

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE DERECHO**



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

---

**“La sanción pecuniaria derivada del artículo 147-A del código de protección al consumidor por la inasistencia del proveedor a la audiencia, y su incidencia negativa en la conciliación como mecanismo voluntario”**

---

**Línea de Investigación:**  
Derecho Público

**Autor:**  
Flores Zurita, Giancarlo Santiago

**Jurado Evaluador:**

**Presidente:** Ortecho Aguirre de Infante, Rocío Belu

**Secretario:** Rincón Martínez, Angela

**Vocal:** Albornoz Verde, Miguel

**Asesor:**  
Cruz Vegas, Rubén Alfredo

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-8697-4468>

**PIURA – PERÚ**  
**2024**

**Fecha de sustentación:** 2024/12/13

# TESIS GIANCARLO FLORES

## INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

|   |  |    |
|---|--|----|
| 1 | <a href="http://repositorio.upao.edu.pe">repositorio.upao.edu.pe</a><br>Fuente de Internet     | 8% |
| 2 | <a href="http://qdoc.tips">qdoc.tips</a><br>Fuente de Internet                                 | 1% |
| 3 | <a href="http://pdfcookie.com">pdfcookie.com</a><br>Fuente de Internet                         | 1% |
| 4 | <a href="http://repositorio.unsaac.edu.pe">repositorio.unsaac.edu.pe</a><br>Fuente de Internet | 1% |
| 5 | <a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a><br>Fuente de Internet                       | 1% |
| 6 | <a href="http://vlex.com.pe">vlex.com.pe</a><br>Fuente de Internet                             | 1% |
| 7 | <a href="http://pirhua.udep.edu.pe">pirhua.udep.edu.pe</a><br>Fuente de Internet               | 1% |

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

## **Declaración de Originalidad**

Yo, *Rubén Alfredo Cruz Vegas*, docente del Programa de Estudio de Derecho, de la *Universidad Privada Antenor Orrego*, asesor de la tesis de investigación titulada “*La Sanción Pecuniaria derivada del artículo 147-A del código de protección al consumidor por la inasistencia del proveedor a la audiencia, y su incidencia negativa en la conciliación como mecanismo voluntario*”, autor *Giancarlo Santiago Flores Zurita*, dejo constancia de lo siguiente:

- *El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 14%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 8 de enero de 2025.*
- *He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.*
- *Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.*

*Piura, 8 de enero de 2025.*

Cruz Vegas Rubén Alfredo  
DNI: 42664438  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8697-4468>  
ID: 000008294  
Firma



Flores Zurita Giancarlo Santiago  
DNI: 74861226  
FIRMA:



## DEDICATORIA

A mis **PADRES** y a mi **HERMANA**,  
por haber sido guía y soporte, a lo largo de mi  
formación no solo como persona, sino  
también como profesional. Ahora puedo decir,  
lo logramos.

## AGRADECIMIENTO

A **DIOS**, y a todos los que me guían desde el cielo, por haberme dado paciencia, dirección, sabiduría y conocimiento, en aquellos momentos complicados en el iter de la carrera universitaria.

A mi mamá **MYRIAM ZURITA OCAÑA**, por haber confiado en mi desde que estaba en el colegio, por haber sido mi soporte en aquellos momentos en los cuales ya no quería seguir, y por haber persistido en mi vida profesional.

A mi papá **UBALDO FLORES SÁNCHEZ**, por haber estado desde el primer día que decidí estudiar la carrera de Derecho, por haberme dado la confianza y, sobre todo, por educarme para enfrentar la realidad.

A mi hermana **PRISCILA FLORES ZURITA**, para quien quiero ser un ejemplo siempre, y a quien le agradezco su apoyo y paciencia para conmigo.

A mi compañera de vida **KAREN STANNA FREY CAJAMARCA**, a quien le agradezco por haber estado siempre dispuesta a ayudarme en este camino, gracias por haberme impulsado a diario a seguir adelante con tu gran ejemplo de persona y profesional.

A todos y a cada uno de ustedes, les estaré eternamente agradecido; pues, sin su apoyo, paciencia y confianza, no hubiese logrado el objetivo.

## RESUMEN

Nuestra tesis se titula: La sanción pecuniaria derivada del artículo 147-a del código de protección al consumidor por la insistencia del proveedor a la audiencia, y su incidencia negativa en la conciliación como mecanismo voluntario; y, en ella nos planteamos la siguiente pregunta: ¿De qué manera el artículo 147-A del Código de Protección al Consumidor que establece la imposición de una multa al proveedor ante su inasistencia a la audiencia, desnaturaliza la conciliación?

En nuestra investigación nos planteamos el siguiente objetivo general: “Demostrar que el artículo 147-A del Código de Protección al Consumidor que establece la imposición de multa ante la inasistencia del proveedor si incide negativamente en la conciliación en los procedimientos de protección al consumidor”; y, también los siguientes objetivos específicos: Dar a conocer los alcances y la naturaleza jurídica de la conciliación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos en los Procedimientos de Protección al Consumidor; analizar si la imposición de una multa ante la inasistencia del proveedor a la audiencia incide negativamente en el acuerdo voluntario entre el proveedor y consumidor; estudiar el análisis normativo comparado de la imposición de la multa al proveedor ante su inasistencia a la audiencia de conciliación en los Códigos de Protección al Consumidor en los países latinoamericanos; y, proponer que se deje sin efecto la medida coactiva de multa en las audiencias de conciliación en los Procedimientos de Protección al Consumidor.

Finalmente arribamos a la siguiente conclusión principal: “La sanción pecuniaria impuesta al proveedor por inasistencia a la audiencia de conciliación, prescrita en el artículo 147-A del Código de Protección al consumidor, incide negativamente en la conciliación como mecanismo voluntario; pues, el solo hecho de regular la imposición de una sanción para la asistencia del proveedor estaría generando intromisión de la voluntad de las partes; puesto que, el proveedor procedería a la asistencia para evitar la imposición de multa, mas no por la voluntad de conciliar.

**Palabras claves:** Conciliación, audiencia, consumidor, proveedor, sanción.

## ABSTRACT

Our thesis is titled: The pecuniary penalty derived from article 147-a of the consumer protection code due to the supplier's insistence at the hearing, and its negative impact on conciliation as a voluntary mechanism; and, in it we pose the following question: In what way does article 147-A of the Consumer Protection Code, which establishes the imposition of a fine on the supplier due to his failure to attend the hearing, distort the conciliation?

In our research we set the following general objective: "Demonstrate that article 147-A of the Consumer Protection Code, which establishes the imposition of a fine for the supplier's non-attendance, does have a negative impact on conciliation in consumer protection procedures." ; and also the following specific objectives: Make known the scope and legal nature of conciliation as an alternative conflict resolution mechanism in Consumer Protection Procedures; analyze whether the imposition of a fine due to the supplier's non-attendance at the hearing negatively affects the voluntary agreement between the supplier and consumer; study the comparative regulatory analysis of the imposition of the fine on the supplier due to his failure to attend the conciliation hearing in the Consumer Protection Codes in Latin American countries; and, propose that the coercive fine measure be rescinded in the conciliation hearings in the Consumer Protection Procedures.

Finally we arrive at the following main conclusion: "The financial penalty imposed on the supplier for non-attendance at the conciliation hearing, prescribed in article 147-A of the Consumer Protection Code, negatively affects conciliation as a voluntary mechanism; Therefore, the mere fact of regulating the imposition of a sanction for the provider's assistance would be generating interference of the will of the parties; since, the provider would proceed to provide assistance to avoid the imposition of a fine, but not because of the desire to conciliate.

**Keywords:** Conciliation, hearing, consumer, supplier, sanction.

## PRESENTACIÓN

Ante ustedes, señores miembros de mi jurado evaluador, pongo a su vista el trabajo de investigación titulado:

**“LA SANCIÓN PECUNIARIA DERIVADA DEL ARTÍCULO 147-A DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR LA INSISTENCIA DEL PROVEEDOR A LA AUDIENCIA, Y SU INCIDENCIA NEGATIVA EN LA CONCILIACIÓN COMO MECANISMO VOLUNTARIO”**

El mismo que sustentaré ante ustedes, esperando que sea de su agrado y de su atención; y, que culminada la etapa de las preguntas que tengan a bien realizarme, pueda aprobar satisfactoriamente y lograr la obtención de mi título como abogado.

Quedo atento a cualquier tipo de observación.

Atte.-

## TABLA DE CONTENIDO

|  |     |
|--|-----|
| DEDICATORIA .....  | ii  |
| AGRADECIMIENTO .....   | iii |
| RESUMEN .....  | iv  |
| ABSTRACT .....   | v   |
| I. INTRODUCCIÓN .....  | 1   |
| 1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....   | 1   |
| 1.2. OBJETIVOS .....   | 5   |
| 1.2.1. Objetivo General: .....   | 5   |
| 1.2.2. Objetivo Específicos: .....   | 5   |
| II. MARCO DE REFERENCIA .....  | 5   |
| 2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....  | 5   |
| 2.2. MARCO TEORÍCO .....   | 8   |
| CAPÍTULO I .....   | 8   |
| ASPECTOS GENERALES .....   | 8   |
| A. DEFINICIÓN DE DERECHO DE PROTECCIÓN AL<br>CONSUMIDOR .....                                      | 8   |
| B. PRINCIPIOS DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL<br>CONSUMIDOR .....                                      | 8   |
| C. VIAS REGULADAS POR INDECOPI ANTE LA PRESUNTA<br>INFRACCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR ..... | 12  |
| 1. Reclamo .....   | 12  |
| 2. Denuncia .....  | 13  |
| 3. Arbitraje de consumo .....  | 15  |
| D. NATURALEZA JURÍDICA DEL DERECHO DE PROTECCIÓN<br>AL CONSUMIDOR .....                            | 15  |
| E. DEFINICIÓN DE RELACIÓN DE CONSUMO .....   | 17  |
| CAPÍTULO II .....  | 19  |

|   |    |
|---|----|
| CONCILIACIÓN .....  | 19 |
| A. AUTOCOMPOSICIÓN.....   | 19 |
| B. DEFINICIÓN .....   | 20 |
| C. CARACTERÍSTICAS .....  | 21 |
| D. PRINCIPIOS DE LA CONCILIACIÓN .....  | 23 |
| E. CLASES DE CONCILIACIÓN .....   | 24 |
| CAPÍTULO III .....  | 26 |
| ARTÍCULO 147-A DEL CÓDIGO .....   | 26 |
| DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....  | 26 |
| A. LA CONCILIACIÓN EN EL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y D LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI ..... | 26 |
| B. CONSECUENCIAS DE LA INASISTENCIA A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....               | 30 |
| 2.3. MARCO CONCEPTUAL.....  | 34 |
| 2.4. SISTEMA DE HIPOTESIS .....   | 34 |
| III. METODOLOGÍA EMPLEADA .....   | 34 |
| 1.1 Métodos de investigación:.....  | 34 |
| a. Hermenéutico-Jurídico .....  | 35 |
| b. Inductivo .....  | 35 |
| c. Analítico.....   | 35 |
| d. Sintético.....   | 35 |
| 1.2. Tipo y Nivel de Investigación:.....  | 36 |
| 1.3. Diseño de Investigación .....  | 36 |
| 1.4. Técnicas e Instrumentos de Investigación:.....   | 36 |
| IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....  | 37 |
| 4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....   | 37 |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b> | <b>42</b> |
| <b>CONCLUSIONES .....</b>                   | <b>45</b> |
| <b>RECOMENDACION.....</b>                   | <b>47</b> |
| <b>REFERENCIAS .....</b>                    | <b>48</b> |

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La parte medular de la presente investigación yace a razón de la actual regulación del artículo 147-A del Código de Protección al Consumidor (Ley N°29571), el cual a la letra prescribe lo siguiente:

*“El proveedor que, habiendo sido debidamente notificado, no justifique su inasistencia dentro de las veinticuatro horas de la fecha señalada para la audiencia es pasible de multa equivalente al treinta por ciento (30%) de una unidad impositiva tributaria (UIT).”* (Código de Protección al Consumidor, 2010)

Al respecto, el artículo pasible de cita hace referencia a una consecuencia derivada de la inasistencia a la audiencia de conciliación en los procedimientos de protección al consumidor.

En ese sentido, es necesario hacer referencia a la conciliación per se, pues, tenemos que la misma se constituye como un mecanismo alternativo de resolución de conflictos, ubicado dentro del método de solución conflictual autocompositivo, puesto que, estamos situados frente a una manera dotada de pacificidad y armonía para la solución de conflictos, esto es, se resuelve el conflicto primando la voluntad de las partes, por cuanto, se prescinde de la posibilidad de que intervenga un tercero que incida en la voluntad de las partes para resolver el mismo. (Ospina Grisales Carlos Alberto, 2017)

Siguiendo ese orden de ideas, se puede decir que la conciliación viene a ser aquel mecanismo que tiende a revolver conflictos, teniendo como piedra angular la voluntariedad de las partes, esto es, la predisposición de ambas partes para la asistencia a la audiencia, así como también la expresión de sus pretensiones con la finalidad de arribar a un acuerdo.

El jurista Gozaíni (1995), expresa que la conciliación persigue una solución conflictual, concertada, pacífica, sin la necesidad

de tener que generar encuadre jurídico donde se inserte motivación de carácter fundante.

Asimismo, Femín Angulo, precisa que es: *“Aquel acto de componer los ánimos de personas cuyos intereses, criterios o posiciones resultan disimiles entre sí”*. (Altamirano, 2001)

Además, la Ley de Conciliación extrajudicial define a esta institución de carácter jurídico, como:

*“La Conciliación 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 de que se les asista en la búsqueda de una solución consensual al conflicto”*. (Ley de Conciliación, 1997)

En tal sentido, de lo vertido en las líneas precedentes, se entiende que la conciliación existe por la voluntad de las partes, pues, sin la misma no existiría en el fenómeno real ningún acuerdo que tenga a bien a solucionar un problema, ya que, solo sí se arribará a uno si es que los llamados a conciliar encuentran un punto medio que satisfaga sus intereses. Trasladando lo dicho al punto neurálgico de la presente investigación, tenemos que en los procedimientos de protección al consumidor se puede hacer uso de la conciliación como un mecanismo que puede llevarse a cabo antes de la interposición de la denuncia, o habiéndose denunciado sea solicitada por el consumidor final o en ciertos casos por el proveedor. Sin embargo, hasta dicho punto todo resulta pacífico, sin embargo, al tenor del artículo 147-A del Código citado, se puede aprehender que el legislador ha regulado una suerte de sanción, mal llamada “consecuencia”, la cual está dirigida al proveedor que no asista a la audiencia de conciliación. En ese sentido, se advierte, que de la literalidad del artículo ni si quiera se deja como una posibilidad de INDECOPI el poder o no poner dicha multa; sino, muy por el contrario, el artículo resulta categórico, pues, del verbo rector del mismo se

advierte que “si no justifica su inasistencia, se procede con la imposición de multa”.

Tomando en cuenta lo dicho, se puede entender que el legislador al regular la imposición de multa ante la inasistencia por parte del proveedor se justifica en aquella voluntad del Estado en buscar que los conflictos que se susciten entre sus ciudadanos sean solucionados con eficacia y eficiencia. (Medina Rospigliosi, 2008)

Es por ello que se pone como sanción una multa equivalente al treinta por ciento (30%) de una unidad impositiva tributaria (UIT); sin embargo, a nuestro parecer dicha sanción regulada en el artículo in comento, carece de sentido a la luz de los principios mediante los cuales se erige la conciliación, ya que si eventualmente nos situamos en un procedimiento ordinario de protección al consumidor, y el proveedor esta correctamente notificado, y no necesita justificar su conducta de falta a la audiencia, solo media el hecho de no querer conciliar, se entiende que su posición es correcta; ya que, de la voluntad de este, de la intención, deliberación y decisión como elementos de la voluntad expresa la negativa de conciliar, por tanto, no se asiste a la audiencia, lo correcto sería que se emita la acta de conciliación y se precise que no se arriba a ningún acuerdo conciliatorio por inasistencia del proveedor. (Esquen Evaristo E. , 2021)

No obstante, el solo hecho de imponer una multa por la falta de éste, a nuestro parecer ataca e incide negativamente en el elemento “intención” el mismo que está estrechamente vinculado con la libertad que tiene el sujeto de decidir, pues, literalmente se le está coaccionando para que asista a dicha audiencia de conciliación. Aunado a ello, se evidencia una suerte de disparidad en el procedimiento conciliatorio a razón de la regulación de dicha consecuencia, pues, que pasa si el proveedor es quien solicita se lleve a cabo la conciliación, y es

el consumidor final quien no asiste a la audiencia, ¿A caso el código in comento también sanciona al consumidor? La respuesta es no, lo cual se interpreta como un exceso del principio de in dubio pro-consumidor.

Como se puede apreciar y a partir de nuestro razonamiento estrictamente jurídico, el presente tema de investigación apuntaría a demostrar que la imposición de la multa en mención, no sirve como una medida orientada a hacer que el proveedor obligatoriamente asista a la audiencia de conciliación, sino, muy por el contrario, se toma como una invasión a la voluntad de las partes, ya que atenta contra la naturaleza misma de la conciliación, puesto que, estaríamos frente a una mecanismo impositivo dentro de un proceso pacifico, autocompositivo, y netamente volitivo como lo es la conciliación.

Lo dicho recobra sentido, cuando prácticamente el proveedor estaría acudiendo al centro de conciliación porque está siendo obligado a razón de la multa, más no, por el hecho de querer llegar a un acuerdo con el consumidor final. Prácticamente, a razón de dicha obligación impuesta al proveedor se entiende que nace una consecuencia, en la medida, de que, si no asiste a dicho acuerdo conciliatorio, se procederá con la imposición de la multa. La situación se agrava y nuestra investigación tiene sentido práctico, cuando quienes nos asistan a tales audiencias los micro, pequeños y medianos empresarios, pues, en el tráfico comercial se están posicionando e ingresando a la formalidad y la imposición de una multa ascendiente a S/1800.00 nuevos soles, si afecta su economía; lo cual, no sucede con los grandes proveedores, las tiendas por departamento, las retail, bancos y asegurados, en la medida de que el monto señalado no tiene mayor problema en la modificación de esa estructura, por tanto, se evidencia la innecesaridad del artículo incorporador en el código de

Protección al Consumidor, pues, la misma resulta hasta leve. De ahí, que nos hagamos la siguiente pregunta de investigación:

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1. Objetivo General:**

Demostrar que el artículo 147-A del Código de Protección al Consumidor que establece la imposición de multa ante la inasistencia del proveedor si incide negativamente en la conciliación en los procedimientos de protección al consumidor.

### **1.2.2. Objetivo Específicos:**

- Dar a conocer los alcances y la naturaleza jurídica de la conciliación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos en los Procedimientos de Protección al Consumidor.
- Analizar si la imposición de una multa ante la inasistencia del proveedor a la audiencia incide negativamente en el acuerdo voluntario entre el proveedor y consumidor.
- Proponer que se deje sin efecto la medida coactiva de multa en las audiencias de conciliación en los Procedimientos de Protección al Consumidor.

## **II. MARCO DE REFERENCIA**

### **2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

- Esquen Evaristo (2020) realizó su investigación denominada “Audiencias de Conciliación y Protección al Consumidor en el Indecopi, 2020”. Tesis para optar el grado de Magister en Derecho por la “Universidad Cesar Vallejo”, en la que concluye que: “En la actualidad se ha creado un sistema de conciliación sencillo a través de la plataforma virtual de INDECOPÍ que permita, a largo plazo, facilitar a los consumidores su acceso. Si bien, que aún se presentan situaciones en que la falta de presencia del proveedor provoca que no se culmine la conciliación o que la misma culmine

sin acuerdo motivado por alguna de las partes, y que la conciliación como mecanismo de resolución de conflictos tiene carácter alternativo y que esto no permite que las partes no se sientan obligados a asistir a la misma. Que, la protección al consumidor es promovida por el Estado mediante el INDECOPI, es evidente el gran esfuerzo desplegado por esta institución, que existe la mejor voluntad de la institución en beneficio del consumidor”

- Muñoz Arauzo (2019) realizó su investigación denominada “Los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, en la Oficina Regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019”, Tesis para optar el título de abogada, por la “Universidad Continental” en la cual concluye que: “Se ha establecido que el factor determinante para la ineficacia de los procedimientos de conciliación por reclamos es la inasistencia tanto de los consumidores como de los proveedores a las audiencias de conciliación llevadas en el SAC de la oficina regional del Indecopi Junín, ya que este representa el 34,17 % del total de reclamos tramitados durante el segundo semestre del año 2019. En ese sentido, puede observarse que hace falta un trabajo de seguimiento por parte del INDECOPI, para evaluar qué causas originan esta ausencia a dichos procedimientos, porque justamente este motivo hace que la conciliación administrativa no funcione adecuadamente”
- Liza Ferrari (2018) realizó su investigación denominada “El Procedimiento de Protección al Consumidor que se sigue ante el Indecopi por denuncia de parte debe ser trilateral y no sancionador”, Tesis para optar el grado de magister en Derecho de la Empresa, por la “Pontificia Universidad Católica del Perú”, en la cual concluye que: “Por lo antes expuesto, actualmente se sigue un procedimiento administrativo sancionador en el que no se cumple directamente con la finalidad del Sistema, que es solucionar el problema del consumidor, conforme a lo mencionado en el numeral II.1 de la

presente investigación siendo que la sanción es una herramienta más del sistema, pero no el fin en sí mismo.

## **2.2. MARCO TEORÍCO**

### **CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES**

#### **A. DEFINICIÓN DE DERECHO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Partimos de la Constitución Política del Perú, de la cual en su artículo 65° se desprende aquella tutela constitucional; pues, se advierte que la carta magna en mención defiende el interés de los consumidores y de los usuarios.

Al respecto, es necesario tomar en cuenta que esa tutela que yace de nuestra carta constitucional, se alinea con la tendencia doctrinaria que ubica al derecho del consumidor, dentro del rango constitucional de los derechos de la persona; sin embargo, es en la misma doctrina en donde se ha generado una divergencia de posturas; pues, hay quienes señalan que la protección de los consumidores, no es sino un principio jurídico de derecho natural, y para otros de lege ferenda, esto lo eleva como derecho de categoría constitucional; por tanto, se advierte que en el ordenamiento jurídico peruano, el derecho de protección al consumidor es de orden constitucional; pues, de la carta magna se desprende su reconocimiento explícito en el artículo 65°.

Tomando en cuenta la protección constitucional que yace del artículo 65°, la cual está orientada a proteger a los consumidores, se podría entender al derecho de protección al consumidor, como aquel conjunto de disposiciones legales, las cuales no solo son adoptadas por un Estado constitucional de derecho, sino también promovidas y garantizadas; pues, cuya finalidad es la de defender la capacidad adquisitiva de su población; así como también la de cautelar su salud, y la seguridad física frente a aquellos productos o servicios que se oferten en el tráfico comercial. (Durand Carrión, 2020)

#### **B. PRINCIPIOS DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Tomando en cuenta el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se advierte que existen ocho principios, que se constituyen como pilares de la defensa de los derechos del consumidor, cuando se encuentra en una relación de consumo; pues, hay un proveedor que le oferta productos o servicios. Dichos principios, son:

**1. Principio de soberanía del consumidor:**

El artículo V.1. del Código antes citado, prescribe el principio materia de comentario, y precisa que las normas que versan sobre protección al consumidor están orientadas a fomentar decisiones libres e informadas de los consumidores; pues, lo que busca es que las decisiones que toman orienten al mercado en aquella mejora de las condiciones en las que se oferten los productos o servicios.

Al respecto, el objetivo del artículo en mención es el beneficio estatal, así como el planteamiento de políticas normativas en pro del consumidor; pues, es el interés privado como derecho intrínseco de éste, lo que va a generar que su libertad de elegir e informarse no se vea distorsionada al momento de tomar una decisión de consumo. (Averitt & Lande, 2001)

**2. Principio Pro-Consumidor:**

El artículo V.2. del Código antes citado, prescribe el principio materia de comentario, y precisa que, en cualquier campo de acción, el Estado tiene la obligación tuitiva a favor de los consumidores; asimismo, refiere que, ante la duda insalvable, deberá interpretarse la norma a favor del consumidor.

Canelle (2023), sostiene que este principio es la piedra angular de la toda la normativa que versa sobre protección al consumidor; pues, en este principio no le basta solo declarar o consagrar los derechos de los consumidores, o respecto de la autonomía de la voluntad; pues, mediante este principio el Estado revela su ejercicio tuitivo a favor de un grupo de la sociedad, que no son sino, los consumidores.

Asimismo, hay que tener en cuenta que este principio se aplica e interpreta en armonía con la constitución; pues, como se ha mencionado en apartados anteriores, es la misma constitución la que pregona dicha tutela de manera explícita en el artículo 65°.

### **3. Principio de transparencia:**

El artículo V.3. del Código antes citado, prescribe el principio materia de comentario, y precisa que, en el mercado, los proveedores deben generar una accesibilidad plena a la información sobre los productos o servicios que ofrecen en el mercado; pues, la misma debe ser veraz y apropiada.

Se puede advertir del principio materia de análisis, que el proveedor tiene la obligación de evidenciar todo tipo de información respecto del bien o el servicio que oferte en el mercado; asimismo, esa información debe estar caracterizada por ser veraz, apropiada y accesible.

### **4. Principio de Corrección de la Asimetría:**

El artículo V.4. del Código antes citado, prescribe el principio materia de comentario, y precisa que, las disposiciones de protección al consumidor tienen por finalidad la corrección de las distorsiones o de las malas prácticas que se generan por la asimetría informativa o aquella posición de desequilibrio que se genera entre los proveedores y consumidores; pues, ya sea en la contratación del servicio o la adquisición del producto, en donde se ponga a los segundos en una situación desventajosa respecto de los primeros.

### **5. Principio de buena fe**

El artículo V.5. del Código antes citado, prescribe el principio materia de comentario, y precisa que, tanto los consumidores, proveedores, las asociaciones de consumidores y sus representantes, deben direccionar su conducta en armonía con el principio de buena fe, a efectos de garantizar la confianza y la lealtad entre las partes que integran una relación de consumo, o de aquellos que representan a los integrantes.

Al respecto, el propósito de este principio está orientado a la prohibición de conductas materializadas por la mala fe de cualquier ciudadano que participe en aquellas actuaciones de mercado, ya sea a través de relaciones de consumo, invención de un contrato con sus etapas, en la información brindada a través de publicidades o spots comerciales. (Canelle, 2023)

Canelle (2023) afirma que tanto los consumidores, proveedores y representantes, deben adaptar su conducta en el mercado, de acuerdo con conductas dotadas de valores axiológicos, tales como la ética, la buena fe, la confianza y lealtad, ello con el fin de eludir aquellas conductas dolosas orientadas a causar daño patrimonial o en la reputación de la persona.

#### **6. Principio de Protección Mínima:**

El artículo V.6. del Código antes citado, prescribe el principio materia de comentario, y precisa que, el código que versa sobre protección al consumidor contiene las normas mínimas para la protección de los consumidores; asimismo, refiere que no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor.

Al respecto, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), se constituye como la entidad competente y encargada de la aplicación correcta del principio materia de análisis; pues, es a través de sus órganos resolutivos aplica las disposiciones contenidas en el cuerpo normativo antes mencionado, que viene a ser las normas que protegen a los consumidores. (Canelle, 2023)

#### **7. Principio Pro Asociativo:**

El artículo V.7. del Código antes citado, prescribe el principio materia de comentario, y precisa que, el Estado facilita la actuación responsable y acorde a lo previsto en el código, de aquellas asociaciones o usuarios.

Canelle (2023) afirma que este principio guarda estrecha relación con lo prescrito en el artículo 65° de la Constitución Política

del Perú; pues, es por medio de INDECOPI y sus órganos resolutivos, que permite la intervención de asociaciones de consumidores, lo cual se caracteriza por ser una organización de personas naturales o jurídicas, las cuales persiguen un fin no lucrativo, etc.

#### **8. Principio de Primacía de la Realidad:**

El artículo V.7. del Código antes citado, prescribe el principio materia de comentario, y precisa que, viene a ser aquello que efectivamente se realiza; es decir, mediante este principio se determinan las verdaderas conductas materializadas en el fenómeno real.

### **C. VIAS REGULADAS POR INDECOPI ANTE LA PRESUNTA INFRACCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

#### **1. Reclamo**

El Servicio de Atención al Consumidor (SAC), viene a ser parte del sistema creado por INDECOPI para escuchar de los usuarios en un primer momento, las quejas y los reclamos ante una eventual vulneración a sus derechos; es pues, a través de esta vía mediante la cual los consumidores obtienen una respuesta inmediata de los proveedores quienes se apersonan a estos servicios a efectos de mantener un primer contacto con el consumidor, y arribar a un acuerdo, con la finalidad de poner fin a la controversia; pues, caso contrario se deja expedito su derecho de acción del consumidor, de poder optar con la interposición de una denuncia.

Al respecto, es necesario precisar que este sistema es una especie de mediación y/o conciliación de consumo; puesto que, en esta etapa las partes exponen su postura con libertad, y posiblemente podrían dar término a la controversia a través de un acuerdo libre y voluntario entre el consumidor y el proveedor, siempre con la ausencia de un funcionario calificado de INDECOPI.

A través de esta vía, netamente gratuita que pone a disposición el INDECOPI al consumidor, mediante la cual el consumidor deja constancia en el reclamo la eventual vulneración a su derecho, siendo labor de INDECOPI trasladar ese reclamo al proveedor, quien en este procedimiento adopta el nombre de reclamado, quien en un plazo no mayor de cinco días puede o no dar respuesta al reclamo trasladado; sin embargo bajo el supuesto de no dar respuesta, el funcionario de INDECOPI deberá ponerle de conocimiento al consumidor reclamante, quién podrá optar por una audiencia de conciliación o por la interposición de una denuncia. En caso el reclamante opte por la conciliación, es el funcionario de INDECOPI quien le pondrá de conocimiento al reclamado la fecha y hora de la audiencia de conciliación; es pues, en esta etapa en donde se observa la conciliación dentro de las vías que INDECOPI pone a disposición de los consumidores; siendo que en la notificación al reclamado de la fecha y hora de la audiencia la cual será dirigida por un funcionario capacitado en conciliación, se precisa el apercibimiento regulado en el artículo 147-A del Código de Protección al Consumidor.

## **2. Denuncia**

La denuncia se constituye como una declaración realizada por el consumidor, mediante la cual refleja su insatisfacción frente a un presunto incumplimiento del proveedor, ya sea por la compra o la adquisición de servicios. Esta declaración realizada por el consumidor en INDECOPI se puede dirigir al Órgano de Procedimiento Sumarísimos o ante la Comisión de Protección al Consumidor; pues, cada órgano es competente para un procedimiento, siendo el primero competente para los procedimientos sumarísimos, y el segundo para los procedimientos ordinarios, los cuales se diferencian no solo por el órgano competente, sino también por la materia y la cuantía.

Al respecto, tal como se ha precisado en el párrafo precedente, es el órgano de Procedimientos Sumarísimos el competente para pronunciarse en los procedimientos sumarísimos es pues, ante éste órgano en donde se dirigen las denuncias en donde el producto o el servicio no pase las tres unidades impositivas tributarias (3UIT); asimismo, va a depender de la materia; pues, habrán pretensiones que no podrán ser ventiladas ante este órgano, por ser de exclusiva de las comisiones, o viceversa; en ese sentido, las Comisiones de Protección al Consumidor, son competentes en los procedimientos ordinarios, aquí se dirigen las denuncias en donde el producto o el servicio pase las tres unidades impositivas tributarias (3UIT).

Respecto del primer procedimiento, el plazo legal establecido es el de 30 días hábiles, y para el segundo procedimiento es de 120 días hábiles.

Asimismo, es necesario precisar que en virtud del principio de doble instancia, los consumidores podrán interponer recurso de apelación en advertencia del plazo legal establecido para cada procedimiento, siempre que no se encuentren de acuerdo con lo resuelto por los órganos resolutorios, cabe precisar que dicho recurso de apelación será presentado ante el órgano que expidió la primera resolución, y será ese mismo órgano quien se encargará de elevar el expediente a la segunda instancia para que se pronuncie sobre el hecho apelado.

Finalmente, respecto a la conciliación cabe precisar que el Código de Protección al Consumidor, establece que se podrá solicitar audiencia de conciliación en cualquier etapa del procedimiento, hasta antes de la emisión de la resolución final; en ese sentido, es la autoridad administrativa la que evaluará en virtud a la propuesta conciliatoria si es que procede o no con la audiencia de conciliación; asimismo, tomando en cuenta lo prescrito en el

artículo 147-A, éste apercibimiento también es de aplicación en los procedimientos antes mencionados; pues, de la lectura del mismo no se advierte que el legislador haya limitado su aplicación según el procedimiento,

### **3. Arbitraje de consumo**

El arbitraje de consumo es un mecanismo gratuito y voluntario que sirve para la solución de controversias que se generen entre los consumidores y proveedores, donde se designa un profesional especializado, a quien se le conoce como árbitro, a efectos de que tome una decisión de carácter definitiva, la cual será materializada en el laudo arbitral.

Al respecto, la solicitud de arbitraje de consumo se presenta tanto de manera virtual o presencial, si se opta por la primera será dirigida ante mesa de partes virtual del INDECOPI, o a través de correo electrónico [arbitrajedeconsumo@indecopi.gob.pe](mailto:arbitrajedeconsumo@indecopi.gob.pe), y si se opta por el segundo se presentará dicha solicitud en la mesa de partes de la sede; cabe precisar que dicha solicitud será presentada junto los medios probatorios correspondientes.

Una vez que se haya presentado la solicitud de arbitraje de consumo, le corresponderá a la Junta de Árbitros de Consumo (JAC) advertir la voluntad del proveedor a efectos de proceder con dicho arbitraje; bajo el supuesto de mediar voluntad para someterse a dicho mecanismo, la JAC le da al proveedor el plazo de 5 días hábiles para proceder a responder la solicitud arbitral, luego de ello cita a ambas partes a audiencia única, y en ella emite su decisión, la cual plasma en el laudo arbitral.

## **D. NATURALEZA JURÍDICA DEL DERECHO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

### **1. Como derecho de orden constitucional**

Se alinea con la tendencia doctrinaria que ubica al derecho del consumidor, dentro del rango constitucional de los derechos de la persona; sin embargo, es en la misma doctrina en donde se ha generado una divergencia de posturas; pues, hay quienes señalan que la protección de los consumidores, no es sino un principio jurídico de derecho natural, y para otros de lege ferenda, esto lo eleva como derecho de categoría constitucional; por tanto, se advierte que en el ordenamiento jurídico peruano, el derecho de protección al consumidor es de orden constitucional; pues, de la carta magna se desprende su reconocimiento explícito en el artículo 65°.

## **2. Como derecho de la persona**

Desde esta perspectiva, el derecho de protección al consumidor debe entenderse como uno subjetivo y personal; pues, en esta teoría pregona el hecho de que una vez transgredido se deberá proceder con su reparación; puesto que, dicha trasgresión viene a ser una violación a uno de los derechos de la persona; por tanto, debe contar con un tratamiento jurídico como lo tiene la libertad, la intimidad o cualquier otro atributo de la personalidad.

Mediante esta teoría, se supone que a condición de consumidor es parte intrínseca de la condición de la persona humana; pues, sostiene que el hombre desde siempre ha sido un sujeto de necesidades; por ende, tiene derecho a ser beneficiario de prerrogativas que en materia de consumo han sido promulgadas para el resguardo de sus decisiones de consumo.

Es por ello, que el hombre como un sujeto de necesidades se constituye como la parte neurálgica del mercado; pues, si no existe consumidor no existiría sujeto que se haga acreedor de productos o servicios ofertados por el proveedor, y, por tanto, en el fenómeno real no se materializaría una relación de consumo; es por ello, que tomando en cuenta su condición, se hace necesaria la dación de

información adecuada, precios competitivos, calidad, garantía, etc. (Rivas Belloti, 1992)

### **3. Como derecho multidisciplinario**

La presente teoría pregona que sobre los derechos del consumidor se congregan distintas disciplinas jurídicas; por tanto, tiene el carácter de multidisciplinario. Esto, en la medida de que los intereses de los consumidores se evidencian en diferentes procesos económicos, tales como la oferta, el transporte, la comercialización, la venta y post venta, etc; lo cual, explica ese carácter multifacético, lo cual genera que entren a tallar normas civiles, mercantiles, administrativas, económicas, etc. (Rivas Belloti, 1992)

### **4. Como intereses difusos**

Esta teoría rechaza la que versa sobre el derecho de consumidor como derecho personal; pues, sostiene que si bien recae sobre el individuo el efecto no se limita al mismo ya que el interés que tiene es para todo el estatus o consumidores, es decir, recae sobre todo el conjunto.

Sostiene que, los derechos de la persona son concebidos, estructurados y definidos por el derecho, sobre la base del individuo; pues, el interés, perjuicio y el remedio es individual; sin embargo, el interés del consumidor no encaja bajo ese esquema, ya que las agresiones a los intereses del consumidor no son aislables, puesto que los mismos se despliegan a la comunidad.

## **E. DEFINICIÓN DE RELACIÓN DE CONSUMO**

La relación per se, viene a ser aquel vínculo que posee dos partes, siendo la primera subjetiva y la segunda objetiva; al respecto, la primera parte comprende a los sujetos intervinientes en el vínculo, y la segunda parte comprende al objeto del vínculo.

Trasladando lo antes mencionado a lo que es una relación de consumo, se podría precisar que la misma viene a ser aquel vínculo

conformado por el consumidor y el proveedor (parte subjetiva) en la cual se ofertan productos o servicios (parte objetiva), estos componentes están estrechamente ligados; por tanto, su análisis se configura de manera integral; pues, la ausencia de cualquiera de ellos nos pone frente a cualquier relación, menos a una de consumo.

## **CAPÍTULO II**

### **CONCILIACIÓN**

#### **A. AUTOCOMPOSICIÓN**

Cuando hablamos de los métodos de solución de conflictos, nos ponemos frente a la autocomposición y la heterocomposición; en ese sentido, cuando hacemos referencia al primer método, nos ponemos frente a aquella manera específica y armoniosa de dar soluciones a los conflictos que se presentan en los ciudadanos, puesto que, aquí el conflicto encuentra solución a razón de la voluntad de las partes, por cuanto, se prescinde de la posibilidad de que intervenga un tercero que incida en la voluntad de las partes para resolver el mismo; a diferencia de éste, cuando hablamos de la heterocomposición, estamos frente a un método que si requiere de la intervención de un tercero que ayude a las partes en el iter de un proceso a solucionar un conflicto determinado. (Ospina Grisales Carlos Alberto, 2017)

Siguiendo ese orden de ideas, tenemos que este método de solución de conflictos tiene por característica que sean los propios protagonistas aquellos que arriben a una solución; sin embargo, pese a que la diferencia marcada entre éste método y el de heterocomposición sea la intervención de un tercero, es necesario precisar que la diferencia primordial no es la mera intervención de este, pues, tenemos a la conciliación como mecanismo de resolución de conflictos en donde si interviene un tercero, pero, la diferencia se encuentra en que éste no puede imponer su decisión o formular la solución a las partes intervinientes. (Montes de Oca Vida, 2020)

Entonces, tenemos que la autocomposición se constituye como un método de solución de conflictos que está caracterizada por poner en hegemonía la voluntad que tienen las partes para solucionar el conflicto, a través de la proscripción de la imposición de decisión o dación de solución por parte de un tercero.

## B. DEFINICIÓN

La conciliación se constituye como un medio alternativo de solución de conflictos, el cual ubicamos dentro la autocomposición como método de solución de conflicto, por cuanto, éste no es sino, un instrumento que permite a las personas involucrarse en el ámbito de la justicia social, toda vez que tal mecanismo sensibiliza a los ciudadanos que tienen un conflicto por resolver a que arriben a una solución de manera pacífica y armoniosa, prescindiendo de esa idea que la única alternativa para la solución de la controversia es la jurisdicción. (Ospina Grisales Carlos Alberto, 2017)

Tenemos que la conciliación es definida en el diccionario de términos jurídicos del Dr. Pedro Flores Polo como: *“Aquel acto de componer los ánimos de personas cuyos intereses, criterios o posiciones resultan disimiles entre sí”*.

Al respecto, la maestra Ledesma (2012) refiere que: “La conciliación como un medio convencional o negocial directo, mediante el cual se elimina la incertidumbre en las relaciones jurídicas de derecho material que se hallan en conflicto, de manera que las partes pueden obligarse sobre las soluciones acordadas”.

Asimismo, el Dr. Almeida (1997) precisa que, la conciliación viene a ser aquella comparecencia de las partes, que en uso de su libertad y la voluntad que tiene de arribar a una solución, acuden a un tercero a efectos de evitar la entrada en juicio.

En ese sentido, tenemos que la Conciliación viene a ser aquella institución que se erige como un mecanismo alternativo de conflictos, a través del cual las partes acuden a un centro de conciliación a efectos de ser asistidos en la búsqueda de una solución de orden consensual al conflicto.

Sin embargo, a nuestro parecer esa definición no resulta precisa, puesto que, existen dos tipos de conciliación, aquella que se dan dentro

del proceso y aquella que se da fuera del proceso, si bien ambas son caracterizadas por la voluntariedad de las partes, las mismas se diferencian el momento y lugar de desarrollo.

En ese sentido, el maestro Gutiérrez Huamán (2017) refiere que: “La conciliación se produce en dos formas: conciliación pre procesal y otra procesal. Siendo que la primera se lleva a cabo antes de la instauración de un proceso judicial y, la segunda se realiza dentro de un proceso judicial. Por ello la conciliación es una conciliación pre procesal, conciliación previa, conciliación extrajudicial. Todas orientadas a un sistema de carácter voluntario ocurrido antes de la instauración de un proceso judicial, en donde las partes con un tercero llamado conciliador que es neutral e imparcial, elegido por las partes o por un tercero llegan a un acuerdo inteligente que representa una de arreglo concreto y justa que ponen fin a su colisión de intereses eficazmente y con el que evitan un proceso judicial”

### **C. CARACTERÍSTICAS**

Respecto a las características, tenemos al jurista Taramona Hernández (2001), quien precisa 6 características de la conciliación, dentro de las cuales tenemos:

#### **- Voluntariedad**

Esta característica hace referencia a que las partes inmersas en el conflicto pueden recurrir de forma libre y en uso de su autonomía de la voluntad, a un tercero que no tiene facultad de imposición de decisión, a solucionar sus conflictos.

#### **- Efecto jurídico**

El acuerdo conciliatorio al cual arriben las partes tiene carácter obligatorio entre las mismas, siendo éste incluso exigible en sede judicial.

#### **- Obligatoriedad**

Esta característica no hace referencia a que la conciliación sea obligatoria, sino, que aquello que sea acordado entre las partes en la conciliación, tanto como obligaciones y derechos, pueden ser exigibles en la vía ordinaria, puesto que, el acta donde están precisadas es vinculante entre las partes.

- **Pone fin a un conflicto**

Ya que la finalidad de la conciliación es resolver un conflicto entre las partes, lo cual se logra cuando ambas partes en atención a su libertad y voluntad, deciden dejar de lado sus posiciones, y priman los intereses, de una manera seria, objetiva y profesional.

- **Procesal o extraprocesal**

Se dice que la conciliación procesal tiene lugar dentro del proceso judicial bajo la colaboración del juez y en la etapa procesal que este permitida. Se dice que es extraprocesal porque tiene lugar fuera del proceso judicial incluso cuando el conflicto se ha judicializado pero las partes resuelven el conflicto fuera del proceso judicial en un centro de conciliación.

Sin embargo, consideramos que es necesario citar algunas de las características que el Ministerio de Justicia ha precisado en el año 2015 respecto de la conciliación, dentro de las cuales tenemos:

- **Actuación de un tercero neutral.**

El conciliador “es una tercera persona capacitada en técnicas de negociación y comunicación, que no tiene ningún tipo de vinculación entre las partes ni busca salvaguardar los intereses de una parte en particular”. (Minjus, 2015)

- **Autodeterminación de las partes.**

La conciliación es “el resultado de la Autodeterminación de las partes; es decir del acuerdo de voluntad. El conciliador no puede imponer ninguna solución que no sea aceptada por los interesados”. (Minjus, 2015)

- **La confidencialidad.**

Esta es “la garantía con que las partes deben contar, la información que el conciliador obtenga tanto en las sesiones privadas como en las conjuntas no puede ni debe ser revelado por el en ningún proceso posterior. Esta característica rige tanto para el conciliador como para las partes”. (Minjus, 2015)

#### **D. PRINCIPIOS DE LA CONCILIACIÓN**

Dentro de los principios que rigen a la conciliación encontramos los siguientes:

- **Celeridad**

Este principio es trascendental pues “Justicia tardía, no es Justicia”, se busca con este principio que los conciliantes arriben a un acuerdo inteligente con el que ponen fin a su conflicto en el menor tiempo posible, lo más rápido y breve que se pueda lograr y si se presenta un impase insalvable las partes o el conciliador deben dar por concluido el proceso de conciliación con el fin de evitar la utilización de tiempo, costo económico y psicológico innecesario. (Medina Rospigliosi, 2008)

- **Economía**

La economía “debe entenderse en sus tres dimensiones de tiempo, esfuerzos y gastos”. La economía de tiempo es de radical importancia pues “el tiempo no es oro, es algo más, justicia”. La economía implica que el proceso de conciliación debe durar el menor tiempo posible, solo debe usarse el tiempo indispensable, absteniéndose de dilatar el proceso innecesariamente con la finalidad que construyan un acuerdo inteligente con el que resuelven su conflicto de intereses lo más rápido posible utilizando un espacio de tiempo reducido. (Medina Rospigliosi, 2008)

- **Buena Fe**

Implica el deber de “las partes conciliantes de mostrar durante el desarrollo del proceso de Conciliación una conducta leal y honesta. Las partes han de abstenerse de engañar para obtener un acuerdo pues si este resulta fruto de aquel se desviará el proceso de conciliación de su fin natural cuales de restablecer la paz social con justicia. Esta conducta también es extensiva a todos los sujetos de una conciliación”. (Medina Rospigliosi, 2008)

- **Legalidad**

El principio de legalidad se refiere a que los acuerdos inteligentes al que arriban los conciliantes, vale decir, “el acto jurídico por el cual las partes ponen fin a su conflicto, este de conformidad con el ordenamiento jurídico y no contravenga el orden público y las buenas costumbres”. (Medina Rospigliosi, 2008)

- **Autonomía de la voluntad**

Es aquel principio que versa, sobre aquella autodeterminación que tienen las partes para poder ordenar y dirigir sus conductas, trasladado lo dicho a la conciliación, viene hacer el principio de máxima importancia, pues, es a razón de este que las partes de plena voluntad deciden solucionar sus divergencias a través de propuestas emitidas por ambas partes, lo cual conlleva a que se materialice una solución del conflicto.

**E. CLASES DE CONCILIACIÓN**

- **Conciliación Judicial**

Esta viene a ser aquella que se lleva a cabo antes de la instauración de un proceso judicial, esto es, se da de manera previa, por eso se le conoce como la conciliación extra-proceso. Esta tipología de conciliación está caracterizada en un sistema de carácter voluntario ocurrido antes de la instauración de un proceso judicial, en donde las partes con un tercero llamado conciliador que es neutral e imparcial, elegido por las partes o por un tercero llegan

a un acuerdo inteligente que representa una de arreglo concreto y justa que ponen fin a su colisión de intereses eficazmente y con el que evitan un proceso judicial

- **Conciliación Extrajudicial**

“La Conciliación Judicial es una fase o etapa del proceso judicial, llamada Audiencia de Conciliación. La Conciliación Extrajudicial es un procedimiento autónomo, previo o paralelo al proceso judicial”. (Benavides Vargas, 2002)

- **Conciliación Administrativa**

Viene a ser aquella que es llevada a cabo por un funcionario de la administración pública. Al respecto, este tipo de conciliación es realizada por aquellas instituciones que emplean la conciliación para la administración de las controversias entre los particulares, tal es el caso del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI); quien a través de este mecanismo busca la solución de las controversias desatadas entre los consumidores y los proveedores, y así evitar en muchas ocasiones la denuncia administrativa, o en caso se lleve a cabo en el iter del procedimiento, lograr las conclusiones anticipadas.

**CAPÍTULO III**  
**ARTÍCULO 147-A DEL CÓDIGO**  
**DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**A. LA CONCILIACIÓN EN EL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y D LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI**

La conciliación se constituye como un medio alternativo de solución de conflictos, el cual ubicamos dentro la autocomposición como método de solución de conflicto, por cuanto, éste no es sino, un instrumento que permite a las personas involucrarse en el ámbito de la justicia social, toda vez que tal mecanismo sensibiliza a los ciudadanos que tienen un conflicto por resolver a que arriben a una solución de manera pacífica y armoniosa, prescindiendo de esa idea que la única alternativa para la solución de la controversia es la jurisdicción. (Ospina Grisales Carlos Alberto, 2017)

Trasladando lo antes mencionado a los procedimientos que se desarrollan en INDECOPI, se advierte que ésta busca promover los mecanismos alternativos de resolución de conflictos; pues, mediante esta conciliación de carácter administrativo busca que las partes, esto es, consumidor y proveedor arriben a un acuerdo de carácter voluntario, prevaleciendo la autocomposición.

Este mecanismo alternativo de resolución de conflictos también se lleva a cabo por INDECOPI; al respecto, el sistema de conciliación al interior de la institución antes mencionada se puede dividir en dos planos. El primero se encuentra a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), este sistema creado por INDECOPI es meramente extrajudicial; pues, tramita los reclamos presentados por los consumidores ante las eventuales vulneraciones de sus derechos producidas en las relaciones de consumo generadas en el tráfico comercial. El segundo se encuentra a cargo dentro de los órganos de procedimientos sumarísimos, o de las comisiones; pues, aquí la

conciliación se desarrolla dentro del procedimiento, hasta antes de que se emita la resolución final.

### **1. Conciliación en el SAC del INDECOPI**

Este procedimiento de conciliación administrativa se encuentra regulado en la norma interna GEG-SAC-01-P, específicamente en su artículo 5; en donde se establece el procedimiento para la solución y la tramitación de los reclamos.

Este procedimiento en primer orden requiere la presentación del reclamo para empezar a operar, este reclamo puede ser presentado vía virtual a través de la mesa de partes virtual, o a través de las sedes de manera presencial.

Una vez que se haya presentado el reclamo, un funcionario del SAC se encargará de determinar si existe relación de consumo o si se encuentra en la etapa preliminar de dicha relación; asimismo, verificará si el reclamante tiene la calidad de consumidor, y lo que reclama es presuntamente una infracción a los derechos del consumidor; por tanto, se existir competencia y de cumplir con lo antes mencionado se procederá a admitir el reclamo.

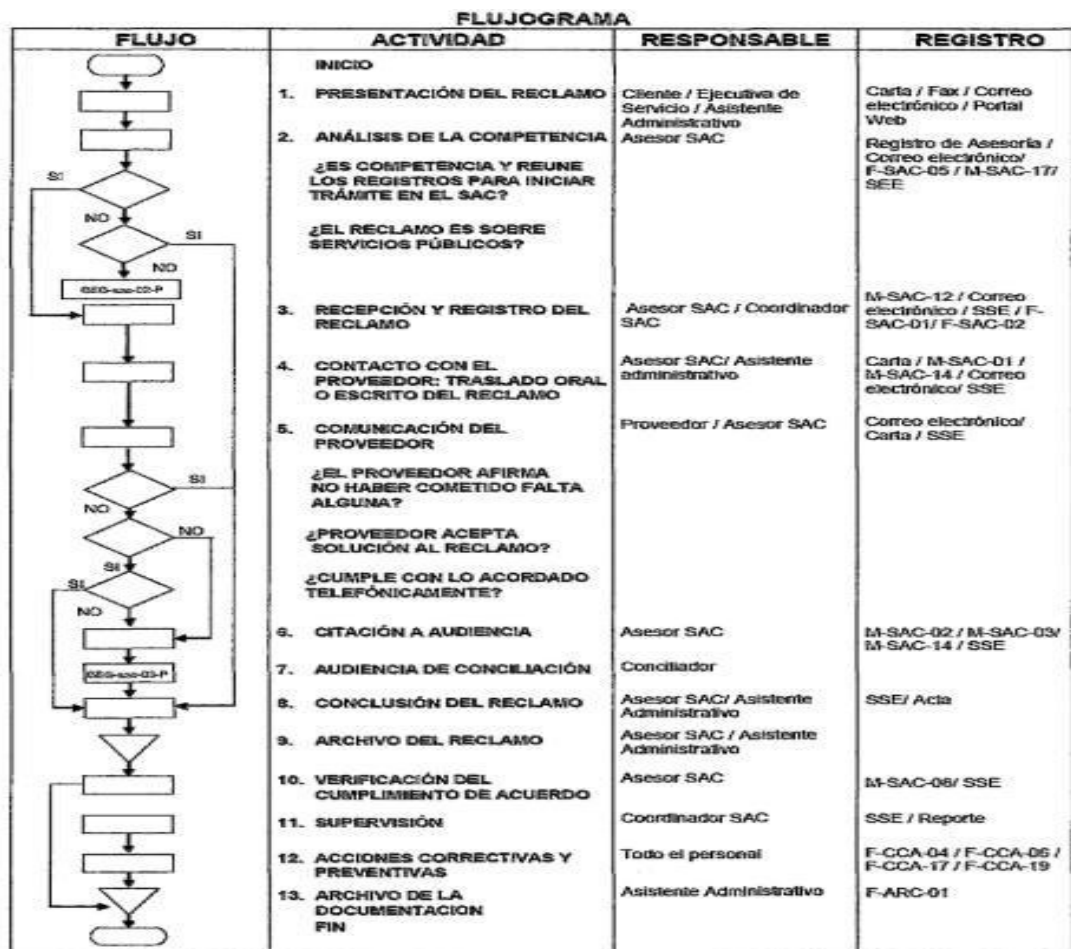
Luego viene la recepción y el registro del reclamo; y, con posterioridad el funcionario procede a trasladar el reclamo al proveedor, ya sea de manera virtual o física, y se le precisa al proveedor que el plazo para dar respuesta al reclamo es de 5 días hábiles; sin embargo, se querer solicitar una ampliación del plazo, se le podrá otorgar previa evaluación del funcionario, máximo 3 días hábiles, contabilizados desde el vencimiento del plazo inicial.

El proveedor puede dar respuesta o no al reclamo, y de proceder con dar respuesta la misma puede ser positiva o negativa, si la respuesta es positiva se habrá logrado la mediación, sin embargo, se ser negativa la respuesta o de no brindar una, el funcionario le pondrá de conocimiento al reclamante que podrá optar por la conciliación.

En el caso de que el reclamante opte por la audiencia de conciliación, el funcionado del SAC cita audiencia de conciliación; pues, hasta ese momento las partes no han podido llegar a un acuerdo, siendo el objeto de dicha conciliación propiciar un acuerdo voluntario entre las partes. Al respecto, una vez que se haya citado a audiencia a través de la correcta notificación tanto al proveedor como al consumidor, se procederá a llevar a cabo dicha audiencia, cabe precisar que dicha audiencia es única, pudiendo concluir el reclamo ya sea por haber conciliado, no conciliado, por abandono, o desistimiento del reclamante.

**Figura 1**

**Flujograma del Procedimiento de reclamo del INDECOPI**



(GEG-SAC-01-P Flujograma del Procedimiento para la solución de y tramitación de los reclamos ante el SAC, 2016)

## **2. Conciliación en los procedimientos del INDECOPI**

En cuanto a los procedimientos, tanto en el sumarísimo y ordinario, se puede llevar a cabo una conciliación, siempre que la misma sea solicitada hasta antes de que se emita la resolución que le ponga fin al procedimiento.

Al respecto, en el Código de Defensa y Protección al Consumidor, en el subcapítulo II que versa sobre los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, específicamente en el artículo 147° prescribe que los consumidores pueden conciliar aquella controversia surgida entre éste y el proveedor, durante la tramitación de los procedimientos administrativos.

Al respecto, en la misma disposición se señala que el funcionario que se encuentra encargado de dirigir la audiencia de conciliación, una vez que haya analizado el caso, podrá proceder con escuchar las propuestas de ambas partes, y acercar las posiciones de estas, a efectos de que se logre un acuerdo entre las mismas, en este caso, si llegasen a un acuerdo se deja constancia en el acta y se procede a concluir el procedimiento de manera anticipada.

Asimismo, de la redacción de la disposición in comento se advierte que el legislador la de ese deber al funcionario del INDECOPI para promover la conclusión del procedimiento administrativo a través de la conciliación.

Aunado a ello, se puede advertir que el legislador en la misma redacción del artículo remarca el hecho de acercar las posiciones de las partes, las cuales han sido manifestadas por las mismas partes de forma voluntaria; pues, se entiende que el legislador también entiende que el mecanismo materia de análisis en la presente investigación.

Finalmente, es necesario tomar en cuenta que, en los procedimientos de protección al consumidor, cuando una de las

partes solicita audiencia de conciliación, el asistente lo que analiza es la existencia de propuesta conciliatoria; pues, en atención al Decreto Legislativo 807, que regula las facultades, normas y organización del Indecopi, alegan que es facultad de la autoridad proceder con la citación a la audiencia.

## **B. CONSECUENCIAS DE LA INASISTENCIA A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

El artículo 147-A del Código de Protección al Consumidor (Ley N°29571), el cual a la letra prescribe lo siguiente:

*“El proveedor que, habiendo sido debidamente notificado, no justifique su inasistencia dentro de las veinticuatro horas de la fecha señalada para la audiencia es pasible de multa equivalente al treinta por ciento (30%) de una unidad impositiva tributaria (UIT).”* (Código de Protección al Consumidor, 2010)

Al respecto, el artículo pasible de cita hace referencia a una consecuencia derivada de la inasistencia a la audiencia de conciliación en los procedimientos de protección al consumidor.

Es necesario partir de la incorporación de dicha disposición al cuerpo legal antes mencionado, en ese sentido, se tiene que a través de la Ley 31467, se incorpora el artículo antes mencionado, y es a razón de éste, mediante el cual se establece una consecuencia para aquel proveedor que pese a estar correctamente citado con la fecha y hora para la audiencia de conciliación, éste se automotive con la disposición y acuda a la audiencia de conciliación; pues, la inasistencia a la misma acarrea una multa ascendente al 30% de la UIT vigente al momento de su imposición.

En ese sentido, se tiene que, a partir de la publicación de la ley antes mencionada, los proveedores que en la relación de consumo se encuentren como reclamados o denunciados, si en el iter del procedimiento se le cita a una audiencia de conciliación, los mismos

están obligados a asistir a dicha audiencia; puesto que su inasistencia acarrea una consecuencia jurídica.

Es decir, que de la esencia del artículo 147-A del Código citado, se entiende que el legislador ha regulado una sanción para aquel proveedor que pese a estar correctamente notificado con la citación a audiencia, no acude a la misma.

A tenor del artículo in comento, se advierten dos premisas, las cuales son:

1. La no justificación del proveedor dentro de las 24 horas de la fecha señalada para la audiencia.
2. Tomando en cuenta la primera premisa, la falta injustificada del proveedor a la audiencia de conciliación genera la imposición de una multa equivalente al 30% de una unidad impositiva tributaria.

Tomando en cuenta lo dicho, se puede entender que el legislador al regular la imposición de multa ante la inasistencia por parte del proveedor se justifica en aquella voluntad del Estado en buscar que los conflictos que se susciten entre sus ciudadanos sean solucionados con eficacia y eficiencia. (Medina Rospigliosi, 2008)

Esto es, el legislador con la incorporación del artículo en comentario, de cierta forma buscó generar en el proveedor automotivación con la redacción de la disposición; pues, el hecho de colocar como apercibimiento ante la falta a dicha audiencia, la imposición de una multa generaría mayor asistencia de los proveedores a audiencia; ergo, acuerdos conciliatorios.

Sin embargo, en la presente investigación justamente lo controversial es la incorporación de esta sanción contenida en el artículo 147-A del Código de Protección al Consumidor; pues, bajo la definición y de los principios rectores de la conciliación como mecanismo alternativo de solución den conflictos, entendemos que

media la voluntad de las partes a someterse a la audiencia de conciliación.

En tal sentido, si se entiende que la conciliación yace por la voluntad de las partes, pues, sin el animus conciliatorio no existiría en el fenómeno real ningún acuerdo que tenga a bien a solucionar un problema, ya que, solo sí se arribará a uno si es que los llamados a conciliar encuentran un punto medio que satisfaga sus intereses. Ahora bien, trasladando lo dicho al punto neurálgico de la presente investigación, tenemos que en los procedimientos de protección al consumidor se puede hacer uso de la conciliación como un mecanismo que puede llevarse a cabo antes de la interposición de la denuncia, o habiéndose denunciado sea solicitada por el consumidor final o en ciertos casos por el proveedor, hasta antes de la emisión de la resolución final en el procedimiento, se entiende que solo sí deberá proceder el acuerdo conciliatorio si es que hay voluntad de conciliar.

Pero, a razón de la incorporación del artículo bajo análisis, se ha generado una desnaturalización de la conciliación como mecanismo alternativo voluntario de resolución de conflictos; pues, el solo hecho de apereibir al proveedor que no justifique su inasistencia dentro de las veinticuatro horas, es incidir en su voluntad de conciliar; puesto que, el solo hecho de imponer una multa por la falta de éste, a nuestro parecer ataca e incide negativamente en el elemento “intención” el mismo que está estrechamente vinculado con la libertad que tiene el sujeto de decidir, pues, literalmente se le está coaccionando para que asista a dicha audiencia de conciliación, cuando su asistencia a la audiencia debería ser voluntaria; pues, solo la voluntad de las partes es lo que permite conciliar, caso contrario solo se estaría generando una carga en el proveedor; pues, solo estaría asistiendo a la audiencia para evitar la sanción, pero, las actas de conciliación de todas formas se estarían concluyendo por falta de acuerdo.

Prácticamente, a razón de dicha obligación impuesta al proveedor se entiende que nace una consecuencia, en la medida, de que, si no asiste a dicho acuerdo conciliatorio, se procederá con la imposición de la multa.

La situación se agrava y nuestra investigación tiene sentido práctico, cuando quienes nos asistan a tales audiencias los micro, pequeños y medianos empresarios, pues, en el tráfico comercial se están posicionando e ingresando a la formalidad y la imposición de una multa ascendiente a S/1800.00 nuevos soles, si afecta su economía; lo cual, no sucede con los grandes proveedores, las tiendas por departamento, las retail, bancos y asegurados, en la medida de que el monto señalado no tiene mayor problema en la modificación de esa estructura, por tanto, se evidencia la innecesaridad del artículo incorporador en el código de Protección al Consumidor.

En ese sentido, se puede concluir que la incorporación del artículo materia de análisis, no solo ha traído como consecuencia para el proveedor la imposición de una multa; sino, aunado a ello ha revelado que el legislador con la incorporación de dicho artículo abusa del principio pro-consumidor; pues, ante la falta del consumidor a la audiencia de conciliación no media sanción alguna, lo cual evidencia la disparidad que ha generado dicho artículo; asimismo, ha generado que la intención de conciliar del proveedor se vea viciada; pues, ahora acudir a la audiencia será una carga para evitar la multa, más no para arribar a un acuerdo; además de que los micro, pequeños y medianos empresarios, podrían verse afectados con la sanción impuesta; pues, la norma resulta vejatoria si solo se piensa en las tiendas por departamento, las retail, bancos y asegurados, ya que los mencionados en el segundo grupo, no correrían el riesgo de afectación a su economía; por tanto, con lo antes mencionado se deja clara la idea de la presente investigación en donde no solo se pone al descubierto la desnaturalización del mecanismo analizado, sino las consecuencias que se generan en el fenómeno real.

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

- **Conciliación**

Es aquel mecanismo autocompositivo de solución de conflictos, a través del cual los sujetos que intervienen en la misma celebran un acuerdo el cual tiene carácter de cosa juzgada, respecto de una materia determinada que se constituye en materia disponible.

- **Desnaturalización**

Se constituye como aquella alteración o cambio del sentido, de la esencia o fin de una institución, en este caso, de carácter jurídica.

- **Consumidor**

Son aquellas personas ya sean naturales o jurídicas que, actuando en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional, adquieren productos o servicios, para su beneficio o para el de su círculo familiar.

- **Proveedor**

Personas naturales o jurídicas, ya sean de derecho público o privado que de manera habitual elaboran, acondicionan, fabrican, expenden, etc.; o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.

## **2.4. SISTEMA DE HIPOTESIS**

Se debe derogar la imposición de multa, prescrita en el artículo 147-A de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa de Protección del Consumidor; puesto que, dicha regulación incide negativamente en la naturaleza voluntaria que permite en el fenómeno real la conciliación entre las partes; puesto que, prácticamente se estaría condicionando la asistencia del proveedor a la audiencia de conciliación, desnaturalizando el carácter voluntario del mecanismo antes mencionado.

## **III. METODOLOGÍA EMPLEADA**

### **1.1 Métodos de investigación:**

**a. Hermenéutico-Jurídico**

En la presente investigación se utilizó el método en comentario, y es a través de éste que se logró entender, en vía de interpretación, la esencia y sentido de las normas jurídicas que regulan la conciliación y el artículo 147-A del Código de Protección al Consumidor.

**b. Inductivo**

En la medida que, a partir de una premisa mayor se arribó a un establecimiento de enunciados generales y una serie de conceptos sobre el tema investigativo planteado. Se percibe el presente método, debido a que la imposición de una multa como consecuencia de la inasistencia del proveedor a la audiencia que conciliación en los procedimientos de protección al consumidor, desnaturaliza a la conciliación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos.

**c. Analítico**

Se empleó el método analítico, el cual permitió separar nuestras unidades de análisis, lo cual permitió llegar a conclusiones pertinentes

**d. Sintético**

La investigación aplicó el método sintético, pues, luego de la obtención del universo informativo, se procedió a la realización de una actividad selectiva en cuanto a los aspectos de mayor relevancia y que son de interés a lo propuesto en los objetivos. Se evidencia en el presente método en la investigación, debido a que se procedió en la búsqueda de diferentes fuentes, tanto físicas como virtuales en donde se han tratado aspectos relacionados a las variables de la presente investigación, las cuales se

contrastaron, cotejando con los objetivos de la investigación.

## **1.2. Tipo y Nivel de Investigación:**

En este trabajo, Tipo de Investigación es Básica, ya que con el presente tipo de trabajo se contribuyó en el campo de doctrinario a razón de la problemática materia de abordaje. Asimismo, el nivel de la presente investigación es Descriptiva, en la medida de que se analizó a la conciliación y a la sanción por la no asistencia del proveedor, en la forma de como tales categorías se encuentran reguladas, y es a partir de ello que se ha erigido nuestro tema de investigación.

## **1.3. Diseño de Investigación**

En la presente tesis se aplicó la investigación no experimental – transversal: La cual se encuentra caracterizada por en análisis, el recojo de información dogmática, teórica en un tiempo y momento concreto, respecto a las categorías analizadas en el tema de tesis.

## **1.4. Técnicas e Instrumentos de Investigación:**

Técnica utilizada para la recolección de datos, ha sido el análisis documentario, le cual se hizo a través de la técnica de fichaje.

## IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

- **Dar a conocer los alcances y la naturaleza jurídica de la conciliación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos en los Procedimientos de Protección al Consumidor.**

Partimos de los métodos de solución de conflictos, los cuales tienen por característica que sean los propios protagonistas aquellos que arriben a una solución; sin embargo, pese a que la diferencia marcada entre éste método y el de heterocomposición sea la intervención de un tercero, es necesario precisar que la diferencia primordial no es la mera intervención de este, pues, tenemos a la conciliación como mecanismo de resolución de conflictos en donde si interviene un tercero, pero, la diferencia se encuentra en que éste no puede imponer su decisión o formular la solución a las partes intervinientes. (Montes de Oca Vida, 2020)

En ese sentido, tomando en cuenta que la heterocomposición se constituye como un método de solución de conflictos caracterizado por propiciar la resolución de conflictos a través de la voluntad de las partes; es pues, que la conciliación se encuentra dentro de estos métodos autocompositivos; pues, les permite a las partes que se encuentran en conflicto, poder exponer sus intereses y necesidades y en base a la propuesta, arribar a un acuerdo voluntario.

Al respecto, la maestra Ledesma (2012) refiere que: “La conciliación como un medio convencional o negocial directo, mediante el cual se elimina la incertidumbre en las relaciones jurídicas de derecho material que se hallan en conflicto, de manera que las partes pueden obligarse sobre las soluciones acordadas”.

Asimismo, el Dr. Almeida (1997) precisa que, la conciliación viene a ser aquella comparecencia de las partes, que en uso de su libertad y la voluntad que tiene de arribar a una solución, acuden a un tercero a efectos de evitar la entrada en juicio.

En ese sentido, tenemos que la Conciliación viene a ser aquella institución que se erige como un mecanismo alternativo de

conflictos, a través del cual las partes acuden a un centro de conciliación a efectos de ser asistidos en la búsqueda de una solución de orden consensual al conflicto.

Aunado a ello, es necesario conocer la naturaleza jurídica de la conciliación como mecanismo alternativo para la solución de conflictos; pues, las partes a través de este mecanismo manifiestan su voluntad y en base a ella, arriban a un acuerdo.

Es por ello por lo que, en la doctrina señalan que el mero acto de la conciliación debe ser diferenciado de lo que resulta de la misma; pues, el acto resultante puede tener respuestas variadas según lo que las partes hayan dispuesto.

Para García Torres, Mellet Portocarero & Santivañez, la conciliación se funda en aquella autonomía de la voluntad y se erige en los principios de equidad, veracidad, buena fe, celeridad y economía.

En esa misma línea Fernández Valle, refiere que la naturaleza jurídica de la conciliación extrajudicial tiene dos planos, el primero la considera como institución jurídica, y la segunda como acto jurídico.

Mientras que, para Abanto Torres, la naturaleza jurídica es la de una institución consensual que puede generar en el fenómeno real la celebración de un acto jurídico.

Tomando en cuenta lo antes mencionado, queda claro el carácter consensual que y nace de la conciliación; pues, el sentido de los acuerdos a los cuales las partes arriban, son materializados únicamente en uso de su voluntad. Y es pues, esa naturaleza consensual que se forma producto de la voluntad de las partes, la cual debe prevalecer, ya que es propio de este mecanismo alternativo de solución de conflictos una cultura de paz, a la cual solo se llega a través de las decisiones adoptadas de manera voluntaria de las partes, con la única finalidad de disipar los diferencias entre las mismas. En ese sentido, ¿A caso no se estaría eliminando la naturaleza de la conciliación cuando se habla de la

imposición de una sanción por inasistencia del proveedor a la audiencia de conciliación? Pues, la respuesta es clara ya que la conciliación al ser un mecanismo voluntario, el solo hecho de apercibir la asistencia del proveedor audiencia incide negativamente en la esencia de la institución antes mencionada; puesto que, la voluntad del proveedor se estaría viciando.

- **Analizar si la imposición de una multa ante la inasistencia del proveedor a la audiencia incide negativamente en el acuerdo voluntario entre el proveedor y consumidor.**

El artículo 147-A del Código de Protección al Consumidor (Ley N°29571), el cual a la letra prescribe lo siguiente:

*“El proveedor que, habiendo sido debidamente notificado, no justifique su inasistencia dentro de las veinticuatro horas de la fecha señalada para la audiencia es pasible de multa equivalente al treinta por ciento (30%) de una unidad impositiva tributaria (UIT).”* (Código de Protección al Consumidor, 2010)

La incorporación de dicha disposición al cuerpo legal antes mencionado, en ese sentido, se tiene que a través de la Ley 31467, se incorpora el artículo antes mencionado, y es a razón de éste, mediante el cual se establece una consecuencia para aquel proveedor que pese a estar correctamente citado con la fecha y hora para la audiencia de conciliación, éste se automotive con la disposición y acuda a la audiencia de conciliación; pues, la inasistencia a la misma acarrea una multa ascendente al 30% de la UIT.

Es decir, que de la esencia del artículo 147-A del Código citado, se entiende que el legislador ha regulado una sanción para aquel proveedor que pese a estar correctamente notificado con la citación a audiencia, no acude a la misma.

A tenor del artículo in comento, se advierten dos premisas, las cuales son:

- a. La no justificación del proveedor dentro de las 24 horas de la fecha señalada para la audiencia.

b. Tomando en cuenta la primera premisa, la falta injustificada del proveedor a la audiencia de conciliación genera la imposición de una multa equivalente al 30% de una unidad impositiva tributaria

En ese sentido, tomando en cuenta que la viene a ser aquella institución que se erige como un mecanismo alternativo de conflictos, a través del cual las partes acuden a un centro de conciliación a efectos de ser asistidos en la búsqueda de una solución de orden consensual al conflicto, cuyo conflicto es resuelto en base a la voluntad de las partes.

Esto es, solo aquellos que tiene el animus conciliatorio conciliaran; pues, la intención y decisión como elementos de la voluntad de la persona, es lo que permitiría a las partes arribar a un acuerdo a través de la conciliación, ya que, de existir voluntad de conciliar, las partes podrían o no asistir a la audiencia de conciliación o asistir y no arribar a un acuerdo; por tanto, tomando en cuenta lo prescrito en el artículo antes mencionado, se tiene que el legislador está apercibiendo al proveedor; pues, de la literalidad del artículo se advierte que su inasistencia injustificada, generará que le impongan una multa.

- **Proponer que se deje sin efecto la medida coactiva de multa en las audiencias de conciliación en los Procedimientos de Protección al Consumidor.**

Si nos ponemos frente al proveedor que no tiene animus conciliatorio, y, por ende, voluntariamente decide no ir a la audiencia; pues, no quiere conciliar, no podría tomar esa decisión; puesto que, su falta a la audiencia acarrearía la imposición de una multa; ya que, el artículo 147-A del Código de Protección al Consumidor (Ley N°29571), prescribe que: *“El proveedor que, habiendo sido debidamente notificado, no justifique su inasistencia dentro de las veinticuatro horas de la fecha señalada para la audiencia es pasible de multa equivalente al treinta por ciento (30%) de una unidad impositiva tributaria (UIT).”* (Código de Protección al Consumidor, 2010)

Esto nos pone frente al hecho, de que la disposición cuestionada en la presente investigación incide negativamente en la voluntad de las partes; ergo, en la conciliación como mecanismo alternativo voluntario para la solución de conflictos; puesto que, como se planteó al inicio el supuesto de aquel proveedor que no tiene animus conciliatorio; pero, su decisión de asistir a la audiencia de conciliación ahora se basa en que no lo multen, mas no en la intención de lograr algún acuerdo con el consumidor.

Por ende, desde una perspectiva meramente legal, el tema de tesis apunta a demostrar que la imposición de una sanción por la inasistencia del proveedor a la audiencia de conciliación ni siquiera sirve como un elemento disuasivo para lograr que el proveedor asista con animo de lograr un acuerdo con el consumidor, muy por el contrario, se convierte en una carga para el proveedor, desviando su decisión a la sola asistencia para evitar la imposición de una sanción.

Asimismo, si solo partimos de la naturaleza de la conciliación, se tiene que el mismo no es sino un mecanismo alternativo voluntario de resolución de conflictos, en donde los sujetos que forman parte de la relación de consumo, quienes tienen intereses y posiciones opuestas entre sí, se presentan ante el tercero imparcial para que les coadyube en la solución del conflicto.

En ese sentido, resulta contradictorio e incongruente, que se aperciba al proveedor con una multa no mayor al 30% de una unidad impositiva tributaria por su inasistencia a la audiencia de conciliación, ello bajo el fundamento de que es la misma voluntad de las partes el hecho de presentarse o no a conciliar, máxime, si se ha demostrado que dicha disposición no asegura que el proveedor que asista a dicha audiencia por el mandado, no tenga ánimo de conciliar, por el contrario, lo que esta generando es que de pronto vayan a la audiencia solo para evitar que se haga efectivo el apercibimiento.

Por tanto, resulta inconcebible que, a través de esta incorporación al Código de Protección al Consumidor, se destruya la naturaleza de instituciones jurídicas como lo es la conciliación.

Es por ello, que mediante la presente investigación se apunta a que se deje sin efecto la medida coactiva contenida en el artículo 147-A del Código de Protección al Consumidor; pues, el solo hecho de condicionar la asistencia a la audiencia de un mecanismo netamente voluntario, convierte a la conciliación como un mecanismo impositivo, y lo separa de la autocomposición, de la perspectiva volitiva.

## **V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

La autocomposición y la heterocomposición; en ese sentido, cuando hacemos referencia al primer método, nos ponemos frente a aquella manera específica y armoniosa de dar soluciones a los conflictos que se presentan en los ciudadanos, puesto que, aquí el conflicto encuentra solución a razón de la voluntad de las partes, por cuanto, se prescinde de la posibilidad de que intervenga un tercero que incida en la voluntad de las partes para resolver el mismo; a diferencia de éste, cuando hablamos de la heterocomposición, estamos frente a un método que si requiere de la intervención de un tercero que ayude a las partes en el iter de un proceso a solucionar un conflicto determinado. (Ospina Grisales Carlos Alberto, 2017)

Cabe precisar que, dentro de estos métodos de solución de conflictos, encontramos mecanismos que permiten la solución de los conflictos entre diferentes sujetos que se generan a razón de la divergencia de posiciones e intereses. Al respecto, cabe precisar que, dentro de estos métodos, específicamente en la autocomposición se encuentra la conciliación, que viene a ser un método caracterizado por la voluntariedad de las partes; pues, solo sí se arriba a una solución si las partes consensuan respecto de sus divergencias.

Al respecto, la maestra Ledesma (2012) refiere que: “La conciliación como un medio convencional o negocial directo, mediante el cual se elimina la incertidumbre en las relaciones jurídicas de derecho material que se hallan en conflicto, de manera que las partes pueden obligarse sobre las soluciones acordadas”.

En ese sentido, tenemos que la Conciliación viene a ser aquella institución que se erige como un mecanismo alternativo de conflictos, a través del cual las partes acuden a un centro de conciliación a efectos de ser asistidos en la búsqueda de una solución de orden consensual al conflicto.

En ese sentido, entendiendo la naturaleza consensual que se forma producto de la voluntad de las partes, nos planteamos la siguiente interrogante ¿A caso no se estaría eliminando la naturaleza de la conciliación cuando se habla de la imposición de una sanción por inasistencia del proveedor a la audiencia de conciliación? Pues, la respuesta es clara ya que la conciliación al ser un mecanismo voluntario, el solo hecho de apercibir la asistencia del proveedor audiencia incide negativamente en la esencia de la institución antes mencionada; puesto que, la voluntad del proveedor se estaría viciando.

Ahora bien, trasladando lo antes mencionado al plano del derecho de protección al consumidor y a las audiencias de conciliación que se desarrollan al interior de los procedimientos y vía que regula el Instituto de la Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), a través de la presente investigación se puede advertir que la incorporación del artículo 147-A que se realizó a través de la Ley 31467, el cual se establece una consecuencia para aquel proveedor que pese a estar correctamente citado con la fecha y hora para la audiencia de conciliación, éste se automotive con la disposición y acuda a la audiencia de conciliación; pues, la inasistencia a la misma acarrea una multa ascendente al 30% de la UIT vigente al momento de su imposición, revela la contradicción e incongruencia con lo antes mencionado respecto

a la conciliación y su naturaleza consensual dotada de voluntariedad; pues, prácticamente se estaría condicionando la asistencia del proveedor a las audiencias de conciliación; sin embargo, se deja de lado el animus conciliatorio de las partes, y se le otorga a la conciliación la característica de impositiva y no de alternativa y voluntaria.

Es por ello, que mediante la presente investigación se apunta a que se deje sin efecto la medida coactiva contenida en el artículo 147-A del Código de Protección al Consumidor; pues, el solo hecho de condicionar la asistencia a la audiencia de un mecanismo netamente voluntario, convierte a la conciliación como un mecanismo impositivo, y lo separa de la autocomposición, de la perspectiva volitiva.

## CONCLUSIONES

1. Se ha dado a conocer que la imposición de multa por la inasistencia injustificada a la audiencia de conciliación en los procedimientos de protección al consumidor, regulada en el artículo 147-A del Código de Protección al Consumidor, debe dejarse sin efecto; pues, el solo hecho de apereibir la asistencia de una de las partes a conciliar resulta contrario con la naturaleza voluntaria de la conciliación, ya que, se estaría convirtiendo a la conciliación como un mecanismo impositivo y sobre todo como una carga para aquel proveedor que no tenga animus conciliatorio; sin embargo, asiste a la audiencia solo por el hecho de evitar la imposición de una multa.
2. Se puede concluir que la incorporación del artículo materia de análisis, no solo ha traído como consecuencia para el proveedor la imposición de una multa; sino, aunado a ello ha revelado que el legislador con la incorporación de dicho artículo abusa del principio pro-consumidor; pues, ante la falta del consumidor a la audiencia de conciliación no media sanción alguna, lo cual evidencia la disparidad que ha generado dicho artículo; asimismo, ha generado que la intención de conciliar del proveedor se vea viciada; pues, ahora acudir a la audiencia será una carga para evitar la multa, más no para arribar a un acuerdo; además de que los micro, pequeños y medianos empresarios, podrían verse afectados con la sanción impuesta; pues, la norma resulta vejatoria si solo se piensa en las tiendas por departamento, las retail, bancos y asegurados, ya que los mencionados en el segundo grupo, no correrían el riesgo de afectación a su economía
3. Del análisis de la doctrina y su cotejo con la ley vigente, se ha podido concluir que la multa regulada en el artículo 147-A del Código de Protección al Consumidor, no se constituye como un mecanismo que busque disuadir al proveedor a conciliar; puesto que, no se cambia el hecho de que este solo asista por evitar el perjuicio económico. Por tanto, la imposición de dicha multa solo genera que el proveedor asista a dicha audiencia para evitar la sanción a imponer, mas no por querer llegar a un

acuerdo con la otra parte, lo cual deja más claro el panorama de que el criterio que se ubica en el artículo 147-A debe dejarse sin efecto.

## **RECOMENDACION.**

1. Habiendo realizado la presente investigación tomando como punto de partida la incorporación al Código de Protección al Consumidor, a través de la Ley 31467, el cual se establece una consecuencia para aquel proveedor que pese a estar correctamente citado con la fecha y hora para la audiencia de conciliación, éste se automotive con la disposición y acuda a la audiencia de conciliación; pues, la inasistencia a la misma acarrea una multa ascendente al 30% de la UIT vigente al momento de su imposición, y tomando en cuenta lo antes mencionado respecto al carácter voluntario que caracteriza y define la naturaleza de la conciliación como mecanismo autocompositivo de solución de conflictos, y la incidencia negativa que tiene esta incorporación, la recomendación es dejar sin efecto la multa prescrita en el artículo 147-A.

## REFERENCIAS

- Abanto Torres, J. (2010). *La Conciliación Extrajudicial y la Conciliación Judicial. Un puente de oro entre los MARCS y la justicia ordinaria*. Lima: Grijley.
- Almeida Peña, F. (1997). *La conciliación en la Administración de Justicia*. Trujillo: Marzol.
- Altamirano, F. A. (2001). *EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO*. Lima: Actualidad Jurídica.
- Averitt & Lande, N. (2001). La soberanía del consumidor - Una teoría unificada de la Ley Antimonopólica y de Protección al Consumidor. *Ius Et Veritas*, 1-30.
- Bacre, A. (1996). *Teoría General del Proceso*. Buenos Aires: Abeledo- Perrot.
- Benavides Vargas, R. R. (2002). *Problemática Jurídica de la Conciliación en el Proceso Penal Peruano*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Canelle, R. (2023). *Canelle Abogados*. Obtenido de Canelle Abogados: <https://canalleabogados.com/wp-content/uploads/2021/02/ANALISIS-DE-LOS-PRINCIPIOS-DE-CODIGO-DE-PROTECCION-Y-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.-PRINCIPIO-PRO-CONSUMIDOR-1.pdf>
- Cisneros Panana, S. C. (2020). *El tratamiento de las actas de conciliación extrajudicial y su eficacia como título ejecutivo*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Código de Protección al Consumidor, Ley N°29571 (Congreso de la República 12 de Agosto de 2010).
- División de Estudios Jurídicos de Gaceta Jurídica. (2015). *Manual del Proceso Civil. Tomo II*. Lima: Gaceta Civil & Procesal Civil.
- Durand Carrión, J. B. (2020). Determinación del Derecho del Consumidor como Disciplina Jurídica Autónoma. *Derecho & Sociedad*, 69-81.

- Esquen Evaristo, E. (2021). *Audiencias de conciliación y protección al consumidor en el INDECOPI, 2020*. Lima: Repositorio de la UCV. Obtenido de file:///C:/Users/usuario/Downloads/Esquen\_EEJ-SD.pdf
- Esquen Evaristo, E. J. (2020). *Audiencias de Conciliación y Protección al Consumidor en el Indecopi 2020*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Fernandez Valle, W. (2019). *Comentarios a la Ley de Conciliación Extrajudicial Peruana. Ley 26872*. Lima: Ubi Lex Asesores S.A.C.
- García Torres, C., Mellet Portocarrero, M., Morales Maihe, M., Salazar Campos, E., & Santivañez Anta, G. (2000). Buscando Soluciones: La conciliación extrajudicial obligatoria y los problemas de su implementación. *Ius Et Veritas - PUCP*, 339-350.
- GEG-SAC-01-P Flujograma del Procedimiento para la solución de y tramitación de los reclamos ante el SAC. (2016). Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/253T20140039.pdf
- Ghianella Arlette Liza Ferrari. (2018). *“El Procedimiento de Protección al Consumidor que se sigue ante el*. Lima: PUCP.
- Gonzalez, A. C. (1979). *Silencio y rebeldía en el proceso civil*. Buenos Aires: Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma.
- Gozaíni, O. A. (1995). *Formas alternativas para la resolución de conflictos*. Buenos Aires: Depalma.
- Gutierrez Huaman, R. J. (2017). *La conciliación extrajudicial y su incidencia en la disminución de la carga procesal, primer juzgado civil de Huancavelica en el 2006*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Ledesma Narváez, M. (1996). *La conciliación. Temas del Proceso Civil. Tomo I*. Lima: Legítima.
- Ledesma Narváez, M. (2012). *Comentarios al Código Procesal Civil. Tomo I y II*. Lima: Gaceta Jurídica.

- Ley de Conciliación, Ley N° 26872 (Congreso de la república 29 de octubre de 1997).
- Medina Rospigliosi, R. (2008). *Manual de conciliación extrajudicial*. Lima: Limamarc.
- Melgar Támara, K. (2013). *Diccionario procesal Civil*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Minjus. (2015). *Manual básico de conciliación extrajudicial*. Lima.
- Montero Aroca, J. (1995). *Derecho Jurisdiccional - Tomo II*. Barcelona: Bosch.
- Montes de Oca Vida, A. (2020). Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos. *Revista de la Facultad de Derecho de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón*, 111-118.
- Muñoz Arauzo Paola. (2019). *Los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, en la Oficina Regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019*. Huancayo: Universidad Continental.
- Osorio, M. (2010). *Diccionario de Ciencia Jurídica Política y Sociales*. Buenos Aires: Heliasta.
- Ospina Grisales Carlos Alberto. (2017). *LA TRANSACCIÓN Y LA CONCILIACIÓN: DOS FIGURAS DE DIFERENTE NATURALEZA CON UN PROPOSITO COMÚN*. Colombia: Summa Iuris.
- Peña Gonzalez, O. (2013). *Conciliación Extrajudicial. Teoría y Práctica*. Lima: APECC.
- Pinedo Aubían, M. (2017). *La Conciliación Extrajudicial*. Lima: Gaceta Jurídica S.A.
- Rivas Belloti, R. L. (1992). *El Derecho del Consumidor*. Lima: USM.
- Taramona Hernández, J. (2001). *Manual de Conciliación Judicial y Extrajudicial*. Lima: Huallaga.
- Torrez Altez, D. (2013). Diccionario Procesal Civil. En G. J. S.A., *Diccionario Procesal Civil* (pág. 150). Lima: Gaceta Jurídica S.A.

Zegarra Escalante, H. (1999). *Formas Alternativas de concluir un proceso civil*.  
Lima: Marsol.