

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE DERECHO



T E S I S

**Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal y
protección de los derechos del consumidor en el Distrito Judicial
de Pasco, 2022**

Para optar el título profesional de:

Abogado

Autor:

Bach. Lesli Karen HUAMAN BERROSPI

Asesor:

Dr. Degollación Andrés PAUCAR COZ

Cerro de Pasco – Perú – 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE DERECHO



T E S I S

**Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal y
protección de los derechos del consumidor en el Distrito Judicial
de Pasco, 2022**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Yino Pelé YAURI RAMON
PRESIDENTE

Dr. Miguel Angel CCALLOHUANCA QUITO
MIEMBRO

Mg. Wilfredo Raúl TORRES ALFARO
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 002 - 2025

La Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

LESLI KAREN HUAMAN BERROSPI

Escuela de Formación Profesional:

DERECHO

Tipo de trabajo:

TESIS

“Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal y protección de los derechos del consumidor en el Distrito judicial de Pasco, 2022”

Asesor:

Dr. Degollación Andrés PAUCAR COZ

Índice de Similitud:

25%

Calificativo:

Aprobado

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software Turnitin Similarity

Cerro de Pasco, 30 de abril del 2025.



Firmado digitalmente por PAUCAR
COZ Degollación Andrea FAU
201548025046.pdf
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01.05.2025 20:06:11 -05:00

DEDICATORIA

A mis padres por haberme forjado como ser personal y ser social consciente y digno para el cumplimiento de mis deberes.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los docentes y colegas estudiantes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Escuela de formación profesional de derecho de nuestra alma mater, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; por su responsabilidad para el beneficio de mi formación personal, profesional y ético.

A la vez mi reconocimiento a los familiares y vecindades del entorno social por haberme socializado y sensibilizado sus conocimientos y sus experiencias para el beneficio de mi persona.

RESUMEN

La Ley de Conciliación Extrajudicial ha sido implementada con el propósito de establecer un marco legal que regule este proceso, ofreciendo ventajas y beneficios significativos. Sin embargo, desde su entrada en vigor, se han detectado ciertas deficiencias y omisiones en la legislación que necesitan ser abordadas.

En primer lugar, es esencial describir de manera clara y accesible el proceso conciliatorio tal como lo establece la norma. Este aspecto es fundamental para el análisis y el debate sobre la Ley de Conciliación.

La solicitud de conciliación es el documento que inicia el proceso. La normativa estipula que todas las personas interesadas en acceder a los servicios de un centro de conciliación o juzgado de paz deben presentar esta solicitud.

Son dos las maneras por las cuales los interesados pueden obtener la solicitud de Conciliación: de manera escrita y de manera verbal. Conforme al Reglamento, la solicitud debe presentarse por escrito con información, con el documento de la solicitud se requiere identificar los elementos que han intervenido en la aparición del caso conflictivo. Se debe adjuntar las copias de la solicitud y sus anexos para la conciliación. (Auccatoma, E. 2023, p.22).

El legislador previene los centros de conciliación como los juzgados de paz, que realiza la labor que contiene los formatos de solicitudes de conciliación. Esto permite hacer ágil el inicio de los procedimientos; la Ley como el Reglamento nos señala que hace uso de copias simples para iniciar el procedimiento de conciliación.

El Código de protección y defensa del consumidor define a los consumidores como las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan los productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio de su grupo familiar-social. (Cisneros, S. 2020, p.88).

La norma define al consumidor como proveedor a las personas naturales o jurídicas que fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan,

almacenan, preparan, expenden o suministran bienes o prestan servicios a los consumidores distribuidores, productores, importadores y prestadores.

Según el artículo 24 del Decreto Legislativo N.º 1045 se incorporó el principio de primacía de la realidad en el ámbito de la protección al consumidor, similar en el derecho de la competencia, tal como se establece en las normas sobre la materia de las normas pertinentes. (Aranzamendi, L. 2016, p.14).

El Código prohíbe la presentación o la falta de información que pueda llevar al consumidor a confusión sobre aspectos como la naturaleza, origen, método de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de uso, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato relacionado con los productos o servicios ofrecidos.

Palabras Claves: Eficacia, proceso, conciliación extrajudicial, penal, protección, derecho, consumidor.

ABSTRACT

The Extrajudicial Conciliation Law has been implemented with the purpose of establishing a legal framework that regulates this process, offering significant advantages and benefits. However, since its entry into force, certain deficiencies and omissions have been detected in the legislation that need to be addressed.

In order to carry out extrajudicial conciliation, it is necessary to have adequate regulations. The presentation is based on the experience acquired at the Extrajudicial Conciliation Center of the Peruvian Institute for Conflict Resolution, Negotiation and Mediation.

The request for conciliation is the document that initiates the process. The regulations stipulate that all persons interested in accessing the services of a conciliation center or justice of the peace court must submit this request.

There are two ways in which interested parties can obtain the Conciliation request: in writing and verbally. According to the Regulation, the request must be submitted in writing with information, and the request document must identify the elements that have intervened in the appearance of the conflicting case. Copies of the request and its annexes must be attached for conciliation. (Auccatoma, E. 2023, p.22).

The legislator provides for conciliation centers such as justice of the peace courts, which carry out the work that contains the conciliation request forms. This allows for the initiation of procedures to be expedited; the Law, as well as the Regulation, tells us that it makes use of simple copies to initiate the conciliation procedure.

The Consumer Protection and Defense Code defines consumers as natural or legal persons who acquire, use or enjoy material and immaterial products or services, for the benefit of their family-social group. (Cisneros, S. 2020, p.88).

The standard defines the consumer as a supplier to natural or legal persons who manufacture, prepare, handle, condition, mix, package, store, prepare, sell or supply goods or provide services to consumers, distributors, producers, importers and providers.

According to article 24 of Legislative Decree No. 1045, the principle of primacy of reality was incorporated in the field of consumer protection, similar to competition law, as established in the regulations on the subject matter of the relevant regulations. (Aranzamendi, L. 2016, p.14).

The Code prohibits the presentation or lack of information that may lead the consumer to confusion about aspects such as the nature, origin, manufacturing method, components, uses, volume, weight, measurements, prices, form of use, characteristics, properties, suitability, quantity, quality or any other data related to the products or services offered.

Keywords: Effectiveness, process, extrajudicial conciliation, criminal, protection, law, consumer.

INTRODUCCIÓN

SEÑOR PRESIDENTE DEL JURADO:

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Pasco, presento mi Tesis titulada: “Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal y protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022”, con el objetivo de sustentar y obtener el Título profesional de Abogado, que será registrado en el libro de Grados y Títulos del país y en el acta de la institución jurídica.

Esta tesis, como una investigación exhaustiva, organiza, explica y sistematiza conceptos, criterios, opiniones, conocimientos y ejemplos de casos, así como fundamentos jurídicos basados en doctrina y jurisprudencia, con el fin de contribuir al área del derecho penal en nuestra jurisdicción.

El enfoque del problema de investigación incluye: la identificación y planificación del problema, la delimitación de la investigación, la formulación del problema general y específico, la formulación de objetivos generales y específicos, la justificación de la investigación y las limitaciones de la investigación.

El Marco Teórico abarca conocimientos teóricos y prácticos sobre antecedentes del estudio, bases teóricas-científicas, definición de términos básicos, hipótesis generales y específicas, variables de investigación y la operacionalización de estas variables.

La metodología de la investigación, como guía objetiva para la investigación, comprende: el tipo de investigación, el nivel de investigación, los métodos de investigación, el diseño de la investigación, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la selección, validación y confiabilidad de los

instrumentos de investigación, las técnicas de procesamiento y análisis de datos, el tratamiento estadístico y la orientación ética.

Los resultados y la discusión de la investigación constituyen la parte práctica, que incluye la descripción del trabajo de campo, la presentación, el análisis e interpretación de los resultados, la prueba de hipótesis y la discusión de los resultados. Todo esto se argumenta mediante la aplicación de los instrumentos de investigación, desarrollados y sistematizados con explicaciones y verificaciones estadísticas a través de datos, informaciones, cuadros, diagramas, figuras y gráficos. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones, junto con propuestas de solución de acuerdo con los requerimientos de la investigación.

El análisis y comentarios de la conciliación extrajudicial beneficia a todas las personas que no se encuentran en posibilidad de redactar un documento de dicha naturaleza

Es conveniente hacer la precisión de que la recolección de datos y la elaboración de la solicitud está bajo la responsabilidad del conciliador o del juez de paz letrado que conoce del procedimiento.

La protección de los intereses económicos de los consumidores y la protección contra cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, especulación o acaparamiento de emergencia, declarada, cualquier otro delito análogo de información equívoca sobre los productos o servicios.

La referencia a la especulación y al acaparamiento en el Código fue incorporada en dicha norma a través de la Ley N.º 31040, que modifica el Código Penal y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto del acaparamiento, especulación y adulteración.

Para organizar el trabajo de investigación de la tesis, me permito presentar tres categorías importantes: las disculpas por las posibles limitaciones y deficiencias que podrían existir en el desarrollo científico y académico de esta tesis.

La recomendación para aquellos que deseen utilizar esta investigación es considerarla como un humilde apoyo o ayuda jurídica, sujeta a mejoras y modificaciones críticas y pertinentes, con el fin de contribuir al desarrollo legal a nivel local, regional, nacional y global, un compromiso que involucra a todos los dedicados a la vida académica.

Y finalmente, mi gratitud a los participantes que han guiado, desarrollado y apoyado la sustentación de esta tesis en las aulas de nuestra alma mater, la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

La Autora

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE CUADROS	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	10
1.3.	Formulación del problema	11
1.3.1.	Problema general	11
1.3.2.	Problemas específicos.....	11
1.4.	Formulación de objetivos.....	12
1.4.1.	Objetivo general.....	12
1.4.2.	Objetivos específicos	12
1.5.	Justificación de la investigación.....	12
1.6.	Limitaciones de la investigación	13

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio	15
2.2.	Bases teóricas-científicas:	23
2.3.	Definición de términos básicos	54
2.4.	Formulación de Hipótesis	55

2.4.1.	Hipótesis General	55
2.4.2.	Hipótesis Específicas.....	55
2.5.	Identificación de variables	56
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores	56

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.....	57
3.2.	Nivel de investigación.....	57
3.3.	Métodos de investigación	57
3.4.	Diseño de investigación.....	57
3.5.	Población y muestra.....	58
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	58
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	58
3.9.	Tratamiento estadístico	59
3.10.	Orientación ética, filosófica y epistemológica	59

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo	60
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	61
4.3.	Prueba de Hipótesis	66
4.4.	Discusión de resultados	69

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS:

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Resultado de la base de información de Resoluciones en la Corte Superior de Justicia de Pasco, sobre la protección de los derechos del consumidor en el Distrito judicial de Pasco, 2022.	62
Cuadro 2 Resultados de la encuesta – Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal.....	63
Cuadro 3 Resultados – Cuestionario sobre protección de los derechos del consumidor en el Distrito judicial de Pasco, 2022.	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Frecuencias observadas Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal y protección de los derechos del consumidor en el Distrito judicial de Pasco, 2022.....	66
Tabla 2 Frecuencias esperadas Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal y protección de los derechos del consumidor en el Distrito judicial de Pasco, 2022.....	67
Tabla 3 Calculando la Ji cuadrada:.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultado de la base de información de Resoluciones en la Corte Superior de Justicia de Pasco, sobre la protección de los derechos del consumidor en el Distrito judicial de Pasco, 2022.	62
Figura 2 Resultados de la encuesta – Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal.....	63
Figura 3 Resultados – Cuestionario sobre protección de los derechos del consumidor en el Distrito judicial de Pasco, 2022.....	65

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

La conciliación en el ámbito penal ha sido promovida desde 1985 por la Asamblea General de las Naciones Unidas a través de la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas del Delito y del Abuso de Poder. Este enfoque se utiliza para resolver disputas mediante mediación, arbitraje y prácticas de justicia consuetudinaria, con el objetivo de facilitar la reparación y la conciliación para las víctimas.

Existen diversas razones que justifican el uso de la conciliación en conflictos penales. La búsqueda de alternativas a la justicia formal es común, ya que los mecanismos informales ofrecen soluciones más simples, rápidas, efectivas y económicas. La ineficacia del sistema judicial para resolver conflictos contribuye a esta preferencia, ya que los procesos judiciales suelen ser costosos y lentos, generando incertidumbre jurídica debido a la corrupción y la falta de criterios jurisprudenciales.

La conciliación se entiende como un proceso que busca reparar el daño causado por el delito, promoviendo una reconciliación y restauración de la paz social. Este enfoque no debe ser visto como una privatización de la justicia penal. Walter Antillón sugiere que se debe mejorar la eficiencia del sistema

judicial y evitar que la conciliación se convierta en una herramienta elitista utilizada solo por grandes empresas.

Aunque la conciliación puede ser laboriosa, su objetivo es facilitar una justicia negociada. La mediación juega un papel crucial en el proceso entre víctima y delincuente, permitiendo una participación activa en la resolución del conflicto. Generalmente, el tiempo requerido para resolver un conflicto penal mediante conciliación es menor que el que se necesita en el sistema judicial tradicional.

La conciliación penal se considera una meta racional dentro del derecho penal, buscando cooperar sin perjudicar los derechos de las víctimas. Es fundamental pensar cuidadosamente en cómo integrar la reparación dentro del sistema penal para evitar frustraciones y garantizar que el Estado mantenga el control sobre el sistema penal.

El proceso de conciliación debe ofrecer a las partes una solución colaborativa y satisfactoria, actuando como un mecanismo de justicia restaurativa. Aunque se lleva a cabo fuera del proceso penal tradicional, debe seguir los principios del derecho penal. La conciliación no implica ignorar la teoría del delito; más bien, requiere un compromiso activo para difundir su conocimiento entre la población.

En América Latina, el uso de la conciliación ha crecido conforme a leyes específicas que promueven su práctica. Este enfoque se basa en principios como la equidad y busca recuperar relaciones entre las partes involucradas. La conciliación no requiere formalidades judiciales y se centra en satisfacer las necesidades humanas fundamentales.

El derecho del consumidor también está intrínsecamente relacionado con estos procesos, ya que todos somos consumidores con derechos que deben ser protegidos por un marco legal sólido y coherente. La protección del

consumidor implica no solo sanciones por violaciones sino también promoción de una cultura de consumo responsable dentro de la sociedad.

Si la conciliación se destina para la solución de los delitos de poca gravedad, esta no constituye una forma fácil y rápida para estar al día con el trabajo pendiente en la fiscalización.

Llegar a un proceso de conciliación puede ser más laborioso que la imposición de la pena. La reparación no es una manera de agitar la justicia, de sacar casos, sino de introducir en términos de Derecho penal, la posibilidad de la justicia negociada.

La mediación y la confrontación son aspectos importantes del proceso dinámico entre víctima y delincuente de participación activa para llegar a resolver el conflicto sucedido.

El tiempo invertido en la solución de un conflicto penal suele ser inferior al tiempo que la justicia penal tradicional emplea en la atención del caso, donde el sistema tradicional emplea la mayor parte de su tiempo en tramitar papeles y actos formales, sin entender a sus víctimas.

La conciliación penal en la doctrina se entiende como una meta racional propuesta como tarea para el derecho penal, bajo las condiciones de no perjudicar, sino que coopere, con los fines propuestos para la pena estatal; que ella no provoque una nueva expropiación de los derechos de la víctima para resolver el conflicto.

Las vías de ingreso de la reparación al sistema del derecho penal deben ser pensadas cuidadosamente, para que no se frustre. Existe una tendencia a la privatización de una serie de funciones que tocan sensiblemente los derechos fundamentales de los ciudadanos.

La conciliación y la reparación se hace necesario delimitando fronteras, señalando lo posible y lo imposible; fortaleciendo la convicción de que el sistema penal por regla continúa en manos del Estado con todas sus implicaciones.

Los beneficios que se le fijan en la conciliación se mencionan de ofrecer a los litigantes un enfoque colaborativo y consensuado para llegar a una resolución creativa y satisfactoria.

La conciliación penal como mecanismo de justicia restaurativa o creativa, es la razón básica para la reconstrucción de la paz social, o apaciguar el conflicto surgido entre las partes y las demás personas relacionadas con ellas, como consecuencia del hecho delictivo.

La conciliación penal en su práctica presenta más postulados efectivos del derecho penal, que mantiene una base más teórica real, haciendo del proceso un sistema más confiable y creíble en la práctica cotidiana.

La conciliación de la víctima delinciente debe ubicarse dentro del derecho penal, regirse según sus principios, aunque se lleve a término fuera del proceso penal de acuerdo con los casos.

La conciliación de la víctima delinciente necesita del derecho penal para decidir qué es delito, quién es delinciente, quién es víctima, la conciliación no significa el desconocimiento de la teoría del delito.

El reto de llevar adelante la conciliación nos compromete de forma decidida a difundirla, buscando el conocimiento e identificación de la mayoría de los peruanos, teniendo en cuenta los antecedentes, principios, características, ventajas y estilos que tiene la conciliación.

La conciliación es el proceso por el cual dos o más personas en conflicto logran restablecer su relación, gracias a la intermediación de un tercero llamado conciliador.

El conciliador es un facilitador de la comunicación, no ejerce la función de juez, ni de árbitro. Para los abogados esta tarea resulta más difícil que para las demás personas, dado que están acostumbradas a buscar las posiciones de las partes y aplicar la ley, por encima de la razón de las partes.

En la antigua China la conciliación era el principal recurso para resolver desavenencias. Según Confucio, la resolución óptima de una desavenencia se lograba mediante la persuasión moral y el acuerdo, y no la conciliación integrada por los principales antecedentes y características bajo coacción.

Confucio hablaba de la existencia de una armonía natural en las relaciones humanas, que no debía interrumpirse. La conciliación a gran escala sigue ejerciendo en la China actual.

En la Edad Moderna de los nuevos Estados los conciliadores asumen el rol de intermediarios formales, ha aumentado como un método formal y muy difundido en los diferentes estados de los Estados Unidos y en diferentes campos, de carácter laboral, familiar, vecinal, escolar de propiedad en el campo penal.

El uso de la conciliación se ha generalizado en los países de América Latina de acuerdo con lo establecido en el artículo segundo de la Ley de Conciliación, Ley No 26872 y en el artículo segundo de su Reglamento aprobado por D.S. No 001-98-JUS. Los principios que rigen la conciliación son: equidad concebida como el sentido de la justicia aplicada al caso particular, materia de conciliación.

La conciliación es una negociación. Sin negociación no existe conciliación. En la conciliación el tercero interviene dando especial importancia en recuperar la relación entre las partes, utilizando sus cualidades con el fin de logra que las partes consigan una solución propia.

Los procesos de conciliación no suponen etapas obligatorias ni instancias. Las pruebas no requieren de las formalidades propias del proceso judicial, no existe un juez que les tenga que dar mérito.

La condición de consumidor es intrínseca a la condición de la persona humana en toda su esencia sin restricción alguna, porque el hombre ontológicamente es sujeto de necesidades desde su nacimiento, tiene el

derecho de gozar de todas las prerrogativas y derechos que en materia de consumo el sistema jurídico ha creado para él.

Todos los seres humanos somos consumidores y usuarios de bienes y servicios, y todas las actividades económicas que el hombre realiza, en una u otra medida están destinadas a la satisfacción de necesidades.

El comercio está dirigido a satisfacer las necesidades, comodidades, gustos y vanidades humanas. La protección del consumidor necesita una nueva cosmovisión del sistema jurídico contractual, que de paso a nuevas reglas de contratación de consumo frente a las reglas clásicas de la contratación civil interindividual donde se revalúa el rol del consumidor como el que da vida a la economía de mercado.

La norma regula las relaciones entre consumidores y proveedores, fijando los derechos y las obligaciones que les corresponden a cada uno como el rol que debe desempeñar la autoridad de consumo para el cumplimiento de sus disposiciones, garantizando la adecuada protección de los derechos e intereses de los consumidores.

El cuerpo normativo tiene el mérito de condensar en un solo documento la serie de disposiciones de carácter legal como administrativo que de una u otra forma regulan los derechos del consumidor.

La ley da un carácter orgánico, con orden y criterio técnico al tratamiento jurídico de los derechos del consumidor, su nomenclatura evidencia hacia donde se orienta desde el punto de vista jurídico para el futuro.

El Código incluye en su texto las teorías, principios, instituciones y derechos del consumidor. Trata de la norma con contenido y propiedad que la Ley anterior tiene el respaldo de la Constitución Política del Perú, y establece las bases fundamentales del Derecho del Consumidor.

El código pretende establecer el texto normativo de carácter integral que no sólo castigue y sancione a modo de defensa, sino que tenga carácter

preventivo, de promoción y educación del consumidor con protección antes de la violación del derecho del consumidor.

El tema de la nomenclatura del Código del Consumidor en el Perú ha sido muy importante, porque en un primer momento cuando se debatía en el Congreso de la República del Perú, se hablaba de Código de Defensa del Consumidor.

La protección se refiere al compromiso asumido por el Estado mediante sus órganos tutelares pertinentes a las atribuciones conferidas a las asociaciones de consumidores con el fin de desplegar una actividad destinada a evitar la violación de los derechos de los consumidores.

La protección que se despliega cuando la víctima no lo solicite, la protección implica en esencia una política pública del Estado destinada a promover una cultura de consumo responsable en toda la sociedad a fin de que los actores de la comunidad asumen el rol que les corresponde.

Para que exista un mercado creciente y competitivo se necesita de una cultura de consumo y de respeto a las reglas fundamentales del mercado donde la protección del consumidor es el eje central del sistema.

Son necesarios las normas de promoción y desarrollo del consumo, destinadas a educar a la sociedad para que tomen conciencia sobre el tema, evitando violaciones de los derechos de los consumidores.

La protección se realiza mediante la actuación de los organismos administrativos del Estado que exigen el cumplimiento de las disposiciones legales pro-consumidor e implica hablar de una visión preventiva, reguladora y promotora de la cultura de consumo.

El equipo de Derecho Mercantil Contrario sensu, defensa implica una visión sancionatoria y represiva para castigar a quienes violan los derechos de los consumidores.

La norma de defensa actúa cuando se ha transgredido las normas preventivas y se afecta a los consumidores. La defensa implica normas de tipo procedimental, que establecen pautas de tipo procesal para llevar a cabo una reclamación ante las autoridades pertinentes del Estado.

Se explicó ante la Comisión elaboradora del Código del Consumidor en el Congreso de la República, que no se trataba de hacer un código del consumidor, solo como un texto legal donde se consignan las situaciones del mercado, estableciendo la política pública en materia de protección del consumidor. La política de Estado debe ser capaz de nuclear las leyes, las políticas de promoción y desarrollo del mercado, junto con la institucionalidad que el consumidor necesita para hacer valer sus derechos.

Se trata de establecer un enfoque renovador de lo que significa una ley; norma, política e instituciones, para garantizar la eficiencia normativa del futuro Código del Consumidor.

El Estado no solo debe proveer las condiciones de institucionalidad y legalidad que haga posible el desarrollo económico y el crecimiento del mercado, sino que es responsable de establecer una estructura legal y administrativa sólida, coherente y principista que garantice el respeto de los derechos de los consumidores.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, condensando en una sola norma las disposiciones de protección y de defensa del consumidor, considera adecuada la política pública que abarca los campos de La materia.

El Código ha articulado una serie de disposiciones destinadas a tutelar de modo específico con soluciones prácticas y efectivas a los consumidores y usuarios que considera dignos de protección.

Hay que remitirse a la norma de modo principal cada vez más que se trata de aplicar otras leyes que de manera complementaria procuran brindar

transparencia a las operaciones mercantiles y evitar maniobras en perjuicio de los clientes y del mercado.

El Código instituye la protección de los derechos de los consumidores como uno de los principios rectores de la política social y económica del Estado, conforme a lo dispuesto en el artículo 65° de la Constitución Política a nuestro régimen de economía social de mercado.

El centro de referencia de todo el sistema jurídico en cualquier país es y será siempre la persona humana, esa es la cosmovisión que debe tenerse en cuenta cada vez que se hable del tema de protección del consumidor.

Una diferencia importante en relación con la norma anterior es que en lo fundamental el actual Código vigente establece una mirada distinta al fenómeno de consumo y a su normativa, la protección al consumidor no puede descansar solo en la información.

La protección del consumidor desde el enfoque sistémico involucra los derechos que establece el Código y la política pública sobre la materia y la institucionalidad de los órganos tutelares encargados por mandato legal de proteger a los consumidores administrativos o judiciales, según su competencia.

La expresión Derecho del Consumidor nos da la exacta perspectiva funcional de las normas que integra la disciplina jurídica; todas tienden a defender no sólo los intereses, sino los derechos de los consumidores.

El fin supremo de la sociedad y del Estado es la persona humana, que además de nuestra constitución, establece que el Estado defiende el interés del consumidor, amparado por el Derecho del Consumidor mediante el razonamiento lógico, consistente con el sistema jurídico.

Cuando se usa la expresión Derecho del Consumo se corre el riesgo de una ampliación excesiva del campo de actuación de las normas especiales en perjuicio del consumidor para incluir entre sus objetivos, la tutela del mercado como un todo, lo que es muy difuso.

Hay muchas materias que tienen que ver con el bienestar del consumidor, no son objeto del Derecho del Consumidor. El centro de referencia de todo sistema jurídico, en especial del sistema de protección del consumidor es la persona humana en su dimensión jurídica, económica y social.

1.2. Delimitación de la investigación

El título de la investigación propuesta cuenta con argumentos concretos para abordar las preguntas relacionadas con el problema, conectando intereses personales, sociales y profesionales a través de conocimientos teóricos, prácticos y empíricos sobre la eficacia de los procesos que involucran la interacción entre el derecho sustantivo y el derecho adjetivo. El proyecto titulado “Eficacia del proceso de conciliación extrajudicial en lo penal y protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022” es significativo y valioso, ya que resulta esencial para comprender los casos que ocurren de manera constante en la vida cotidiana de la sociedad.

La eficacia de los procesos de conciliación penal extrajudicial no debe ignorar el conocimiento del derecho positivo para abordar problemas, necesidades y objetivos; siempre es necesario evaluar y controlar los trabajos científicos y tecnológicos para orientarse en el contexto de la región de Pasco, buscando soluciones a los casos. La protección de los derechos del consumidor en Pasco implica prevenir las causas que generan delitos, lo que puede ocasionar daños biológicos, psicológicos y sociales en la comunidad, creando desorden entre los ciudadanos que requieren una educación adecuada para mejorar su comportamiento.

Estos son los aspectos que delimitan mi trabajo de investigación-tesis en el distrito judicial de Pasco. La delimitación del tema propuesto y del área de estudio sobre problemas específicos según su línea de investigación permite construir el objeto de estudio a partir de un conjunto de diagnósticos que poseen unidad y cohesión empírica, teórica y metodológica, facilitando la exposición de

la introducción, desarrollo y resultados de la investigación en beneficio de la sociedad.

El objetivo de la investigación es identificar datos confiables a partir de pruebas reales en el distrito judicial de Pasco; estos datos serán examinados y analizados para promover mejoras en la comprensión de los fundamentos sobre la eficacia del derecho penal y las medidas de protección contra la violencia familiar, garantizando criterios científicos, tecnológicos y humanistas. Esto busca recuperar recursos y cambiar el estilo de vida en la resolución de casos legales, conforme al grado de conciencia del individuo según lo establecido por la ley.

Finalmente, se establece el ámbito para el desarrollo de la investigación dentro de la Jurisdicción de Pasco, así como el tiempo necesario para su realización según el cronograma, concluyendo con el informe final que será sustentado como resultado del proyecto aprobado por los jurados.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera la eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal influye para la protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Por qué la eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal mejora la protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022?
- b) ¿Cómo la eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal impulsa la protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal que influye para la protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Identificar la eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal que mejora la protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022.
- b) Explicar la eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal que impulsa la protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022.

1.5. Justificación de la investigación

Al finalizar mis estudios de pregrado en la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, específicamente en la Escuela de Formación Profesional de Derecho, y tras familiarizarme con el reglamento sobre grados y títulos, me dispongo a desarrollar mi trabajo de investigación titulado “Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal y protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022”. Este proyecto es necesario para presentar mi tesis y así obtener el título profesional de Abogado.

Con claridad sobre el tema a investigar y motivado por la relevancia de esta investigación, planteo un problema que será abordado a través de una hipótesis, utilizando alternativas positivas. La investigación se orienta hacia la construcción del conocimiento jurídico en el ámbito penal, sin perder de vista los objetivos sociales.

El estudio que realizo genera nuevos conocimientos y establece metas para alcanzar resultados, sistematizando la información sobre la idoneidad de los jueces penales y las resoluciones relacionadas con las medidas de

protección del procesado, sustentadas en argumentos sólidos para lograr beneficios para la sociedad.

El conocimiento doctrinal guía la investigación mediante la aplicación de instrumentos legales y epistemológicos, así como la funcionalidad del proceso, impactando en la práctica social. Esto incluye el uso de la biblioteca de la Facultad y la sensibilización comunitaria a través de acciones de responsabilidad social que son parte del rol universitario.

1.6. Limitaciones de la investigación

El desarrollo de mi trabajo de investigación desde la idea del título hasta la sistematización teórica y científica de la investigación presenta razones muy críticas, superadas oportunamente.

La población de la jurisdicción del distrito judicial de Pasco en su ámbito; limita la aplicación de los instrumentos de investigación por desconocimiento de la cultura jurídica penal.

El proyecto de investigación para su desarrollo ha considerado un cronograma aceptable en el espacio y en el tiempo, para cumplir el trabajo dentro del plazo determinado; por circunstancias y causas que debe ser reajustados oportunamente en el plazo pertinente.

La limitación económica comprende los escasos recursos, para desarrollar la investigación, sufragando el financiamiento de los costos y gastos por parte del tesista.

Es cierto que existe ciertas instituciones como INABEC, CONCYTEC y otras instituciones que apoyan la investigación cubriendo algunos costos; además lleva tiempo, desatención, gestiones burocráticas que son argumentos vacíos para atender el desarrollo de la investigación.

Finalmente, las limitaciones son: La falta de bibliografía especializada para desarrollar la investigación; los docentes que nos brindan clases académicas son muy escasos en conocer la labor de la investigación; son

ajenos a ser especialistas en materia penal; los abogados que hacen defensa, consultoría y asesoría son más técnicos que ser investigadores.

La investigación referente a la limitación social se preocupa por los beneficios que debe implementar el ámbito social, garantizando cierto grado de conciencia que puede alcanzar a los usuarios.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

A través de las consultas realizadas en mi entorno, con el objetivo de encontrar investigaciones que estén desarrolladas y sustentadas en relación con el título de mi proyecto de investigación, he hallado estudios que se acercan a mi tema y que servirán como guía para la investigación que se presenta a continuación:

Céspedes, K. (2022). En su trabajo de investigación titulada. *“Eficacia de la conciliación extrajudicial en la resolución de conflictos civiles en Callería, 2020”*. Perú. Universidad Nacional de Ucayali. Concluye:

Primero.- Con respecto a nuestra hipótesis general, se concluye que la conciliación extrajudicial es altamente efectiva para resolver conflictos civiles en el distrito de Callería durante el año 2020. El resultado obtenido, $R= 0.974$, indica una correlación muy fuerte entre las variables estudiadas, y el valor R cuadrado= 0.950 revela que la variable independiente explica el 95% del comportamiento de la variable dependiente, lo que la hace significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Segundo.- En relación a nuestra primera hipótesis secundaria, se concluye que el porcentaje de expedientes de conciliación en materia civil que finalizan con un acuerdo conciliatorio es alto en el distrito de Callería en 2020. Se observó que el 65% de los procedimientos conciliatorios culminaron en un acuerdo total y un 5% en un acuerdo parcial, lo que suma un total del 70% de casos que lograron un acuerdo conciliatorio y evitaron el inicio de un juicio civil.

Tercero.- Respecto a nuestra segunda hipótesis secundaria, se concluye que el nivel de consolidación de la cultura de paz mediante la resolución de litigios civiles es alto en el distrito de Callería en 2020. El resultado $R= 0.947$ indica una correlación muy alta entre las variables analizadas, y el valor R cuadrado= 0.897 apoya esta conclusión.

Mendoza, J. y Ichpas, W. (2021). En su trabajo de investigación titulada. "Eficacia de la conciliación extrajudicial en materia de pensión de alimentos Demuna de la Municipalidad distrital de Chilca, 2019. Primer semestre". Perú. Universidad peruana Los Andes. Concluye:

Primero.- Se ha determinado que la conciliación extrajudicial en materia de pensión de alimentos en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Chilca no es efectiva. Aunque muchos procedimientos son tramitados, carecen de un sistema municipal que garantice el seguimiento y cumplimiento de los acuerdos alcanzados.

Segundo.- Además, se ha observado que los acuerdos logrados a través de estas conciliaciones no se ejecutan ni se cumplen.

Tercero.- Para que las Actas de Conciliación Extrajudicial emitidas por la Demuna tengan carácter ejecutivo, deben cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 24B° del reglamento de la Ley No 27007, que autoriza a las Defensorías del Niño y Adolescente a realizar dichas conciliaciones.

Cuarto.- Asimismo, se ha concluido que no se asegura la efectiva implementación de los acuerdos alcanzados en estas conciliaciones. Para mejorar el cumplimiento del artículo 24B° de la Ley No 27007, es necesario desarrollar un proyecto de ley que incorpore un artículo que exija dicho cumplimiento.

Surco, E. (2021). En su trabajo de investigación titulada. "Conciliación en el amparo de la familia en los procesos de violencia familiar en la I.E.P. "Nuestra señora de las Mercedes"-Ayacucho-2020". Perú. Universidad peruana Los Andes. Concluye:

Primero, se ha determinado que la conciliación tiene un impacto positivo en la protección de la familia en los casos de violencia familiar en la I.E.P. "Nuestra Señora de las Mercedes". Las encuestas realizadas a las madres de familia revelaron que el 53.6% considera beneficioso acudir a una conciliación, aunque solo un 57.1% se mostró conforme con las medidas de protección otorgadas. Esto indica que la investigación sobre conciliación en esta institución educativa ha desempeñado un papel importante en la unidad y conservación familiar.

Segundo, las agresiones sufridas por las madres de familia pueden causar daños físicos, psicológicos, sexuales y económicos, lo que representa una preocupación tanto para las familias como para la sociedad en general.

Tercero, las víctimas de agresiones (en este caso, las madres) están en constante riesgo de sufrir nuevos episodios de violencia por parte de sus agresores. Por lo tanto, las medidas proporcionadas por las autoridades competentes no son efectivas.

Marín, J. y Anchapuri, E. (2021). En su trabajo de investigación titulada. "La eficacia de la conciliación extrajudicial como medio alternativo de solución

de conflictos en el Distrito de Tambopata-2019”. Perú. Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios. Concluye:

Primero, se ha determinado que el 52% de los clientes de los Centros de Conciliación en Tambopata considera que el apaciguamiento extrajudicial tiene un nivel medio, mientras que el 32% lo califica como bajo y el 16% lo ve como poco significativo. Además, el 46% de los encuestados tiene un bajo nivel de información sobre el apaciguamiento extrajudicial, y en cuanto a la apreciación general, el nivel medio predomina con un 68%. Segundo, se constató que el grado de información de los clientes sobre la pacificación extrajudicial y sus beneficios es medio-alto, lo que sugiere un reconocimiento considerable de estas ventajas. Tercero, se verificó que los datos sobre la pacificación extrajudicial y sus beneficios también son considerados medio-altos por parte de los clientes, lo que refuerza la percepción positiva sobre este proceso.

Colina, M. (2020). En su trabajo de investigación titulada. “El efecto de la conciliación previa en la carga procesal en el juzgado de Paz Letrado y el especializado en lo civil de Lambayeque desde el año 2017”. Perú. Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo. Concluye:

Primero.- Se concluye que la conciliación previa, conforme a la Ley N° 26872 y modificada por el DL No 1070, no tiene un impacto en la carga procesal de los Juzgados de Paz Letrado y Especializado en lo Civil de Lambayeque durante los años 2017 a 2019. Por el contrario, estos juzgados se ven sobrecargados cuando los usuarios acuden, ya sea para cumplir con el requisito de procedibilidad antes de iniciar un proceso judicial o para ejecutar un acta de conciliación extrajudicial en asuntos que podrían resolverse en otros ámbitos.

Segundo.- Los usuarios encuestados que iniciaron un procedimiento conciliatorio, ya sea como solicitantes o invitados, ante un centro de conciliación extrajudicial gratuito o privado en el distrito de Lambayeque entre 2017 y 2019, muestran un nivel medio de conocimiento sobre los alcances de la Ley 26872, con un 56%. Esto sugiere que pueden ofrecer aportes significativos al estar directamente involucrados en la problemática.

Tercero.- Se concluye que los factores que dificultan o impiden que la Ley 26872, modificada por el DL No 1070 y su Reglamento, contribuyan a reducir la carga procesal en el Juzgado de Paz Letrado de Lambayeque están relacionados con la ejecución de un Acta de conciliación. En casos de alimentos, cuando los usuarios llegan a un acuerdo conciliatorio que luego no se cumple, deben acudir al Poder Judicial para hacer valer dicho acuerdo, lo que incrementa la carga procesal en ese juzgado.

Gonzales, K. (2022). En su trabajo de investigación titulada. “Asociación de consumidores en el Perú: Una mirada al cambio”. Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. Concluye:

Primero.- Las asociaciones de consumidores han sido fundamentales desde su creación, actuando como pilares para aquellos que buscan ejercer sus derechos. Es crucial considerar la realidad de otros países para obtener comparaciones que puedan ofrecer oportunidades de mejora.

Segundo.- Asimismo, es esencial conocer los requisitos mínimos necesarios para inscribir una asociación de consumidores en el INDECOPI, así como la autoridad ante la cual se debe tramitar la solicitud, los plazos involucrados y desde cuándo una asociación puede ejercer legítimamente su función en la sociedad.

Tercero.- Además, las asociaciones de consumidores desempeñan un papel significativo en el mercado, ya que sus múltiples funciones son vitales para fomentar una cultura de consumo responsable y adecuada.

Saldaña. Y. (2018). En su trabajo de investigación titulada “*Nivel de eficacia del código de protección y defensa del consumidor-Ley No. 29719 que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo con los reclamos presentados en la oficina de INDECOPI. Tarapoto, en los años 2013, y 2014*”. Perú. Universidad César Vallejo. Concluye:

Primero.- Se determinó que el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley No 29571) tiene un nivel de eficacia en la regulación del deber de idoneidad de los establecimientos comerciales respecto a la calidad de los electrodomésticos, basado en los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto durante los años 2013 y 2014. La diferencia de medias fue de 1.2500 puntos, y el valor de significancia bilateral fue de 0.006, lo que indica una diferencia significativa en la cantidad de reclamos entre los años mencionados.

Segundo.- En cuanto al número de reclamos presentados en Indecopi durante el año 2013, se observó que los meses con mayor cantidad fueron enero, mayo y agosto, con 9, 7 y 8 reclamos respectivamente. Este incremento se atribuye a promociones y descuentos especiales en fechas como el Día de la Madre, Celebraciones Patrias y Navidad, cuando se incrementaron las compras de electrodomésticos.

Tercero.- Para el año 2014, se registró un aumento en el número de reclamos en los mismos meses: enero, mayo y agosto, con cifras que ascendieron a 11, 9 y 10 reclamos respectivamente.

Auccatoma, E. (2023). En su trabajo de investigación titulada. “Análisis del impacto de la ley de protección de datos personales del consumidor peruano en empresas comerciales”. Perú. Universidad peruana de ciencias e Informática. Concluye:

Primero.- En Perú, según las estadísticas presentadas en esta investigación, las empresas que comercializan productos de consumo masivo y aquellas que ofrecen servicios son las que más contribuyen a los incumplimientos normativos, siendo objeto de sanciones monetarias y de una mayor fiscalización.

Segundo.- En cuanto a la evolución del marco jurídico para la protección de los datos personales de los consumidores, se ha observado una mejora progresiva a lo largo de los años, como se evidencia en el trabajo y en una gráfica. Sin embargo, la última modificación de la ley que regula este tema no ha sido suficiente para reducir el porcentaje de sanciones ni el monto de las multas impuestas por la autoridad competente.

Tercero.- Asimismo, durante el estudio se recopiló información que indica que muchas empresas no registran el banco de datos personales de sus clientes en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales. En algunos casos, se les ha sancionado por exponer a sus clientes en sus sitios web, como ocurrió con la Institución Isabel Flores de Oliva, que publicó imágenes de alumnos en su portal sin la autorización necesaria de sus padres o tutores, contraviniendo así la ley de protección de datos personales.

Vásquez, L. y Colos, H. (2018). En su trabajo de investigación titulada. "Las afectaciones de la publicidad engañosa a los derechos del consumidor en la legislación peruana". Perú. Universidad Autónoma del Perú. Concluye:

Primero.- Las principales afectaciones a los consumidores se deben a la falta de idoneidad, ya que los proveedores no cumplen con sus responsabilidades. Como resultado, Indecopi impone multas y sanciones a diversas empresas de diferentes sectores, aunque esto no es suficiente para que los proveedores sean más cuidadosos en sus futuras ventas.

Segundo.- Las leyes peruanas, como la Constitución, la Ley de Competencia Desleal y el Código del Consumidor, ofrecen una protección parcial a los intereses del consumidor frente a los daños que puede causar la publicidad engañosa o ilegal. Aunque estas leyes sancionan a las empresas, muchas veces no logran reparar el daño económico sufrido por el consumidor, ya que no hay indemnización. Por el contrario, el consumidor debe asumir un costo de 36 soles para presentar una denuncia, además del tiempo perdido en este proceso.

Tercero.- Los mecanismos que protegen al consumidor peruano de la publicidad engañosa se basan en leyes y en las acciones de Indecopi, pero presentan limitaciones. Estas normativas no regulan adecuadamente la indemnización por daños o perjuicios, y las costas impuestas según las resoluciones analizadas son solo de 36 soles, siendo esta la única cantidad que se reembolsa al consumidor.

Callalla, J. (2019). En su trabajo de investigación titulada. "Vulneración del derecho del consumidor por eficacia en los procesos indemnizatorios administrativos del sistema financiero ante Indecopi DE Ilo, año 2012-2015". Perú. Universidad privada de Tacna. Concluye:

Primera. Se ha establecido que el Código del Consumidor no proporciona al usuario o consumidor una indemnización administrativa por productos defectuosos en servicios financieros en los procesos administrativos gestionados por INDECOPI en la Provincia de Ilo durante los años 2012 y 2015. Esto resulta en una vulneración de la adecuada protección de los derechos del consumidor financiero.

Segunda. Se ha determinado que los procesos de reclamo que maneja INDECOPI no son adecuados para ofrecer al consumidor la posibilidad de reparación o indemnización administrativa por productos defectuosos en servicios financieros en la Provincia de Ilo durante el mismo período. Esto se debe a que el Código del Consumidor solo contempla la indemnización civil, lo que hace inadecuados los procedimientos administrativos ante INDECOPI.

Tercera. Se concluye que los procedimientos sancionadores derivados de denuncias ante INDECOPI en Ilo por productos defectuosos en servicios financieros no son eficaces, ya que las medidas correctivas no tienen naturaleza indemnizatoria administrativa. Esto resalta la ineficacia de los procedimientos administrativos ante INDECOPI, lo que sugiere la necesidad de modificar el Código del Consumidor para reconocer la indemnización administrativa ante dicha entidad.

2.2. Bases teóricas-científicas:

➤ Nociones preliminares

Habiendo revisado la literatura doctrinaria y diversos documentos sobre la “Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal y la protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022”, se presenta el desarrollo del contenido de la tesis con el fin de

sistematizar el conocimiento y contribuir a los resultados en el ámbito del derecho.

La función principal del Estado es resolver los conflictos que surgen mediante la conciliación extrajudicial entre los ciudadanos. Sin embargo, esta función no se está cumpliendo adecuadamente en nuestra sociedad, ya que los despachos judiciales están excesivamente congestionados.

La conciliación en Perú no incrementa los costos de transacción asociados al proceso judicial, lo que permite una resolución efectiva de los conflictos. El ciclo establecido asegura una solución adecuada a las disputas. (Robles, L. y Otros. 2011, p.78)

Las bases de la conciliación extrajudicial en el país, lejos de mantener la flexibilidad que buscaba el legislador, se han convertido en un requisito obligatorio para la resolución de conflictos antes de iniciar un proceso judicial, la conciliación extrajudicial se presenta como un mecanismo eficaz para resolver controversias. Este sistema fue implementado en Perú con el objetivo de operar de manera eficiente, brindando las garantías necesarias. “... en la conciliación judicial extrajudicial se desarrollan ciertos matices que podrían exponer ligeras diferencias con nuestro sistema judicial ordinario, gracias a su regulación nos demostraría que su naturaleza no es... diferente; ... ambas cumplen con el objetivo de resolver de forma consensual un conflicto”. (Pareja, F. R. y Pareja, Ch. B. 2021. p. 2).

El proceso judicial, como mecanismo para resolver conflictos, requiere una inversión de recursos para que las soluciones se acerquen a una resolución justa. La correcta aplicación del derecho depende de los operadores jurídicos, quienes interpretan y aplican las normas a situaciones reales.

Las consecuencias jurídicas se materializan efectivamente en la realidad, lo que hace necesario contar con un soporte logístico que permita un proceso ágil. Si los recursos invertidos son insuficientes, las soluciones resultantes

pueden ser erróneas, perjudicando injustamente los intereses que deberían ser protegidos, la Solicitud de Conciliación es aquel documento que nos va a permitir dar Inicio al proceso de conciliación. (Zegarra, J. 2000. p. 121)

La conciliación extrajudicial es un acto jurídico en el que las partes en conflicto participan en un proceso de conciliación con el objetivo de alcanzar un acuerdo total, que puede ser objeto de transacción según lo permitido por la normativa, antes de iniciar un proceso judicial, con la asistencia de un mediador imparcial.

Este mecanismo se considera una forma de autocomposición que abarca cualquier asunto en disputa y puede llevarse a cabo antes de acudir a los tribunales. Es conducido por una tercera persona que no solo orienta, sino que también ayuda a las partes a encontrar una solución a su conflicto, la conciliación extrajudicial implica la intervención de un tercero entre los interesados, con el fin de guiarlos hacia una resolución justa. Este proceso es una herramienta autocompositiva que facilita la resolución de conflictos entre los miembros de la comunidad. (Roca, S. y Céspedes, E. 2011. P.88).

En esencia, la conciliación es un acto jurídico mediante el cual las personas en desacuerdo deciden, de manera mutua, acudir a un tercero autorizado, el conciliador, para que les asista en la resolución de sus diferencias y logren alcanzar una paz social justa para ambas partes.

La conciliación extrajudicial puede ser entendida como un procedimiento voluntario y confidencial de toma de decisiones para llegar a un acuerdo, ... cuenta con la intervención de un tercero que tiene la potestad de proponer alternativas de solución a las partes, ... la decisión en cuanto a la aceptación de las soluciones depende exclusivamente de las mismas. (García, C. 2000. p. 340).

La conciliación extrajudicial es un proceso que utiliza los servicios de un tercero imparcial para ayudar a las partes en conflicto a resolver sus diferencias y llegar a un acuerdo común.

El papel del conciliador es orientar a los justiciables hacia una solución que sea aceptable para ambas partes, empleando sus habilidades de razonamiento y persuasión para facilitar el desarrollo del proceso. (Noguera, I. 2013, p.102).

Este procedimiento se aplica para solucionar problemas laborales, ya sean de interés individual o colectivo, con la intervención de un tercero que no toma decisiones ni propone soluciones, sino que asiste a las partes en la búsqueda de un acuerdo antes de que se inicie un proceso judicial, los principios que sustentan la labor del conciliador promueven una cultura de paz y aseguran que el proceso de conciliación se realice de manera adecuada, garantizando equidad, veracidad, buena fe, imparcialidad y neutralidad, así como legalidad, celeridad y eficiencia en el procedimiento.

La conciliación extrajudicial es un mecanismo de solución de conflictos que permite que las personas que tienen algún problema de pensión de alimentos, tenencia de hijos, régimen de visitas, pago de deudas, indemnizaciones, desalojos, entre otros, puedan solucionarlo sin necesidad de ir a juicio. (Chamaya, M. 2022. p. 3).

La conciliación judicial en el régimen jurídico nacional se lleva a cabo de acuerdo con la Ley Orgánica del Poder Judicial. Esta institución jurídica es de gran relevancia social, ya que ofrece mecanismos que permiten resolver conflictos de manera rápida, poniendo fin al proceso.

La conciliación judicial representa una forma especial de concluir un proceso, cuando las partes logran un acuerdo sobre las pretensiones en disputa, sirviendo como un recurso eficaz para alcanzar la paz social entre los ciudadanos, en el proceso de conciliación, se presume que el resultado

refleja la voluntad expresa de las partes involucradas, lo cual no ocurre cuando es el magistrado quien decide el litigio mediante una sentencia. (Rivera, J. 2011, p. 22)

La conciliación judicial puede realizarse desde la apertura del proceso, comenzando con la presentación de la demanda. A partir de la emisión del auto admisorio, los justiciables pueden conciliar en cualquier etapa del proceso, siempre que no se haya dictado una sentencia de segunda instancia, los justiciables tienen la oportunidad de acceder a la conciliación en cualquier fase del proceso hasta antes de que se notifique la sentencia por parte de la autoridad competente.

Su finalidad es generar una atmosfera de confianza y credibilidad en la audiencia de conciliación en el rol del conciliador. las partes podrán verificar que el Conciliador es realmente una persona capaz de ayudarles a solucionar el conflicto. (CIES. 2020. Procedimiento de conciliación. p. 3).

En cuanto a su naturaleza jurídica, la conciliación extrajudicial se puede considerar un acto jurídico procesal complejo, caracterizado como típico, nominado, bilateral, de libre discusión, conmutativo, oneroso y solemne.

Por su parte, la conciliación judicial tiene un carácter extintivo, ya que busca resolver la controversia de manera indirecta, finalizando el proceso a través del acuerdo alcanzado por las partes, la conciliación se entiende como una forma especial de concluir un proceso. Es importante señalar que la conciliación judicial constituye un acto jurídico porque implica la expresión de la voluntad de los participantes.

La generalizada crisis en el Poder Judicial ha conducido a la mayoría de los países a buscar vías que le permitan lograr una renovación de su judicatura. La conciliación es un acto típico, señalada en la ley; es un acto de libre discusión donde los justiciables manifiestan sus pretensiones, las discuten

libremente y determinan de manera mutua los acuerdos. (Sirakawa, R. 2010. p. 198).

La conciliación en materia laboral se presenta como un medio para resolver disputas laborales, donde interviene un tercero imparcial, que puede ser un conciliador o un juez, con el objetivo de acercar a las partes en conflicto, la defensa de los consumidores es un tema crucial en la sociedad moderna e industrial en la que vivimos, caracterizada como una sociedad de consumo, que abarca tanto bienes como servicios.

En este contexto, los consumidores a menudo son víctimas de abusos y daños, y las normas del derecho común ofrecen una protección que resulta ser ilusoria. Los intereses de los consumidores no reciben la atención adecuada en términos de protección.

Las profundas transformaciones económicas y sociales ocurridas en los últimos años han dado lugar al surgimiento del derecho del consumidor, que se ha convertido en un estatuto personal para el consumidor. Este marco jurídico se centra en la protección del consumidor como sujeto. (Naranjo, A. 2021.p.44).

El concepto de consumidor ha evolucionado desde el simple comprador de productos alimenticios y farmacéuticos hacia una visión más amplia, donde el consumidor es visto como un actor dentro del tráfico económico frente a empresas organizadas, lo que contribuye a definir la idea del consumidor en la actualidad.

Hoy en día es conseguir una regulación jurídica integral, enfocar con realismo a la empresa y atender, a todos los grupos de interés: ninguno es más importante que otro, pues todos son necesarios, los derechos del consumidor empiezan a desarrollarse en el mundo jurídico en los años sesenta, a partir del reconocimiento. El concepto amplio reúne los

elementos comunes de definiciones y caracterizaciones del consumidor. (Echaiz, D. 2012. P. 107).

El derecho debe intervenir para garantizar que la voluntad manifestada sea libre y esté rodeada de garantías en los negocios jurídicos de los particulares, en el contexto del individualismo aplicado a las relaciones de consumo, que dio origen a la teoría del libre mercado y al concepto de consumidor individual.

La circulación masiva de bienes y servicios convierte la contratación en una actividad cotidiana que requiere rapidez, donde las ofertas se presentan simultáneamente a un número indeterminado de posibles contratantes, es inviable aplicar los principios de la contratación tradicional a los contratos de consumo, ya que las conversaciones previas y las cláusulas negociadas son reemplazadas por cláusulas impuestas por el contratante más fuerte. (Matallana, R. 2019, p.88).

La protección del consumidor es incidental y surge como consecuencia de regular la actividad comercial y prevenir prácticas comerciales desleales. La identificación del consumidor como un grupo social diferenciado proporciona una protección especial que ha comenzado a fortalecerse.

Las leyes de protección al consumidor son leyes estatales, federales y locales que protegen a los consumidores. Un consumidor es alguien que compra productos o servicios para uso personal o doméstico. Las leyes de protección al consumidor no se aplican a los bienes o servicios comprados con fines comerciales. (Grossman, M. y Berger, C. 2018. p. 4).

Las directrices para la protección del consumidor constituyen un conjunto internacional de objetivos fundamentales, diseñados para que los gobiernos de países en desarrollo y de reciente independencia las utilicen en la formulación y fortalecimiento de políticas y leyes que salvaguarden los derechos del consumidor.

Estas directrices se enfocan en los intereses y necesidades de los consumidores, reconociendo que a menudo enfrentan desequilibrios en comparación con los empresarios en términos de capacidad económica, nivel educativo y poder de negociación, la protección del consumidor requiere un sistema uniforme de responsabilidad, ya que las crecientes relaciones comerciales entre países fomentan el intercambio de bienes y productos. (Echaiz, D. 2012. P. 27).

Según las directrices del Consejo de Europa, el derecho a la protección y asistencia de los consumidores debe manifestarse a través de un acceso fácil a la justicia y una administración racional; los consumidores deben ser protegidos contra cualquier daño, ya sea económico o material, causado por productos defectuosos. Esto incluye el derecho a recibir compensación por los daños sufridos debido a la circulación de productos defectuosos o por la difusión de mensajes engañosos o erróneos.

Además de la ley de protección al consumidor que regula las transacciones individuales de los consumidores en el mercado, existen otras normas y leyes que velan para que los proveedores y fabricantes ofrezcan productos y servicios eficaces y seguros a la población. (Roca, S. y Céspedes, E. 2011. p. 6).

El derecho de los consumidores a organizarse en asociaciones y ser representados en diversos organismos es fundamental para expresar sus opiniones sobre decisiones políticas y económicas relacionadas con el consumo.

Las organizaciones de consumidores en cada país deben establecer una autoridad fuerte, independiente y eficaz que represente tanto a los consumidores como a las categorías comerciales.

Estas organizaciones deben tener la facultad de emitir opiniones a los órganos legislativos y gubernamentales sobre todos los problemas

relacionados con la protección del consumidor, así como para aplicar las leyes y regulaciones que regulan las operaciones del mercado. (Mendoza, J. y ICHPAS, W. 2021, p.83).

El derecho a la protección de la salud y la seguridad de los consumidores abarca todos los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, los consumidores deben ser protegidos de cualquier daño, ya sea económico o físico, causado por productos defectuosos y mercancías, así como por servicios ofrecidos por productores y proveedores.

Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población. (Quinteros, A. 2020. p. 283)

El consumidor debe ser protegido contra los daños que un producto defectuoso o un servicio deficiente puedan causar a sus intereses económicos, incluyendo la presentación y promoción de bienes y servicios, así como de servicios financieros.

El comprador de bienes de consumo duradero tiene derecho a un servicio posventa satisfactorio, que incluya la disponibilidad de piezas de repuesto necesarias para realizar reparaciones, el consumidor debe recibir asesoramiento y asistencia para presentar quejas en caso de sufrir perjuicios debido a la compra o uso de productos defectuosos o servicios inadecuados.

Es fundamental que los consumidores sean consultados y escuchados cuando se tomen decisiones que les afecten, a través de asociaciones dedicadas a la protección e información del consumidor.

➤ **Teoría de conciliación**

La Conciliación es una institución que se constituye como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos, donde las partes acuden ante un Centro de Conciliación extrajudicial para que sea asistida buscando la solución consensual al conflicto.

La conciliación, deriva del latín conciliativo, del verbo conciliare, significa ajustar los ánimos de los que se oponen entre sí, avenir sus voluntades y pacificarlos; tiene la misión de facilitar un proceso judicial o extrajudicial, mediante un acuerdo de amistad, la conciliación es un medio alternativo de resolución de conflictos, o arreglo de diferencias entre dos o más personas, gracias a la participación activa de un tercero, llamado conciliador, en el derecho francés, el conciliador convoca a las partes en litigio, para el día y hora que determine, para proceder a la tentativa probable de conciliación. (León, J. Th. 2008, p.44).

Para el derecho anglosajón la conciliación es una alternativa de resolver disputas en que las partes y los intereses futuros en disputa, arreglan mediante los servicios del conciliador, quien dialoga con las partes por separado en atención de resolver sus diferencias.

Es un medio alternativo de resolución de Conflictos, o arreglo de diferencias entre dos o más personas, gracias a la participación ... de un tercero, ... es el conciliador, en el derecho francés, el conciliador convoca a las partes en litigio, para el día y hora que determine, para proceder a la tentativa probable de conciliación. (Galarreta, J. 2000. p. 81).

La conciliación judicial fue impuesta en nuestro país, en materia civil, como una etapa obligatoria dentro del proceso. El Código Procesal Civil establece luego de la etapa postulatoria (demanda-contestación), saneado el proceso, el juez fija día y hora para la audiencia de conciliación.

La audiencia tiene por finalidad propiciar la conciliación entre las partes, mediante el juez, quien luego de escuchar las razones, propone una fórmula de conciliación, la Conciliación Judicial se realiza en los despachos judiciales. La Conciliación Judicial es una fase o etapa del proceso judicial, llamada Audiencia de Conciliación. La Conciliación es un procedimiento autónomo, previo al proceso judicial. (García, C. 2017, p.77)

El acuerdo conciliatorio, es el acuerdo aceptado por las partes. Teniendo como resultado final, que ambas partes se encuentran satisfechas sin tener la percepción que el conciliador beneficie a una de las partes.

El conciliador debe buscar igualdad de condiciones en todo el proceso de conciliación, inspirando en la justicia. El acuerdo de los conciliantes ponen fin al conflicto, debe ser justo y equitativo, duradero, considerando los intereses de ambas partes, para que puedan lograr acuerdos beneficiosos.

El conflicto, como fenómeno inherente a las relaciones sociales de los seres humanos, no escapa a la dinámica laboral. Basadas en la desigualdad entre empleador y trabajador, las relaciones laborales presentan una ... lucha de intereses opuestos. (Matallana, R. 2019. p. 101)

La conciliación trata de aplicar la justicia al acuerdo eventual desde el punto de vista de las partes. Buscando un acuerdo satisfactorio, obtenido durante el desarrollo de la audiencia de conciliación.

La conciliación tiene como resultado lo que las partes decidan; el conciliador tiene que aceptar todo tipo de acuerdo, sobre todo si se verifica soluciones inequitativas o injustas entre las partes, el principio de neutralidad es una garantía de seguridad y justicia, dirigido al conciliador. El Conciliador en principio debe abstenerse de conocer los casos, en los que participan personas vinculadas a él o su entorno familiar. (Galarreta, J. 2000, p.45).

El conciliador no debe tener antes, durante y después de la conciliación ningún tipo de relación jurídica o extrajudicial con alguna de las partes conciliantes o sus familiares, para evitar un conflicto de intereses.

“dos o más partes en un conflicto familiar, buscan soluciones mutuamente satisfactorias a sus intereses, con la intervención de un tercero imparcial que facilita la comunicación en el proceso”. (Escalante, K. y Brenes, M. 2004. p. 3)

La conciliación en países como Estados Unidos y Canadá son una legitimidad ganada por la vía de la neutralidad, a diferencia de realidades culturales como de nuestros países, la legitimidad es el producto.

El principio de la conciliación procura dirigirse al ahorro de tiempo, gastos, esfuerzo y desgaste emocional que demanda a las partes se inician el proceso judicial. El tiempo invertido durante el proceso conciliatorio debe ser el indispensable.

➤ **Conciliación extrajudicial.**

La conciliación extrajudicial es un mecanismo alternativo de solución de conflictos que permite resolver por consenso ante un Conciliador, las controversias pueden existir entre dos o más sujetos, en el marco de un contrato o de cualquier relación, situación que puede generar un vínculo entre ellos.

Según las normas son susceptibles la conciliación extrajudicial, todas las solicitudes que versa sobre derechos o materias disponibles son las obligaciones de dar suma de dinero, la entrega o restituye los bienes, las indemnizaciones por responsabilidad civil.

No son materias conciliables las solicitudes que versan sobre asuntos que no son de libre disposición, como son la vulneración o amenaza de los derechos, la declaración de herederos o los pedidos de nulidad, anulabilidad

e ineficacia de actos jurídicos, la conciliación extrajudicial puede ser entendida como un procedimiento voluntario y confidencial de toma de decisiones para llegar a un acuerdo, para lo cual cuenta con la intervención de un tercero que tiene la potestad de proponer alternativas de solución a las partes. (García, C. 2000. p. 340).

La conciliación inicia con la presentación de una solicitud ante un Centro de Conciliación Extrajudicial autorizado por el Ministerio de Justicia. La solicitud puede ser presentada por el sujeto o por los sujetos que estuvieran interesados en resolver la controversia.

El Centro de Conciliación Extrajudicial designará a un Conciliador para que dirija el procedimiento conciliatorio. El conciliador se encargará de citar a las partes a una audiencia de conciliación, para que en dicho espacio pueden encontrar la fórmula conciliatoria que satisfaga sus intereses y ponerle fin al conflicto. (Escalante, K. y Brenes, M. 2004, p.104).

Si una de las partes no asiste a la audiencia convocada, el Conciliador cursará una segunda y última citación a fin de poder llevar a cabo la audiencia; si ninguna de las partes asiste a la primera citación, el procedimiento de conciliación concluye por orden de la autoridad.

Cabe señalar que la concurrencia a la audiencia de conciliación es personal. Los sujetos que se hagan representar por apoderado en la audiencia deben de haber otorgado facultades expresas para conciliar y disponer del derecho materia de conciliación, la generalizada crisis en el Poder Judicial ha conducido a la mayoría de los países a buscar vías que le permitan lograr una renovación de su judicatura. (Shirakawa, R. 2001. P. 199).

De acuerdo con la Ley de Conciliación, el procedimiento puede concluir con un acuerdo total de las partes sobre la controversia, o puede concluir con un acuerdo parcial sobre algunas controversias sometidas a conciliación.

El acta de conciliación, con el acuerdo total o parcial sobre la controversia, constituye el título ejecutivo, lo que quiere decir que, si la solución conciliatoria no es cumplida en los términos señalados en el acta, la parte interesada en el cumplimiento puede iniciar un proceso de ejecución ante el Poder Judicial, a fin de que se ordene la ejecución forzosa del acuerdo. (Auccatoma, E. 2023, p.12).

El procedimiento conciliatorio puede concluir si las partes no alcanzan un acuerdo conciliatorio, o si una de las partes no asistiera a las dos citaciones a audiencia.

La conciliación constituye de manera diferente y efectiva de solucionar los problemas y conflictos; se basa en el diálogo y en la creatividad para buscar soluciones satisfactorias para las partes en conflicto.

La conciliación como ... 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. (Cisneros, S. 2020. p. 25).

Para cumplir con los objetivos, es necesario que el conciliador cuenta con la preparación que le permite realizar intervenciones adecuadas a situaciones que se presentan durante el desarrollo de su actividad como tercero imparcial.

El conflicto puede tener un significado diferente para cada persona. Todos hemos experimentado en alguna oportunidad el conflicto, en nuestras relaciones familiares, laborales y amicales cotidianas.

➤ **Conciliación en el ámbito penal**

La conciliación es parte del proceso civil, reconoce la validez de la Conciliación Extrajudicial. En la conciliación interviene un tercero, que puede sugerir fórmulas conciliatorias no vinculantes ni obligatorias a las personas en conflicto, quienes tienen la libertad de arribar.

Es una institución que se constituye como un mecanismo alternativo de resolución de conflictos por el cual las partes acuden a un tercero a fin de que se les asista en la búsqueda de la solución consensual a un conflicto, siendo aplicada a materias de derechos disponibles, propias del derecho civil, de familia y laboral; la Ley de Conciliación señala en el último párrafo del artículo 9º que no se someten a conciliación las controversias sobre hechos que se refieren a la comisión de delitos o faltas. (García, C. 2017, p.107)

La conciliación será facultativa en relación con las controversias relativas a la cuantía de la reparación civil derivada de la comisión de delitos o faltas que no hubiese fijada por resolución judicial firme.

En el ordenamiento jurídico penal peruano no existe precepto legal que establezca la conciliación sobre el hecho punible. ... en el país vecino de Colombia la conciliación se surtirá obligatoriamente ... como requisito de procedibilidad para el ejercicio de la acción penal, cuando se trate de delitos querellables. (García, C. 2017. p. 7).

En nuestro ordenamiento procesal penal se aplica la conciliación, no para resolver la controversia generada por la comisión de un hecho delictivo, ni mucho menos para determinar la responsabilidad penal del imputado.

La conciliación es una negociación asistida, donde las partes buscan dar una solución satisfactoria permitiendo, en forma concertada, la intervención de un tercero, que tenga la capacidad de proponer fórmulas conciliatorias.

La Conciliación Extrajudicial o Extraprocesal está comprendida como un Mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos, en esencia, lo que se busca es evitar el proceso judicial.

La necesidad social de propender y esperar la justicia en momentos adversos, ha hecho que el Estado y la legislación cree la figura de la conciliación en todas las áreas, incluyendo en materia penal, derecho de

opción queda suspendido, estableciendo que el proceso de conciliación extrajudicial ante los Jueces de Paz Letrado y de Paz entra en vigencia una vez que se implementa los medios necesarios. (Naranjo, A. 2021. p. 10)

La Conciliación Procesal es el acuerdo entre las partes para poner término al proceso en cualquier estado, siempre y cuando no se haya dictado sentencia en segunda instancia.

Cuando el agente haya sido afectado gravemente por las consecuencias de su delito y la pena resulte inapropiada. Cuando se trata de delitos que por su insignificancia o su poca frecuencia no afecten gravemente el interés público, la conciliación en la esfera del Ministerio Público, toda vez que la ley le da la prerrogativa. ... no lo están desarrollando, con lo cual una gran cantidad de procesos entra al torrente sanguíneo del sistema judicial, provocando un congestionamiento. (Soler, R. 2011. p. 12).

Es necesario que el agente ha reparado el daño ocasionado o exista un acuerdo con la víctima respecto a la reparación civil. Si el acuerdo con la víctima consta en instrumento público o documento privado legalizado por Notario no será necesario que el Juez cite a las partes a que presten su consentimiento expreso para la aplicación del Principio de Oportunidad.

Si la acción penal es ejercida, el Juez pone a petición del Ministerio Público, o de la parte agraviada, dictar auto de sobreseimiento en cualquier etapa del proceso, bajo los supuestos establecidos en un plazo no mayor de diez días.

En los delitos de lesiones leves, hurto simple y apropiación ilícita de los artículos 12º, 185º y 190º del Código Penal y en los delitos culposos, en los que no haya pluralidad de víctimas o concurso con otro delito, antes de formalizar la denuncia penal, el Fiscal cita al imputado y a la víctima para proponerles un acuerdo reparatorio.

➤ **La conciliación en el proceso penal.**

El proceso penal se regula según las prescripciones del Código Procesal Penal que son dedicados a los procesos especiales. Es necesario realizar la interpretación constitucional, sistemática para completar la regulación del proceso penal.

El objetivo se ocupa de diversas formas de culminación del proceso penal realizando la interpretación, proponiendo en cada caso la oportunidad, características y consecuencias de opciones del proceso penal.

Interpretar para integrar las disposiciones procesales es concreción del deber constitucional y legal de los jueces de no dejar de impartir justicia por vacío o deficiencia de la ley, establecido en la Constitución Política del Estado las normas ordinarias y extraordinarias. (Auccatoma, E. 2023, p.22).

Si el proceso penal acelerado con predominio de la concentración procesal en el que no interviene el Ministerio Público y la figura del Juez es preponderante en su dirección, este debe intervenir procurando legitimar su participación.

La conciliación no es un término novedoso, ... se inscribe dentro de las primeras prácticas del hombre, ... desde los inicios de la sociedad, precisó mediación por la confrontación de sus deseos con los de los otros, se debe desterrar la tendencia inquisitiva y optimizar el principio acusatorio. La interpretación es una función inherente a la labor de todo operador del derecho; es inherente a la labor del operador de las normas jurídicas. (Ahumada, M. del P. 2011. p. 14).

San Martín Castro, se une al cuestionamiento al sostener que el principio acusatorio brilla por su ausencia y la constitucionalidad del procedimiento es discutida por vulnerar las garantías genéricas del debido proceso y del derecho de defensa.

Al no haber cambiado las características del proceso penal por falta, mediante las reglas del CPP, el Juez debe aplicar las disposiciones procesales tendiendo a la igualdad de armas y a la prevalencia de las garantías del debido proceso.

Le corresponde al Juez, exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los actores procesales. Ya que la persona agraviada por un caso de falta interviene en el proceso en condición de querellante particular se le aplica las previsiones, el método, las técnicas y las etapas que utiliza el conciliador en la conducción de una audiencia de conciliación, ... están inspirados en los ... modelos conciliatorios que son diseños de conducción elaborados por profesionales de gran experiencia y elevada solvencia profesional. (Romero, S. A. 2020. p. 3).

Entre estas previsiones se encuentra el desistimiento de la acción penal, cuya interposición facultativa determina del mismo modo, una de las formas de su extinción.

El desistimiento de la acción penal privada por un caso de falta es voluntario, equivale a conceder a la víctima poder dispositivo sobre el objeto del proceso penal, sobre la persecución, en la etapa preliminar durante la investigación policial, puede presentarse el desistimiento, evitando que el caso llegue a conocimiento del Juez. Esto puede hacerse personalmente al brindar la declaración policial e incluso por escrito, antes o después de la diligencia.

En los casos que sólo proceda la acción privada, ésta se extingue, además de las establecidas en el desistimiento o transacción. El sustento legal se cierra con la disposición especial del art. 110 del CPP- 2004. Si se produce el desistimiento expreso de la acción penal privada por escrito o verbalmente frente al Juez y su secretario Judicial.

La persona ofendida por una falta puede denunciar su comisión ante la Policía o dirigirse directamente al Juez comunicando el hecho, constituyéndose en querellante particular.

Puede oponerse a la consideración del efecto de la literalidad de la disposición procesal, que se refiere a quien se ha desistido de una querrela al no ser el proceso penal por falta, en estricto orden por querrela, la conciliación es el proceso por el cual dos o más personas en conflicto logran restablecer su relación, gracias a la intermediación de un tercero Denominado conciliador. (Guzmán, C. 2020. p. 4).

Todas las disposiciones procesales que reconocen los derechos y facultades del querellante fijan límites y consecuencias preclusivas a sus decisiones, son aplicaciones adecuadas a la brevedad del proceso por faltas.

Se requiere de la emisión del auto de enjuiciamiento, en el que se califica el hecho denunciado, se considera la pretensión penal y la justificación de la pretensión resarcitoria opuestas por el querellante particular.

➤ **Protección del consumidor**

El consumidor es la persona que participa de las relaciones económicas adquiriendo bienes y servicios. El consumidor genera la demanda de los bienes cuyas preferencias deben ser tomadas en cuenta para los efectos de las decisiones económicas.

La protección al consumidor se justifica en la existencia de la información asimétrica en el mercado entre consumidores y proveedores. En toda relación de consumo existe información asimétrica; estas se resuelven en el mercado mediante el sistema de precios, la calidad de los bienes y servicios, significa la publicidad que se encuentra sujeta a sus propias normas, mediante las etiquetas de los productos, es el mecanismo estatal de la protección al consumidor. (García, C. 2017, p.108)

El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a disposición en el mercado. La norma establece que el Estado garantiza la salud y la seguridad de la población.

La protección se refiere al compromiso asumido por el Estado ... sus órganos tutelares pertinentes y ... las atribuciones conferidas a las asociaciones de consumidores con el fin de desplegar una actividad destinada a evitar la violación de los derechos de los consumidores, protección que se desplegará aun cuando la víctima no lo solicite. (Durand, J. 2016. p. 95).

El concepto de consumidor es susceptible de protección por parte del ordenamiento jurídico. La Ley de Protección al Consumidor define como los consumidores de las personas naturales adquieren el uso o disfrute del bien o contratación de un servicio.

El consumidor que goza de una protección integral efectúa el consumo; el destinatario del bien o servicios los emplea para los fines personales, familiares o del entorno social inmediato, el consumidor que no es destinatario final goza de una protección bien restringida, en materia de publicidad. El concepto es ampliado por la jurisprudencia del Tribunal de INDECOPI, que genera la ampliación del concepto. (Callalla, J. 2019, p.14).

El Código de protección y defensa del consumidor se define como las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan los productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio de sí mismo y de su grupo familiar o social.

La elección del consumidor, que debe ser libre, se protege, ... garantizando que la información que recibe el consumidor ... veraz y suficiente para que

forme su percepción de valor sobre términos de realidad, ... asegurando que reciba el bien y servicio en las condiciones ofrecidas, conforme a los usos y costumbres de la plaza. (León, J. Th. 2008. p. 62).

No se considera consumidor para efectos de la norma quien adquiere, utiliza o disfruta el producto o servicio destinado para los fines de su actividad como proveedor, situación en la cual se considera que no existe información asimétrica.

Se considera consumidor para efectos de la norma a los microempresarios que evidencien la situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de los productos o servicios que no forma parte del giro propio del negocio, señalado en la norma derogada, sujeto a controversia, el Código establece en caso de duda sobre el destino final del producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta. Esta disposición funciona como un mecanismo que permite favorecer al consumidor. (Callalla, J. 2019, p.104).

La norma señala que se define como proveedor a las personas naturales o jurídicas que fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden o suministran bienes o prestan servicios a los consumidores.

Los distribuidores, productores, importadores o prestadores son personas ambientadas en bienes y servicios. El Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. ... garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. ... vela, ... por la salud y la seguridad de la población. (Echaiz, D. 2012. p. 13)

El consumidor espera el riesgo injustificado, como es el caso de los productos defectuosos; la omisión o defecto de información, que es un deber clave de los proveedores dada la existencia de asimetría informativa.

Las Directrices invocan los principios fundamentales de la protección de los consumidores. Explican lo que necesitan y entregan a las organizaciones de consumidores recomendaciones prácticas acerca de la forma de satisfacer las necesidades, las directrices son un valioso recurso para cualquier organización que se desenvuelva en cualquier país, pueden ser de particular ayuda, allí donde es necesario fortalecer la protección de los consumidores. (García, C. 2017, p.237)

Las Directrices pueden aplicarse a cualquier transacción entre una empresa y un consumidor, pueden implementarse en línea o fuera de línea, y dentro del ámbito nacional de un país o países.

Las Directrices son ampliamente aceptadas como una referencia internacional para las prácticas recomendables en materia de protección de los consumidores. Si bien no son legalmente vinculantes, su capacidad reside en su aprobación por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas.

➤ **Derechos del consumidor**

El derecho del consumo nace como una forma de proteger la parte débil, el consumidor se enfoca en la protección de los derechos administrativos y el derecho privado.

Los derechos del consumidor, derechos constitucionales y derechos humanos, ha tomado auge en dirección de los derechos fundamentales la protección de los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales con relevancia, los derechos humanos con el consumo demostrarán, que los derechos de los consumidores pueden ser tomados desde los derechos humanos, y desde la perspectiva constitucional. (Callalla, J. 2019, p.84).

El rol que juegan las empresas en el cumplimiento de los derechos, es fundamental desde la protección al consumidor; son los encargados de velar por la calidad de sus bienes y servicios, puestos en circulación, en el mercado, de los consumidores racionales.

Derecho a la seguridad y calidad comprende los bienes y servicios deben de cumplir con las normas y disposiciones en materia de seguridad y calidad, existe relación entre los derechos del consumidor, los derechos humanos y las empresas en las etiquetas de productos comestibles, poniendo en riesgo los derechos importantes como la vida y el derecho de información, que protege a los consumidores. (García, N. 2000. p. 4).

El derecho de la protección al consumidor es nuevo, tomó un gran impulso con la expedición y entrada en vigencia la ley, conocida como el Estatuto de la Protección al Consumidor.

La principal norma de protección al consumidor es la constitución política, en ella existen una serie de postulados que definen la forma y el espíritu de las normas que buscan la protección, la relación entre derechos del consumidor y los derechos humanos, hemos de intentar ayudar a la comprensión de la misma con un par de aproximaciones por oposición, que ... sirvan para despejar algunos prejuicios respecto del estudio y defensa de estos derechos. (Tambussi, C. 2010. p. 7).

En la constitución política se encuentran la protección de libre competencia, el ambiente, el patrimonio, el interés social, buscando la función social de la empresa, ligados al derecho del consumo.

En el orden aplicado, genera un respaldo la riqueza, que se refleja en un incremento del nivel de vida del pueblo, dedicando un espíritu antimonopólico que demuestra cómo los diversos grupos económicos consiguen privilegios del Estado sobre la base de fingir que representan los

amplios intereses de la sociedad, forzado el capital humano. (García, C. 2017, p.97)

El consumidor, se enfrenta con los contratos de adhesión, en muchos casos, esta parte débil debe aceptar, si quiere satisfacer las necesidades que acompañan en su existencia y participación, dentro de las relaciones de mercado diario.

Este contrato es aquel en el que una parte se ve precisada a aceptar el contenido del contrato redactado previamente por la otra, sobre la base de condiciones generales, para regular uniformemente determinadas relaciones convencionales”. (Romero, J. 2002. P. 185)

Los Estados se comprometen a adoptar providencias a nivel interno como la cooperación internacional económica y técnica, para lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos.

Las relaciones económicas y sociales a partir de la modernidad, la fabricación en la serie y la Revolución Industrial, permitieron el surgimiento intrínseco de un grupo social como los consumidores y usuarios de bienes y servicios, la filosofía del derecho del consumidor abarca las dimensiones humanistas: de promoción, bienestar general y calidad de vida frente al poder y al sistema económico. (Callalla, J. 2019, p.74).

➤ **Sistema nacional de protección al consumidor.**

El derecho del consumidor comprende la serie de políticas públicas con relación a la protección, defensa, promoción, reconocimiento y educación de los derechos de los consumidores.

Las políticas públicas del contexto del Sistema Nacional de la Protección al Consumidor, constituye el conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos destinados a armonizar las políticas públicas con el fin de optimizar las actuaciones de la administración del Estado,

garantizando el cumplimiento de las normas de protección y defensa del consumidor en todo el país.

El Consejo Nacional de Protección al Consumidor y sus funciones precisa que, en coordinación con la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, debe proponer y armonizar la política nacional de protección y defensa del consumidor, como Plan Nacional de Protección de los Consumidores, que deben ser aprobados por la Presidencia del Consejo de ministros.

Su misión es consolidar la protección de los derechos del consumidor como principio del Estado y la sociedad, para lo cual promueve acciones de orientación e información, genera mecanismos de prevención y solución de conflictos, implementa acciones de mejoras técnico-normativas y crea herramientas para su fortalecimiento. (INDECOPI. 2024. p. 1).

La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor comprende en todos los niveles de gobierno, actores públicos y privados. Se inscribe en el marco legal de políticas públicas, descrito como el conjunto de normas y políticas sectoriales.

La política de la protección del consumidor respeta los tratados, acuerdos y convenios internacionales ratificados por el Perú, relacionados con la protección y defensa de los consumidores, para garantizar el desarrollo de la protección al consumidor establece los principios legales de: eficiencia y eficacia, transparencia, inclusión y enfoque intercultural, protección, defensa, igualdad y no discriminación. (León, J. Th. 2008. p. 52).

El objetivo consiste en contribuir con eficacia en nivel de protección de los derechos de los consumidores con equidad y con incidencia en los consumidores más vulnerables

El Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor es una herramienta para el fortalecimiento de ... protección y defensa, en el marco

de la ejecución de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, permitiendo la solución eficaz de controversias de consumo, a través de mecanismos de consulta, reclamo o denuncia. (INDECOPI. 2018. p. 101)

El informe de las principales acciones desarrolladas por las diversas entidades del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor es un insumo importante para el fortalecimiento de las acciones desplegadas en materia de protección del consumidor.

Las resoluciones controvertidas que atentan contra los derechos del consumidor, emitidas por el Indecopi son apenas una muestra de las múltiples deficiencias y conflictos internos que tiene la institución para asumir con plenitud, firmeza e independencia su rol de proteger y defender a los 33 millones de consumidores en el Perú, los funcionarios del Servicio están facultados, en el cumplimiento de sus labores inspectivas, para ingresar a inmuebles en que se desarrollen actividades, objeto de fiscalización, toma registros del sitio o bienes fiscalizados, levantar actas y dejar testimonio en el lugar de la fiscalización. (Ley fácil. 2022. p. 15).

Pese la protección del consumidor es un mandato constitucional para el Estado; el Perú no cuenta con un sistema eficiente que asegure el cumplimiento de los derechos e intereses de los consumidores que son diariamente vulnerados por todo tipo de prácticas abusivas.

Tenemos superintendencias para el agua, la energía, las universidades, la infraestructura del transporte, la recaudación tributaria y las telecomunicaciones, para los grandes problemas que enfrentamos los consumidores con los proveedores que engañan o nos imponen condiciones abusivas. (León, J. Th. 2008. p. 99)

El actual sistema prioriza la defensa individual de los ciudadanos, que cada uno debe asumir su propia defensa frente a los abusos, denunciar a las

empresas infractoras, pagar tasas para que le admitan su denuncia, asesorarse con un abogado para poder tener éxito, invertir tiempo y dinero para recuperar el valor inferior al gasto que representa.

➤ **Derechos de los consumidores y usuarios.**

La protección de los consumidores y usuarios es un principio básico que obliga al Estado a asegurar a los ciudadanos sus derechos y libertades en todo ámbito.

Nuestra constitución ordena a los poderes públicos garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, proteger su seguridad, salud e intereses económicos, promover la información y la educación de consumidores y usuarios, fomentar las organizaciones de consumidores y usuarios.

La legislación de consumidores y usuarios se establecen en derechos básicos; protección contra los riesgos que pueden afectar la salud o seguridad; protección legítima de los intereses económicos y sociales; indemnización de los daños y reparación de los perjuicios sufridos; información correcta sobre los bienes o servicios; participar en la elaboración de la legislación que afecta directamente y la protección de los derechos mediante procedimientos eficaces. (García, C. 2017, p.45)

La protección contra los riesgos que pueden afectar la salud o seguridad se configura como uno de los derechos básicos de las personas consumidoras.

Los bienes o servicios puestos en el mercado deben ser seguros en condiciones de usos previsibles, no deben presentar riesgo alguno para la salud o seguridad de las personas.

Derecho del Consumidor ... conjunto de medidas legales adoptadas por un Estado con la finalidad de defender la capacidad adquisitiva de su población, cautelar su salud y seguridad física frente a la administración de determinados productos y servicios, y garantizar la utilidad o capacidad de

uso de los bienes que adquiera o de los servicios que contrate para la satisfacción de sus necesidades. (Durand, J. 2010. p. 69).

Los productores y distribuidores tienen el deber de poner en el mercado y comercializar, únicamente productos seguros. El productor es el fabricante establecido en la Unión europea, o a aquel que estampe su nombre, marca o cualquier otro distintivo propio, el representante del fabricante o demás profesionales de la cadena de comercialización en la medida en que sus actividades puedan afectar las características de la seguridad del producto. Los productores y los distribuidores cuentan con una serie de deberes respecto a los productos que comercializan, que deben mantenerse informados sobre el cumplimiento de los requisitos de seguridad de sus productos, y proceder a actuar e informar a las autoridades, operadores económicos y consumidores.

Los productores deberán retirar del mercado los productos inseguros o hacer las correcciones necesarias para evitar los riesgos, incluso recuperar los productos de los consumidores.

En España la Administración pública, son las responsables de efectuar la vigilancia del mercado. La vigilancia del mercado como las actividades efectuadas y las medidas tomadas por las autoridades de vigilancia del mercado para velar por que los productos cumplan los requisitos establecidos por la legislación aplicable y garantiza la protección del interés público amparado. (León, J. Th. 2008. p. 111).

Las autoridades de vigilancia del mercado en España se encuentran distribuidas en distintos Ministerios, pueden tener algunas competencias transferidas a las Comunidades autónomas. Cada autoridad, actúa en el ámbito de sus competencias en base a la legislación de la que son responsables.

Se concluye que la eficacia directa del derecho comunitario se origina a partir de la interpretación del Tribunal de Justicia, a través de las cuestiones de prejudicial que se le planteen. (Molina, J. y Otros. 2020. p. 12).

El principio de libre circulación de mercancías es una de las libertades constitutivas del mercado interior, puesta en práctica con la supresión de las fronteras intracomunitarias de los países de la unión europea que ha supuesto una gran proliferación en la oferta de bienes y servicios en los mercados nacionales, adquiriendo el control del mercado con mayor diversidad y complejidad, tarea que las administraciones competentes deben hacer frente.

Ante la existencia de un producto que puede generar riesgos para la salud y seguridad de las personas consumidoras existe un sistema de intercambio rápido de información entre las autoridades, el derecho de los consumidores y usuarios, ... protege y asiste ... para la defensa de sus intereses ante los posibles abusos que puedan imponer las empresas comercializadoras de los productos y las prestadoras de los servicios esenciales a los ciudadanos. (Moya, A. 2024. p. 3).

La notificación de profesionales sanitarios para determinar si un producto es inseguro se llevan a cabo las oportunas verificaciones de cumplimiento o no de la norma aplicable.

Si se constata un incumplimiento que supone un riesgo para la seguridad de las personas consumidoras se adoptan medidas restrictivas que se notifica en la Red de alerta a nivel nacional e internacional.

Hay que tener en cuenta los derechos sustanciales de los consumidores, como el derecho a la salud y la seguridad, se hace imprescindible la vigilancia del mercado eficaz por parte de las autoridades, que permite detectar productos inseguros y adoptar medidas.

➤ **Protección y defensa del consumidor.**

La condición del consumidor es intrínseca según la condición de la persona humana sin restricción alguna porque el hombre habla; es sujeto de necesidades desde su nacimiento, tiene el derecho de gozar de todas las prerrogativas en materia de consumo.

Todos los seres humanos somos consumidores y usuarios de bienes y servicios y todas las actividades económicas que el hombre realiza, están destinadas a la satisfacción de necesidades; el comercio está dirigido a satisfacer las necesidades, comodidades, gustos y vanidades humanas. (León, J. Th. 2008. p. 69).

La protección del consumidor necesita una nueva cosmovisión del sistema jurídico contractual, nuevas reglas de contratación de consumo frente a las reglas clásicas de la contratación civil interindividual donde se revalúe el rol del consumidor como aquel que da vida a la economía de mercado.

La norma regula las relaciones entre consumidores y proveedores, con derechos y las obligaciones que le corresponden a cada uno, como el rol que debe desempeñar la autoridad de consumo para el cumplimiento de sus disposiciones, garantizando la adecuada protección de los derechos e intereses de los consumidores, la protección al consumidor se erige como un mecanismo que forma parte del sistema económico previsto en la Constitución Política del Perú ... se condice con el esquema de una economía social de mercado. (Vilela, J. 2005. p. 15)

El cuerpo normativo tiene el mérito de condensar en un solo documento la serie de disposiciones de carácter legal como administrativo de una u otra forma regula los derechos del consumidor, en virtud de la ley con carácter orgánico, orden y criterio técnico del tratamiento jurídico de los derechos del consumidor.

El Código incluye en su texto teorías, principios, instituciones y derechos del consumidor. Se trata de una norma con mayor contenido y propiedad que la Ley anterior tiene el respaldo de la Constitución Política del Perú y establece las bases fundamentales del Derecho del Consumidor.

El código pretende establecer un texto normativo de carácter integral que no sólo castiga y sanciona a modo de defensa que tenga carácter preventivo, de promoción y educación del consumidor, es más conveniente hablar de protección, actuar antes de la violación del derecho del consumidor.

La conformación de las sociedades tiene como fundamento la búsqueda de bienestar de los individuos que se congregan, ... estos se agrupan para satisfacer ... necesidades, materiales o inmateriales que no pueden cubrir individualmente. (León, J. 2010. p. 62)

Hablar de un Código de Defensa o un Código de Protección, ambos son cosas diferentes en la doctrina del Derecho Argentino y el Derecho Brasileiro cuando habla de Defensa y Protección del Consumidor.

La protección se refiere al compromiso asumido por el Estado mediante sus órganos tutelares pertinentes y las atribuciones conferidas a las asociaciones de consumidores con el fin de desplegar una actividad destinada a evitar la violación de los derechos de los consumidores, la protección implica la política pública del Estado destinada a promover la cultura de consumo, responsable en toda sociedad a fin de que los actores de la comunidad asuman el rol que les corresponde responsablemente, para que exista un mercado creciente y competitivo se necesita cultura de consumo.

Las reglas fundamentales del mercado como la protección del consumidor es el eje central del sistema, son necesarios para educar a la sociedad y al

mercado para que tomen conciencia, evitando las violaciones de los derechos de los consumidores.

Introducir un cambio de visión en cuanto a los conceptos de consumidor y relaciones de consumo tradicionales. ... hoy se abarcan ámbitos más amplios a través de la promoción de una actuación preventiva, proactiva, y coordinada con diversas instituciones del Estado, ciudadanos y los agentes económicos. (Tassano, H. 2021. p. 3)

La protección se realiza mediante la actuación de los organismos administrativos del Estado que exigen el cumplimiento de las disposiciones legales pro-consumidor, implica hablar de una visión preventiva, reguladora y promotora de la cultura de consumo, según las normas legales antes de la violación de los derechos de los consumidores.

La defensa implica una visión sancionatoria y represiva para castigar a quienes violan los derechos de los consumidores. Una norma de defensa actúa cuando se ha transgredido las normas preventivas y afecta a los consumidores, la defensa implica normas de tipo procedimental, que establecen pautas de tipo procesal para llevar a cabo una reclamación ante las autoridades pertinentes. La política pública en materia de protección del consumidor es capaz de nuclear las leyes, las políticas de promoción y el desarrollo del mercado.

2.3. Definición de términos básicos

- **Eficacia:** Se refiere a la capacidad de un objeto, persona o procedimiento para lograr el efecto deseado o anticipado. Aunque comúnmente se confunde con eficiencia, es importante señalar que ambos términos tienen diferencias significativas.
- **Conciliación Extrajudicial:** En el ámbito legal, la conciliación extrajudicial se convierte en un requisito previo para proceder con acciones legales en

ciertos casos. Ante un conflicto, no es posible presentar una demanda de inmediato; es necesario intentar resolver el asunto mediante la conciliación antes de acudir a los jueces ordinarios.

- **Protección:** Proveniente del latín "protectio", este término describe la acción de resguardar, defender o amparar a alguien o algo. La protección implica tomar medidas preventivas ante posibles riesgos o problemas.
- **Derecho Penal:** Se refiere al estudio cuidadoso de las leyes y constituye una rama del derecho público que regula el ejercicio del poder punitivo (ius puniendi), abarcando la actividad criminal dentro de un Estado.
- **Derecho del Consumidor:** Surge como una forma de salvaguardar los intereses de la parte más vulnerable, es decir, el consumidor. En este sentido, el legislador se ha centrado en proteger los derechos tanto administrativos como del derecho privado.
- **Distrito Judicial:** Se define como el área geográfica donde un tribunal de primera instancia y sus equivalentes ejercen funciones judiciales, estableciendo las normativas que organizan el sistema de escalafón judicial y la provisión de cargos dentro del ámbito judicial.

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

Si la eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal influye, entonces la protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022, es significativo.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- a) Si la eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal mejora, entonces la protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022, es coherente con el derecho positivo.

- b) Si la eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal impulsa, entonces la protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022, presenta eficacia.

2.5. Identificación de variables

VI: Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal.

VD: Protección de los derechos del consumidor.

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Variable independiente	Dimensión	Indicador
Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal.	<ul style="list-style-type: none"> - Voluntariedad y participación activa - Celeridad en la resolución de conflictos. - Enfoque en la reparación y reconciliación 	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento humano - Marco legal que regula la conciliación extrajudicial - La voluntariedad y participación activa de las partes. - Eficiencia del Sistema Judicial - celeridad en los procesos judiciales - Restauración de Relaciones - Enfoque Integral en la Reparación
Variable dependiente	Dimensión	Indicador
Protección de los derechos del consumidor.	<ul style="list-style-type: none"> - Derecho a la Información - Protección de la Salud y Seguridad: - Acceso a Mecanismos de Reparación: . 	<ul style="list-style-type: none"> - Facultad de recepción, investigación y difusión - Acceso universal y no discriminatorio: - Mecanismos extrajudiciales de reclamación y mecanismos no estatales - Enfoque en la eficacia y la Justicia:

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Básico de nivel descriptivo, analítico y correlacional.

3.2. Nivel de investigación.

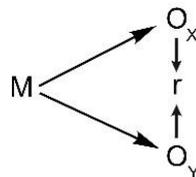
Comprende los estudios exploratorios, descriptivos y explicativos. La investigación en el área de derecho penal se orienta mediante los libros, investigaciones, tesis, artículos científicos y revistas indexadas.

3.3. Métodos de investigación

Científico, inductivo, deductivo, dialéctico, hermenéutico.

3.4. Diseño de investigación.

No experimental de corte transeccional



Donde:

O_x = Variable de Estudio 1: Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal.

O_y = Variable de Estudio 2: Protección de los derechos del consumidor

M = muestra

O_x = variable 1

r = relacion entre x, y

O_y = variable 2

3.5. Población y muestra.

N= 31 casos del poder judicial.

n = 29

Se determinará el tamaño de la muestra por muestreo probabilístico tipo aleatorio, estimado con un coeficiente de confianza de 95% y un error estándar de 0.015. Calculando con $n = S^2 / V^2$

Z	1.96
p	0.5
q	0.5
N	31
E	0.05
n=	28.754491

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicarán Las técnicas de encuesta, entrevista, observación, análisis de documentos e internet y los instrumentos de fichas, cuestionario y lista de cotejo.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.

Tener en cuenta las categorías de autenticidad, correlación, prueba piloto. Congruencia, claridad, juicio de expertos y racional-lógica usando los instrumentos.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se utilizará el procedimiento manual en hojas sueltas, el procesamiento electrónico con datos proporcionados y las técnicas de estadística.

3.9. Tratamiento estadístico

Para el desarrollo estadístico se considera el diseño de investigación, la medida de las variables, el modelado y el análisis estadístico, la interpretación y el informe de los resultados estadísticos.

3.10. Orientación ética, filosófica y epistemológica

Considero que el trabajo de investigación es inédito y de suma importancia puesto que tiene los fines de descubrir nuevos conocimientos para aportar al área del derecho.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

La presente tesis que decidí investigar titulado “Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal y protección de los derechos del consumidor en el Distrito judicial de Pasco, 2022.

La investigación destaca la importancia de la conciliación extrajudicial como un mecanismo alternativo para resolver conflictos, tanto en el ámbito penal como en la protección de los derechos del consumidor. Este enfoque permite desahogar el sistema judicial, ofreciendo soluciones más rápidas y accesibles para los ciudadanos, lo que es fundamental en un contexto donde los procesos judiciales pueden ser largos y costosos.

A pesar de que un porcentaje significativo de resoluciones se basa en principios fundamentales como la voluntariedad y la participación activa, las calificaciones regulares indican que hay deficiencias en la implementación de estos procesos. Esto sugiere que, aunque se están utilizando mecanismos adecuados, es necesario realizar mejoras para aumentar la eficacia y satisfacción de las partes involucradas.

La investigación puede contribuir a la formulación de políticas públicas más efectivas que promuevan una cultura de resolución pacífica de conflictos.

Identificar y fortalecer los mecanismos que protegen los derechos del consumidor y facilitan la conciliación puede llevar a reformas legislativas que mejoren el acceso a la justicia y fortalezcan la confianza en el sistema legal.

La tesis también llena un vacío en la literatura académica sobre conciliación extrajudicial en Perú, proporcionando un análisis crítico que puede servir como referencia para futuras investigaciones. Esto es relevante no solo a nivel local, sino también para estudios comparativos con otros contextos internacionales.

Esta investigación es pertinente por su capacidad para generar cambios positivos en las prácticas judiciales y mejorar la protección efectiva de los derechos del consumidor, contribuyendo así al fortalecimiento del sistema judicial y al bienestar social

Luego se aplicó instrumentos de validación pertinentes y eficientes a la muestra seleccionada que es objeto de investigación de la presente tesis y se procesó la información estadística, tanto a nivel descriptivo, como a nivel inferencial, lo cual nos accedió realizar las mediciones y comparaciones necesarias para el presente trabajo y cuyos resultados son:

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Finalizado las encuestas respectivas se logró encontrar información necesaria para la investigación, cuyo análisis e interpretación del resultado se detalla en los cuadros que se presenta a continuación:

Cuadro 1

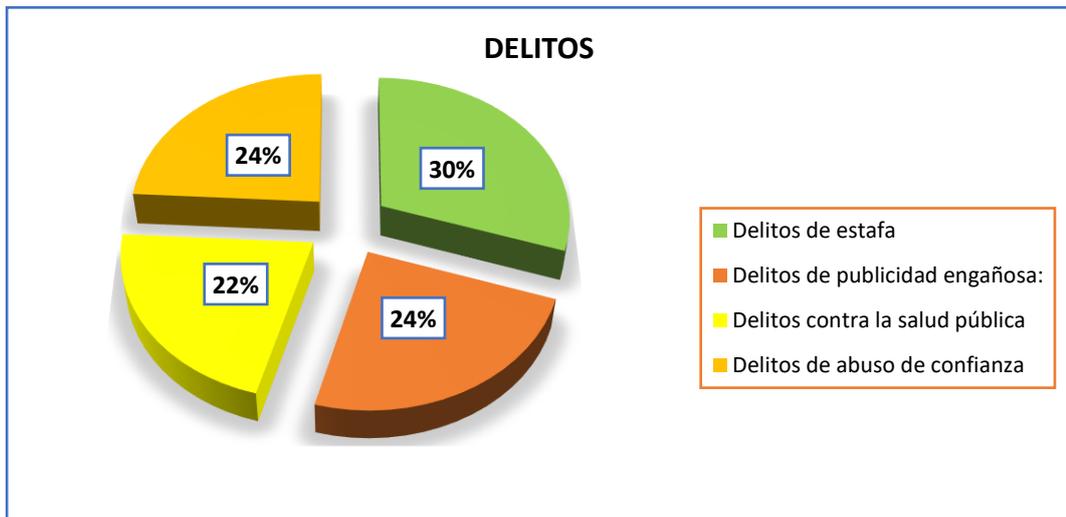
Resultado de la base de información de Resoluciones en la Corte Superior de Justicia de Pasco, sobre la protección de los derechos del consumidor en el Distrito judicial de Pasco, 2022.

N°	DELITOS	f _i	%
1	Delitos de estafa	25	30
2	Delitos de publicidad engañosa:	20	24
3	Delitos contra la salud pública	18	21
4	Delitos de abuso de confianza	20	25
	TOTAL	83	100

Fuente. Elaborado por la investigadora

Figura 1

Resultado de la base de información de Resoluciones en la Corte Superior de Justicia de Pasco, sobre la protección de los derechos del consumidor en el Distrito judicial de Pasco, 2022.



Interpretando, el cuadro y la figura No 1 nos muestra que existe 83 denuncias en el Distrito Judicial de Pasco. al respecto menciono:

- Existe 25 resoluciones que representa el 30%; siendo estos delitos sobre estafa.
- Existe 20 resoluciones que representa el 24%; siendo estos delitos sobre publicidad engañosa.

- Existe 18 resoluciones que representa el 18%, siendo estos delitos sobre contra la salud pública.
- Existe 20 resoluciones que representa el 25%, siendo estos delitos de abuso de confianza.

Cuadro 2

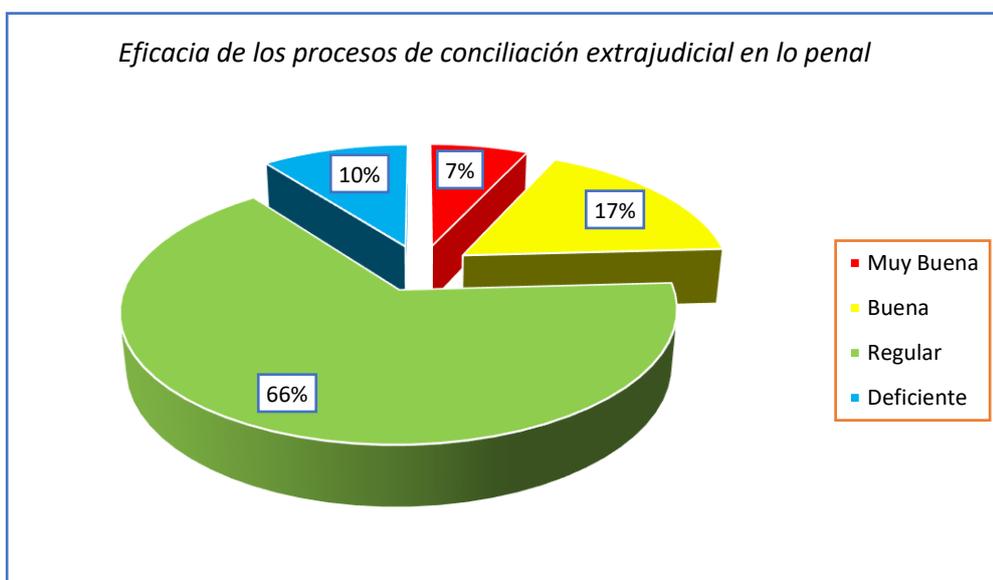
Resultados de la encuesta – Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal.

Puntuación	Escala	f _i	%
11-9	Muy Buena	2	6.89
8-6	Buena	5	17.24
5-3	Regular	19	65.51
2-0	Deficiente	3	10.34
Total		29	100,0

Fuente: Resultados del cuestionario

Figura 2

Resultados de la encuesta – Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal.



Interpretando, el cuadro y figura No 2, nos muestra que, de 29 resoluciones, entre los meses de enero a junio del 2022, en el Distrito Judicial del Departamento de Pasco, se llegó a la siguiente conclusión:

- De 2 resoluciones que hacen 6.89% están motivadas con el marco legal regular de la conciliación extrajudicial, la voluntariedad, participación activa de las partes, con un enfoque en la repación y reconciliación, con eficiencia y celeridad en el sistema judicial, con un calificativo de muy buena.
- De 5 resoluciones que hacen 17.24% están motivadas con el marco legal regular de la conciliación extrajudicial, la voluntariedad, participación activa de las partes, con un enfoque en la repación y reconciliación, con eficiencia y celeridad en el sistema judicial, con un calificativo de buena.
- De 19 resoluciones que hacen 65.51% están motivadas con el marco legal regular de la conciliación extrajudicial, la voluntariedad y participación activa de las partes, enfoque en la repación y rconciliación y eficiencia en el sistema judicial en la celeridad, con un calificativo de regular.
- De 3 resoluciones que hacen 10.34%; con un calificativo de deficiente.

Cuadro 3

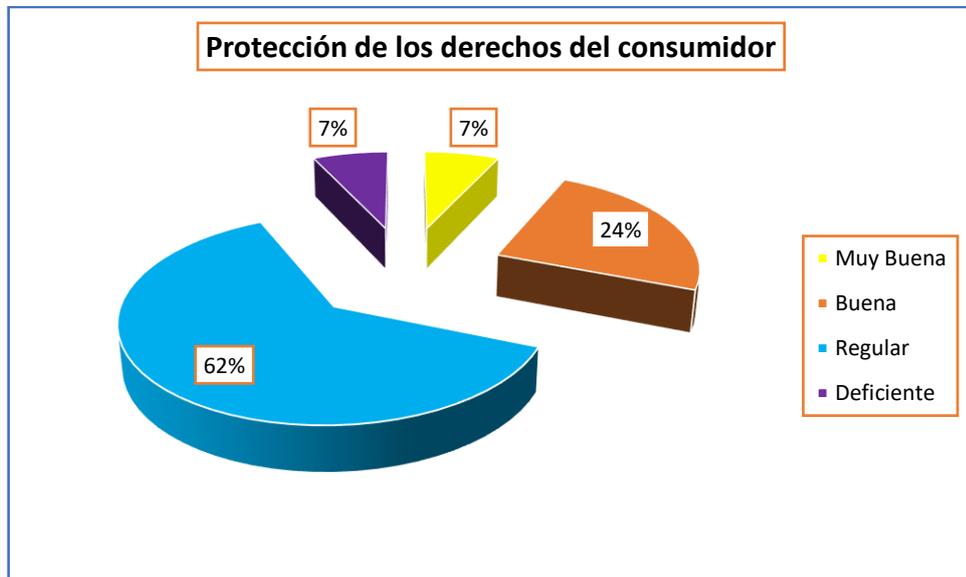
Resultados – Cuestionario sobre protección de los derechos del consumidor en el Distrito judicial de Pasco, 2022.

Puntuación	Escala	f_i	%
11-9	Muy Buena	2	6.89
8-6	Buena	7	24.13
5-3	Regular	18	62.06
2-0	Deficiente	02	6.89
Total		29	100,0

Fuente: Resultados del cuestionario.

Figura 3

Resultados – Cuestionario sobre protección de los derechos del consumidor en el Distrito judicial de Pasco, 2022.



Interpretando, el cuadro y figura No 3, nos muestra que, de 29 resoluciones, entre los meses de enero a junio del 2022, en el Distrito Judicial del Departamento de Pasco, se llegó a la siguiente conclusión:

- De la emisión de 02 resoluciones que hacen 6.89% están motivadas protegiendo los derechos del consumidor, con mecanismos extrajudiciales de reclamación y mecanismos no estatales, con un enfoque de eficiencia y justicia; con el calificativo de muy buena.
- De la emisión de 07 resoluciones que hacen 24.13% están motivadas protegiendo los derechos del consumidor, con mecanismos extrajudiciales de reclamación y mecanismos no estatales, con un enfoque de eficiencia y justicia; con el calificativo de buena.
- De la emisión de 18 resoluciones que hacen 62.06% están motivadas protegiendo los derechos del consumidor, con mecanismos extrajudiciales de reclamación y mecanismos no estatales, con un enfoque de eficiencia y justicia; con el calificativo de regular.

- De la emisión de 02 resoluciones que hacen 6.89% con el calificativo de deficiente.

4.3. Prueba de Hipótesis

➤ **Probando nuestra hipótesis:**

- **H₁:** Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de la Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal y la protección de los derechos del consumidor en el Distrito judicial de Pasco, 2022.
- **H₀:** No existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal y la protección de los derechos del consumidor en el Distrito judicial de Pasco, 2022.

➤ **Probando con la prueba Ji cuadrado χ^2 sobre la base de los siguientes datos:**

Tabla 1

Frecuencias observadas Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal y protección de los derechos del consumidor en el Distrito judicial de Pasco, 2022.

Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal	Protección de los derechos del consumidor				Total
	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	
Voluntariedad y participación activa	1	5	4	1	11
Celeridad en la resolución de conflictos	0	2	3	1	6
Enfoque en la reparación y reconciliación	2	3	7	0	12
TOTAL	3	10	14	2	29

Tabla 2

Frecuencias esperadas Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal y protección de los derechos del consumidor en el Distrito judicial de Pasco, 2022

Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal	Protección de los derechos del consumidor				Total
	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	
Voluntariedad y participación activa	1	4	5	1	11
Celeridad en la resolución de conflictos	1	2	3	0	6
Enfoque en la reparación y reconciliación	1	4	6	1	12
TOTAL	3	10	14	2	29

Tabla 3

Calculando la Ji cuadrada:

Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal / protección de los derechos del consumidor	fo	fe	fo - fe	(fo - fe) ²	(fo - fe) ² / fe
Voluntariedad y participación activa/completamente de acuerdo	1	-0.14	0.02	0.0167	1
Voluntariedad y participación activa/de acuerdo	1	-0.62	0.39	0.6207	0
Voluntariedad y participación activa/neutral	1	0.76	0.58	0.4636	2
Voluntariedad y participación activa/en desacuerdo	4	1.21	1.46	0.3840	5
Celeridad en la resolución de conflictos / completamente de acuerdo	2	-0.07	0.00	0.0023	2
Celeridad en la resolución de conflictos / de acuerdo	4	-1.14	1.29	0.3129	3
Celeridad en la resolución de conflictos/neutral	5	-1.31	1.72	0.3233	4
Celeridad en la resolución de conflictos/ en desacuerdo	3	0.10	0.01	0.0037	3
Enfoque en la reparación y reconciliación/completamente de acuerdo	6	1.21	1.46	0.2514	7
Enfoque en la reparación y reconciliación/de acuerdo	1	0.24	0.06	0.0768	1
Enfoque en la reparación y reconciliación/neutral	0	0.59	0.34	0.8305	1
Enfoque en la reparación y reconciliación/ en desacuerdo	1	-0.83	0.68	0.8276	0
Total					14.1136

➤ **El valor de χ^2 para los valores observados es 14.1136**

- Para contrastar la Hipótesis de las dos variables se utilizó la Chi cuadrada, por la cantidad de muestra y por ser de frecuencia ordinal.
- Con el valor de la Ji cuadrada χ^2 se obtendrá la correlación y la contrastación significativa, entonces; calculamos los grados de libertad, que se encuentra usando la siguiente formula:

$$GI = (3 - 1) (4 - 1)$$

$$GI = (2) (3)$$

$$GI = 6.$$

- Y, con el valor de grado de libertad $GI = 6$, acudimos a la Tabla de Distribución de Ji Cuadrada, eligiendo como nivel de confianza 0.05 o 0.01. Identificando en la tabla enunciada en nivel de confianza 0.05 corresponde el Ji cuadrado $\chi^2 = 12,592$ y en el nivel de confianza 0.01 corresponde la ji cuadrada $\chi^2 = 16,812$
- Comparando, resulta que el valor calculado de Ji Cuadrado $\chi^2 = 14.1136$ en el nivel de confianza 0.05 ($\chi^2 = 12,592 < \chi^2 = 14.1136$) es inferior al de la tabla; igualmente en el nivel de confianza 0.01 ($\chi^2 = 16,812 < \chi^2 = 14.1136$).
- En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, las variables están relacionadas. Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos entre la Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal y protección de los derechos del consumidor en el Distrito judicial de Pasco, 2022

4.4. Discusión de resultados

- En la presente Investigación; se demuestra que Cultura dogmática del derecho penal influye significativamente para evitar la conducta delincinencial violenta de las mujeres en el distrito judicial de Pasco, 2022.
- Los resultados analizados reflejan que, de un total de 19 resoluciones, el 65.51% se fundamenta en el marco legal regular de la conciliación extrajudicial, destacando aspectos como la voluntariedad y participación activa de las partes, así como el enfoque en la reparación y reconciliación. Sin embargo, estas resoluciones han sido calificadas como "regulares", lo que sugiere que, aunque se están utilizando los mecanismos adecuados, existe un margen significativo para mejorar la eficacia y la satisfacción de las partes involucradas.
- Por otro lado, de las 18 resoluciones emitidas que representan el 62.06%, se observa un enfoque en la protección de los derechos del consumidor a través de mecanismos extrajudiciales de reclamación y mecanismos no estatales. Al igual que en el caso anterior, estas resoluciones también reciben una calificación "regular", indicando que aunque se están implementando medidas para proteger los derechos del consumidor, aún hay desafíos que deben ser abordados para garantizar una protección más efectiva y eficiente.
- En conjunto, estos hallazgos sugieren que, si bien los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal y la protección de los derechos del consumidor están en marcha y se alinean con los principios legales establecidos, es crucial implementar mejoras en la capacitación de conciliadores, aumentar la sensibilización sobre estos mecanismos y fortalecer la supervisión para asegurar que se logren resultados más satisfactorios y efectivos para todas las partes involucradas.

CONCLUSIONES

Primero. - Se aceptó la hipótesis alterna de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos entre la Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal y protección de los derechos del consumidor en el Distrito judicial de Pasco, 2022.

Segundo. - La eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en el ámbito penal no solo permite la resolución de conflictos, sino que también desempeña un papel fundamental en la protección efectiva de los derechos del consumidor, facilitando un acceso más rápido y equitativo a la justicia en el Distrito judicial de Pasco, 2022.

Tercero. - La eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial permite a los consumidores resolver conflictos de manera rápida y económica, lo que evita los costos y el tiempo prolongado asociados a los procedimientos judiciales. Este acceso ágil a soluciones contribuye a una mayor satisfacción del consumidor y a la protección efectiva de sus derechos en el Distrito judicial de Pasco, 2022.

Cuarto. -: Al promover la reparación del daño y fomentar el diálogo entre las partes, la conciliación extrajudicial no solo resuelve disputas inmediatas, sino que también incentiva a las empresas a asumir responsabilidades y mejorar sus prácticas comerciales. Esto fortalece la confianza en el mercado y establece una cultura de respeto hacia los derechos del consumidor el Distrito judicial de Pasco, 2022.

RECOMENDACIONES

1. La Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, como institución rectora de la ciencia y la tecnología debe desarrollar investigaciones en materia de derecho penal, con la finalidad de investigar y explicar la Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal y protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022
2. La Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, debe desarrollar certámenes académicos de congresos, meza redonda y exposiciones permanentes sobre las razones de la Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal y protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022
3. Capacitar de manera permanente a los Magistrados, Fiscales, Abogados, ciudadanos y estudiantes sobre las razones de la Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal y protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022, para consolidar los conocimientos científicos, jurídicos y tecnológicos con la finalidad de dar buenos servicios a la sociedad.
4. Difundir de manera práctico las doctrinas y la jurisprudencia de la investigación en revistas y artículos científicos con participación de los Magistrados, Fiscales, Abogados y los operadores de la justicia sobre materias de la Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal y protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022
5. El excesivo formalismo de los conocimientos del derecho penal y procesal penal debe ser superado en las acciones de desconocimiento, desinformación y desinterés de los magistrados, fiscales, funcionarios, abogados y ciudadanos, con fines de valorar la Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal y protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022
6. Bridar formación eficiente a los operadores de la justicia (jueces, abogados y fiscales para el desarrollo de los procedimientos judiciales garantizando el derecho de acceso a la jurisdicción y justicia sobre la Eficacia de los procesos de conciliación

extrajudicial en lo penal y protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022.

7. Mejorar el monitoreo y manejo de información a nivel nacional, regional y local sobre la Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal y protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022, en las esferas del juzgado penal con un registro de información de las denuncias y los procesos judiciales para la realización de los procesos penales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahumada, M. del P. (2011). *La conciliación: Un medio de justicia restaurativa; análisis y reflexiones de su implementación en el delito de inasistencia alimentaria en Colombia*. Colombia. Universidad de Antioquia.
- Aranzamendi, L. (2016). *Instructivo teórico-práctico del diseño y redacción de la tesis en derecho*. Perú. Edit. Grijley.
- Auccatoma, E. (2023). *Análisis del impacto de la ley protección de datos personales del consumidor peruano en empresas comerciales*. Perú. Universidad peruana de ciencias e informática.
- Callalla, J. (2019). *Vulneración del derecho del consumidor por eficacia de los procesos indemnizatorios administrativos del sistema financiero ante INDECOPI de Ilo 2012-2015*. Perú. Universidad privada de Tacna.
- Céspedes, K. (2022). *Eficacia de la conciliación extrajudicial en la resolución de los conflictos civiles en Callería, 2020*. Perú. Universidad Nacional de Ucayali.
- Cisneros, S. (2020). *El tratamiento de los actos de conciliación extrajudicial y su eficacia como título ejecutivo*. Perú. Universidad San Martín de Porres.
- Colina, M. (2020). *El efecto de la conciliación previa en la carga procesal en el juzgado de paz letrado y el especializado en lo civil de Lambayeque desde el año 2017*. Perú. Universidad Pedro Ruíz Gallo.
- Cortes, J y Álvarez, S. del C. (2019). *Manual de redacción de tesis jurídicas*. México. Edit. ISBN.
- Durand, J. (2016). *El código de protección y defensa del consumidor, retos y desafíos para La promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú*. Perú-. Edit. EDM.
- Echaiz, D. (2012). *El derecho del consumidor a la seguridad*. Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Escalante, K. y Brenes, M. (2004). *Nueva visión de la conciliación en materia de familia y su relación con el interés superior del niño*. Costa Rica. Revista Scielo.
- Galarreta, J. (2000). *La conciliación*. Perú. Juzgado de Lamas.
- García, C. y Otros. (2000). *Buscando soluciones: La conciliación extrajudicial obligatoria y los problemas de su implementación*. Perú. Revista Pontificia Universidad Católica del Perú.
- García, C. (2017). *La conciliación preprocesal en la justicia penal*. Perú. Pasión por el derecho.
- García, N. (2000). *Día mundial de los derechos del consumidor*. Naciones Unidas. Consumidores y ciudadanos.
- González, K. (2022). *Asociaciones de consumidores en el Perú: Una mirada al cambio*. Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Guzmán, C. (2020). *La conciliación: Principales antecedentes y características*. Perú. Edit. Revista Jurídica.
- INDECOPI. (2024). *Sistema nacional integrado de política del consumidor*. Perú. Gob. pe.
- INDECOPI. (2018). *Qué es el sistema nacional integrado protección del consumidor*. Perú. OSITRAN.
- León, J. Th. (2008). *Las relaciones de consumo y los principios esenciales en protección y defensa del consumidor*. Reflexiones en torno al proyecto del código de consumo. Perú. Lendicope.
- Ley Fácil. (2022). *Servicio Nacional del consumidor*. Chile. Consumidor.
- Marín, J. y Anchapuri, E. (2021). *La eficacia de la conciliación extrajudicial como medio alternativo de solución de conflictos en el distrito Tambopata 2019*. Perú. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.
- Matallana, R. (2019). *La conciliación laboral: Examen de su funcionalidad como sistema a resolución de conflictos*. Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Mendoza, J. y ICHPAS, W. (2021). *Eficacia de la conciliación extrajudicial en materia de pensión de alimentos en la Demuna de la Municipalidad del distrito de Chilca, 2019*. Primer semestre. Perú. Universidad peruana Los Andes.
- Molina, J. y Otros. *Protección de consumidores y usuarios*. Respuesta administrativo y judicial. . España. CAECID.
- Moya, A. (2024). *Derecho de los consumidores y usuarios*. Perú. Revista jurídica.
- Naranjo, A. (2021). *Una mirada actual de La conciliación en materia penal*. Colombia. Universidad Libre.
- Noguera, I. (2013). *Guía didáctica para elaborar Tesis*. Perú. Edit. Libros SAC.
- Ñaupas, H. y Otros. (2013). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Perú. Edit. UNMSM.
- Páucar, D. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. Perú Edit. Mantaro.
- Ramos, C. (2002). *Cómo hacer tesis de derecho*. Perú. Edit. Gaceta Jurídica.
- Rivera, J. (2011). *Cómo escribir y publicar una tesis doctoral*. Madrid. Edit. ESIC.
- Robles, L. y Otros. (2011). *Fundamentos de la investigación científica y jurídica*. Perú. Edit. FFECAAT. EIRL.
- Roca, S. y Céspedes, E. (2011).
- Romero, S. (2020). *Conciliación: Procedimientos de conciliación*. Perú. Edit. MINJUS.
- Romero, J. (2002). *Derechos del consumidor*. Costa Rica. Edit. Grijley.
- Saldaña. Y. (2018). *Nivel de eficacia del código de protección y defensa del consumidor Ley No. 29519 que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de INDECOPI Tarapoto en los años 2013-2014*. Perú. Universidad César Vallejo.
- Shirakawa, R. (2001). *La conciliación extrajudicial en el Perú*. Como medio para promover una cultura de paz. Perú. Universidad Señor de Sipán.
- Soler, R. (2011). *Propuesta para implementar conciliación penal en procesal en el Ministerio Público de Panamá*. Perú. Revista institucional.

- Surco, E. (2021). *Conciliación en el amparo de la familia en los procesos de violencia familiar en la I.E. "Nuestra Señora de las Mercedes"-Ayacucho-2020*. Perú. Universidad peruana Los Andes.
- Tambussi, C. (2010). *Los derechos del consumidor como derechos humanos*. Costa Rica. Universidad de Costa Rica.
- Tassano, H. (2021). *Las directrices de normas universales sobre producción del consumidor y lo establecido en el código de protección y defensa del consumidor del Perú*. Perú. UC.
- Vásquez, L. y Colos, H. (2018). *La afectación de la publicidad engañosa a los derechos del consumidor en la legislación peruana*. Perú. Universidad Autónoma del Perú.
- Vilela, J. (2005). *Fundamentos de la protección al consumidor*. España. Universidad de Navarra.
- Witker, C. (2018). *Cómo elaborar una tesis en derecho*. Edit. Civitas. S. A.

ANEXOS

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Título: “Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal y protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022”

Expediente:

I. Delitos:.....

.....
.....

II. Hechos:

.....
.....

III. Argumentos:

.....
.....

IV. Instrucción:

.....
.....

V. Criterios judiciales:

.....
.....

VI. Pena:

.....
.....

VII. Reparación Civil:

.....
.....

FICHA DE VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

(Ficha de validación de instrumentos de recojo de información por criterio de expertos)

1. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres:.....

Grado académico/mención:.....

DNI/ Celular:.....

Cargo o institución donde labora:.....

Instrumento: Tesis: “Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal y protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022”

Autor del instrumento:.....

Lugar y Fecha:.....

2. ASPECTOS de LA EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible					
OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					
ORGANIZACIÓN	Presentación organizada					
SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					
PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					
CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías y modelos teóricos					
COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems					
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					
APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					

Conteo total de marcas (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)	A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1x A + 2xB + 3xC + 4xD + 5xE}{50}$$

50

3. OPINION de APLICABILIDAD: (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en la columna asociada)

CATEGORIA	INTERVALO
No válido, reformular	(0,20 – 0,40)
No válido, modificar	(0,41 – 0,60)
Válido, mejorar	(0,61 – 0,80)
Válido aplicar	(0,81 – 1,00)

4.

RECOMENDACIONES:.....

FIRMA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal y protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022”

1. PROBLEMA	2. OBJETIVOS	3. HIPÓTESIS	4. VARIABLES	5. DIMENSIONES	6. INDICADORES	Metodología
1.1. Problema General	2.1. Objetivo General	3.1. Hipótesis General	4.1. V. Independiente			Tipo: Básica
¿De qué manera la eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal influye para la protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022?	Determinar la eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal que influye para la protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022.	Si la eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal influye, entonces la protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022, es significativo.	Eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal	Eficazmente para la disminución de la carga procesal penal.	Delitos de bagatela	Método: Exploratorio, descriptivo. Y Correlacional Diseño: No experimental 
1.2. Específicos	2.2. Específicos	3.2. Específicos	4.2. Dependiente			Población:
<p>a) ¿Por qué la eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal mejora la protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022?</p> <p>b) ¿Cómo la eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal impulsa la protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022?</p>	<p>a) Identificar la eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal que mejora la protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022.</p> <p>b) Explicar la eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal que impulsa la protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022.</p>	<p>a) Si la eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal mejora, entonces la protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022, es coherente con el derecho positivo.</p> <p>b) Si la eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial en lo penal impulsa, entonces la protección de los derechos del consumidor en el distrito judicial de Pasco, 2022, presenta eficacia.</p>	Protección de los derechos del consumidor	Falta de idoneidad, calidad y garantías del bien o servicio. Adulteración del contenido del producto. Publicidad engañosa en relación con los bienes y servicios.	Derecho a la información. Derecho a la protección Derecho a la seguridad y calidad.	N = 31 m=29 Técnicas. - Análisis de documentos, internet. Instrumentos - Fichas de análisis.