEN	ENTEL PERU S.A.	RUC: 20106897914	LIBRO DE RECLAMACIONES - OTROS	ARCHIVO DEL PROCEDIMIENTO		RESOLUCION FINAL	00000012-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-01-12
6	DENUNCIA	2017	000641-2017/PS0-INDECOPI-JUN	2017-12-04	ESCONDON TORRES, VERÓNICA ROSA	EMPRESA GRUPO CADART SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	RUC: 20568375743	LIBRO DE RECLAMACIONES - OTROS	IMPROCEDENTE		RESOLUCION FINAL	00000070-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-02-02
7	DENUNCIA	2017	000652-2017/PS0-INDECOPI-JUN	2017-12-07	ALVARADO CAMARENA, JOSE ALEX	GUARDAMINO CARHUALLANQUI LUIS ERNESTO	RUC: 10458749821	LIBRO DE RECLAMACIONES - OTROS	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000112-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-03-01
8	DENUNCIA	2018	000016-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-01-16	SALVA PEREZ, SAORY SHIRLEY	TURISMO AMANECER PERU S.A.C.	RUC: 20392967991	LIBRO DE RECLAMACIONES - OTROS	ACUERDO EXTRAPROCESO		RESOLUCION FINAL	00000104-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-03-01
9	DENUNCIA	2018	000016-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-01-16	SALVA PEREZ, SAORY SHIRLEY	TURISMO AMANECER PERU S.A.C.	RUC: 20392967991	LIBRO DE RECLAMACIONES - OTROS	ACUERDO EXTRAPROCESO		RESOLUCION FINAL	00000104-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-03-01
10	DENUNCIA	2018	000070-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-02-08	MEZA SANDOVAL, ABIGAIL ISELA	ECKERD PERU S.A.	RUC: 20331066703	LIBRO DE RECLAMACIONES - OTROS	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000165-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-04-03
11	DENUNCIA	2018	000080-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-02-19	CABREJOS PEÑA, MARIA DEL ROSARIO	FITNESS TRACK S.A.C.	RUC: 20487282758	LIBRO DE RECLAMACIONES - OTROS	DESISTIMIENTO	SIN SANCION	RESOLUCION FINAL	00000183-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-04-20
12	DENUNCIA	2018	000062-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-02-19	OSCUVILCA TAPIA, ANTONIO LEOPOLDO	TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.	RUC: 20337564373	LIBRO DE RECLAMACIONES - LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL NO SE ENCUENTRA EN PLATAFORMA DE FACIL ACCESO	ARCHIVO DEL PROCEDIMIENTO		RESOLUCION FINAL	00000185-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-04-20
13	DENUNCIA	2018	000087-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-02-20	GUZMAN CORAL, AUSTRIA LUZ DE LOS ANGELES	CHAGUA ESPINOZA LIDIA MELAS	RUC: 10226993455	LIBRO DE RECLAMACIONES - ESTABLECIMIENTO NO CUENTA CON LIBRO DE RECLAMACIONES	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000198-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-04-27
14	DENUNCIA	2018	000099-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-02-28	SALDARRIAGA GARCIA, KATHERINE MARIBEL	CANCHAYA SANCHEZ ELSA VICTORIA	RUC: 10067519618	LIBRO DE RECLAMACIONES - OTROS	DESISTIMIENTO	SIN SANCION	RESOLUCION FINAL	00000215-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-05-07
15	DENUNCIA	2018	000098-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-02-28	CORDOVA PALOMINO, RICHARD SEBASTIAN	BANCO INTERNACIONAL DEL PERU-INTERBANK	RUC: 20100053455	LIBRO DE RECLAMACIONES - ESTABLECIMIENTO NO CUENTA CON LIBRO	ARCHIVO DEL PROCEDIMIENTO		RESOLUCION FINAL	00000236-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-05-29
16	DENUNCIA	2018	000107-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-03-05	HUAYHUA GALARZA, CESAR AUGUSTO	TACZA GUERRA OBIDIO ANDRES	RUC: 10199131015	LIBRO DE RECLAMACIONES - ESTABLECIMIENTO NO CUENTA CON AVISO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000218-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-05-07
17	DENUNCIA	2018	000110-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-03-07	MUNARES ECHAVARRIA, ROSAMELIA	CAMARENA HURTADO ALEXANDER JHONATHAN	RUC: 10476683578	LIBRO DE RECLAMACIONES - ESTABLECIMIENTO NO CUENTA CON LIBRO	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000217-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-05-07
18	DENUNCIA	2018	000127-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-03-15	MEDINA AZABACHE, ANDI WILMER	HINOSTROZA LLANCO RAQUEL ANA	RUC: 10473314024	LIBRO DE RECLAMACIONES - ESTABLECIMIENTO NO CUENTA CON AVISO	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000231-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-05-29
19	DENUNCIA	2018	000128-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-03-15	FLORES REY, GERARDO MOISES	VIETTEL PERU S.A.C.	RUC: 20543254798	LIBRO DE RECLAMACIONES - NEGATIVA DE ENTREGA DEL LIBRO	ARCHIVO DEL PROCEDIMIENTO		RESOLUCION FINAL	00000232-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-05-29
20	DENUNCIA	2018	000130-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-03-19	CAMAYO PIÑAS, ELSA ISABEL	EL ARTE CONTEMPORANEO ELLIV EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	RUC: 20541355058	LIBRO DE RECLAMACIONES - NEGATIVA DE ENTREGA DEL LIBRO	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	AMONESTACION	RESOLUCION FINAL	00000234-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-06-01
21	DENUNCIA	2018	000134-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-03-21	ACUÑA SANCHEZ, LUCY MARITZA	DISTRIBUIDORA LADRIMAS E.I.R.L.	RUC: 20573848323	LIBRO DE RECLAMACIONES - NEGATIVA DE ENTREGA DEL LIBRO	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOLUCION FINAL	00000285-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-07-11
22	DENUNCIA	2018	000142-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-03-27	ÑAHUI BERRIOS, EUSTAQUIO AGAPITO	ENTEL PERU S.A.	RUC: 20108897914	LIBRO DE RECLAMACIONES - OTROS	IMPROCEDENTE		RESOLUCION FINAL	00000273-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-07-10
23	DENUNCIA	2018	000159-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-04-09	PAJUELO VASQUEZ, TERESA ELOISA	MEDICAL IMPORT JAIR & MARICIELO E.I.R.L.	RUC: 20573308051	LIBRO DE RECLAMACIONES - NEGATIVA DE ENTREGA DEL LIBRO	ARCHIVO DEL PROCEDIMIENTO		RESOLUCION FINAL	00000319-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-10-25
24	DENUNCIA	2018	000163-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-04-17	RIOS BARZOLA, FLOR DE MARIA	BROASTERIA EL VIEJO MADERO S.A.C.	RUC: 20601159440	LIBRO DE RECLAMACIONES - NEGATIVA DE ENTREGA DEL LIBRO	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOLUCION FINAL	00000315-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-10-25
25	DENUNCIA	2018	000170-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-04-23	CHARAPAGUI HUAMAN, MARTHA	BELET - CORP S.R.L.	RUC: 20600805405	LIBRO DE RECLAMACIONES - ESTABLECIMIENTO NO CUENTA CON LIBRO	IMPROCEDENTE		RESOLUCION FINAL	00000466-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-12-31
26	DENUNCIA	2018	000187-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-04-27	LEDESMA AIRA, VICTOR JOSE	EMPRESA COMUNAL SOCIO EMPRESARIO SOCIEDAD ANONIMA	RUC: 20573328188	LIBRO DE RECLAMACIONES - OTROS	CONCILIACION	SIN SANCION	RESOLUCION FINAL	00000470-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-12-31
27	DENUNCIA	2018	000196-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-05-07	ROSAS MENDOZA VDA DE ROJAS, VICENTA	LAZO FACUNDO ALCIDES AGLIBERTO	RUC: 10040822688	LIBRO DE RECLAMACIONES - NEGATIVA DE ENTREGA DEL LIBRO	ARCHIVO DEL PROCEDIMIENTO		RESOLUCION FINAL	00000321-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-11-05
28	DENUNCIA	2017	000565-2017/PS0-INDECOPI-JUN	2017-10-23	PABLO ACOSTA, GINER	T S J MOTOR'S RACING HUANUCO EIRL	RUC: 20573148429	LIBRO DE RECLAMACIONES - OTROS	NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOLUCION FINAL	00000272-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-07-09
29	DENUNCIA	2018	000206-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-05-15	CASIMIRO RIVADENEIRA, MARIA DEL CARMEN	EMPE TRANSP SALAZAR EIRL, ETRANSA	RUC: 20120507711	LIBRO DE RECLAMACIONES - NEGATIVA DE ENTREGA DEL LIBRO	NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOLUCION FINAL	00000413-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-12-10
30	DENUNCIA	2018	000218-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-05-22	PARRA ROLANDO, DANDY LEOPOLDO	TURISMO EL SOL S.R.L.	RUC: 20447330728	LIBRO DE RECLAMACIONES - OTROS	NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR		RESOLUCION FINAL	00000439-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-12-28
31	DENUNCIA	2018	000240-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-06-01	REYNA CRISTOBAL, HILARIO TEODORO	EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO HUARBAMBAMBA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ETE HUARBAMBAMBA S.A.C.	RUC: 20487213897	LIBRO DE RECLAMACIONES - NEGATIVA DE ENTREGA DEL LIBRO	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOLUCION FINAL	00000307-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-09-24

32	DENUNCIA	2018	000251-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-06-11	GASPAR FERNANDEZ, ANGELICA	SOTO TURCO RAUL	RUC : 10200512869	LIBRO DE RECLAMACIONES - NEGATIVA DE ENTREGA DEL LIBRO	ARCHIVO DEL PROCEDIMIENTO		RESOLUCION FINAL	00000474-2018/PS0- INDECOPI-JUN	2018-12-31
33	DENUNCIA	2018	000256-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-06-13	GARCIA MARTINEZ, JESUS ANGEL	EMP TRANSP. Y COMERCIALIZ. YOLA S.R.L.	RUC : 20166096767	LIBRO DE RECLAMACIONES - NEGATIVA DE ENTREGA DEL LIBRO	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOLUCION FINAL	00000475-2018/PS0- INDECOPI-JUN	2018-12-31
34	DENUNCIA	2018	000276-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-06-28	FRANCO HUALLULLO, EDUAR JOHNY	FINANCIERA EFECTIVA S.A	RUC : 20441805960	LIBRO DE RECLAMACIONES - OTROS	IMPROCEDENTE		RESOLUCION FINAL	00000391-2018/PS0- INDECOPI-JUN	2018-12-04
35	DENUNCIA	2018	000355-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-08-15	DIAZ PRIVAT, RENZO ALEJANDRO	HUAMAN SANTIAGO SHEYLA PATRICIA	RUC : 10723286641	LIBRO DE RECLAMACIONES - ESTABLECIMIENTO NO CUENTA CON LIBRO	ARCHIVO DEL PROCEDIMIENTO		RESOLUCION FINAL	00000365-2018/PS0- INDECOPI-JUN	2018-11-21
36	DENUNCIA	2018	000450-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-10-03	BERROCAL NAHUI, WASHINGTON ROMEL	AMOBLADOS Y DECORACIONES FERNANDEZ E.I.R.L.	RUC : 20568920288	LIBRO DE RECLAMACIONES - ESTABLECIMIENTO NO CUENTA CON LIBRO	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOLUCION FINAL	00000435-2018/PS0- INDECOPI-JUN	2018-12-26
37	DENUNCIA	2018	000458-2018/PS0-INDECOPI-JUN	2018-10-10	QUINTO ALFONSO, DEYSI MARIA SUYI	AGUILAR ROJAS EDGAR VICTOR	RUC : 10212527497	LIBRO DE RECLAMACIONES - ESTABLECIMIENTO NO CUENTA CON LIBRO	INFRACCION A LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	MULTA	RESOLUCION FINAL	00000438-2018/PS0- INDECOPI-JUN	2018-12-26

**Indecopi**  
RECIBIDO

2019 MAR 12 PM 12:50

 USO INTERNO	Solicitud de Acceso a la Información Pública FOLIO 10 META DE PARTIDOS DEL UNIV	Código: F-SAC-07
		Versión: 01
		Fecha: 2015-08-05
		Página: 1 de 1

Anexo del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

ANEXO - DECRETO SUPREMO N° 072-2003-PCM

(El Decreto Supremo de la referencia se publicó en la edición del 7 de agosto de 2003, página 249373)

 FORMULARIO	<b>SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA</b> (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM)	N° de REGISTRO

I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACION:

---

II. DATOS DEL SOLICITANTE:

APELLIDOS Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL DE LA CRUZ PIMENTEL KENYA LIZ		DOCUMENTO DE IDENTIDAD D.N.I./M./O.E./OTRO 46626925	
DOMICILIO:			
AV/CALLE/UR./PSJ. JORGE BASADRE	N° DPTO./INT. 536	DISTRITO CHILCA	URBANIZACION -
PROVINCIA HUANCAYO	DEPARTAMENTO Junín	Correo Electrónico kenyadelacruz.p@gmail.com	TELEFONO 949633233

III. INFORMACION SOLICITADA DEL EXPEDIENTE N° 000289-2016/CEB

SOLICITO QUE ME INFORMEN SI LA RESOLUCIÓN N° 0005-2017/CEB QUE APELADA, DE SER ASÍ EL ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA Y EL NÚMERO DE EXPEDIENTE DE SEGURIDAD JURÍDICA

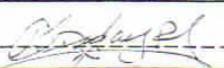
---

IV. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACION:

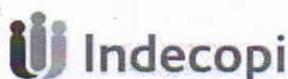
---

V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACION (MARCAR CON UN "X")

Copia simple  Diskette  CD  Correo Electrónico  Otro

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA CRUZ PIMENTEL KENYA LIZ	FECHA Y HORA DE RECEPCION
FIRMA 	

OBSERVACIONES: .....



Servicio de Atención al Ciudadano  
Central Telefónica: 080044040 + opción 6 + 6401  
e-mail: [dguzman@indecopi.gob.pe](mailto:dguzman@indecopi.gob.pe)

**URGENTE  
CARGO**

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

**CARGO DE RECEPCIÓN**

Importante: llene Ud. con su puño y letra TODOS  
los campos

Nombre: \_\_\_\_\_

Apellidos: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_ Vínculo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

La persona que recibió el documento mostró su

DNI SI: \_\_\_ No: \_\_\_

**CARTA N° 00727-2019/SAC-INDECOPI-JUN**

Huancayo, 26 de marzo de 2019

**Señora**  
**KENIA LUZ DE LA CRUZ PIMENTEL**  
Jr. Jorge Basadre N° 536  
**Chilca.-**

**Referencia:** Expediente N° 0008-2019/AIP-INDECOPI-JUN

De mi consideración:

Me dirijo a usted, en atención a su solicitud presentada el 12 de marzo de 2019, en el marco de lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Decreto Supremo N° 043-2003-PCM publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 24 de abril de 2003) y la Ley 27806<sup>1</sup>, obliga a las entidades de la Administración Pública a proporcionar información que efectivamente mantengan en su poder no así a procesarla u organizarla de una forma particular. Adicionalmente el artículo 13° de la citada Ley establece expresamente que la entidad se encontrará exonerada de entregar aquella información con la que no cuente o no tenga la obligación de contar al momento de efectuar el pedido<sup>2</sup>.

En ese sentido, se procedió a solicitar la información requerida a la Sala Especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas; quienes nos remitieron la información que se adjunta al presente (Memorandum N° 185-2019/SEL)

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

Atentamente,

**Karina Alvarado Villaverde**  
Jefa  
Oficina Regional del Indecopi Junín

KAV/dkgv

<sup>1</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo 043-2003-PCM, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 24 de abril de 2003.

<sup>2</sup> DECRETO SUPREMO 043-2003-PCM. TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY NRO 27806, LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA.

Artículo 13.- Denegatoria de acceso

(...)

La solicitud de información no implica la obligación de las entidades de la Administración Pública de crear o producir información con la que no cuente o no tenga obligación de contar al momento de efectuarse el pedido. En este caso, la entidad de la Administración Pública deberá comunicar por escrito que la denegatoria de la solicitud se debe a la inexistencia de datos en su poder respecto de la información solicitada.

Sala Especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas  
Anexo 5851

Indecopi  
RECIBIDO

2019 MAR 21 PM 4:29

**MEMORANDO 0185-2019/SEL**

A : **Karina Alvarado Villaverde**  
Jefa  
Oficina Regional del Indecopi Junín

DE : **Guilliana Paredes Fiestas**  
Secretaria Técnica  
Sala Especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas

ASUNTO : Acceso a la información pública

REF. : Memorándum 0474-2019/INDECOPI-JUN

Me dirijo a usted en atención al memorándum de la referencia, a través del cual su despacho nos remitió copia de la solicitud de acceso a la información pública presentada por la señora Kenia Luz de la Cruz Pimentel, mediante la cual requirió que se le proporcione información del Expediente 285-2016/CEB relativa a: (i) si el pronunciamiento emitido en primera instancia ha sido apelado, (ii) el número de expediente en segunda instancia y, (iii) el estado en el que se encuentra.

En tal sentido cumpla con informar lo siguiente: (i) el pronunciamiento en primera instancia ha sido apelado, (ii) el número de expediente en segunda instancia es el 136-2017/SDC y, (iii) actualmente, el procedimiento se encuentra suspendido por Resolución 385-2018/SEL-INDECOPI del 30 de noviembre de 2018.

Sin otro en particular quedo de usted.

Atentamente,

Firmado digitalmente por:  
PAREDES FIESTAS Guilliana De Los  
Miguel FAU 20133640332 hard  
Fecha: 21/03/2019 18:15:06-0500

Lima, 21 de marzo de 2019

GPF/cid