

Los derechos del consumidor frente al uso del libro de reclamaciones como garantía de la seguridad jurídica de los consumidores

The rights of the consumer against the use of the book of Claims as a guarantee of legal safety of consumers

Angélica Karina Pacori Paricahua, Edwerson William Pacori Paricahua

RESUMEN

Objetivo: Comprobar la vulnerabilidad de los derechos del consumidor frente al uso del libro de reclamaciones a fin de garantizar la seguridad jurídica de los consumidores en la región Puno en el año 2016. **Metodología:** El estudio corresponde al método socio jurídico, de tipo aplicativo según su finalidad, con un diseño correlacional de corte trasversal. **Materiales:** Los datos estadísticos se obtuvieron procesando los resultados de la guía de entrevista y la guía de investigación documental como instrumento, a una muestra de 150 unidades de observación elegidos mediante el muestreo no probabilístico de manera intencional. **Resultados:** De acuerdo a la manifestación de los consumidores, el 39% desconocen la regulación de la Constitución Política del Perú, el 19% de la Ley de Protección y Defensa al Consumidor. Asimismo, se obtuvo también que, el 55% de consumidores expresan que es visible el libro de reclamaciones; el 37% expresan que si entregan el libro de reclamación cuando lo requiere el consumidor. Por otro lado, el 32% han interpuesto alguna queja y/o reclamo a instituciones educativas, el 25% a restaurantes, el 3% a clínicas; y el 4% a entidades financieras. **Conclusión:** Existe vulnerabilidad de los derechos del consumidor debido a la falta de conocimiento de la protección y defensa se establece en el marco de estos derechos y la falta de regulación de manera sistemática el uso del libro de reclamaciones como garantía de la seguridad jurídica de los consumidores en la región Puno, 2016.

Palabras claves: consumidor, derechos del consumidor, garantía jurídica, legislación del consumidor, libro de reclamaciones, seguridad jurídica.

ABSTRACT

Objective: To verify the vulnerability of consumer rights against the use of the complaint book in order to guarantee the legal security of consumers in the Puno region in 2016. **Methodology:** The study corresponds to the socio-legal method, of an application type according to its purpose, with a cross-sectional correlational design. **Materials:** Statistical data were obtained by processing the results of the interview guide and the documentary research guide as an instrument, to a sample of 150 observation units intentionally chosen through non-probability sampling. **Results:** According to the manifestation of consumers, 39% are unaware of the regulation of the Political Constitution of Peru, 19% of the Consumer Protection and Defense Law. Likewise, it was also obtained that 55% of consumers express that the complaints book is visible; 37% say that if they deliver the complaint book when the consumer requires it. On the other hand, 32% have filed a complaint and / or claim to educational institutions, 25% to restaurants, 3% to clinics; and 4% to financial entities. **Conclusion:** There is vulnerability of consumer rights due to the lack of knowledge of the protection and defense established within the framework of these rights and the lack of systematic regulation of the use of the complaints book as a guarantee of the legal security of the consumers in the Puno region, 2016.

Key words: consumer, consumer rights, legal guarantee, consumer legislation, book of claims, legal certainty.

1. Introducción

Las empresas para ser cada vez más competitivas están enfocadas de forma permanente a la calidad de servicio o del producto, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), con el fin de fortalecer la solución eficiente y directa de los problemas entre consumidores y proveedores, instituye el Reglamento del Libro de Reclamaciones, por el

cual insta de manera obligatoria que todo establecimiento comercial debe contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual, en donde los consumidores puedan anotar sus reclamos y/o quejas (Alpa, 2004).

El libro de reclamaciones, es un documento donde el consumidor informa sobre un reclamo y/o queja relacionada a un malestar o descontento por un servicio o un producto,

que brinda el acatamiento a los derechos del consumidor por parte de los establecimientos (Alpa, 2004).

La vulnerabilidad de los derechos del consumidor puede ir desde una amonestación hasta una multa en Unidades Impositivas Tributarias (UIT), monto fijado por INDECOPI, en casos de no contar con el libro de reclamaciones, no ponerlo visible, no entregarlo si lo solicitan, o no responder al usuario que ha dejado constancia de un reclamo, (INDECOPI, 2016). Los reclamos de los consumidores también son un buen referente para que el propietario del establecimiento conozca las deficiencias de su negocio, según la percepción de sus clientes y mejorar su servicio en favor a los clientes (INDECOPI, 2016).

El consumidor es la persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta de algún producto o servicio final, material e inmaterial, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional (INDECOPI, 2016).

La Constitución de 1993, otorga al Estado el papel de protector, que si bien es cierto, antes se veía una figura de comercio y economía totalmente independiente, en el sentido que no relacionaba al consumidor en dicho círculo, sin embargo debido a la necesidad y al avance de la protección de los derechos de los consumidores, ya que como se conoce, el derecho es dinámico y por lo tanto las normas deben adecuarse al avance y a las necesidades de las personas, en este caso, de los consumidores, se ha incorporado como tal en conjunto con el comercio (Torres y Torres Lara, 1997).

El Estado, no solo tiene como objetivo la protección y defensa de los consumidores, sino además, que todos estén familiarizados con los derechos inherentes a los consumidores, la Comisión de Protección al Consumidor (INDECOPI), la cual tiene como función, tutelar el cumplimiento de la Ley de Protección y Defensa al consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de competitividad de los bienes y servicios, de las deficiencias o falta de información y de la discriminación en el consumo (Bernales, 1999).

Los Derechos del consumidor son un conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinadas a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgando y regulando determinados derechos y obligaciones, "... el derecho del consumidor cubre caracteres fundamentales de las relaciones entre los proveedores y consumidores o usuarios, por medio de los que se satisfacen un conjunto de normas de distinta índole que tienen por objeto la protección y defensa de los consumidores, receptores de todo tipo de bienes, productos y servicios..." (Aimone, 1998)

El objeto primordial del derecho del consumidor es paralizar el consumo compulsivo para generar lucro, por ello se fundamenta en un principio primordial que es el que

consumir sea lo necesario para posibilitar lo requerido para la dignidad de la naturaleza humana y conforme las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con lo que se pretende la máxima realización o perfección del hombre real en lo posible.

Se coincide en que la principal función del derecho del consumidor es el mantenimiento de las condiciones de integridad psicofísica del género humano. De esta función principal se puede deducir la prevención y reparación del daño a la persona del consumidor como pautas caracterizadoras de la legislación de los distintos países. (Stiglitz, 1990).

El consumidor asume el mantenimiento de las condiciones de integridad psicofísica como función principal, debido a que las condiciones mencionadas son amenazadas, por la transformación del consumidor en un objeto del mercado de masas, blanco de presiones materiales y espirituales surgentes de fenómenos de producción, promoción, y distribución, sistemáticamente organizados por la gran empresa. La estrategia se lleva a cabo mediante prácticas comerciales a menudo abusivas, y que pueden alcanzar el extremo de poner en peligro la salud y la seguridad de los individuos (Stiglitz, 1990).

De la misma manera podemos señalar como funciona propia de este derecho, la defensa de los intereses económicos del consumidor o usuario, el aprovechamiento de los consumidores por la empresa, del cual deriva la desigualdad en las relaciones creditorias, entraña de ordinario peligros de naturaleza económica. En efecto, la frustración del fin del contrato, o el daño equiliano, expanden sus efectos, entre los bienes del consumidor, primordialmente sobre su patrimonio (Stiglitz, 1990).

Se denomina libro de reclamaciones o libro de quejas a un documento a través del cual un consumidor puede hacer constar una queja y/o reclamo relativo a un bien o servicio que ha adquirido, donde el consumidor informa sobre un reclamo cuando tiene carácter de infracción y sobre una queja cuando está relacionada a un malestar o descontento por el servicio, además de consignar su reclamo en el libro también puede iniciar un proceso en INDECOPI (Jamane, 2015).

Este documento es de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas y/o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público (Jamane, 2015).

El libro de Reclamaciones debe estar exhibido en un lugar visible del local y de fácil acceso al público, también debe haber un aviso que indique su existencia. El libro deberá contar con hojas desglosables y autocopiativas, debidamente numeradas. Cada reclamo consta de tres hojas, la primera será para el consumidor, la segunda queda en posesión del

proveedor y la tercera deberá remitida al INDECOPI cuando sea solicitada por éste (Decreto supremo N° 011-2011-PCM).

INDECOPI es el organismo encargado de la aplicación de las normas legales destinadas a proteger. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual como ya se ha mencionado, tiene como una de sus principales funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores, creándose en este aspecto, como la institución encargada de supervisar y promover el correcto funcionamiento de la economía de mercado en el Perú.

2. Materiales

En el presente estudio se ha empleado el método socio – Jurídico, ya que se trata de un problema social jurídico; social porque tiene el fin de satisfacer necesidades sociales a través del derecho, y jurídico porque se ha realizado la revisión del marco legal peruano vigente de los derechos del consumidor y entre otras normas, tratados, y convenciones.

El tipo de investigación que se aplicó es aplicado según su finalidad, por que relaciona el derecho con otras áreas del conocimiento, así como con fenómenos sociales, políticos, filosóficos, entre otras áreas. El nivel y su diseño de investigación es correlacional de corte transversal, para la recolección de datos, se ha empleado dos instrumentos: en primer lugar la guía de entrevista cuya elaboración consistió en formular preguntas en un número de 09 en función a los indicadores de la variable derecho del consumidor, en segundo lugar la guía de investigación documental para la variable libro de reclamaciones como garantía de la seguridad jurídica del consumidor en 05 preguntas, el cual se encuentran validadas por el sistema de expertos y su confiabilidad de 0.787 y 0.868 con el alfa de Cronbach respectivamente, con una muestra de 150 consumidores con un muestreo no probabilístico de manera intencional, que han registrado algún reclamo y/o queja en el libro de reclamaciones en el 2016 como criterio de inclusión.

Para el tratamiento estadístico se aplicó tablas de distribución de frecuencias y se procedió a presentarlos en tablas y gráficos estadísticas, de tal modo que la información es susceptible de análisis e interpretación en concordancia con los objetivos de estudio.

3. Resultados

Tabla 1. *Garantía de la seguridad jurídica y la regulación de los derechos del consumidor en la región Puno, 2016*

Categorías	Constitución Política del Perú		Ley de Protección y Defensa al Consumidor	
	f _i	%	f _i	%
Sí, existe seguridad jurídica.	58	39	29	19
No, desconozco su regulación	92	61	121	81
Total	150	100	150	100

Fuente: Entrevista a los consumidores

En la tabla 1, se observa la garantía de la seguridad jurídica sobre la regulación de los derechos del consumidor. De un total de 150 consumidores, la mayoría de los entrevistados manifiestan que, no existe garantía de la seguridad jurídica desconociendo su regulación en un 61% respecto a la Constitución Política del Perú, y un 81% respecto a la Ley de Protección y Defensa al Consumidor; frente a un 39% que señalaron que, sí existe garantía de la seguridad jurídica respecto a la Constitución Política del Perú, y un 19% respecto a la Ley de Protección y Defensa del Consumidor, corroborando con la confirmación de la hipótesis realizada en la presente investigación.

De allí el código de protección y defensa del consumidor, interpreta en el sentido más favorable al consumidor, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado.

Tabla 2. *Derechos del consumidor vulnerados en establecimientos de la región Puno, 2016*

Derechos vulnerados	f _i	%
Ser informado oportunamente	52	35
Recibir trato justo y equitativo	48	32
Devolución, reparación o reposición del producto	28	19
Derecho al pago anticipado	22	15
Total	150	100

Fuente: Entrevista a los consumidores

En la tabla 2, se percibe los derechos del consumidor que han sido vulnerados en los establecimientos, donde la mayoría de los entrevistados expresaron que, el derecho que se vulnera con mayor frecuencia es la información oportuna en un 35%; seguido del derecho a un trato justo y equitativo en un 32%; a continuación, el derecho a la devolución, reparación o reposición del producto en un 19%; y finalmente, el derecho al pago anticipado en un 15%.

De acuerdo a ello el código de protección y defensa del consumidor permite acceder a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y

prácticas que afecten sus legítimos intereses del consumidor.

Tabla 3. *Detalle de la reclamación interpuesta en el libro de reclamaciones en la región Puno, 2016.*

Detalle	f _i	%
Quejas	82	55
Reclamo	48	32
Ambos	20	13
Total	150	100

Fuente: Investigación documental del libro de reclamaciones

En la tabla 3, se observa el detalle del reclamo interpuesta en el libro de reclamaciones, del total de 150 casos se obtuvo que la mayoría de libros de reclamaciones se establece por quejas en un 55%; un 32% de casos que han sido interpuestas por reclamos; y el 13% interpuestos por quejas y reclamos (ambos).

Para ello el reglamento del código de protección y defensa del consumidor establece que el reclamo registrado en el libro de reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo, cuya respuesta debe ser otorgada en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Este podrá ser extendido por otro cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que deberá ser responsabilidad de los proveedores.

Tabla 4. *Respuesta a los reclamos y/o quejas interpuestas en el libro de reclamaciones en el plazo determinado por ley en la región Puno, 2016.*

Respuesta a lo reclamos	f _i	%
Sí	58	39
No	92	61
Total	150	100

Fuente: Investigación documental del libro de reclamaciones

En la tabla 4, se visualiza la solución de la queja o reclamo interpuesto en el libro de reclamaciones por el ente encargada de proteger los derechos del consumidor (INDECOPI), en virtud de ello, se obtuvo un sorprendente resultado; el 55% de los entrevistados consideran que no hubo solución a su queja y/o reclamo por INDECOPI; un 45% sí tuvieron solución a su reclamo y/o queja respecto a la vulneración de sus derechos como consumidor.

De allí los lineamientos de la comisión de protección al consumidor establece la relación de consumo que se encuentra determinada por tres componentes que están íntimamente ligados; puesto que la ausencia de uno de dichos componentes determinaría que no nos encontremos frente a una relación de consumo y por tanto, la denuncia planteada

sería declarada improcedente. Dichos componentes son un consumidor o usuario, un proveedor y un producto o servicio materia de una transacción comercial.

Tabla 5. *Garantía de la seguridad Jurídica y los derechos del consumidor en la región Puno, 2016.*

Garantía de la seguridad Jurídica	Derechos del consumidor				Total	
	Información	Trato	Devolución, reparación o reposición	Pago Anticipado		
Sí	f _i	17	6	4	2	29
	%	11.0	4.0	3.0	1	19.0
No	f _i	35	42	24	20	121
	%	24.0	28.0	16.0	14.0	81.0
Total	f _i	52	48	28	22	150
	%	35.0	32.0	19.0	15.0	100.0

Fuente: Instrumentos de recolección de datos

Se puede ver en la tabla 5, la garantía de la seguridad jurídica frente a los derechos del consumidor, de un total de 150 casos; el 81% de consumidores expresan que, no existe garantía de la seguridad jurídica; frente al 19% manifiesta que, existe garantía de la seguridad jurídica. De 121 consumidores; el 28% expresan que, han sido vulnerados sus derechos con un mal trato; el 24% una mala información; el 16% no permiten devolución, reparación o reposición de los artículos; y el 14% no admiten el pago adelantado de la deuda, y de 29 consumidores; el 11% señalan que han sido informados oportunamente; el 4% han sido atendidos con buena manera; el 3% si han permitido su devolución, reparación o reposición de los artículos; y el 1% sí accedieron al pago adelantado de la deuda.

De acuerdo a ello los derechos del consumidor, cabe advertir, tiene carácter poliédrico. Su objeto, en efecto, incorpora pretensiones, intereses y situaciones de orden sustancial (calidad de bienes y servicios; información); de orden procesal (exigibilidad judicial de garantías; indemnización de perjuicios por productos defectuosos; acciones de clase etc.); de orden participativo (frente a la administración pública y a los órganos reguladores).

Tabla 6. *Establecimientos interpuestos quejas y/o reclamos en el libro de reclamaciones en la región Puno, 2016.*

Categorías	f _i	%
Instituciones Educativas	48	32
Restaurantes	38	25
Hoteles	28	19
Centros comerciales	14	9
Clínicas	4	3
Entidades financieras	6	4
Panaderías	12	8
Total	150	100

Fuente: Investigación documental del libro de reclamaciones

En la tabla 6, se visualiza, los establecimientos interpuestos quejas y/o reclamos en el libro de reclamaciones, donde se obtuvo que; el 32% se han interpuesto en institución educativa; el 25% en restaurantes; el 19% en hoteles; el 9% en centros comerciales; el 8% en panaderías; el 3% en clínicas; y el 4% interpuestas en entidades financieras.

De acuerdo a ello el reglamento del código de protección y defensa del consumidor establece la implementación y puesta a disposición del libro de reclamaciones, siempre y cuando este procedimiento permita dejar constancia de la presentación del reclamo o la queja, así como la puesta a disposición de canales para su presentación.

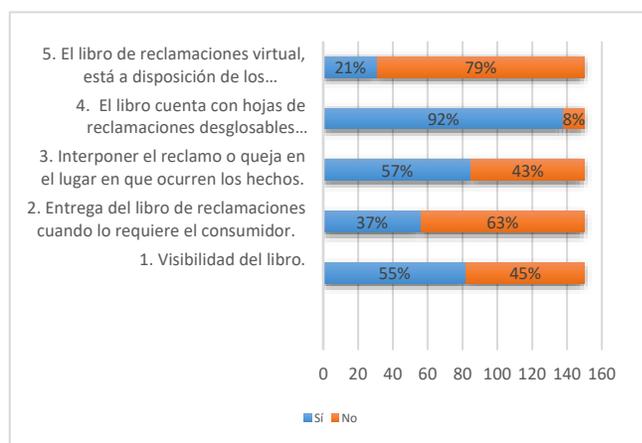


Figura 1: Distribución de consumidores según las características del libro de reclamaciones en los establecimientos de la región Puno, 2016

Fuente: Tabla 1

En la figura 1, se observa, las características del libro de reclamaciones en los establecimientos, de un total de 150 consumidores entrevistados, se obtuvo; el 55% de entrevistados expresan que es visible el libro de reclamaciones, y el 45% señalan que no; el 37% manifiestan que, entregan el libro de reclamación cuando lo requiere el consumidor; y el 38% señalan que no; el 57% manifiesta que la finalidad del libro de reclamaciones es para interponer algún reclamo y/o queja en su oportunidad en el lugar y la hora que ocurre el hechos, y el 43% manifiestan que no; el 92% sostiene que, el libro de reclamaciones física sí cuenta con hoja de reclamaciones desglosables, debidamente numeradas y se entrega una de ellas al consumidor como constancia del reclamo, y el 8% expresan que no; el 31% sostiene que el libro de reclamaciones virtual está a disposición de los consumidores con facilidades para la impresión de una copia, y el 79% sostienen que no.

CONCLUSIONES

Primera.- Existe vulnerabilidad de los derechos del consumidor debido a la falta de conocimiento de la protección y defensa se establece en el marco de estos derechos y la falta de regulación de manera sistemática el uso del libro de reclamaciones como garantía de la seguridad jurídica de los consumidores en la región Puno, 2016.

Segunda.- Existen derechos del consumidor que son vulnerados frente al uso del libro de reclamaciones, como el derecho a la información oportuna, y el derecho a recibir un trato justo y equitativo en mayores dimensiones por los proveedores que establecen sistemas de atención al usuario.

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

Cuarta.- Las sanciones establecidas por INDECOPI y la Comisión de Protección al Consumidor, no son efectivas por el desconocimiento de la suscripción de las quejas o reclamos interpuestos en el libro de reclamaciones de los establecimientos que vulneran los derechos de consumidor.

Quinta.- Los establecimientos que frecuentan reclamos y quejas interpuestas por los consumidores en el libro de reclamaciones son en su mayoría las instituciones educativas, restaurantes, hoteles, centros comerciales, panaderías, entidades financieras y finalmente la clínicas respectivamente, siendo actividades que interesa al Estado por ser un servicio público esencial, cuyas operaciones están diseñadas en una conjugación entre los intereses de la empresa, de los usuarios y del Estado en su fin social.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aimone, E. (1998). *Derecho de protección al consumidor*. Lima: Conosur.
- Alpa, G. (2004). *Derecho del Consumidor*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Bernales Ballesteros, E. (1999). *Constitución de 1993 análisis comentados*. Quinta edición. Lima, Perú: Editorial Rao SRL.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM que aprueba el reglamento del libro de reclamaciones del código de protección y defensa del consumidor.
- Durand Carrión, J. (2011). Tesis titulada; Los vacíos del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor y su repercusión en los derechos del consumidor, perspectivas y efectos en el Derecho Civil, de la escuela de posgrado Universidad San Martín de Porras de Lima.
- Guerrero Rosillo, S. (2014). Tesis titulada; propuesta de mejora de la gestión de quejas y reclamos en la empresa cine Planet Chiclayo, en la Escuela de

- Posgrado de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Lambayeque.
- INDECOPI. Principales derechos como consumidores. Recuperado en Septiembre de 2016 y disponible en: http://www.INDECOPI.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?ARE=0&PFL=12&JER=137
- Jamine Pozú, F. (2015). *Guía Básica de Protección y Defensa del Consumidor para Comunicadores*. Lima: INDECOPI.
- Malpartida Castillo, V. (2003). Tesis titulada, el derecho del consumidor en el Perú y el derecho comparado, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para optar el grado académico de Doctor.
- Stiglitz, G. (1990). *Protección Jurídica del consumidor*. (2da. ed.) Buenos Aires: Depalma.
- Torres y Torres Lara, C. (1997). *La Constitución Económica en el Perú*. Lima: Desarrollo y Paz Editores.