

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DERECHO DE LA EMPRESA



IMPLICANCIAS DEL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN NOTARIAL, FRENTE A LA
TUTELA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, EN LA
CIUDAD DE AREQUIPA, 2014-2015.

Tesis presentada por la Bachiller: MAMANI
HUAMÁN, Miriam Rosalba.
Para obtener el grado académico de
Maestro en Derecho de la Empresa

Arequipa - Perú

2016



*A Dios, a mis padres, y a mi
esposo; por su paciencia, y
comprensión, ya que sin ellos mi
realización no sería posible.*



*Si es un deber respetar los
derechos de los demás, es también
un deber mantener los propios.*

Herbert Spencer.

ÍNDICE

RESÚMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO ÚNICO	11
I. FUNCIÓN NOTARIAL	12
1. TEORÍA GENERAL DE LA FUNCIÓN NOTARIAL	12
2. CONSTITUCIONALIDAD DE LA LEY DE NOTARIADO	13
3. SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN NOTARIAL	15
♦ Notariado Latino	15
♦ Notariado Anglosajón	16
♦ Sistema Notarial Administrativo	16
4. EL DERECHO NOTARIAL EN EL PERÚ	17
5. SEGURIDAD JURÍDICA	17
6. LA INSTITUCIÓN NOTARIAL COMO GARANTÍA DE SEGURIDAD JURÍDICA EN EL PERÚ	18
7. IMPARCIALIDAD PARA LA SEGURIDAD JURÍDICA NOTARIAL	19
8. DOCUMENTO NOTARIAL AL SERVICIO DE LA SEG. JURÍDICA	20
9. LA PERSONA SUJETO DE DERECHOS FRENTE AL DERECHO NOTARIAL	21
10. LA RESPONSABILIDAD EN EL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN NOTARIAL	22
♦ RESPONSABILIDAD CIVIL	23
♦ RESPONSABILIDAD PENAL	24
♦ RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA	24
11. ORG. QUE REGULAN EL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN NOTARIAL	25
12. COLEGIO DE NOTARIOS	25
13. ÓRGANOS DEL COLEGIO DE NOTARIOS	25
♦ ASAMBLEA GENERAL	25
♦ JUNTA DIRECTIVA	26

14. JUNTA DE DECANOS DE LOS COLEGIOS DE NOTARIOS DEL PERÚ 28

- ◆ TRIBUNAL DE HONOR 28
- ◆ CONSEJO DEL NOTARIADO 29

II. TUTELA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

30

- ANTECEDENTES 30
- NOCIÓN ABSTRACTA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 30
- NOCIÓN CONCRETA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 30
- ANTECEDENTES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL PERÚ 31
- INDECOPI 33
- EL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA ANTE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 34
- INTERPOSICIÓN DE LA DENUNCIA 34
- LEGITIMADOS A INTERPONER UNA DENUNCIA 34
- ÓRGANO COMPETENTE PARA CONOCER LA DENUNCIA 35
- ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE LA DENUNCIA FORMULADA ANTE INDECOPI 36
- ANÁLISIS LA COMISIÓN 36
- AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN 38
- MEDIOS PROBATORIOS 40
- LA CARGA DE LA PRUEBA 40
- FORMAS DE CONCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO 42
- PODER JUDICIAL 43
- TIPOS DE PROCEDIMIENTOS ANTE INDECOPI 44
- PRINCIPIOS DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR 45
- PRINCIPIO DE SOBERANÍA DEL CONSUMIDOR 46
- PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA 47
- PRINCIPIO PRO CONSUMIDOR 48

➤ PRINCIPIO DE CORRECCIÓN DE LA ASIMETRÍA	49
➤ PRINCIPIO DE BUENA FÉ	50
➤ PRINCIPIO DE PROTECCIÓN MÍNIMA	51
➤ PRINCIPIO PRO ASOCIATIVO	51
➤ PRINCIPIO DE PRIMACÍA DE LA REALIDAD	52
➤ DERECHOS FUNDAMENTALES DEL CONSUMIDOR	52

III. RESULTADOS ESTADÍSTICOS **55**

CONCLUSIONES	92
--------------	----

SUGERENCIAS	94
-------------	----

BIBLIOGRAFÍA	98
--------------	----

INFORMATOGRAFÍA	99
-----------------	----

ANEXOS

➤ PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	
-----------------------------	--

RESÚMEN

La presente investigación se ha desarrollado analizando el Código de Protección y Defensa del Consumidor, y el D.L. 1049, Ley del Notariado, investigando si efectivamente existe una vulneración a los derechos del consumidor tales como Derecho a acceder a información oportuna, trato justo y equitativo, a la protección eficaz de los servicios y productos, Derecho a la protección de sus intereses económicos,

Podremos ver en el desarrollo de la presente investigación, que los Derechos del Consumidor antiguamente no se encontraban regulados y no existía ningún tipo de protección a este consumidor, ya que no se podía determinar quiénes eran consumidores, llegando a determinar que, consumidores somos todos nosotros ya que continuamente estamos consumiendo o hacemos uso de un servicio, como es el estudio de la presente investigación, y a pesar de, que hoy en día existe la protección al consumidor por el Indecopi como Órgano rector y diversas Instituciones, estas no cumplen efectivamente su propósito, que es, el de brindar este respaldo al consumidor.

El ejercicio de la función Notarial tiene un carácter público y privado, es el Notario El funcionario que viene en representación del Estado, para dar fé a los Actos Jurídicos que realizamos en el trajín de nuestra vida cotidiana, sin embargo podemos ver que este servicio que debería ser auténtico, y de carácter personal, se está mecanizando, lo cual genera errores que se podrían evitar y el no evitarlo conlleva a la transgresión de sus derechos como consumidores.

A lo largo de la presente investigación podemos determinar que existe vulneración a los derechos de los consumidores que hacen uso de los servicios Notariales, pero también se ha probado que son los mismos usuarios los que no toman las acciones legales para cautelar sus derechos como consumidores, y uno de los tantos motivos es, que el sistema, que se maneja para iniciar un reclamo, o interponer una queja o reclamo requiere tiempo del usuario, y en muchos casos los servicios de un abogado para poder darle un seguimiento adecuado, lo cuales complejo para el usuario.

ABSTRACT

This research has been developed by analyzing the Code of Protection and Defense of the Consumer, and the Legislative Decree 1049, Law of Notaries, to view, analyze if there is indeed an infringement to the consumer rights such as access to timely information, fair and equitable treatment to the effective protection of products and services, the right to the protection of their economic interests.

We will see in the development of this research, that the rights of the consumer in the past were not regulated and there is any protection to this consumer, because that could not be determined who were consumers, without features that consumers we are all constantly consume either products or services and while today there is protection to the consumer by Indecopi as governing body and several institutions, they are not effectively fulfilled its purpose, the provide this support to the consumer.

The exercise of notaries function have a public and private character, is the notary official coming on behalf of the State, to attest the legal acts we perform in the bustle of our daily lives, but we can see that this service which should be authentic, and personal, is it is machined, which generates errors that could be avoided and leads to the violation of their rights as consumers.

Effectively it has been proven that there is a violation to the rights of consumers, but also has been tested that users themselves are do not nothing why this change since they do nothing to remedy this violation, and one of the reasons is that the system that manages to initiate this complaint procedure requires to be personal and to follow-up and in many cases a lawyer, which makes it impossible for your process.

INTRODUCCION

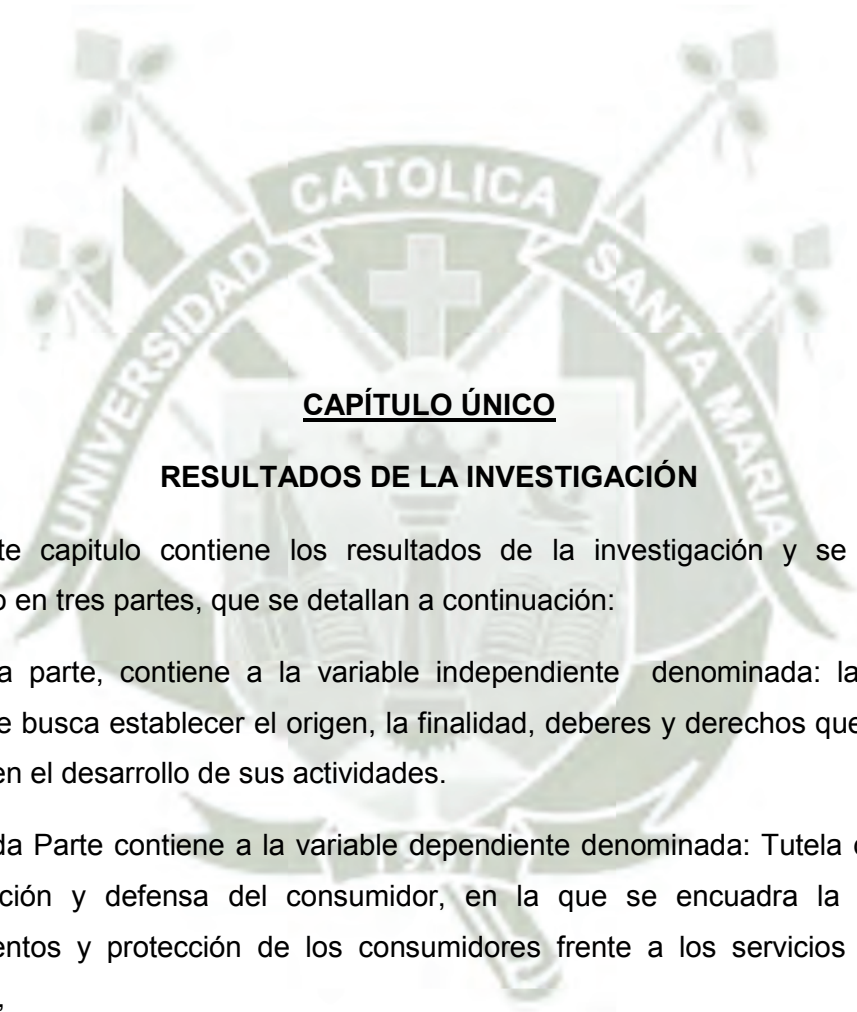
La función notarial es un servicio que se encuentra a disposición de todos los ciudadanos, y como ciudadanos somos consumidores, y en el quehacer cotidiano hemos requerido de este servicio Notarial, puesto que para realizar un trámite, proceso administrativo, o proceso Judicial, se requiere de una legalización de copias o de firma, contratos de compra venta, transacciones, constituciones de Sociedades, asociaciones, comités, etc.; cualquiera fuera el motivo hemos requerido que el Notario como funcionario en representación del Estado, otorgue a nuestros actos la legalidad, garantía y confianza, que requiere.

La presente investigación reviste la importancia debida, ya que enfoca la protección de los usuarios frente a la función que ejerce el Notario, esta protección se basa a todos los derechos a los que nos hacemos acreedores todos cuando estamos en el marco de una relación de consumo, por lo que la presente investigación comprende la relación de usuario – consumidor hacia un servicio notarial, derechos que se encuentran estipulados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, así mismo se encuentran respaldados por el Indecopi, que es la responsable de ejecutar una Política Nacional y un plan Nacional que proteja al consumidor, y así mismo es la encargada de ejecutar las acciones correspondientes para proteger los derechos de este; derechos que no deben ser vulnerados por el solo hecho de que requiera de los servicios notariales, ya que la Notaria es un Filtro necesario para la legalización de nuestros actos, es cierto que son solo ellos los que le dan la legalidad a nuestros actos, además cabe mencionar que son los únicos “Proveedores” del servicio que prestan a la Sociedad, es por ello que deben de cumplir a cabalidad las funciones que les corresponde, y los requisitos que la ley les exige, así como por ejemplo: las horas que el notario debe de estar como mínimo en su oficio notarial, las funciones que debe desempeñar, la estandarización de las tarifas que deben de manejar, todo ello para brindar un servicio de primera, y siempre priorizando la necesidad del usuario.

El desarrollo de la presente investigación consta de un capítulo único que está conformado por tres títulos, el primero de ellos es el título I denominado Desarrollo de la Función Notarial el mismo que comprende la doctrina, los sistemas notariales existentes, el sistema que adopta el Perú, las funciones que cumple el notario por quien se encuentra regulado, la organización que tiene el Colegio de Notarios y por qué Ley se rigen; el segundo título denominado Tutela del Código de Protección y

Defensa del Consumidor, que contiene los antecedentes de la protección que se ha ido dando poco a poco, todos los cambios que se han realizado con cada una de nuestras Constituciones, los principios por los que rige, las funciones y límites que tiene el Indecopi para poder fiscalizar, el procedimiento ordinario y sumario ante el Indecopi, las etapas que tiene cada procedimiento, y los derechos que tienen los consumidores, y que se encuentran estipulados en el Código de Protección del Consumidor; y el tercer y último título que contiene los resultados estadísticos de los instrumentos aplicados, el cual podremos deducir que si existe una vulneración a los derechos de los consumidores y que por la falta de tiempo ellos no realizan las acciones pertinentes, y las quejas que se tramitan ante el Colegio de Notarios no tienen un procedimiento ni plazos establecidos, lo que hace negligente este servicio. Seguidamente presente tres conclusiones y dos sugerencias, en pro a mejorar los servicios notariales, y lo que conlleve ello.

En la presente investigación me encontré con ciertas limitaciones, tales como la información requerida al Colegio de Notarios, el acceso Físico a los expedientes sobre reclamos o quejas ante el Indecopi, y las molestias que se causa a algunos de los Registradores Públicos en cuanto a la formulación de encuestas, sin embargo cabe mencionar que también me encontré con personas prestas a brindarme su opinión, lo cual permitía la continuidad de la presente investigación.



CAPÍTULO ÚNICO

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

El presente capítulo contiene los resultados de la investigación y se encuentra organizado en tres partes, que se detallan a continuación:

La Primera parte, contiene a la variable independiente denominada: la Función Notarial, se busca establecer el origen, la finalidad, deberes y derechos que el notario hace uso en el desarrollo de sus actividades.

La Segunda Parte contiene a la variable dependiente denominada: Tutela del Código de Protección y defensa del consumidor, en la que se encuadra la normativa, procedimientos y protección de los consumidores frente a los servicios notariales; finalmente,

La Tercera Parte contiene el manejo de los datos estadísticos de la presente investigación, la misma que refleja que los notarios transgreden los derechos de los usuarios.

I. FUNCIÓN NOTARIAL

1. TEORÍA GENERAL DE LA FUNCIÓN NOTARIAL

Para ejercer la función notarial se requiere que el Notario sea una persona destacada por sus cualidades y calidades, puesto que la actividad a desarrollar, nace y debe su existencia, absoluta vigencia y continuidad, a la necesidad que tiene la sociedad en su conjunto respecto a su rol protagónico, en los aspectos sociales y comerciales de la Sociedad.

Debemos que tener en cuenta que el notario desarrolla una función preventiva, la cual es fundamental y contribuye decidida e innegablemente en brindar la mayor seguridad, coadyuvando hacia un adecuado desarrollo del tráfico comercial tanto de bienes como de servicios.

Una de las principales funciones del notario es que debe estar siempre orientada a otorgar absoluta certidumbre, certeza, firmeza y seguridad a todos aquellos actos que certifica, ya sea mediante su presencia o por que le son absolutamente evidentes, así como los instrumentos que protocoliza y autoriza. Por lo tanto su función tiene que basarse en una adecuada comprensión, conocimiento y definición de las relaciones jurídicas que ante él ocurren y presencia, sustrayendo de aquellas los aspectos jurídicamente relevantes y lograr su irrestricto respeto en todo momento y circunstancia bajo la autoridad que impone el estado. El Notario se convierte de seguro, en el vehículo a través del cual se deriva la autenticidad de los actos que presencia y asimismo los instrumentos que ante el notario se otorgan y que formaliza.

“El notario participa de manera directa y con la seriedad, seguridad que le otorga su cargo, en la redacción de aquellos documentos que incorporan y representan generalmente diversos actos y contratos privados de las personas. Al elaborarlos, redactarlos y extenderlos el notario procura interpretar y satisfacer de la mejor manera posible las necesidades esenciales de las personas, quienes depositan toda su confianza en él. Es así que la actuación notarial presupone un espacio de libertad para proveer la satisfacción de necesidades de las personas”¹

Mengual y Mengual, en su libro Elementos del Derecho Notarial, señala que “el Derecho Notarial es aquella rama científica del derecho público que constituyendo un

¹ORTIZ DE ZEVALLOS GALVAN, Ricardo Hernán. Apuntes sobre el Derecho Notarial, Gaceta Notarial, Lima, 2013, Pág. 12

todo orgánico sanciona en forma fehaciente las relaciones jurídicas voluntarias y extrajudiciales mediante la intervención de un funcionario que obra por delegación del poder público”².

Así mismo podríamos indicar a las conclusiones a las que se llegó en el primer congreso internacional del Notariado Latino³, celebrado en la Ciudad de Buenos Aires por el año 1948, congreso en el cual se señaló que el notario de procedencia Latina es un perito profesional del derecho, que como su denominación hace referencia es un profesional del derecho con encargatura para ejercer una Función Pública que cumple todas las funciones de recibir interpretar, y dar forma legal a la manifestación de voluntad de cada una de las partes que se apersonen a su despacho, llevando esto a la redacción de su documento adecuándolo a la Ley a ese fin, otorgándoles legalidad, resguardando los documentos que dieron origen al que él redactó, y así mismo otorgándoles legalidad, conservando los originales de estos para luego otorgar fieles copias que dan certeza de su contenido.

2. CONSTITUCIONALIDAD DE LA LEY DE NOTARIADO

El Notariado constituye el paso natural por el que transitan todos los actos de inversión, porque el notario es el profesional privado a quien se le delega dar fe de la actividad contractual privada, y su intervención constituye un importante eslabón dentro de la cadena del desarrollo económico, pues ante él se condensan un gran número de actos y contratos de tráfico patrimonial, por lo que la modernización de la actuación notarial resulta fundamental a efectos de proteger las inversiones, tutelar los derechos y la propiedad, fomentar la actividad crediticia, facilitar los negocios, propender a la creación de empresas y simplificar las transacciones. Así pues, si la razón de política legislativa que hace nacer el notariado se encuentra en dar garantía y estabilidad en la vida civil y económica de los ciudadanos, entonces resulta evidente que la reforma legal de esta materia, importante por ser el cauce por el que transitan las actividades económicas de inversión nacional y extranjera, se encuentra dentro del marco de las facultades delegadas por el Congreso de la República⁴.

Una sentencia del Tribunal Constitucional confirmó nuestra apreciación, formulada con mucha anterioridad, pues convalidó prácticamente toda la ley, con apenas tres normas

²Citado en ORTIZ DE ZEVALLOS GALVAN, Ricardo Hernán. Apuntes sobre el Derecho Notarial, Gaceta Notarial, Lima, 2013, Pág. 15.

³<http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/podium/cont/29/pr/pr2.pdf> 28/05/2015

⁴www.derecho.usmp.edu.pe/centro_derecho_registral/revista/doctrina_nacional 24/10/2015

declaradas inconstitucionales; y de ellas solo una es relevante: la importante reforma que pretendió el cese de los notarios a los 75 años de edad con la finalidad de asegurar la renovación del notariado y con ello mantener un servicio de calidad en beneficio del ciudadano

Regularmente las Instituciones Jurídicas no se dan de manera espontánea, ni por iniciativa propia de algún congresista, parlamentario, representante o procurador, todo por el contrario, la creación de estas instituciones Jurídicas se dan por el pesar, aquejo o pedido de una sociedad que siente la necesidad de proteger sus derechos que considera que están siendo vulnerados, y requiere la intervención del Estado para que a través de sus principios y normas vele por sus necesidades. Asimismo se dice cuando los hombres les resulta necesario imputar bienes para que la producción y la riqueza vaya en aumento, entonces surge la necesidad de la propiedad, atribuir los bienes para aumentar la producción y la riqueza, entonces surge la propiedad; similarmente sucede cuando se comprueba que los miembros correspondientes a una misma sociedad, no logran abastecerse por cuenta propia, entonces de allí nacen los contratos, que son una especie de herramientas jurídicas propuestas a regularizar todas esas relaciones sociales en las que se dan el intercambio de bienes o servicios.

Entonces, surge la pregunta ¿Qué necesidad cubre a través de la figura del Notario? Si de plano sabemos que los seres humanos actúan e interactúan entre sí, mediante contratos o procedimientos privados ya sean verbales o escritos, ante lo cual resulta conveniente que un tercero que no tenga ningún tipo de intereses sobre los bienes que les corresponde o las partes, y sea este quien le dé la autenticidad y legalidad de todos y cada una de los derechos que adquieren, a fin de evitar o aminorar la posibilidad que en el futuro surjan conflictos o litigios entre las partes, es por esta razón que es necesaria la actuación del notario dentro de la relación jurídica de las partes contratantes, con el único fin de poder darles **seguridad jurídica y confianza**, logrando con ello la circulación de los bienes y así mismo incentivando la producción, el crédito, y el desarrollo económico en general.

Esencialmente la función social del notario es investir de **Seguridad Jurídica** a todos los actos y contratos en los que él haya intervenido con las facultades con las que le confiere el Estado asimismo otorgando la debida confianza, en los actos y contratos en

los que El intervenga, con lo cual se obtiene la debida confianza y con ello reducir las posibles causas de conflicto y litigio.⁵

3. SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN NOTARIAL

Un sistema notarial se encuentra conformado por un conjunto de reglas o principios que en un determinado país o región, organiza a los notarios y regula la actividad y funciones propias de su competencia. Establece sus derechos y obligaciones, así como las restricciones y limitaciones según cada caso. Señala la obligatoriedad o no de incorporarse a un determinado cuerpo colegiado que lo supervise, entre otros aspectos consustanciales a cada sistema notarial. Debemos precisar que existen diversas posibles clasificaciones de los sistemas notariales existentes. Consideramos que toda clasificación es limitativa y en ocasiones puede resultar arbitraria.

Asimismo, cada sistema notarial tiene un ordenamiento jurídico que lo regula el mismo que depende fundamentalmente de criterios políticos y económicos que son la fuente de estos principios jurídicos y que sustentan el funcionamiento de cada sistema⁶

Tengo que indicar que para conocer el alcance de las funciones, limitaciones y competencia de las que goza el notario en un país o territorio determinado, resulta necesario conocer a qué tipo de sistema notarial se encuentra adscrito. Al respecto en doctrina existe un criterio generalizado por el cual se circunscribe a tres los sistemas notariales principales, los cuales son:

- El Sistema latino
- El Sistema anglosajón o de profesionales libres
- El Sistema socialista o administrativo

3.1. Notariado Latino

El notario latino presta en la actualidad una labor de alcance y contenido social, mediante un deber de consejo y asesoría a todos los que acuden a él. Incluso en muchos casos llega a ser consultado, brindando desinteresadamente su asistencia jurídica a quien se lo solicite, sin que necesariamente se llegue a formalizar el acto o contrato y por ende, sin recibir un honorario a cambio de su servicio. Simplemente el

⁵CAVALLÉ CRUZ, Alfonso, EL Notario como Garante de los Derechos de la Persona, Jurista Editores, Lima, 2012, Pág. 19,20

⁶ORTIZ DE ZEVALLOS GALVAN, Ricardo Hernán. Ob. Cit. , Lima, 2013, Pág. 36

notario se queda con la satisfacción de brindar una adecuada asesoría a quien confió en él.

Al Notario Latino se le exige un gran nivel de conocimiento, preparación y actualización constante. Es pues, un gran conocedor del derecho, no solo notarial sino de todas las demás áreas que conforman el derecho. Se encuentra altamente calificado y actúa con independencia de cualquier organismo o entidad que pueda interferir en el ejercicio de sus funciones. No se encuentra supeditado jerárquica ni funcionalmente. Uno de sus roles principales es sin duda brindar seguridad jurídica preventiva.

Este sistema Latino tiene sus bases en el Civil Law del Sistema Romano Germánico, el notario Latino ejerce en forma privada una función pública basada en la ley y por delegación expresa del estado se requiere ser abogado y para llegar a ser notario.

3.2. Notariado Anglosajón

El sistema anglosajón ha estado vigente en diferentes países de tradición sajona o miembros del denominado Commonlaw, tales como Inglaterra, Gales, Irlanda y gran parte de las que fueron en su oportunidad Colonias del Reino Unido, así como en los Estados Unidos; en este sistema el notario es un mero autenticador o fedatario que no necesita ser abogado, ni mucho menos profesional para desempeñar tan importante función, es un sistema que se basa en la jurisprudencia y en la costumbre como fuentes principales del derecho, fundamentalmente porque de ellas surge las reglas de convivencia, a través de las continuas y reiteradas prácticas. Este sistema se sustenta en un derecho judicial y contencioso. Carece del contenido de un derecho preventivo como es el caso del sistema latino, razón por la cual prevalece el litigio. El notario no es considerado como un filtro para prevenir conflictos.

3.3. Sistema Notarial Administrativo

Este sistema se estableció en los países socialistas; el Notario debía ser docto jurídicamente; es decir tenía que ser abogado pero no pasaba de ser un funcionario o empleado público. Tal es así que se le denominó también como notario del estado, y se ubicaba dentro de la carrera administrativa.

Las funciones de este se encuentran limitadas, convirtiéndolo en la práctica en simple autenticador o legalizador de documentos, así mismo, el interesado al hacer uso de los servicios notariales, no puede elegir libremente al notario de su elección,

limitándose a ir a la oficina correspondiente y cancelar los derechos respectivos (tasa).⁷

4. EL DERECHO NOTARIAL EN EL PERÚ

En el Perú tenemos el Sistema Latino, es por ello que el notario se desempeña en funciones muy importantes, entre las que resalta la escritura pública y los procesos no contenciosos que son llevados a cabo en su oficio notarial, respecto a los que aparecen unas publicaciones, las cuales deben ser materias de estudio.

En este sistema el Notario desempeña una función fundamental, el que se encuentra muy difundido en el derecho mundial, lo cual ha sido materia de estudio por parte de los tratadistas especialistas en derecho Notarial.

Nuestro sistema latino, se encuentra legalmente codificado, donde el instrumento público fundamentalmente se convierte en un medio de prueba.

En este sistema el notario es el profesional independiente que previo conocimiento de la voluntad de las partes, orienta a las mismas en sus diversos actos o contratos, extendiendo los instrumentos públicos y brindándoles seguridad Jurídica.

5. SEGURIDAD JURÍDICA

Debemos empezar por partir del término ubicado en el diccionario de la lengua Española como **seguridad**, la misma que indica cualidad de seguro, luego nos remitimos al significado del término seguro y verificamos que su significado es: libre y exento de todo peligro daño o riesgo.

El diccionario Jurídico Tesauro, indica: **seguridad jurídica**: garantía de estabilidad en el tráfico jurídico que permite el libre desenvolvimiento de los particulares. Supuesto esencial para la vida de los pueblos, el desenvolvimiento normal de los individuos e instituciones que lo integran.

⁷ORTIZ DE ZEVALLOS GALVAN, Ob. Cit., Lima, 2013, Pág. 47

La seguridad jurídica tiene por base una concepción del derecho que responde a la estructura racional que busca organizar las relaciones humanas de un modo previsible. Se impone con la revolución francesa.

Varias teorías enfocan a la seguridad jurídica de una manera instrumental y como valor económico. Cuando se exalta su sentido instrumental especifica que se refiere a los mecanismos y procedimientos (dentro de las que se consideraran incluidas a instituciones, como el notariado) las mismas que se establecen a efecto de que garantizase el estado de veracidad y la ausencia de incertidumbre que implica la propia seguridad jurídica, cuando se refiere a la seguridad jurídica como valor económico, está significando la posibilidad de efectuar una valoración, o sea realizar una evaluación el grado de utilidad o aptitud de esos medios para cumplir la finalidad para la que fueron creados y esa valoración tiene que ser económica, los que apoyan esta teoría indican que la eficiencia es una regla de valoración económica. Ser eficiente es una medida para justificar la existencia de las instituciones⁸.

El trabajo del notario es sumamente eficiente porque emplea los medios disponibles para lograr el resultado esperado por la sociedad, el mismo que es la seguridad jurídica, y sin costo alguno para el estado. Coligiendo tenemos que el notario brinda servicios a la sociedad (usuarios) seguridad jurídica, colabora con el estado y con una función preventiva de conflictos coadyuvando a la paz social. Entonces la función notarial es eficiente sino que al mismo tiempo es eficaz, logrando los resultados esperados con la debida aptitud y competencia. Todos ellos responden a los intereses y necesidades del estado y sobre todo de la sociedad.

6. LA INSTITUCIÓN NOTARIAL COMO GARANTÍA DE SEGURIDAD JURÍDICA EN EL PERÚ

La institución notarial en nuestro País y en los demás países que han optado por el Sistema del notariado Latino, están vinculadas íntimamente a la seguridad jurídica, esto es, pretenden ser sinónimo de estabilidad jurídica para el desenvolvimiento de la vida en sociedad. La institución notarial es fundamental para la sociedad, es por ello que la legislación y la doctrina definen al notario como “profesional del derecho”, “magistrado de la paz”, “magistrado social” o “o magistrado de jurisdicción voluntaria”; a donde acuden las ciudadanos libre y voluntariamente con la certeza que van a

⁸, CAM CARRANZA Guillermo compilador, ESTUDIOS DE LA ACTUALIDAD NOTARIAL, ARCO LEGAL EDITORES, 2006, Pág. 45

encontrar una adecuada orientación y el debido profesionalismo en la redacción de los documentos que den certeza de seguridad jurídica.

La Institución del Notariado es producto de la realidad social y responde a ella. Es organizada por la sociedad, el estado y el derecho positivo para dar fe, autenticidad y seguridad jurídica a los actos, negocios y contratos de las personas naturales o jurídicas, la que se plasma en las diversas actividades y funciones que realiza el notario, quien tutela la certeza de verdad, la confianza y la seguridad jurídica que requiere la sociedad.⁹

El jurista francés Chardon Paúl citado por Highton, sostiene que el notariado es la seguridad en una época en que todos los valores están desquiciados.

En nuestro País actualmente el notario está respondiendo positivamente a los retos que la realidad plantea en cuanto a la seguridad jurídica, pese a los cuestionamientos injustos del neoliberalismo económico que insisten en reducir todo a “formulario” y convertir al notario peruano profesional del derecho en simple “PublicNotary” o “fedatario - testigo”.

6.1. IMPARCIALIDAD, PRESUPUESTO PARA LA SEGURIDAD JURÍDICA NOTARIAL

El notario, conforme a las disposiciones de la ley del notariado, al asumir el cargo deja de ejercer la abogacía y deberá dedicarse exclusivamente a su función notarial. No se puede ser notario y abogado patrocinante a la vez de una de las partes, sería como ser juez y parte, ya no sería imparcial para parcializarse con una de las partes, supongamos por ejemplo que la función del notario sea “libre” y que la ejerza cualquier abogado y que este a la vez ejerza la función notarial y de fé de los actos de su cliente contra la otra parte; sería una locura. No cabe duda que las propuestas de los promotores del llamado “notario libre” o “popular”, colisionan con las fortalezas del sistema del notariado latino; nuestro sistema, que son garantía de seguridad jurídica notarial en los países que han optado por este sistema¹⁰.

Dice **García** que el notario es y debe ser un tercero imparcial frente a las partes. No debe tener ningún tipo de subordinación jerárquica ni económica, ni de otra índole (parentesco, por ejemplo) con ellas. Añade que “es pertinente también prohibir ejercer la profesión del abogado litigante en virtud de las diferencias de uno y otro (litigante -

⁹TITO VILLENA, Ob. Cit. Jurídica, Gaceta Notarial, Lima 2013, Pág. 40.

¹⁰TITO VILLENA, Amador Alejandro, Ob. Cit., Gaceta Notarial, Lima 2013, Pág. 42

notario), siendo el notario un ente imparcial y el abogado litigante en un ente totalmente imparcial que debe patrocinar a su cliente hasta las últimas consecuencias”¹¹.

El Notario como profesional en Derecho sabe de la longeva vida de su ilustre Institución que está ligada a los milenios de la historia de la humanidad, así como a la confianza que la sociedad ha depositado en ella, nunca faltara en esa confianza y por ello querrá ser el leal depositario de ella; así pondrá recelo y cuidado en los negocios, actos jurídicos, contratos y demás actuaciones donde participe ejerciendo la función que se le ha encomendado. La seguridad jurídica notarial será su norte. Su vasta experiencia y su tiempo de reflexión, estudios, especializaciones, capacitaciones, y actualizaciones permanentes para ampliar o perfeccionar sus conocimientos los aplicara al certificar, legalizar o autenticar y dar legalidad a los actos que a él se le confíen. El Notario pondrá toda su capacidad para que este en un primer lugar la seguridad jurídica notarial, y no se altera la voluntad de las partes.

Quién quiera ser Notario deberá conocer los siglos de historia de su añeja Institución y estar revestido con los valores éticos y morales que se requieren, los mismos que son necesarios para una institución que requiere de autonomía e imparcialidad. Así, el Notario, profesional del Derecho será garantía de probidad, rectitud, honradez, equidad, y moralidad., por lo que la sociedad entera garantizara la paz social, y la seguridad jurídica por una honesta y leal actuación del Notario, verdaderamente le guardara las preeminencias y distinciones que la ley le otorga.

6.2. DOCUMENTO NOTARIAL AL SERVICIO DE LA SEGURIDAD JURÍDICA

En los países del Civil Law, o sea el Notariado latino, el instrumento notarial es garantía de fiabilidad por la sociedad y el estado, por lo tanto tiene fuerza para efectuar una labor preventiva del litigio. El instrumento notarial, además contribuye prueba privilegiada, esto es prueba plena. En efecto, los instrumentos notariales hacen prueba plena que los otorgantes de los mismo han participado con conocimiento, libertad y capacidad, manifestando su voluntad de celebrar el acto jurídico o contrato consignando la veracidad de los hechos que el notario ha verificado, así como que se cumplieron las formalidades correspondientes. Solo se podrá declarar la falsedad o nulidad del instrumento notarial judicialmente por vía de acción y no excepción. Los

¹¹GARCIA MEDINA, Antonio. La Imparcialidad, presupuesto para la seguridad Jurídica Notarial. Pág. 124-133.

documentos notariales tienen garantía de ser auténticos por la participación del notario, en quien la sociedad confía y esta confianza ha sido conquistada en el curso de los siglos, constituye el reflejo fiel de una concepción social, cultural, filosófica, y hasta económica pues constituye una respuesta a una necesidad social a la que el notario latino ha sabido responder.¹²

El instrumento notarial investido de mérito ejecutivo y por su especial idoneidad para dar fiabilidad a los registros públicos, permiten controlar y reducir los riesgos jurídicos, facilita la tutela de los mismos derechos y garantiza la seguridad de la circulación de los derechos, de los bienes inmuebles y de la constitución de las hipotecas. El notario asegura la conservación de los instrumentos por la cual les da fuerza probatoria y eficacia ejecutiva.

En cuanto a la fiabilidad del instrumento notarial por los registros públicos constituye este un valor económico importantísimo para las personas naturales y jurídicas y en general para la sociedad. En el ramo inmobiliario la fiabilidad o confianza en el instrumento notarial favorece a la circulación de los inmuebles, del mismo modo en cuestión de bienes muebles registrables, por otro lado facilitan el acceso al crédito bancario a través de garantías mobiliarias o hipotecarias de ser el caso; también compensa el riesgo del fraude incluso informático y hace innecesaria la contratación de seguro por posibles fraudes.

No cabe duda que un instrumento notarial como la escritura pública resulta eficaz para el desarrollo de la sociedad y confirma que la institución notarial de tipo latino contribuye fehacientemente a la protección de los ciudadanos y del interés público, con ahorro de costos para el Estado y los usuarios; lo que coadyuva a que se fomenten las inversiones y por consiguiente al desarrollo de la economía.

7. LA PERSONA SUJETO DE DERECHOS FRENTE AL DERECHO NOTARIAL

La persona es el fin principal del ordenamiento jurídico por lo que el derecho ni los derechos pueden ser comprendidos sin la existencia de la persona; pero no basta que los derechos de la persona sean reconocidos o se intuya su existencia, además hay que hacerlos efectivos, lo que implica ponerlos en relación con los demás, es decir, con otras personas y con el grupo social. La vinculación entre las diversas personas titulares de derechos y destinatarios de obligaciones, tiene lugar a través de la relación

¹²TITO VILLENA, Amador Alejandro, Ob. Cit., Gaceta Notarial, Lima 2013, Pág. 44.

jurídica. En toda relación jurídica se pone en juego y se combinan los derechos subjetivos y sus correlativas obligaciones

Los protocolos notariales son el fiel reflejo de muchas manifestaciones cotidianas de las vidas de las personas entre ellas, de gran parte de las principales relaciones jurídicas de las que son parte a lo largo de su vida. Por tanto, el nacimiento de muchos derechos subjetivos, su adquisición, extinción, pérdida, renuncia o su ejercicio, con plena juridicidad y adaptación a los valores constitucionales y al ordenamiento jurídico, tiene lugar en sede notarial, con la presencia activa del notario. En la existencia de los derechos subjetivos, la función del notario no es solamente la de un simple árbitro, testigo o documentador. Tampoco se limita a una función que sea solamente la de asesorar, aconsejar o fiscalizar. Su función es más compleja, pues además de combinar aquellos y otros aspectos, ha de ser creativa y solucionadora, teniendo como norte principal el respeto a los derechos de la persona, entre ellos principalmente la libertad, la misma que se manifiesta en el principio de autonomía de la voluntad, y la justicia, que es el fin principal de cualquier ordenamiento jurídico.¹³

Los derechos fundamentales son los principales derechos subjetivos. Su naturaleza como derechos subjetivos y como elementos esenciales del ordenamiento resulta claramente expuesta por el Tribunal Constitucional en la sentencia 25/1981, de 14 de julio: en primer lugar, los derechos fundamentales son derechos subjetivos, derechos de los individuos no solo en cuanto derechos de los ciudadanos en sentido estricto, sino en cuanto garantizan un status jurídico o la libertad en un ámbito de la existencia. Pero al mismo tiempo, son elementos esenciales de un orden de tipo objetivo de la comunidad nacional, en cuanto esta se configura como marco de una convivencia humana justa y pacífica, que se plasma históricamente en el estado de derecho y más tarde, en el estado social del Derecho o el estado social y democrático de derecho¹⁴.

8. LA RESPONSABILIDAD EN EL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN NOTARIAL

Es necesario que la regulación de la función que realiza el notario en marcando la responsabilidad del notario en el ejercicio de sus funciones se encuentre reglamentada, lo cual sucede y esta se encuentra regulada por el DL 1049 Ley del Notariado, esta es complementada con otras fuentes del derecho, y así mismo el mal ejercicio de sus funciones recae en una sanción civil, penal y administrativa, y por lo

¹³CAVALLÉ CRUZ, Alfonso, EL Notario como Garante de los Derechos de la Persona, Jurista Editores, Lima, 2012, Pág. 103

¹⁴TITO VILLENA, Amador Alejandro, Ob. Cit., Gaceta Notarial, Lima 2013, Pág. 58

que queda completamente establecido que no hay responsabilidad política de ninguna índole, aclaramos ellos ya que existe una relación cercana entre los notarios y los altos funcionarios.

Los notarios deben de cumplir a cabalidad los derechos y deberes; y debe de tener como base los principios que establece el Código de ética del Notariado peruano DS.015-85-JUS¹⁵.

8.1. RESPONSABILIDAD CIVIL

Cabe indicar que los Notarios tienen una doble característica la primera es que se desempeñan como profesionales liberales y la segunda que ejercen sus funciones como mismos funcionarios públicos. El Notario es un funcionario público autorizado para dar fe conforme a las leyes de los contratos y demás actos y conforme a ello podemos decir que los notarios no sólo pueden caer en responsabilidad contractualy extracontractual, sino que existen otros supuestos de responsabilidad civil, entre los

¹⁵ **Artículo 2.-** El Notario, en su condición de profesional del Derecho encargado de dar fe pública en los actos y contratos en que interviene por mandato de la Ley, debe orientar su acción fundamentalmente de acuerdo a los siguientes principios:

- a) Veracidad;
- b) Honorabilidad;
- c) Objetividad;
- d) Imparcialidad;
- e) Diligencia; y,
- f) ***Respeto a la dignidad y derechos de las personas, a la Constitución y a las Leyes.***

Artículo 5.- Son deberes del Notario:

- a) Conocer y cumplir las normas jurídicas, en especial de las que regulan sus funciones y los actos y contratos en los que interviene;
- b) Estudiar en forma permanente para obtener la adecuada capacitación;
- c) Sufragar en las elecciones, votar en las reuniones institucionales y dejar constancia de sus opiniones discrepantes;
- d) Asistir en forma regular al oficio notarial, observando el horario señalado y la puntualidad en sus actuaciones;
- e) Cobrar sus honorarios de conformidad con el arancel;
- f) Prestar el servicio profesional a cuantas personas requieran de su Ministerio, salvo lo establecido en el inciso c) del Art. 6 de este Código;
- g) Aceptar cargos directivos, comisiones y prestar con dedicación su concurso personal para el mejor éxito de los fines colectivos del Colegio al que pertenece, de la Junta de Decanos de los Colegios de Notarios del Perú, del Consejo de Notariado y Archivos y de la Unión Internacional del Notariado Latino;
- h) Guardar moderación en sus intervenciones verbales o escritas ante los organismos institucionales mencionados en el inciso anterior;
- i) Observar en el trato oficial con el Decano y los miembros de la Junta Directiva del Colegio, así como con los demás colegas el respeto que merece su investidura, sin perjuicio de presentar las reclamaciones a las que estime tengan derecho; y,
- j) Proporcionar los datos e informaciones que le soliciten su Colegio, el Consejo de Notariado y Archivos o el Poder Judicial, que de acuerdo a ley pueda suministrar.

cuales podemos citar la responsabilidad precontractual y post contractual, lo cual debería ser materia de estudio por parte de los tratadistas. Pero ,más allá de ello enfocándonos en la Responsabilidad Civil que es la que vamos estudiar podemos indicar que básicamente consiste en el pago de una suma o cantidad de dinero en efectivo por el perjuicio ocasionado a cualquiera de las partes y que esta debe ser ordenada por jueces civiles, mixtos y también jueces penales, por lo que lo Notarios deben evitar incurrir en este tipo de errores ya que su mal actuar los llevaría a perder parte de su patrimonio económico.

8.2. RESPONSABILIDAD PENAL

En el ámbito Penal, los notarios también pueden incurrir en este tipo de responsabilidad, para lo cual correspondería aplicar lo establecido en el Código Penal Peruano de 1991 pueden incurrir en responsabilidad, en tal sentido en dicho caso lo que corresponde sería aplicar el código penal peruano de 1991, entre otras normas y demás fuentes del derecho, como es por cierto el derecho penal peruano, sin embargo, este tema no ha sido trabajado y el ministerio público, poder judicial y policía nacional del Perú maneja una interpretación errada totalmente, lo cual ha generado una serie de problemas en su interpretación, y ante ello esto debe ser materia de estudio por parte de los especialistas. Así mismo la responsabilidad penal consiste en imponer una, la cual puede ser efectiva o suspendida, sin embargo, en cuanto a lo que se refiere a la responsabilidad penal del Notario regularmente estamos frente las penas de tipo suspendidas, por lo que el condenado no se encuentra físicamente internado en un establecimiento penitenciario, es esta misma situación la que ha generado un sin fin de críticas, ya que se tienen ciertas consideraciones para con los notarios puesto que consideran que las penas son muy blandas y/o benignas.

8.3. RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA

De la misma manera que el Notario incurre en responsabilidad Civil, Penal así mismo lo hace dentro de la responsabilidad Administrativa, pero a diferencia de las dos Responsabilidades ya mencionadas las Sanciones Administrativas aplican sus propias normas, como por ejemplo, el DL 1049, Ley del Notariado, entre otras más de carácter administrativo sancionador, y como estas sanciones son poco conocidas, lo cual ha generado malas interpretaciones, y esto ha llamado el interés de los tratadistas nacionales y extranjeros. En el Derecho Notarial Latino la Responsabilidad Administrativa está dirigida netamente por el Colegio de Notarios de Arequipa el tribunal de Honor y el Consejo del Notariado, es decir ellos son los que en sus visitas

evalúan la forma en la que se ha extendido un instrumento público notarial y son ellos los que emiten una sanción, además cabe resaltar que muchas de las quejas se dan básicamente porque varios de los Notarios sólo atienden por horas y en otro horario se encuentran atendiendo distintos asuntos ajenos al ejercicio de sus funciones como Notarios, lo cual hace que haya una serie de conflicto para los usuarios que requieren de sus servicios.

9. ÓRGANOS QUE REGULAN EL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN NOTARIAL

9.1. COLEGIO DE NOTARIOS

Conforme al artículo 129 de la Ley del Notariado DL 1049¹⁶, los Colegios de Notarios son personas jurídicas de derecho público, cuyo funcionamiento se rige por Estatuto Único.

El Colegio de Notarios es una Institución de derecho público con autonomía prevista en el artículo 20° de la Constitución Política del Perú¹⁷ el Colegio de Notarios de Lima reconoce el derecho del ciudadano a contratar con el notario de su elección

9.2. ÓRGANOS DEL COLEGIO DE NOTARIOS¹⁸

4. ASAMBLEA GENERAL

La Asamblea General es el Máximo Órgano del Colegio, siendo sus decisiones obligatorias para todos sus miembros.

La Asamblea General Ordinaria se reúne anualmente la primera quincena de enero de cada año para considerar la memoria y balance que presenten el Decano y Tesorero respectivamente.

La Asamblea General Extraordinaria se reunirá cuando sea considerada necesariapor la Junta Directiva o sea solicitada por escrito por la cuarta parte de sus miembros activos hábiles, indicando los motivos de la convocatoria.

¹⁶ Decreto Legislativo N 1049; Artículo 129.- Definición

Los colegios de notarios son personas jurídicas de derecho público, cuyo funcionamiento se rige por Estatuto Único.

¹⁷Constitución Política del Perú Artículo 20°.-

Colegios Profesionales Los colegios profesionales son instituciones autónomas con personalidad de derecho público. La ley señala los casos en que la colegiación es obligatoria

¹⁸ Estatuto del Colegio de Notarios del Perú, Decreto Supremo 009-97-JUS.

Será necesario acuerdo de la Asamblea General Extraordinaria¹⁹ para:

- Señalar la cuota de matrícula para obtener la colegiación, así como las cuotas ordinarias mensuales y extraordinarias o modificar las existentes;
- Autorizar la compraventa de bienes inmuebles o constitución de gravámenes sobre los mismos;
- Conocer recursos de revisión de los acuerdos de la Junta Directiva;
- Designar comisiones especiales y pronunciarse sobre sus informes;
- Tratar cualquier otro asunto que le sea sometido reglamentariamente;
- Conocer y resolver los recursos de apelación por sanción de amonestación privada impuestas por la Junta Directiva; y,
- Aplicar las sanciones disciplinarias según la gravedad de la falta y antecedente del Notario de conformidad con los Artículos 150 y siguientes de la Ley del Notariado.

5. JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva se compone de: Decano Secretario, Tesorero y Fiscal, que serán elegidos por un período de dos años. En caso necesario se podrá establecer los cargos de Vicedecano y Vocales, si el número de notarios activos del Colegio así lo permite. La elección de la Junta Directiva se realizará la primera quincena del año electoral²⁰.

La Junta Directiva Será convocada por el Decano. La citación la hará el Secretario mediante cualquier medio escrito con anticipación de dos días a la fecha de la reunión²¹.

El quórum es de la mitad más uno de sus miembros y los acuerdos se adoptarán por mayoría de votos. En caso de empate dirime el Decano para lo cual goza de doble voto. Si se hubiera hecho tres convocatorias sin reunir quórum, se convocará la Asamblea General para que resuelva lo conveniente²².

Para ser elegido Decano o Vicedecano se requiere tener como mínimo cinco años de antigüedad como miembro del Colegio.

- Corresponde a la Junta Directiva²³:

¹⁹DECRETO SUPREMO Nº 009-97-JUS, Estatuto del Colegio de Notarios del Perú, Art. 17

²⁰DECRETO SUPREMO Nº 009-97-JUS, Estatuto del Colegio de Notarios del Perú, Art. 24

²¹DECRETO SUPREMO Nº 009-97-JUS, Estatuto del Colegio de Notarios del Perú, Art. 25 primer párrafo

²²DECRETO SUPREMO Nº 009-97-JUS, Estatuto del Colegio de Notarios del Perú, Art. 25°, segundo párrafo

²³DECRETO SUPREMO Nº 009-97-JUS, Estatuto del Colegio de Notarios del Perú, Art. 28

- a) Dirigir la vida institucional en concordancia con la ley, este Estatuto y los principios generales que inspiran al Notariado Latino;
- b) Ejecutar los acuerdos de la Asamblea General
- c) Representar al Colegio en todos los actos referentes al Notariado de su jurisdicción, absolver consultas y emitir informes;
- d) Comunicar al Consejo del Notariado las vacantes que se produzcan en su seno;
- e) Formular, aprobar y modificar sus reglamentos;
- f) Concurrir a las ceremonias oficiales o particulares a las que sea invitado el Colegio;
- g) Designar y remover a los miembros de las comisiones, requiriéndoles el cumplimiento de los encargos dentro del tiempo prudencial;
- h) Contratar y separar al personal administrativo y fijarle sus remuneraciones;
- i) Proponer a la Asamblea General la designación de miembros honorarios;
- j) Estimular la participación de los miembros del Colegio en Congresos, Encuentros, Jornadas o círculos de estudio;
- k) Fomentar la realización de cursos de Derecho, especialmente notarial, registral y cultura general;
- l) Propiciar la divulgación de la legislación notarial, textos doctrinarios y el otorgamiento de premios a los autores de trabajos;
- m) Confeccionar el rol de vacaciones anuales que gozarán los notarios, otorgar las licencias que éstos soliciten;
- n) Ejercer las atribuciones no reservadas a la Asamblea General;
- o) Señalará las cuotas que deben pagar los miembros del Colegio por los servicios que se les preste;
- p) Designar los secretarios notariales;
- q) Imponer multa al Notario que injustificadamente no concurra a la Asamblea;
- r) Autorizar los Registros Notariales;
- s) Formular las sanciones de Amonestación privada y pública a los Notarios;

- t) Convocar a Concurso Público de Méritos de acuerdo a Reglamento;
- u) Llevar el registro actualizado de sus miembros;
- v) Declarar el abandono del cargo en los casos previstos en la ley;
- w) Establecer un régimen de visitas de inspección ordinaria y extraordinaria de los oficios notariales de su jurisdicción;
- x) Autorizar las vacaciones y licencias de sus miembros;
- y) Autorizar en cada caso, el traslado de un notario a una provincia del mismo distrito notarial, con el objeto de autorizar instrumentos, por vacancia o ausencia de notario; y,
- z) Aplicar, en primera instancia, las sanciones previstas en la ley

9.2.1. JUNTA DE DECANOS DE LOS COLEGIOS DE NOTARIOS DEL PERÚ²⁴

Conforme al artículo 135 de la Ley del Notariado los Colegios de Notarios forman un organismo denominado Junta de Decanos de los Colegios de Notarios del Perú, que coordina su acción en el orden interno y ejerce representación del notariado en el ámbito internacional. Conforme al artículo 136 de la misma Ley la Junta de Decanos de los Colegios de notarios del Perú se integra por todos los Decanos de los Colegios de Notarios de la República, tiene su sede en Lima, y estructura y atribuciones que su Estatuto aprobado en Asamblea determinen.

9.2.2. TRIBUNAL DE HONOR²⁵

El colegio de notarios tendrá un Tribunal de Honor compuesto de tres miembros que deben ser notarios que no integren simultáneamente la junta directiva, y/o abogados de reconocido prestigio moral y profesional.

El Tribunal de Honor se encargará de conocer y resolver las denuncias y procedimientos disciplinarios en primera instancia.

Los miembros de la junta directiva son elegidos en asamblea general, mediante votación secreta, por mayoría de votos y mandato de dos años. En la misma forma y oportunidad, se elegirá a los tres miembros titulares del Tribunal de

²⁴Ley del Notariado, DL 1049.

²⁵Ley del Notariado, DL 1049.

Honor, así como tres miembros suplentes que sólo actuarán en caso de abstención y/o impedimento de los titulares.

9.2.3. CONSEJO DEL NOTARIADO²⁶

Conforme al artículo 140 de la Ley del Notariado el Consejo del Notariado es el órgano del Ministerio de Justicia que ejerce la supervisión del Notariado.

El Consejo del Notariado es el órgano del Ministerio de Justicia que representa al Estado Peruano, garantizando, a través de la supervisión del Sistema del Notariado, el correcto ejercicio de dicha función.

El Consejo del Notariado está formado por el Ministro de Justicia y Derechos Humanos o su representante, quien lo presidirá. Además lo integran el Fiscal de la Nación o el Fiscal Supremo o Superior, a quien delegue; el Decano del Colegio de Abogados de Lima o un miembro de la Junta Directiva a quien delegue; el Presidente de la Junta de Decanos de los Colegios de Notarios del Perú o un miembro de su Consejo Directivo a quien delegue; y, el Decano del Colegio de Notarios de Lima o un miembro de su Junta Directiva a quien delegue.

El Consejo del Notariado controla el normal desarrollo del sistema notarial en el país, por lo tanto realiza lo siguiente:

1. Resuelve, como Tribunal de Apelaciones, procesos administrativos iniciados en primera instancia en el Tribunal de Honor, en materia disciplinaria.
2. Vigila que los colegios de notarios cumplan sus obligaciones, así como la función de los notarios a través del Colegio de Notarios, sin perjuicio de su intervención directa cuando así lo determine.
3. Recibe quejas o denuncias de los ciudadanos sobre irregularidades cometidas por los notarios en el ejercicio de sus funciones y por el incumplimiento de las obligaciones por parte de los miembros integrantes de la Junta Directiva y Tribunales de Honor de los colegios de notarios.
4. Evalúa la demanda poblacional de servicios notariales a efectos de procurar que dicha demanda sea satisfecha en cantidad y calidad.

²⁶<http://www.minjus.gob.pe/notariado/> 10/06/2015

II. TUTELA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

1. ANTECEDENTES

La protección al consumidor en el transcurso del tiempo ha estado relacionada con la cooperación de diversas agrupaciones humanas que pidieron a sus gobiernos un trato equitativo y adecuado de los productos y servicios que eran ofrecidos por sus proveedores. Inicialmente este tipo de reclamos se dieron en los Estados Unidos y luego se desencadenó en todo el mundo con el único afán de lograr la institucionalización mundial de la protección al consumidor.

Ha sido trascendente el discurso que se dio el 15 de marzo de 1962 dictado por el presidente de los Estados Unidos, John F. Kennedy, donde destacó el rol que tienen los consumidores para el desarrollo económico a nivel mundial, y que hasta la fecha estos han sido realmente perturbados con cada una de las decisiones que ha tenido cada gobierno ya sea en el ámbito económico, público y privado, por lo que vio necesaria la actuación del Estado con el fin de brindar protección a los consumidores, que en realidad son todos ya que esta protección sería un interés común.

- **Noción abstracta de protección al consumidor**

La idea abstracta del consumidor establece como indicio la aseveración de que nosotros como ciudadanos somos consumidores y como tal todos somos merecedores de de derechos y obligaciones por que en la actividad diaria consumimos todo el tiempo, tenemos esa actividad como inherente a la persona, somos consumidores de productos, servicios, es todas estas consideraciones que se establece la figura del Ciudadano Consumidor,

- **Noción concreta de protección al consumidor**

Una vez que se ha establecido la idea abstracta de consumidor hay que considerar la totalidad de los derechos que le han sido otorgados al ciudadano consumidor. Al tener en cuenta estos derechos atribuidos como consumidor por medio de la noción abstracta, es que se puede considerar que la manera más factible para ejercer estos derechos de manera individual se hace mediante la creación de normas jurídicas que se encargue de proteger al consumidor. Así mismo resulta necesario delimitar el ámbito de aplicación de la normas que protejan al consumidor para poder determinar los derechos de cada tipo de consumidor ya es estos pueden ser consumidores de servicios o productos.

1.1. ANTECEDENTES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL PERÚ²⁷

La regulación jurídica de protección al consumidor en nuestro país encuentra sus antecedentes más remotos en los siguientes dispositivos legales:

1.1.1. Constitución de 1979, en su artículo 110; se establecía lo siguiente:

“Artículo 110: El régimen económico de la República se fundamenta en principios de justicia social orientados a la dignificación del trabajo como fuente principal de riqueza y como medio de realización de la persona humana. El Estado promueve el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción y de la productividad, la racional utilización de los recursos, el pleno empleo y la distribución equitativa del ingreso. Con igual finalidad, fomenta los diversos sectores de la producción y defiende el interés de los consumidores”²⁸

1.1.2. Decreto Supremo 036-1983-JUS del 22 de julio de 1983 “Normas de Protección a los Consumidores” que se emitió en concordancia con el artículo 110 de la Constitución de 1979; el mismo que en su Artículo 4 indica:

“Artículo 4. Para los efectos de este Decreto Supremo se denominan:

Consumidor, a quién mediante contrato verbal o escrito adquiere bienes, fungibles o no, o a la prestación de algún servicio”²⁹.

1.1.3. El Decreto Legislativo N° 716: que fue promulgado el 07 de noviembre de 1991 donde fueron incluidos derechos que tenían naturaleza de esenciales en diversos países y los organismos internacionales.

Este Decreto Legislativo representó un antes y después para el desarrollo del mercado pues brindó al consumidor mayor participación y dinamismo: además que se estableció un marco normativo inmerso en un sistema de libertad de mercado.

El Artículo 3 de la norma materia de comentario, en su Literal a)³⁰ define a los Consumidores o Usuarios del siguiente modo:

²⁷ ALPA, Guido, Derecho del Consumidor, Primera Edición 2004, Gaceta Jurídica, Pág. 45

²⁸ Constitución Política del Perú, Artículo 10

²⁹ Artículo 4 del Decreto Supremo 036-1983-JUS

³⁰ Artículo 3 inciso a) del Decreto Legislativo 716

“a) Consumidores o usuarios: Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios”.

Este concepto se amplió con la emisión de la Resolución 101-96-TDC dictada por la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi, con fecha 18 de diciembre de 1996; el mismo que indica lo siguiente:

“Se considera como consumidor o usuario, de acuerdo a lo establecido en el inciso a) del artículo 3 del Decreto Legislativo 716, a la persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta un producto o un servicio para fines personales, familiares o de su entorno social inmediato”.

1.1.4. **La Constitución Política del Perú del año 1993;** fue la que amparó la protección al consumidor a través del artículo 65:

“Artículo 65: El estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”

1.1.5. **El Decreto Legislativo 1045;** que se emitió en el año 2008 varió el concepto de consumidor establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor donde se le definió en el siguiente sentido:

a) Consumidores o usuarios: Las personas naturales que, en la adquisición, uso o disfrute de un bien o contratación de un servicio, actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional y, excepcionalmente, a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios no relacionados con el giro propio del negocio. La presente ley protege al consumidor que actúa con diligencia ordinaria, de acuerdo a las circunstancias³¹.

Esta definición establecida en el Decreto Legislativo 1045 se ha mantenido en el Decreto Supremo 006-2009-PCM del 30 de enero de 2009.

1.1.6. **Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor;** después de tanta espera fue publicado el 02 de septiembre de 2010 y produjo una variación

³¹ DECRETO LEGISLATIVO N° 716 artículo 3 inciso a) modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1045

en la concepción del consumidor: pues es a partir de esta ley que a los consumidores se les considera como la principal fuerza impulsadora del mercado, quien tiene la prioridad .que define.

En el artículo IV considera al consumidor³² de la siguiente manera:

Consumidores o usuarios; *Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos del Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor*

Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

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

2. INDECOPI³³

Indecopi a la fecha existe hace 22 años, esta Institución fue creada mediante Decreto Ley N°25868, en el mes de noviembre del año 1992, esta fue creada con la finalidad de promover una mejora en la economía de nuestro país, una cultura desleal y con ello una honesta competencia y además de brindar protección en todos los aspectos de la Propiedad Intelectual: abarcando todos los signos distintivos y los derechos de autor, e incluso las patentes y la biotecnología.

El Indecopi es un Organismo Público Especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros de conformidad con la Ley N° 27789. Este goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa, su finalidad se encuentra establecida en la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI aprobada por D.L. 1033, el D.L. 807; tal como se encuentra establecida en el Decreto Ley 29299.

³²Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571).

³³<http://aplicaciones.indecopi.gob.pe/quienes-somos.jsp>, 15/06/2015.

Esta institución a lo largo de su trayectoria y por tener un rol autónomo, y técnica, en cuanto al fomento de normas destinadas a establecer una leal y honesta competencia entre diferentes agentes de la economía Peruana, Indecopi hoy en día ha logrado establecerse como una de las entidades de servicio con el único objetivo de brindar y fomentar una cultura de calidad en cuanto al hecho de brindar servicios y con ello lograr una plena satisfacción de sus clientes, de los ciudadanos, y porque no del empresario y del Estado.

3. EL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA ANTE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

3.1. INTERPOSICIÓN DE LA DENUNCIA

Se tiene por interpuesta la denuncia con la sola presentación del escrito o solicitud que la contenga, el escrito deberá contener los siguientes datos³⁴:

- Datos de identificación del denunciado.
- Datos de identificación del denunciante.
- Hechos materia de denuncia.
- Presentación u ofrecimiento de las pruebas que acrediten la infracción que se denuncia.
- Indicar las medidas correctivas que solicita, de ser el caso.
- Identificación de reincidencia, si se conoce.
- Adjuntar el recibo que acredite haber pagado la tasa de denuncia.

3.2. LEGITIMADOSA INTERPONER UNA DENUNCIA

- **De parte**

Se dice que una denuncia, puede ser interpuesta ya sea por la persona natural o persona jurídica que haya adquirido el producto o quien utilizó el servicio directa o indirectamente mediante la presentación de una solicitud que deberá ser dirigida a la Secretaría Técnica y deberá contener los requisitos mínimos expuestos en el punto 3.1; así mismo podrá presentarse por una Asociación de Consumidores. Al respecto se debe tener en cuenta el numeral 2 de los Lineamientos.

³⁴<http://empresarial.carpioabogados.com/index.php/es/consumidor/informacion/item/369-el-procedimiento-de-denuncia-ante-la-comision-de-proteccion-al-consumidor> 18/06/2015

- **De oficio**

Las denuncias de oficio son las que se inician sin necesidad de la existencia de una denuncia previa, al tomar conocimiento de la vulneración de los derechos de un consumidor; se inician por decisión de la Comisión o del Secretario Técnico, en caso del Secretario Técnico deberá informar a la Comisión.

3.3. ÓRGANO COMPETENTE PARA CONOCER LA DENUNCIA

Las denuncias deberán ser presentadas ante la oficina de Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI en el plazo perentorio de dos años de suscitada la supuesta infracción, la denuncia podrá presentarse en la Sede Central en Lima cuando el denunciado domicilie en Lima; en su defecto, en las Oficinas Desconcertadas o Descentralizadas del INDECOPI en provincias; pero siempre se estará sujeto al domicilio que tenga el denunciado.

3.3.1 ¿Es indispensable presentar la denuncia personalmente o la puede interponer otra persona en mi representación?

Es posible que las denuncias sean presentadas directamente por el consumidor o afectado, o por su representante legal en el caso de empresa. Pero en el caso del último este debe de cumplir con algunos requisitos que establece la ley y que se detallan a continuación:

- En el caso que el denunciante se apersona mediante un representante, se deberá adjuntar un poder (facultades) que lo acredite como representante. Los poderes deberán cumplir con las siguientes formalidades:
 - Primero; si se tratase de Facultades Generales podrá otorgarse la representación mediante una Carta Poder simple. El uso del mencionado poder será solo para un acto administrativo tal como presentar la denuncia, y para los subsiguientes escritos necesarios como lo son, recibir las notificaciones; interponer alguna apelación, de ser el caso; se deberá adjuntar a cada uno, una nueva carta poder.
 - Segundo, en cambio si las facultades debieran ser Especiales, la carta poder deberá estar legalizada o fedateada ante Notario o Fedatario, Esta clase de poder de naturaleza específica se podrá utilizar para conciliar o transar extrajudicialmente; u optar por no continuar con el reclamo.

- Tercero; respecto a los Poderes que hayan sido otorgados en el extranjero, para su debida validez deberá ser legalizada y adicionalmente Visada en el consulado respectivo.
- Cuando se trate de una denuncia realizada por una Persona Jurídica o Asociación de Consumidores, deberá presentar las facultades que acrediten como representante y que tiene facultades para poder inicial el trámite, desistimiento, para que pueda conciliar, etc., así también deberá adjuntar una copia del RUC de la personería jurídica, la Escritura Pública de Constitución.
- En el caso de que la denuncia la haya interpuesto una Asociación de Consumidores velando por los intereses de algún socio miembro, al margen de acreditar que cuentan con facultades atribuidas por la Asociación, se tendrá que adjuntar también la documentación pertinente que los avalen como representantes de sus miembros. Si se tratara de una denuncia interpuesta para hacer valer el respeto de intereses difusos de los consumidores, deberá adjuntar una copia simple de la Escritura Pública de constitución de su estatuto con los datos de su inscripción y una Declaración Jurada en la que se indique que se encuentra debidamente inscrita en el registro de Personas Jurídicas.

3.4. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE LA DENUNCIA FORMULADA ANTE INDECOPI³⁵

3.4.1. ANÁLISIS LA COMISIÓN

En primer lugar se verificará que la denuncia contenga todos los requisitos establecidos de manera previa en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) vigente. En caso de faltar alguno de ellos; el denunciante deberá subsanar las omisiones incurridas. Asimismo se deberá realizar el pago de la tasa respectiva y adjuntarlo en la denuncia. La denuncia ingresará por la Unidad de Trámite Documentario, área en que se revisará la denuncia y se le colocará el sello correspondiente; otorgando un plazo para la subsanación de algún requisito omitido de dos días hábiles. En caso de no adjuntar la documentación requerida por el TUPA, se emitirá un proveído solicitando al denunciante cumpla con presentar la documentación omitida, esto en el plazo de dos días hábiles contados desde la notificación del Proveído.

³⁵ Reyes López, María José (2009): "Manual de Derecho Privado de Consumo". 27-28.

Una vez vencido el plazo si el denunciante no subsanara la omisión advertida en el plazo concedido; se emitirá un proveído en el que se indique lo faltante de la documentación y que es por esos motivos que se declara inadmisibile la denuncia; el denunciante podrá pedir que se le devuelva la tasa pagada y toda la documentación; para en la posterioridad presentar una denuncia completa para su calificación.

En el supuesto caso de que el denunciante cumpla con subsanar las omisiones que le fueron observadas, o si desde su presentación la denuncia ha cumplido con la totalidad de requisitos establecidos en el TUPA, se emite un proveído admitiendo a trámite la denuncia, y se procederá a notificar con la denuncia al denunciado, haciéndosele presente que Artículos de la Ley de Protección al Consumidor presumiblemente ha infringido; ya efecto de no vulnerar su derecho a la defensa se le otorgará un plazo para que pueda contestar la denuncia y presentar sus alegatos.

➤ **¿Qué sucede si admitida a trámite la denuncia se efectúa un requerimiento al denunciante, que no es atendido?**

Tal como lo establece el artículo 191 de la Ley 27444³⁶, Ley del Procedimiento Administrativo General, cuando los procedimientos se han hecho a solicitud de parte, en caso que el administrado incumpla un requerimiento de la institución, y que esta negativa del denunciado genere la detención del procedimiento por más de 30 días, entonces la Autoridad a solicitud del denunciante o de oficio, mediante proveído, declarara el abandono del procedimiento, mediante una resolución, en la que indicara todos los motivos del abandono del procedimiento, poniéndole fin.

Por otro lado el Código Procesal Civil en su art. 348³⁷, indica que procede el abandono del proceso contando el plazo a partir del último escrito o ultimo acto procesal o desde la última notificación de la última resolución.

³⁶Artículo 191 de la Ley 27444 “En los procedimientos iniciados a solicitud de parte, cuando el administrado incumpla algún trámite que le hubiera sido requerido que produzca su paralización por treinta días, la autoridad de oficio o a solicitud del administrado declarará el abandono del procedimiento. Dicha resolución deberá ser notificada y contra ella procederán los recursos administrativos pertinentes.”

³⁷Artículo 348 del Código Procesal Civil “El abandono opera por el sólo transcurso del plazo desde la última actuación procesal o desde notificada la última resolución.

No hay abandono si luego de transcurrido el plazo, el beneficiado con él realiza un acto de impulso procesal.

No se consideran actos de impulso procesal aquellos que no tienen por propósito activar el proceso, tales como la designación de nuevo domicilio, pedido de copias, apersonamiento de nuevo apoderado y otros análogos.”

La ley de Procedimiento Administrativo General, en su Art. 191, establece que sin que la parte de denunciante haya cumplido con subsanar las omisiones incoadas por la institución, pero que fuera del proceso esta haya arribado a un acuerdo con la parte denunciada, la primera está en la obligación de presentar un escrito en el que indique el acuerdo arribado, motivo por el cual esta pide que se declare el abandono del procedimiento, ya que ha arribado un acuerdo con la otra parte.

➤ **Acciones que deben de tomarse ante una denuncia**

Como antes se ha indicado al ser admitida la denuncia a trámite, se correrá traslado para que la denunciada cumpla con presentar sus descargos por todos los actos que se le imputan, para lo cual se le otorgará un plazo de cinco o diez días hábiles, plazo que dependerá de la gravedad de cada caso.

Una vez notificada la resolución que admite a trámite la denuncia, la parte denunciada deberá de presentar todos sus descargos y deberá de manifestarse sobre cada uno de los puntos, ya sea aceptándolos o ejerciendo su defensa o simplemente desestimándolos, estos descargos deberá de plantearlos dentro del plazo otorgado, si lo hace dentro de este plazo, de emitirá un proveído en el que se corra traslado a la parte denunciante para que esta tome conocimiento de la misma.

En el caso de que la parte denunciada haga caso omiso a la resolución que admite a trámite la denuncia y ordena que la parte denunciada cumpla con presentar sus descargos en el plazo que se le conceda, se procede con la declaración de la rebeldía del denunciado, lo que significa que acepta todos los cargos imputados por la denunciante, sin embargo se puede decir que la parte denunciada podrá apersonarse en cualquier momento del procedimiento pero no podrá hacer uso de su defensa. Además hay que resaltar que la comisión examinará la actitud de la parte denunciada, por lo que en caso de declaración de rebeldía y el hacer caso omiso a la notificación con los hechos imputados, son un punto en contra de la parte denunciada.

3.5. AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

El Decreto Legislativo N° 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización Del Indecopi, en su Art. 29³⁸ indica que la Secretaría Técnica puede de oficio y a criterio

³⁸ Decreto Legislativo N° 807; Artículo 29.- En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión

de la misma podrá incoar a las partes a una audiencia de conciliación, pues es una estrategia de la Comisión brindarles a las partes la alternativa de llegar a una solución pacífica y con mayor celeridad conveniente para ambas partes a través de la conciliación; cabe señalar que ésta invitación a conciliar no es obligatoria y si asistieran a la audiencia y de ser caso que no se llegue a ningún acuerdo se sigue con el procedimiento ordinario o si desde el inicio del procedimiento alguno de los intervinientes deje constancia de que no es su deseo conciliar, entonces ya no se consideraría la posibilidad de la conciliación ya que para la realización de esta se deberá contar con el asentimiento de ambas partes.

De ser posible y las partes arriben a un acuerdo, este acuerdo constará en un acta en el que se establezcan todos y cada uno de los acuerdos arribados la misma que tendrá el valor de una transacción extrajudicial.

Sin embargo en cualquiera de los casos la Comisión tendrá facultades de proseguir con el procedimiento de Oficio, cuando de los hechos denunciados se afectaría los intereses de terceros que nada tienen que ver con el procedimiento.

Del mismo modo, dado el caso en el que sean varias las partes denunciadas y estas lleguen a un acuerdo satisfactorio pero solo con una o algunos de ellos, se elevará un acta consignando el acuerdo al que se llegue solo con el o los que se está conciliando, y con ello terminara el procedimiento respecto de lo que hayan arribado a un acuerdo, terminando el procedimiento con ellos.

Existe la posibilidad que, se dé cierto incumplimiento entre el proveedor y consumidor y este hecho constituye una infracción, de darse el caso que el obligado que tenía que cumplir con cierta obligación no lo hace conforme el acuerdo, el afectado está en la obligación de ponerlo en conocimiento de la Comisión, y será esta la que una vez que tome conocimiento debe de verificar el incumplimiento y de acuerdo al grado impondrá una sanción de hasta el máximo de la multa permitida, para lo cual la comisión deberá de tomar en cuenta lo que establece el Art. 38° de la Ley de Protección al Consumidor.

En el caso de que el incumplimiento por parte del obligado persista, la parte que vea afectada sus derechos esta puede pedir a la Comisión el doble de la multa impuesta anteriormente el afectado puede volver a plantear este hecho a la Comisión, sancionando al proveedor pero con el doble de la multa impuesta anteriormente.

podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

Además es preciso señalar que se puede imponer un sinnúmero de sanciones hasta que el obligado cumpla con las sanciones interpuestas por la comisión.

3.6. MEDIOS PROBATORIOS

La denuncia que se presenta por mesa de partes deberá necesariamente tener sustento en pruebas contundentes destinados a avalar todas las infracciones que se le imputan al denunciado, así mismo estas pruebas deben crear certeza ante la comisión, y que efectivamente se han vulnerado los derechos de un consumidor.

Entre los medios probatorios que pueden ser ofrecidos por las partes, tenemos:

- Pericia³⁹;
- Documentos⁴⁰, son considerados como tales los escritos, impresos, fotocopias, planos, cuadros, dibujos, radiografías, cintas cinematográficas y otras reproducciones de audio y video, la telemática en general y demás objetos y bienes que recojan, contengan o representen algún hecho, una actividad humana o su resultado; y
- Inspección⁴¹.

Además existirá la posibilidad de efectuarse otras pruebas distintas a las mencionadas, claro está que estas pruebas deben crear certeza ante la comisión, ya que en merito a estas se resolverá el procedimiento.

Ahora existe la posibilidad de que sea necesaria la realización de una inspección por lo que esta deberá estar a cargo del Secretario Técnico o por el que designe la comisión, además esta inspección debe estar reflejada en un acta que lleve la firma del que la preside ya sea el Secretario técnico o el que la Comisión designe

3.7. LA CARGA DE LA PRUEBA

Conforme lo establece la normatividad se deduce que la carga de la prueba se encuentra a cargo de quien la alega, y es él, el responsable de probarlo, por lo que es el consumidor quien debe de probar que existe tales defectos en un servicio o producto, el proveedor es el encargado de probar que ese defecto del que está imputándolo el consumidor se debe a causas de naturaleza extrañas al proveedor que lo excluyen toda responsabilidad.

³⁹ Capítulo VI del Código Procesal Civil

⁴⁰ Capítulo V del Código Procesal Civil

⁴¹ Capítulo VII Código Procesal Civil

No obstante, cuando el proveedor afirma que el bien o el servicio contiene características menores a las que se alegaron dadas las circunstancias, esta carga la asume el. Pues es al proveedor a quien le compete probar que efectivamente estuvo ofreciendo condiciones menos beneficiosas a las que esperaban sus consumidores.

En conclusión podemos decir que la carga de la prueba corresponde al que se beneficia con dicha prueba, por otro lado cuando se trate de garantía implícita, corresponderá probar al proveedor la calidad idónea del producto o servicio brindado.

En referencia a lo antes mencionado hay un precedente de observancia obligatoria dictado por la Sala, donde establece que es tarea del consumidor comprobar el defecto en el producto que denuncia, y una vez comprobado el mismo, el proveedor deberá demostrar que la existencia de ese defecto no le es atribuible. *Por ejemplo⁴², hubo un caso en el que un consumidor denunció a una Financiera, toda vez que le habían entregado cuatro billetes de S/. 100 falsos; siendo que, en dicha oportunidad la Comisión declaró infundada la denuncia en tanto que el denunciante no demostró que dichos billetes hubieran provenido de la Financiera.*

Respecto a lo concerniente de la persona que afirma haber realizado un pagonos ceñimos a lo establecido por el Código Civil, la prueba del pago corresponde a quien alega haberlo efectuado⁴³.

Además de lo precisado en el mencionado precedente de observancia obligatoria, la Sala ha establecido que el acreedor al margen de acreditar haber realizado el pago; deberá también probar que el mismo lo realizó cumpliendo lo pactado con el proveedor.

En otro aspecto se deberá tener presente que en el caso que el producto o prestación vendido o contratado no sean realmente los adecuados, el proveedor se podrá liberar de toda culpa demostrando la factura o documentación que acredite la relación causa y efectode la fabricación o prestación del producto o del servicio con el defectoadvertido, será causa suficiente para no atribuirle la falla existente. Este deber de probar no está destinado a acreditar que causó el defecto, pero si lo está para poder eximir de responsabilidad al proveedor, es decir aunque no sea posibles

⁴²<http://empresarial.carpioabogados.com/index.php/es/consumidor/informacion/item/369-el-procedimiento-de-denuncia-ante-la-comision-de-proteccion-al-consumidor> 25/06/2015

⁴³ CÓDIGO CIVIL

Artículo 1229°.- La prueba del pago incumbe a quien pretende haberlo efectuado.

encontrar cuál fue el defecto o de donde nace este, el hecho es probar que este defecto no es imputable al proveedor.

Así mismo, ha quedado determinado por la Sala, que en el caso de probar la existencia de un trato discriminatorio, la carga de la prueba estará a cargo del consumidor que ve sus derechos vulnerados, en tanto que el hecho de acreditar que si existe una razón válida que justifique que el defecto no es su responsabilidad, corresponde netamente al proveedor del servicio o del bien.

En último lugar, y esto conlleva a todos los casos, hay que tener presente que la predisposición a conciliar, que se manifestara a través de invitaciones en el desarrollo de la audiencia, antes y durante el procedimiento, no puede utilizarse como un medio de prueba para asignarle responsabilidad, a no a menos que las invitaciones afirmen una aceptación y reconocimiento de cierta responsabilidad de la persona que oferta la invitación conciliar.

3.8. FORMAS DE CONCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Las formas de concluir el procedimiento ante la Comisión de Protección al Consumidor, son contenidas en una Resolución que declare la denuncia fundada, infundada o improcedente; o por conciliación entre las partes; si se tratase de un acuerdo fuera del proceso el mismo que tiene el valor de una transacción extrajudicial; desistimiento de la parte denunciante; por declaración de abandono del procedimiento; a través de un proveído que declare inadmisibile la denuncia, donde podrá pedir la devolución de los anexos y devolución de la tasa y volver a iniciar el trámite; y finalmente cuando se trate de un procedimiento iniciado de oficio, este se finaliza y se procede a archivar.⁴⁴

Cabe precisar que la Comisión tiene un plazo de ciento veinte días hábiles que se computan desde la presentación de la denuncia, a efecto de emitir pronunciamientos respecto de la denuncia.

Estando a la Resolución debidamente emitida y firmada, se deberá notificar con la misma a las partes del procedimiento, para que estas conozcan su contenido. Y de no encontrarse de acuerdo con lo resuelto estas pueden presentar el recurso correspondiente impugnando la resolución referida en del plazo señalado en la Ley, plazo que correrá desde día siguiente de la notificación.

⁴⁴RESOLUCIÓN N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI Lineamientos 2006 de la Comisión de Protección al Consumidor

El Decreto Legislativo N° 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi en su artículo 38 instituye que la apelación es el único recurso impugnativo que procede en este procedimiento, así mismo la apelación solo procederá en los siguientes casos: contra las resoluciones que ponen fin al procedimiento en primera instancia; contra las resoluciones que imponen multas y contra las resoluciones que dictan una medida cautelar.

Por ello las resoluciones que deniegan recursos de apelación no se encuentran inmersos dentro de estas categorías, pues solamente emiten pronunciamiento sobre una cuestión de trámite, que bien puede ser la verificación de ciertos requisitos que establece la ley, para conceder o negar la apelación.

Así mismo en el caso de darse la presentación de un recurso de apelación, la Comisión está en la obligación de evaluar primero, que este haya sido presentado dentro del plazo establecido, segundo, que este haya podido ser presentado por el titular o representante con las facultades vigentes, en el caso de cumplir con estos dos preceptos, la comisión emitirá una resolución en la que se concede el recurso de apelación y este es notificado a las partes, una vez notificado el expediente es elevado a la Sala de Defensa de la Competencia, quien resulta competente como última instancia administrativa para pronunciarse sobre los recursos impugnativos presentados ante la Comisión. Esta instancia deberá pronunciarse en el plazo máximo de ciento veinte días hábiles.

Si el escrito que contiene la apelación no cumple con la totalidad de los requisitos establecidos, se denegará mediante una Resolución, donde además se declarará el consentimiento de la Resolución que puso fin al procedimiento.

3.9. PODER JUDICIAL

Si bien es cierto que la Sala de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual pone fin a la vía administrativa, si alguna de las partes no se encuentra conforme con el resultado podrá recurrirse a la vía judicial entablando una demanda Contencioso Administrativa. El plazo de interposición de esta demanda contencioso administrativa es de tres meses contados desde la expedición de la Resolución en la Sala de Defensa de la Competencia.

4. TIPOS DE PROCEDIMIENTOS ANTE INDECOPI⁴⁵

<u>PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO</u> Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (ORPS) Tasa Administrativa S/ .36.00 Nuevos Soles	<u>PROCEDIMIENTO ORDINARIO</u> Comisión de Protección Consumidor (CPC) Tasa Administrativa S/ .36.00 Nuevos Soles
<u>Procedimiento:</u> • Presentación de denuncia. • Admite a trámite y corre traslado al proveedor. • Audiencia única a criterio del jefe del ORPS. • Resolución final.	<u>Procedimiento:</u> • Presentación de la denuncia. • Admite a trámite y corre traslado al proveedor. • Audiencia de conciliación. • Acuerdo: Conclusión del procedimiento. • No Acuerdo: Continúa el procedimiento. • Resolución final.
<u>Temas:</u> • Cuando el valor del producto o servicio adquirido u ofertado no supere las 3 UIT o hasta S/ .11.400 Nuevos Soles. • Por requerimiento de información. • Por métodos abusivos de cobranza. • Por demora en la entrega del producto, con independencia de la cuantía. • Por incumplimiento de medida correctiva. • Por incumplimiento de acuerdo conciliatorio. • Por incumplimiento y liquidación de costas y costos.	<u>Temas:</u> • Cuando el valor del producto o servicio adquirido u ofertado supere las 3 UIT (superior a S/ .11.400 Nuevos Soles) o sea inapreciable en dinero. • Por denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas. • Por actos de discriminación o trato diferenciado • Por servicios médicos. • Por actos que afecten intereses colectivos o difusos.

⁴⁵ Fuente: www.indecopi.gob.pe/ 24/06/2015

Liquidación de costas y costos del procedimiento.	
<u>Facultades:</u> - Imponer sanciones o multas correctivas a los proveedores. - Ordenar medidas correctivas. - Ordenar el pago de costas y costos. <u>Plazo de trámite:</u>30 días hábiles <i>*Evaluación previa al inicio del procedimiento administrativo, hasta 20 días hábiles, según Directiva N° 007-2013/DIR-COD-Indecopi.</i>	<u>Facultades:</u> - Imponer sanciones o multas coercitivas a los proveedores. - Ordenar medidas correctivas. - Ordenar el pago de costas y costos. <u>Plazo de trámite:</u>120 días hábiles

5. PRINCIPIOS DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Los principios son aquellas reglas rectoras en las que se va a basar un Código; en este caso el Código de protección y Defensa del Consumidor, que son las fuentes, de la cual se van a desprender diferentes criterios utilizados para la interpretación de los dispositivos legales contenidos en el Código materia de estudio; así como para cubrir los vacíos y/o deficiencias que pueden presentar en la práctica diaria (tal como lo establece el Artículo VIII del Título Preliminar del Código Civil) y, es así que el CPDCEstablece y regula una gama de principios⁴⁶, alguno de ellos pone énfasis en el

⁴⁶ Artículo V del Título Preliminar del Código De Protección y Defensa del Consumidor Ley 29501

Artículo V.- Principios El presente Código se sujeta a los siguientes principios: 1. Principio de Soberanía del Consumidor.- Las normas de protección al consumidor fomentan las decisiones libres e informadas de los consumidores, a fin de que con sus decisiones orienten el mercado en la mejora de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos. 2. Principio Pro Consumidor.- En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor. 3. Principio de Transparencia.- En la actuación en el mercado, los proveedores generan una plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos o servicios que ofrecen. La información brindada debe ser veraz y apropiada conforme al presente Código. 4. Principio de Corrección de la Asimetría.- Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado. 5. Principio de Buena Fe.- En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del presente Código, los consumidores, los proveedores, las

la libre elección de los consumidores., por lo que desarrollaremos cada uno de estos principios.

5.1. PRINCIPIO DE SOBERANÍA DEL CONSUMIDOR

El presente principio presenta como su precedente a la ciencia económica y se define como la libertad y el poder que gozan los consumidores en un mercado libre, ya que ellos son los que adquieren los bienes y servicios sin obligación alguna, eligiendo al momento de realizar la compra o abstenerse de realizarla, establecer en que calidad y cantidad de bienes y servicios son las que deberán ser producidas en las empresas.

Conocer así mismo los bienes que tienen ventaja en diversos aspectos frente a otros. Esta definición realizada por Ludwig Von Mises de nacionalidad austríaca, quien uso para definir una metáfora respecto a la soberanía política, expresó que “el consumidor es quien toma las decisiones en el mercado así como el votante”⁴⁷. Esta noción fue muy observada negativamente pues la denominada soberanía podría ser adecuada solo en el marco de un mercado ideal; no obstante esto es posible ya que siempre se presentan fallas en los mercados, al margen de presentarse en muchos casos monopolios y el aumento cada vez mayor del marketing, la publicidad y diversas cosas que influyen al momento en que un consumidor elige⁴⁸.

Esto quiere decir que los consumidores no tienen una libertad completa ya que existen algunos factores que logran influir al momento de tomar sus decisiones. No obstante, es evidente de las facultades que gozan los consumidores, ya que con sus selecciones, decisiones, gustos y preferencias logran orientar y en otros casos dirigir las cantidades y calidades de la producción y el mercado, claro que es evidente que se deben corregir las imperfecciones existentes en el mercado y eliminar de manera

asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes. Al evaluar la conducta del consumidor se analizan las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular. 6. Principio de Protección Mínima.- El presente Código contiene las normas de mínima protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor. 7. Principio Pro Asociativo.- El Estado facilita la actuación de las asociaciones de consumidores o usuarios en un marco de actuación responsable y con sujeción a lo previsto en el presente Código. 8. Principio de Primacía de la Realidad. - En la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas, se consideran las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados en la relación de consumo no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que la expresa.

⁴⁷ Murphy, Robert P.: “The Rothbardian Critique of Consumer Sovereignty”. En: <http://mises.org/daily/1379>.

⁴⁸ Diccionario de Economía y Finanzas: [http://www.eumed.net/cursecon/dic/S.htm#soberanía_ del consumidor](http://www.eumed.net/cursecon/dic/S.htm#soberanía_del_consumidor).

progresiva aquellos que vulneren sus legítimos intereses. En esteesentido es que el CPDCenfatiza el aspecto favorable de este principio, ya que considera imprescindible la elección libre del consumidor al hacer uso de un bien o servicio pues es con estas decisiones con lo que se logra encaminar como debe orientarse el mercado y que puedan mejorase las condiciones en que se expiden los productos y servicios ofrecidos; sin dejar de reconocer los principios pro consumidor y corrección de asimetría y así poder corregir las circunstancias de inestabilidad y diversas praxis que afecten sus legítimos intereses.

5.2. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

Por medio de este principio que regula legalmente los establecidos en la Sentencia del Tribunal Constitucional del Expediente N° 3315-2004-AA/TC⁴⁹: el principio de transparencia propiamente dicho, que consiste en que los proveedores deber facilitar a los consumidores la información que se requiera sobre los bienes y prestaciones que ofrecen; abarca también el principio de veracidad, que no quiere decir otra cosa que la información brindada por los proveedores o prestadores de bienes o servicios obedezcan a la realidad y sean veraces en su totalidad. EL principio en mención tiene estrecha relación con uno de los objetivos principales del CPDC que es reducir la asimetría informativa y con el derecho a la información de los consumidores que a su vez es obligación de los proveedores de brindarla en todo momento. Este principio contiene diversas expresiones que se encuentran a lo largo del CPDC, como lo es brindar la información general, exigiéndose que la misma deberá ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada y oportuna y fácilmente accesible y en idioma castellano (artículo 2°); o en lo que respecta a la protección del consumidor contra la publicidad falsa o engañosa (artículo 13°); o cuando se trata de la publicidad en las promociones, para que las restricciones sean adecuadamente informadas y los consumidores sepan su existencia (artículo 14°); o en la información en los alimentos para que reflejen su verdadera naturaleza (artículo 32°), o la información mínima que se debe brindar en materia de contratos (artículo 47°); o la información sobre los productos y servicios financieros, para que se informe la tasa final que incluya todos

⁴⁹ El fundamento 9 literal e) del Expediente N° 3315-2004-AA/TC;

El principio de transparencia

Dicho postulado o proposición plantea que el Estado asegure que los proveedores generen una plena accesibilidad de información a los consumidores y usuarios, acerca de los productos y servicios que les ofertan.

los conceptos, sea en los servicios financieros activos (TCEA) pasivos (TREA) (artículo 82º)⁵⁰.

5.3. PRINCIPIO PRO CONSUMIDOR

A este principio también se suele llamar “pro consumatore”. Se presenta como una expresión del principio de protección al consumidor siendo el ente rector de la política social y económica del Estado, en el sentido de que los poderes públicos del estado deberán siempre emplear una acción tuitiva a favor de los consumidores.

En la Sentencia del Tribunal Constitucional del Expediente N° 3315-2004-AA⁵¹ se resaltó que el principio pro consumidor, respecto a la acción tuitiva que realiza el Estado en favor de los consumidores, y el principio in dubio pro consumidor que expresa que en caso de duda insalvable al momento de interpretarse las normas legales se deberá hacer siempre en beneficio del consumidor, aunque reconoció a éste como una proyección de aquel principio. En el CPDC se considera que el principio *in dubio pro consumidor* es una manifestación del principio pro consumidor, porque este último está dotado de un mayor alcance pues expresa que los poderes públicos deberán tener una acción tuitiva a favor de los consumidores en cualquier campo de su actuación. Así mismo la interpretación favorable al consumidor en caso de duda o indubio pro consumidor, que se regula en el CPDC⁵² se puede expresar en dos manifestaciones: i) cuando se presente una duda insalvable dentro de las reglas con carácter general, se deberá interpretar en forma más favorable al consumidor; y ii) cuando la duda se suscite en los alcances de los contratos por adhesión o con cláusulas generales de contratación, donde el consumidor-usuario no ha podido intervenir en la confección de las cláusulas, estos contratos deberán interpretarse en sentido más favorable al consumidor, y esto se interpreta no solo en base al principio pro consumidor, sino haciendo uso también del criterio de interpretación “contra

⁵⁰Código de protección y Defensa del Consumidor Ley 29571

⁵¹El fundamento 9 literal a) del Expediente N° 3315-2004-AA/TC;

El principio pro consumidor

Dicho postulado o proposición plantea la acción tuitiva del Estado a favor de los consumidores y usuarios en razón de las objetivables desventajas y asimetrías fácticas que surgen en sus relaciones jurídicas con los proveedores de productos y servicios.

⁵² Inciso 2 del Artículo V del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor; 2. Principio Pro Consumidor.- En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor

stipulatorem”⁵³, es decir, que en caso de que exista duda; ésta perjudicará a quien redactó las cláusulas del contrato.

5.4. PRINCIPIO DE CORRECCIÓN DE LA ASIMETRÍA

Este principio ve sus inicios al encontrar un contexto asimétrico entre el proveedor y el consumidor pero que no se encuentra solamente en el sentido informativo, sino también que se pueden presentar una asimetría de carácter contractual o en cualquier otra situación relevante. Considerando esto debido a las malas prácticas que afectan a los consumidores; que desencadenan en una situación de desequilibrio del consumidor, ya sea en el recibo de información, la falta de poder de negociación en algunas relaciones contractuales (contratos por adhesión), o en otras circunstancias que resulten relevantes, como sería la existencia de situaciones generadas por los riesgos de los productos o servicios, o alguna situación en la cual los consumidores resulten ser los más vulnerables. Más aún si tenemos en consideración que el derecho del consumo tiene como función principal brindar un equilibrio jurídico para corregir las prácticas maliciosas que se ven en las situaciones de la vida cotidiana. Tal como lo expresaba el profesor Guido Alpa (2004) quien nos brindaba una idea de lo que es un consumidor que véalas situaciones relativas a la edad, al género y otras situaciones que nos condicionan socialmente así como a las economías de los consumidores⁵⁴ y el CPDC reconoce la existencia de mayor vulnerabilidad del consumidor⁵⁵ poniendo especial atención cuando se trate de cautelar a los niños, madres gestantes, adultos mayores, personas con discapacidad, así como aquellas que se encuentren en zonas rurales o de extrema pobreza. Respecto al aspecto contractual, este principio de corrección de la asimetría tiene manifestación a través de su rol de prevención procurando la eliminación de las cláusulas abusivas de los contratos por adhesión o con cláusulas generales de contratación. El artículo 48° del CPDC⁵⁶ establece requisitos que este tipo de contratos deberán cumplir y no solo nos

⁵³ Artículo 1401 del Código Civil

⁵⁴ Alpa, Guido (2004): “Derecho del Consumidor” Gaceta Jurídica. Traducción de Juan Espinoza Espinoza, p. 45

⁵⁵ Inciso 4. Del Artículo VI del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor.- El Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza

⁵⁶ “Artículo 48°.- Requisitos de las cláusulas contenidas en un contrato de consumo por adhesión En los contratos de consumo celebrados por adhesión o con cláusulas generales de contratación, debe cumplirse con los siguientes requisitos:

referimos a los aspectos de transparencia ya detallados, sino también que la redacción de los contratos sean redactados con claridad y sencillez, y por supuesto la facultad de tener accesibilidad y legibilidad sobre estos contratos, incluyendo su contenido en el que debe de existir la buena fe y un equilibrio ineludible tanto en los derechos y en las obligaciones de ambas partes, que ineludiblemente excluye la utilización de cláusulas abusivas. Contrario a lo expresado en el artículo 1398° del Código Civil⁵⁷ y del Anexo Sexto del TUO de la LPC⁵⁸ que enumeran una cantidad de cláusulas abusivas, el artículo 49° del CPDC contiene una definición las mismas que permite reconocer que situaciones y acciones se contemplan dentro de este concepto.

5.5. PRINCIPIO DE BUENA FÉ

Este principio se ha tomado de la legislación Civil y está referido especialmente a la buena fe objetiva, y nos referimos a aquella que consiste en la confianza y lealtad que debe existir entre las partes. El CPDC exige que los consumidores, proveedores, asociaciones de consumidores y sus representantes que realicen sus actos teniendo en consideración la buena fe, la misma que deberá estar presente no solamente dentro de un proceso, incluso deberá apreciarse fuera de él, cuando las partes llevan a cabo relaciones contractuales. O sea, nos encontramos ante una pauta expresada tanto sustancial como procesal. Al definir al consumidor no sería posible establecer un estándar del mismo, ya que consumidor es aquél que se encuentra dentro del concepto que la ley ha designado, por lo que, lo que se denomina consumidor final. Poder analizar si las partes actuaron conforme al principio de buena fe, al momento de resolver la causa en consulta, se deberá tener en cuenta otras circunstancias que resalten de la misma; tales como las características con las que cuenta la contratación (contratos por adhesión), el estado de vulnerabilidad en que se encuentra sujeto el

a. Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, debe hacerse referencia expresa en el documento contractual.

b. Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo del contenido del contrato antes de su suscripción.

c. Buena fe y equilibrio necesario en los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.

Lo dispuesto en el presente artículo resulta de aplicación a los contratos celebrados en base a cláusulas generales de contratación, se encuentren o no sometidas a aprobación administrativa”.

⁵⁷Artículo 1398° del Código Civil.- En los contratos concertados por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no son válidas las estipulaciones que establezcan en favor de quien las ha redactado, exoneraciones o limitaciones de responsabilidad, facultades de suspender la ejecución del contrato, de resolver injustificadamente los efectos del contrato; de prohibir a la otra parte el derecho de oponer medios de defensa o a prorrogar o renovar tácitamente el contrato y, en general, todas aquellas estipulaciones que a juicio del juez sean vejatorias

⁵⁸ Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor, aprobado por Decreto Supremo Nº 006-2009-PCM.

consumidor y otras circunstancias relevantes que se pudieran apreciar; siguiendo lo dispuesto en el artículo 197⁵⁹ del Código Procesal Civil que establece la obligación de valorar todos los medios probatorios.

5.6. PRINCIPIO DE PROTECCIÓN MÍNIMA

El principio de protección máxima ha sido tomado de la legislación europea. La Comunidad Europea se planteaba la problemática de integrarse con las legislaciones diferentes. Tal es el caso que en el tema de consumo cada país tenía una regulación diferente, es como surge la pregunta ¿cómo armonizarlas? Problema que se repetía en los estados donde sus regiones tenían autonomía legislativa, por ejemplo España donde las comunidades autónomas podían tomar decisiones en materia de consumo.

Para solucionar el tema de la legislación dispersa, sea a nivel comunitario o internamente, se estableció el principio de protección mínima es decir como un estándar mínimo de protección⁶⁰, el mismo que sirve como parámetro del cual no se puede dar un nivel de protección menor, pero por encima de este sí se permite establecer un nivel de protección mayor. La Unión Europea, hizo un amplio uso de la figura de las directivas, las cuales se entienden como normas de armonización mínima que los Estados deberían incorporar (transposición) para lograr el fin deseado, permitiéndoles a los consumidores elegir la forma y los medios (artículo 249 del Tratado de la Comunidad Europea) competentes que puedan otorgar un nivel de protección mayor dentro del marco de sus atribuciones.

5.7. PRINCIPIO PRO ASOCIATIVO

Este principio se había incorporado gracias a la Sentencia del Tribunal Constitucional del Expediente N° 3315-2004-AA⁶¹ y en el Anteproyecto de Código de Consumo de la Comisión Gutiérrez (artículo 5.2). El CPDC indica que el Estado facilita la actuación de las asociaciones de consumidores y usuarios, hace la atinencia de que es en el marco de una actuación responsable sujeto a los límites establecidos en el

⁵⁹ Artículo 197° del Código Procesal Civil.- Las pruebas en realidad están mezcladas formando una secuencia integral, un todo; debiendo ser la preocupación del Juez reconstruir, en base a los medios probatorios, los hechos que dan origen al conflicto; ninguna prueba deberá ser tomada en forma aislada, tampoco en forma exclusiva, sino en su conjunto; dado que sólo teniendo una visión integral de los medios probatorios se puede sacar conclusiones en busca de la verdad, que es el fin del proceso.

⁶⁰ Guillén Caramés, Javier (2002) p. 213.

⁶¹ El fundamento 9 literal h) del Expediente N° 3315-2004-AA/TC;

El principio pro asociativo

Dicho postulado o proposición plantea que se facilite la creación y actuación de asociaciones de consumidores o usuarios, a efectos de que estos puedan defender corporativamente sus intereses

mencionado Código. A efecto de que sea más factible la actuación de dichas asociaciones se incorporó lo dispuesto en la Ley N° 27846, en lo concerniente a que pueden presentar denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y los demás órganos funcionales del INDECOPI en defendiendo intereses difusos y colectivos de los consumidores, y que se añada también denuncias ante los organismos reguladores de los servicios públicos en la defensa de estos intereses (artículo 129°). Del mismo modo, pueden celebrar convenios de cooperación institucional con el INDECOPI y con los organismos reguladores de los servicios públicos para recibir un porcentaje no mayor del 50% de las multas en los procesos promovidos por ellas (artículo 156°). Así mismo se facilita la actuación de estas asociaciones, pero a pesar del ello el Código exige que sea se realice con una actuación responsable, para lo cual ha establecido una serie de prohibiciones por razones de independencia y transparencia (artículo 154°), de requisitos para su reconocimiento y registro (artículo 155°), y un régimen de responsabilidad civil de ellas o de sus representantes legales por denuncia maliciosa contra los proveedores o por daño causado a los consumidores por el mal accionar de ellas (artículo 158°).

5.8. PRINCIPIO DE PRIMACÍA DE LA REALIDAD

Este principio ya se encontraba contemplado en el Anexo Duodécimo del TUO de la LPC y tiene como fuente al derecho laboral o al derecho tributario⁶²

Está referido a que en las relaciones contractuales de adquisición de bienes o servicios, se considerará su verdadera naturaleza económica, independientemente de la forma en que se hayan celebrado los actos jurídicos. Es decir, la autoridad puede tomar en consideración el verdadero propósito que preceden a los actos jurídicos o contratos celebrados.

6. DERECHOS FUNDAMENTALES DEL CONSUMIDOR

Al hablar de los derechos del consumidor podemos señalar que el reconocimiento hecho se basa en una realidad que se caracterizaba por ser un modelo de economía de mercado.

Su manifestación más remotase encuentra en los Estados Unidos de Norteamérica con la famosa declaración de los derechos del consumidor que fue realizada por el entonces Presidente Kennedy en 1962

⁶²Artículo VIII del Código Tributario.

Actualmente la protección del consumidor a nivel constitucional se enmarca en lo que nuestra Carta Magna reconoce como “economía social de mercado” (Artículo 58°, Título III, Del Régimen Económico); Garantiza iniciativa privada libre y se le reconoce al Estado un rol subsidiario; asimismo, las libertades de trabajo, empresa, comercio e industria (Artículo 59°); se reconoce el pluralismo económico, la coexistencia de diversas formas de propiedad y empresa y la actividad empresarial subsidiaria del Estado (Artículo 60°); se protege la libre competencia (Artículo 61°); la libertad de contratar (Artículo 62°); y se reconoce la “defensa de los consumidores y usuarios” (Artículo 65°).⁶³

Derechos de los consumidores⁶⁴

- a. Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.
- b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
- c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.
- d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
- e. Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.
- f. Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta.

⁶³ Constitución Política del Perú, Título III Del Régimen Económico

⁶⁴ Código de Protección y Defensa del Consumidor, Artículo 1

- g. A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes.
- h. Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita.
- i. Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia.
- j. Derecho a asociarse con el fin de proteger sus derechos e intereses de manera colectiva en el marco de las relaciones de consumo.
- k. Derecho al pago anticipado o prepago de los saldos en toda operación de crédito, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar. Código de Protección y Defensa del Consumidor

La enumeración de los derechos establecidos no excluye los demás que este Código garantiza ni los reconocidos en leyes especiales.

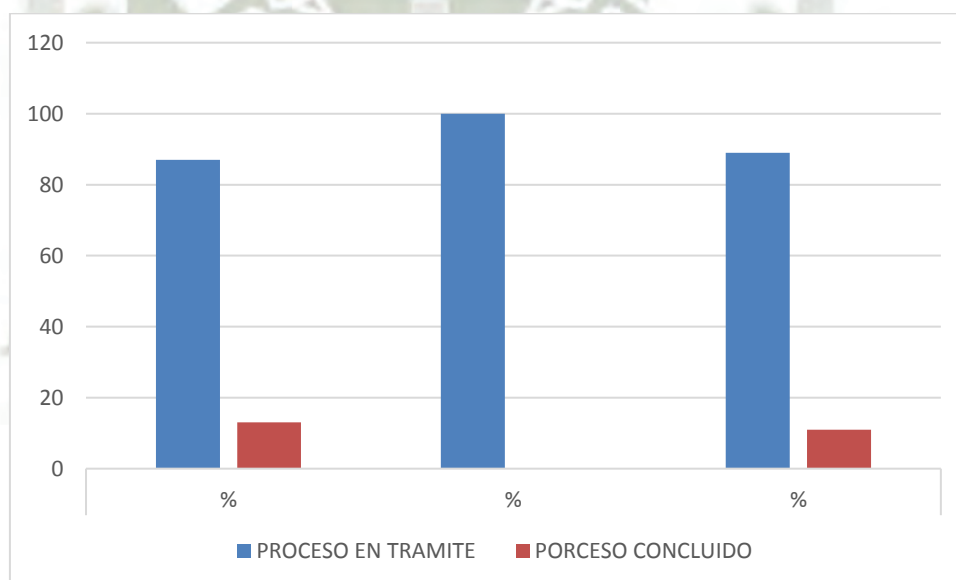
Es nula la renuncia a los derechos reconocidos por la presente norma, siendo nulo todo pacto en contrario.

III. RESULTADOS ESTADÍSTICOS

1. QUEJAS ANTE EL COLEGIO DE NOTARIOS

CUADRO N° 1
ESTADO DE LAS QUEJAS

ESTADO	AÑO				TOTAL	
	2014		2015			
	F	%	F	%	F	%
PROCESO EN TRÁMITE	13	87	4	100	17	89
PROCESO CONCLUÍDO	2	13	0	0	2	11
TOTAL	15	100	4	100	19	100



FUENTE: Elaboración propia

El presente cuadro refleja las cifras de las quejas interpuestas ante el Colegio de Notarios que se han presentado en los periodos comprendidos entre 2014 y 2015, en el cual podemos apreciar que en el año 2014 hay un total de 15 quejas, de las cuales solo dos han concluido, mientras que las restantes se encuentran en trámite hasta la fecha, cifra que llama la atención, ya que son quejas que al lapso de un (01) año no han sido resueltas, y no han satisfecho la perspectiva que tenían los usuarios al momento de presentar sus quejas, por lo que podemos determinar que los procesos que tiene a su cargo el Tribunal de Honor son llevados de manera muy lenta, cuando en lo posible se deberían resolver con celeridad y eficacia puesto que se trata de un

posible agravio por parte del Notario o sus dependientes hacia el ciudadano que requiere un servicio notarial.

Así mismo se aprecia una inobservancia de la Ley del Notariado que conforme al Art. 151 y 152 del DL. 1049 Ley del Notariado, establece que el tribunal de honor tiene 20 días hábiles para determinar si hay lugar para abrir proceso disciplinario, y en el caso de abrirse el mencionado, este se desarrollará en un plazo de 90 días hábiles.

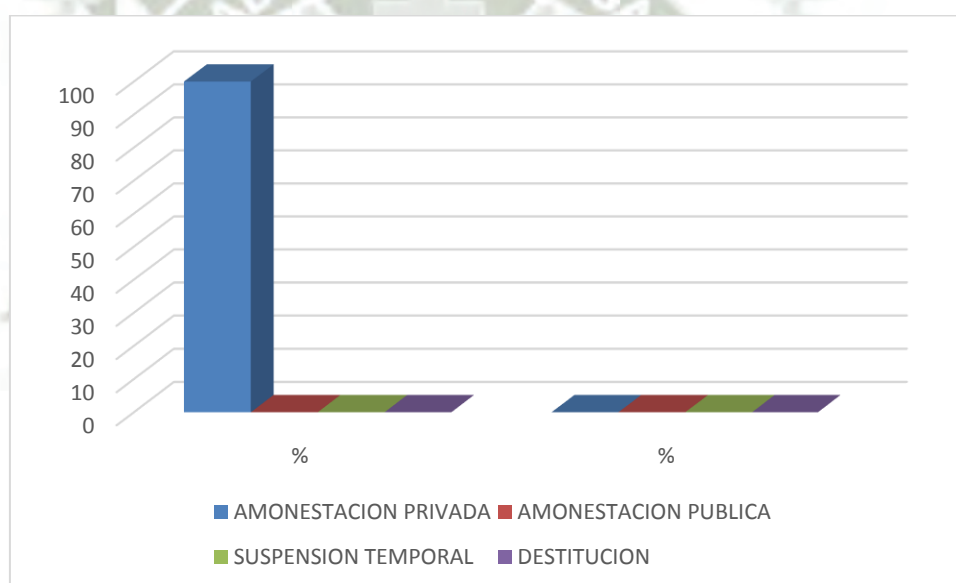
Es decir que en un proceso de Queja presentada ante el Tribunal de Honor, el plazo máximo para resolver sería 110 días hábiles; por lo que se entiende que en el peor de los casos el procedimiento de queja debería durar cuanto máximo seis meses calendarios.

Que es lo que sucede con los usuarios que muchas veces tienen que esperar más de un año para poder obtener un resultado de su queja, generando pérdida de tiempo en ir a indagar el estado de su proceso, muchas veces quitándoles la voluntad de seguir con el mismo.

Una de las situaciones que contribuye en la demora de los plazos es no hay un organismo que vigile el cumplimiento de los mismos por el Tribunal de Honor; por lo que sus miembros al ser Notarios también priorizan sus labores notariales, y relegan sus funciones asignadas como miembros del Tribunal de Honor.

CUADRO N° 2
TIPOS DE SANCIÓN, QUE IMPONE EL COLEGIO DE NOTARIOS

TIPOS DE SANCIÓN	2014		2015	
	F	%	F	%
AMONESTACIÓN PRIVADA	2	2	0	0
AMONESTACIÓN PÚBLICA	0	0	0	0
SUSPENSIÓN TEMPORAL	0	0	0	0
DESTITUCIÓN	0	0	0	0
TOTAL	2	100	0	0



FUENTE: Elaboración propia

El presente cuadro refleja que de los procesos concluidos ninguno se ha desencadenado en algún tipo de sanción que no sea amonestación privada, esto porque según el Tribunal de Honor, ninguna de las quejas interpuestas ante el Colegio de Notarios ameritan sean procesadas, en su mayoría, y de las pocas que siguen el curso del proceso ninguna desencadena en suspensión temporal o destitución, conforme otras sanciones que establece el Art. 150 del DL. 1049 Ley de Notariado

Es decir al margen de que el usuario ha tenido que esperar por lo menos un año para que el Tribunal de Honor emita un pronunciamiento, la sanción no es la esperada, ya que la amonestación privada no repara en nada el daño o perjuicio que generó que el usuario recurra al Colegio de Notarios a presentar su queja contra un Notario.

Además se evidencia la falta de regulación legal en el aspecto del resarcimiento del daño al usuario que ha presentado su queja y ha esperado un año, no ve un efecto positivo que justifique el tiempo invertido para la obtención del resultado, que si bien es de amonestación, no es proporcional al daño causado.

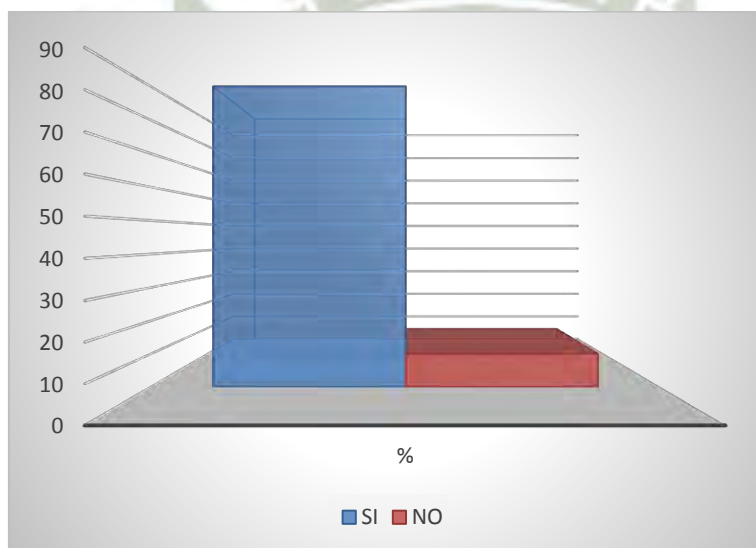


2. CALIDAD DEL SERVICIO NOTARIAL

CUADRO N°3
¿Conoce cuáles son las funciones del Notario?

ALTERNATIVA	F	%
SI	45	90
NO	5	10
TOTAL	50	100

FUENTE: Elaboración propia.



Las encuestas se han desarrollado en la ciudad de Arequipa, y han sido dirigidas al público usuario principalmente a Abogados quienes por la naturaleza de su profesión son los que más hacen uso de este servicio.

Como se evidencia de los resultados de las encuestas de un total 50 encuestados un 90% conoce las funciones del notario y saben cuáles son sus obligaciones y cuáles son sus derechos como usuarios del servicio que requieren.

Al ser Abogados los encuestados es natural que conozcan las funciones de los Notarios puesto que son sus principales usuarios, quienes se apersonan

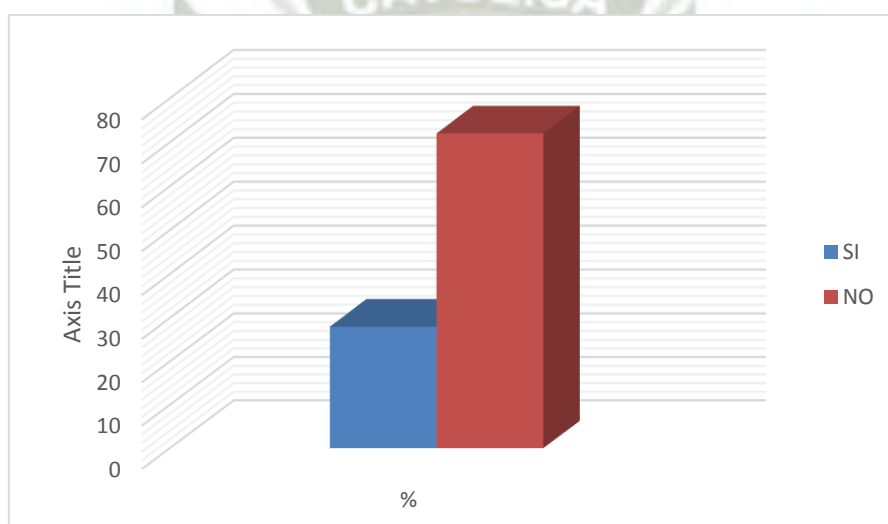
diariamente a requerir los servicios del Notario.

A la margen de ello, dada la naturaleza de los servicios que prestan en un Oficio Notarial, la mayoría de ciudadanos tiene por lo menos un conocimiento básico de las atribuciones y funciones que llevan a cabo los Notarios.



CUADRO N°4
AMBIENTES DE LA NOTARIA SON LOS ADECUADOS

ALTERNATIVA	F	%
SI	14	28
NO	36	72
TOTAL	50	100

FUENTE: Elaboración propia.


Se aprecia de los resultados en esta encuesta, la misma que ha sido dirigida a los abogados usuarios, quienes a diario han evidenciado la incomodidad diaria de realizar sus trámites en las diversas Notarias desde un trámite sencillo como es legalizar una copia o una firma hasta hacer el uso de un servicio notarial como lo es elevar una Minuta a Escritura Pública o realizar un procedimiento no contencioso.

La incomodidad se presenta debido a que la mayoría de las oficinas Notariales, no cuentan con una infraestructura adecuada al tipo de servicio que van a brindar y el número de personas que van a hacer uso del mismo; ya que no son aptas para atender el aforo de gente que asiste diariamente a realizar sus trámites.

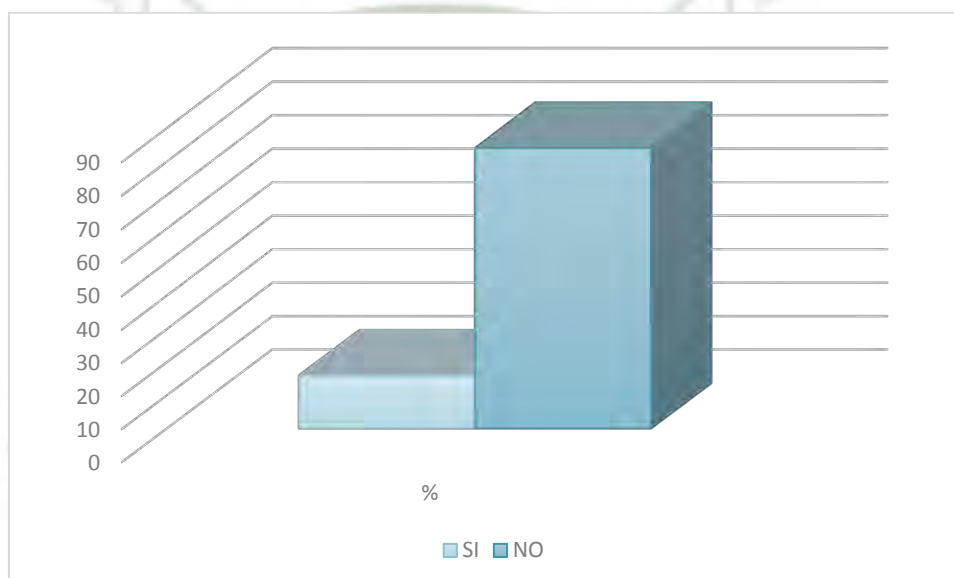
Las incomodidades son generadas básicamente porque no hay espacio para transitar libremente; no existen los suficientes asientos para esperar la entrega de documentos que allí se realizan; esto generado porque los espacios son muy reducidos y la cantidad de usuarios es mayor a la capacidad del ambiente.

Es así que es muy probable que en caso de algún desastre natural la salida y evacuación de los usuarios se haga dificultosa, lo que podría generar algún tipo de percance y/o accidente en sus instalaciones.



CUADRO N°5
EXISTE UNA ADECUADA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE LA NOTARIA

ALTERNATIVA	F	%
SI	8	16
NO	42	84
TOTAL	50	100



FUENTE: Elaboración propia.

El presente cuadro lleva estrecha relación con el cuadro N°4 es por ello que sus resultados son muy similares; esto es perfectamente lógico ya que si hablamos de que los ambientes de las oficinas notariales no son los adecuados para brindar un servicio de calidad, entonces se entiende que el personal de la notaria tampoco encuentra la comodidad de desarrollar sus labores como debería frente a los usuarios, ya que un empleado al momento de desempeñar sus funciones tiene que hacerlo con los medios que tiene a su alcance, y si estos no son suficientes; por lo que no podrán realizarlas de manera eficiente; así mismo es evidente que cuando la demanda es bastante y la Notaría no cuenta con el personal requerido para atenderla; el personal

existente no se da el abasto necesario para desarrollar bien su labor lo que podría generar un cuadro de estrés en estas personas y reflejarse en mal humor o mala atención a los usuarios que asisten diariamente a realizar trámites notariales; es evidente que sería muy distinto el panorama si el trabajador se siente a gusto en el ambiente en el que se desenvuelve.

Y en efecto en muchas Oficinas notariales se aprecia que no existe una atención amable y cordial y en ocasiones puede llegar a ser hostil; lo cual genera los conflictos entre el trabajador y el usuario, que posteriormente puede llegar a la queja primero ante el Notario y de no encontrar una solución, ante el Colegio de Notarios, en contra del Notario.

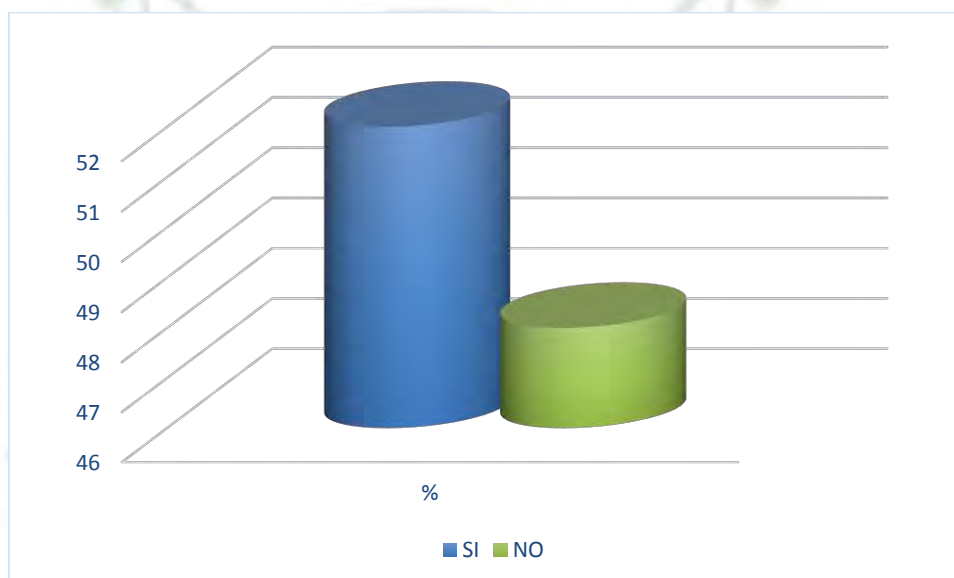


CUADRO N°6

¿CONOCE AL NOTARIO?

ALTERNATIVA	F	%
SI	26	52
NO	24	48
TOTAL	50	100

FUENTE: Elaboración propia.



La pregunta está estrechamente relacionada a los principios de la Función Notarial; puesto que entre las funciones que desempeña el notario está la de dar "dar fe a los actos", ésta es una función personalísima; pero en la práctica cotidiana se aprecia que entrevistarse con el Notario es casi imposible ya sea porque el Notario no se encuentra, ya sea porque pidió licencia o se encuentra realizando una diligencia, por lo que es complicado despejar las dudas que se tiene sobre los documentos que se van a suscribir en Oficio Notarial deben ser absueltas solo por el asistente notarial siendo algunas veces éstas absoluciones deficientes, incluso encontrándose el Notario en su Oficina, son los asistentes los que vendrían a realizar la función del Notario al "dar fe de los actos" ya que es generalmente ante ellos, salvo excepciones, ante quienes se

suscribe los Instrumentos Públicos, o son ellos los que verifican la autenticidad de las copias o firmas a legalizar; relegando al Notario la mera función de firmar los documentos que han sido enteramente redactados o verificados por el dependiente de la Notaria.

Lo dicho anteriormente acredita que en la praxis la naturaleza del Notario se ve desvirtuada al no cumplir su función principal, el cual es dar fé de los actos.



CUADRO N°7
CUANTAS HORAS DEBE PERMANECER EL NOTARIO EN SU DESPACHO NOTARIAL

ALTERNATIVA	F	%
SÍ (CORRECTO)	18	36
SÍ (INCORRECTO)	26	52
NO	6	12
TOTAL	50	100

FUENTE: Elaboración propia.


Muchos de nosotros acudimos a la oficina Notarial con la idea de encontrar al Notario que de fé al acto que requerimos, pero en la mayoría de los casos no es posible y esto sucede porque generalmente el notario no se encuentra, y no procedemos realizar nuestro reclamo por que desconocemos cuanto tiempo como mínimo debe permanecer el notario en su oficio notarial.

De conformidad con el Artículo 16 de la Ley del Notariado (Decreto Legislativo 1049) entre sus obligaciones aparece en los literales A) y B) que El notario está obligado a abrir su oficina en el distrito en el que ha sido localizado y mantener

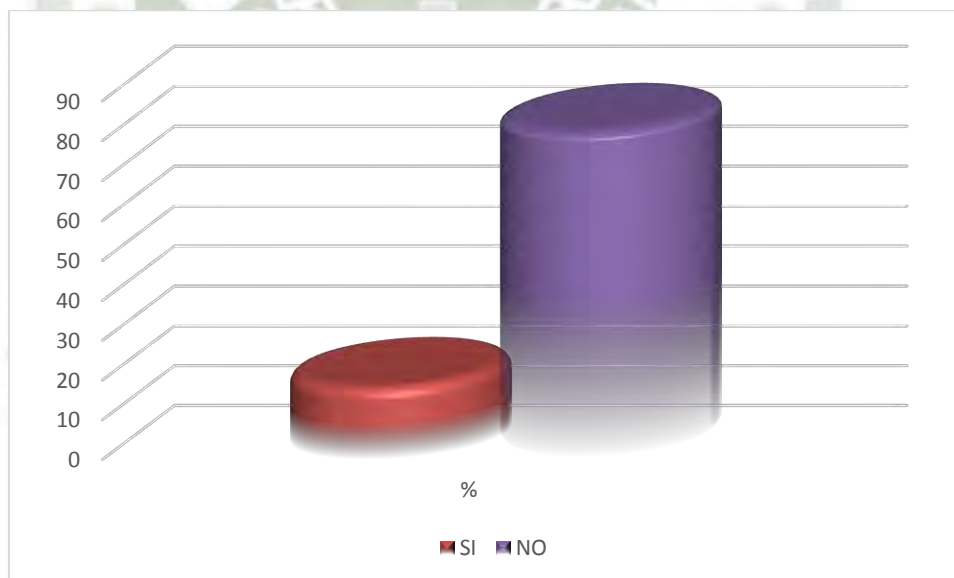
la atención al público no menos de siete horas diarias de lunes a viernes; y debe asistir a su oficina, observando el horario señalado, salvo que por razón de su función tenga que cumplirla fuera de ella; es decir salvo diligencias a las que esté autorizado realizar fuera del local Notarial; por lo que el Notario debería permanecer cuando menos seis horas diarias en su Oficio Notarial.

Pero en la realidad esto no es así, ya que en reiteradas ocasiones al realizar un trámite sencillo como lo es legalizar una copia o una firma, nos damos con la sorpresa de que el Notario no se encuentra, motivo por el cual el usuario debe esperar alrededor de dos horas a mas, para obtener su documento; éstas situaciones son más frecuentes en las primeras horas de atención.



CUADRO N°8
EXISTENCIA DE VENTANILLAS PREFERENCIALES EN LAS NOTARIAS

ALTERNATIVA	F	%
SÍ	9	18
NO	41	82
TOTAL	50	100

FUENTE: Elaboración propia.


El presente cuadro muestra una falla grave visible que se comete en cuanto a la distribución de áreas de las oficinas notariales de la Ciudad de Arequipa, ya que de las 31 notarias establecidas en Arequipa 19 notarias de la Ciudad y 12 en provincias, son pocas las que cuentan con una ventanilla preferencial y es la misma falta de espacio la que impide el funcionamiento de ésta, no existe la atención preferencial que debería de darse a una persona discapacitada, madre gestante, adulto mayor, y que deberían ser ellos los mejores y primeros en ser atendidos, cuando en la práctica resultan siendo los últimos en acceder a un servicio Notarial; debido a que no pueden encontrarse mucho tiempo de pie y la demora en la atención les genera cansancio.

Aquí también se evidencia la falta de formación a la ciudadanía de dar preferencia a las personas que requieren atención preferencial, siendo ellos los primeros en hacerse atender muchas veces habiendo llegado últimos.

De otro lado de conformidad con el Artículo 1 de la Ley 27408 modificada por la Ley 28683; se ha establecido que en los lugares donde se presta atención al público las mujeres gestantes, las niñas, niños, los adultos mayores y con discapacidad deben ser atendidas y atendidos preferentemente; así mismo los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deben implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado de las mismas. Esta es una grave trasgresión a una norma legal pues la mayoría de Notarias no cumple con implementar una ventanilla de atención que exclusivamente atienda a las personas amparadas por la mencionada y tampoco se le da preferencia a su atención sobre los demás usuarios conociendo la naturaleza de sus condiciones.

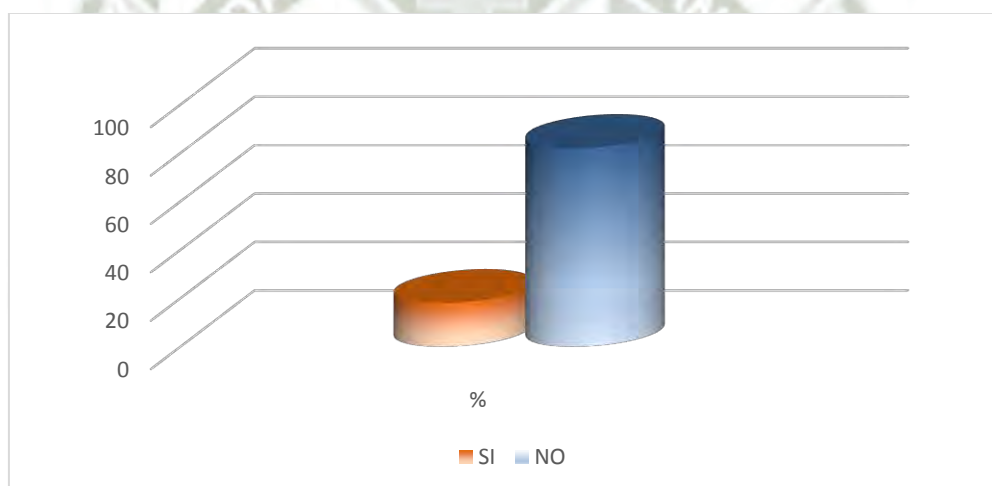


CUADRO N°9

**SE ENCUENTRA DE ACUERDO CON EL TIEMPO QUE ESPERA PARA
ADQUIRIR UN SERVICIO NOTARIAL**

ALTERNATIVA	F	%
SÍ	9	18
NO	41	82
TOTAL	50	100

FUENTE: Elaboración propia.



Al realizar un trámite, el usuario espera que éste sea eficiente y rápido; pero en la mayoría de notarías no es así por diversos motivos, sea porque el Notario no se encuentra y los documentos no pueden ser firmados hasta su llegada; la existencia de escaso personal, algunos de los cuales no están debidamente capacitados; la extrema cantidad de usuarios que hacen uso del servicio.

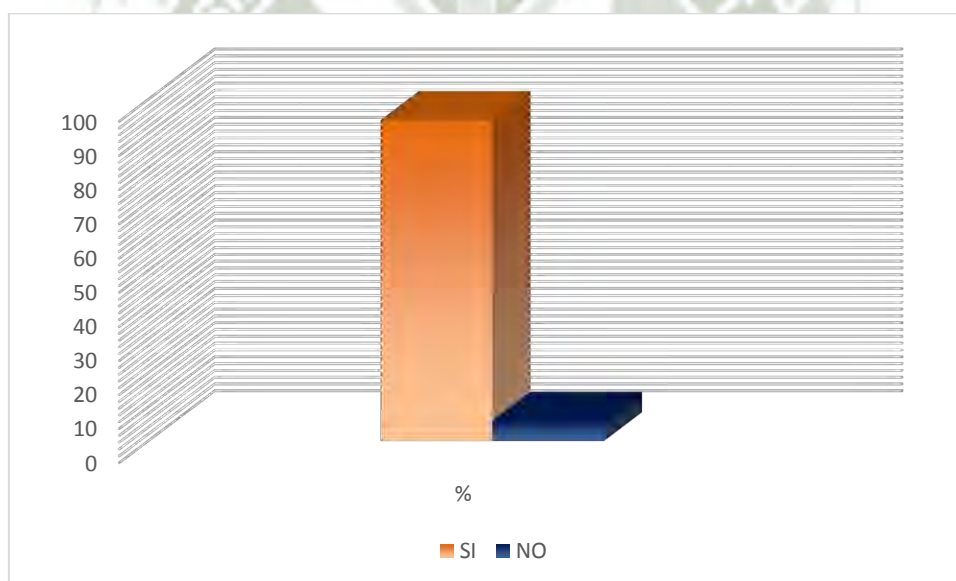
Es decir son muchos los factores que ocasionan una pérdida de tiempo para cada usuario, el que tiene la esperanza de aprovechar su día en realizar otras actividades y debe permanecer horas en espera.

CUADRO N°10

LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL NOTARIO SON ELEVADOS

ALTERNATIVA	F	%
SÍ	47	94
NO	3	6
TOTAL	50	100

FUENTE: Elaboración propia.



Este es quizás el tema más controversial que existe hoy en día en el Perú ya que no se ha establecido una tarifa fija para estandarizar los costos de los servicios notariales, es decir no hay una ley, o norma que establezca los máximos y mínimos que un Oficio Notarial puede establecer a sus tarifas para los diversos servicios que ofrece; por lo que los mismos se rigen con la demanda del mercado, estos no tienen un tope mínimo ni máximo, simplemente son los que el Notario establezca, muchas veces perjudicando la economía del usuario.

En este aspecto se puede apreciar un abuso por parte de algunos Notarios que establecen tarifas muy altas nada proporcionales con el servicio brindado, motivo por el cual los Notarios en general son mal vistos por la sociedad; estos casos se agravan en las provincias donde solo existe un Notario y el trámite solo puede realizarse allí, existe un aprovechamiento excesivo al incrementar exponencialmente el precio del servicio, ya que saben que el usuario lo pagará de todos modos.

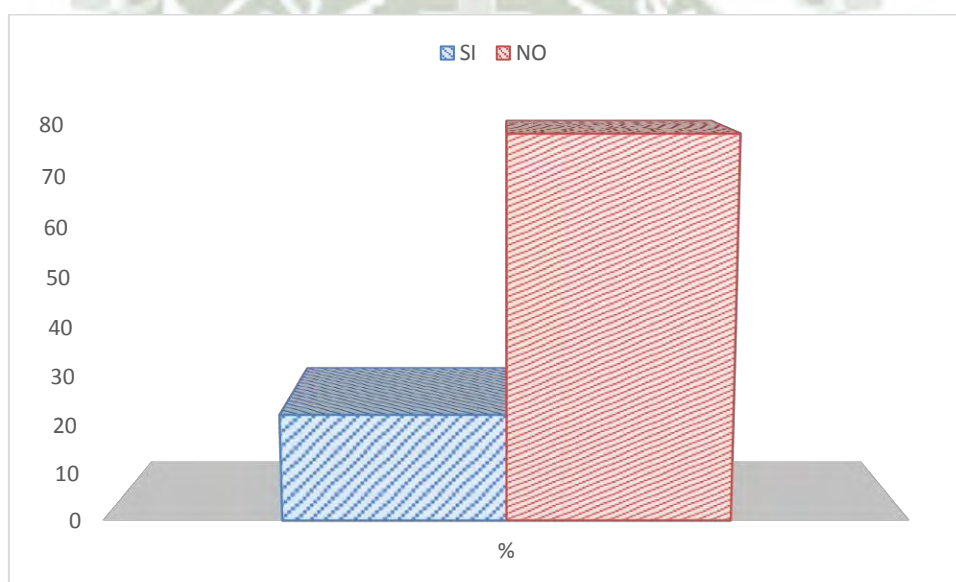
Al no haber una norma que regule las tarifas de los servicios Notariales y al Notario establecer los precios a su criterio, los usuarios quedan en un estado de indefensión ya que no pueden reclamar a ninguna Institución; puesto que si se presenta una queja a las entidades que serían competentes como el Colegio de Notarios o Indecopi; la misma sería desestimatoria ya que la tarifa por más que sea completamente desproporcional con el servicio brindado, no está contraviniendo ninguna norma de orden jurídico.



CUADRO N°11

ALGUNA VEZ A SIDO MALTRATADO POR EL NOTARIO

ALTERNATIVA	F	%
SÍ	11	22
NO	39	78
TOTAL	50	100

FUENTE: Elaboración propia.


Este cuadro nos muestra que de un 100% de personas encuestadas solo el 22% se ha sentido maltratado por el Notario en alguna ocasión; y el 78% ha indicado que no; lo que haría presuponer que son pocos los casos de maltrato y mala atención al solicitar un servicio Notarial; pero de ningún modo podríamos aseverar que este resultado acredite que no exista tal maltrato en los Oficios Notariales;

El resultado de esta encuesta es comprensible, ya que muchas veces nosotros como usuarios no somos entrevistados por el mismo Notario, y no existe una

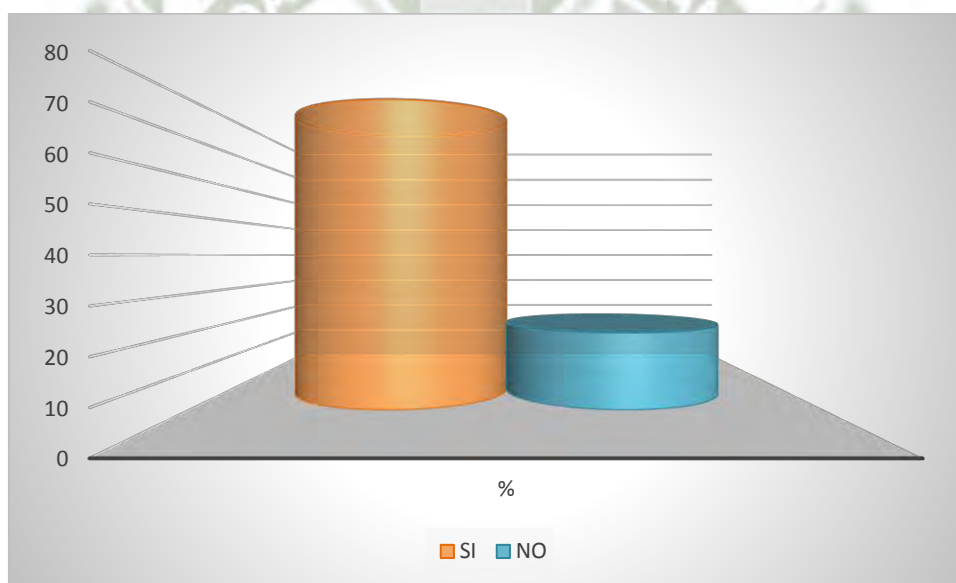
relación directa; es decir que básicamente en esta relación de proveedor y consumidor existe un mediador que es el trabajador o asistente de la notaria, siendo este último el único con el que existe un contacto mientras que el Notario solo impone una firma, haciéndose imposible como se ha indicado en los cuadros precedentes conversar con él; y es lógico que no se puede recibir maltrato de una persona que no se conoce.



CUADRO N°12

**ALGUNA VEZ A SIDO MALTRATADO POR EL PERSONAL DE LA
NOTARIA**

ALTERNATIVA	F	%
SÍ	40	80
NO	10	20
TOTAL	50	100

FUENTE: Elaboración propia.


Este cuadro tiene estrecha relación con el cuadro N° 11, y podemos apreciar que los usuarios generalmente (en un 80% de las personas encuestadas) se sienten maltratados por el personal de las Notarías que son con quienes existe un contacto directo.

Por lo que se puede apreciar que si existe una transgresión de nuestros derechos como usuario vendrían directamente de la persona con la que tenemos contacto directo y esta es la persona con la que muchas tenemos enfrentamientos, respecto del trato, costos, criterios, entre otros; llegando en

casos extremos a la falta de respeto hacia el usuario

Y evidentemente existe un maltrato hacia nosotros como usuarios, quienes en muchas ocasiones tenemos que soportar este maltrato, porque tenemos la necesidad de realizar nuestros trámites.

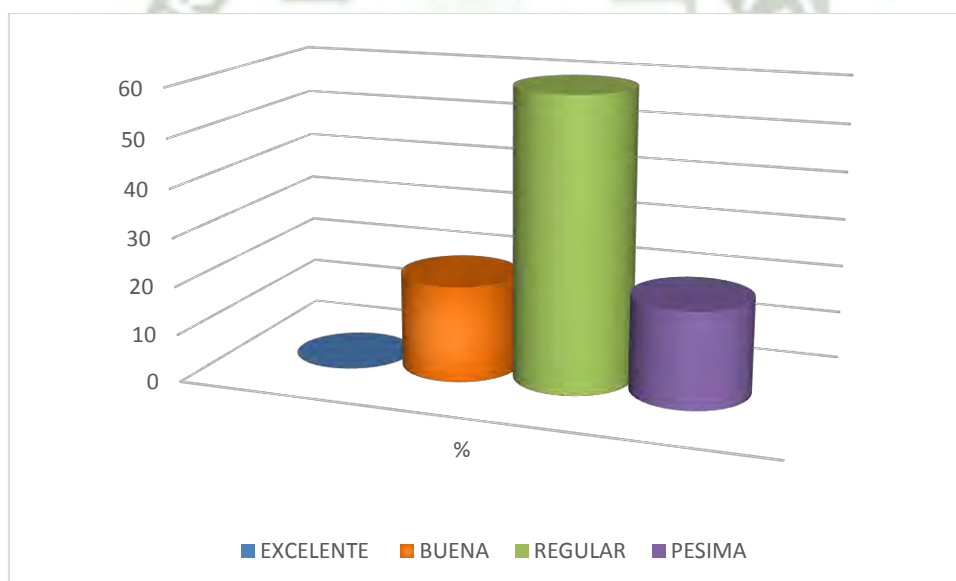


CUADRO N°13

¿COMO CALIFICARÍA LA ATENCIÓN POR PARTE DE LA NOTARIA?

ALTERNATIVA	F	%
EXCELENTE	0	00
BUENA	10	20
REGULAR	30	60
PÉSIMA	10	20
TOTAL	50	100

FUENTE: Elaboración propia.



El presente cuadro refleja en conjunto todas las fallas que existe en el ejercicio de la función Notarial ya que de los 50 abogados entrevistados existe un 20% que encuentra pésima la atención, ya que definitivamente ellos han visto gravemente vulnerados sus derechos como consumidores, y al verse en un instancia superior, no han visto que se haya resarcido sus derechos como consumidores.

Un 60% aprecia que la atención en Notarias es regular, es decir que no reciben la atención que esperan al hacer uso de los servicios notariales; pero tampoco consideran que sea completamente inaceptable.

Mientras que el otro 20% considera la atención recibida como buena, es decir que la atención apropiada hacia los usuarios es muy escasa; dependiendo del oficio Notarial donde realicen su trámite.

Es por ello que no llama la atención que ninguno de los encuestados considere que la atención en las notarías sea excelente; puesto que no son satisfechas todas las expectativas que esperan al recibir el servicio, tales como los ambientes no adecuados, demoras excesivas, costos elevados, que no permiten que el usuario se sienta enteramente satisfecho.

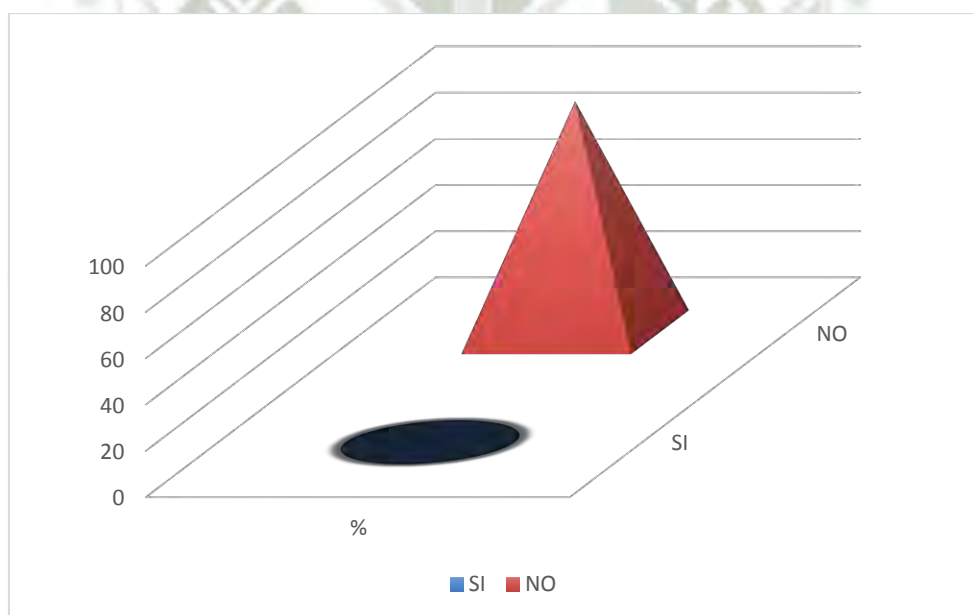


CUADRO N°14

¿HA INICIADO ALGUN TIPO DE RECLAMO ANTE ALGUNA ENTIDAD?

ALTERNATIVA	F	%
SÍ	8	16
NO	42	84
TOTAL	50	100

FUENTE: Elaboración propia.

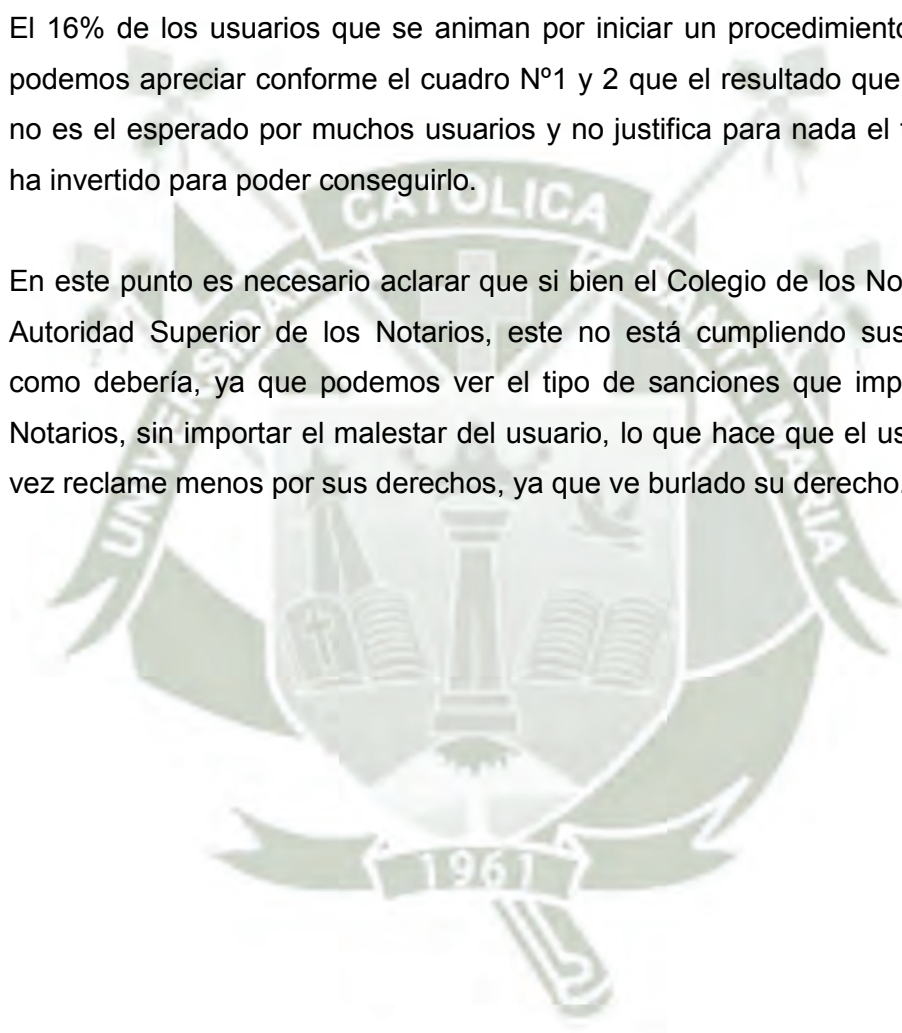


El presente cuadro, muestra que efectivamente existe un maltrato del personal de Notaria y en escasas ocasiones del mismo Notario, y que el servicio en sí no es el esperado, ya que la gran parte de los usuarios afectados, no han realizado ninguna acción de reclamo; como se refleja en el presente cuadro que de los 50 usuarios o consumidores encuestados solo el 16% ha iniciado el reclamo respectivo, comprobando con ello que el interponer una queja en el Colegio de Notarios o el Indecopi es solo una pérdida de tiempo al que pocos

quieren someterse ya que incluso no logran obtener un resultado satisfactorio, por lo que el hecho de interponer una queja ante el Indecopi e iniciar un procedimiento de reclamo, requiere tiempo, darle seguimiento y de hecho es el factor tiempo y economía, lo que pocas personas usuarias del servicio notarial pueden disponer para destinarlo a una queja que podría no tener el resultado esperado es por ello que pocos de los usuarios deciden tomar acciones al ver sus derechos vulnerados y pocos son los que le dan el seguimiento adecuado, muchas veces no terminando el procedimiento quedando este en abandono.

El 16% de los usuarios que se animan por iniciar un procedimiento de queja, podemos apreciar conforme el cuadro N°1 y 2 que el resultado que se obtiene no es el esperado por muchos usuarios y no justifica para nada el tiempo que ha invertido para poder conseguirlo.

En este punto es necesario aclarar que si bien el Colegio de los Notarios es la Autoridad Superior de los Notarios, este no está cumpliendo sus funciones como debería, ya que podemos ver el tipo de sanciones que imponen a los Notarios, sin importar el malestar del usuario, lo que hace que el usuario cada vez reclame menos por sus derechos, ya que ve burlado su derecho.

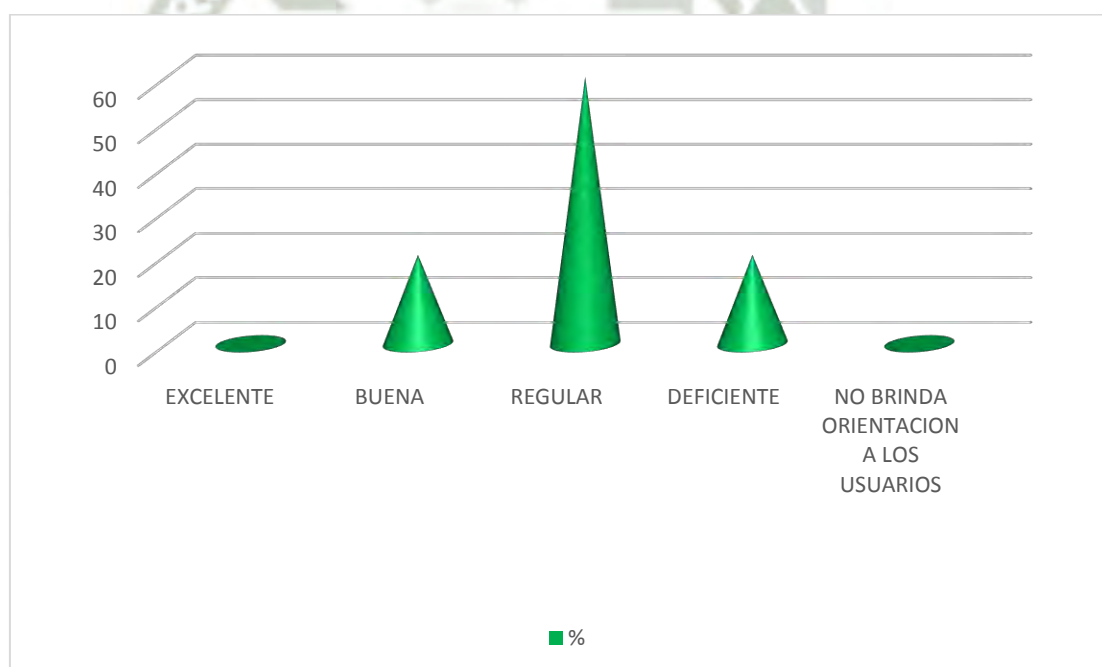


CUADRO N°15

**¿COMO CONSIDERA EL SERVICIO QUE PRESTA EL NOTARIO,
CONSIDERANDOLO COMO UN PROVEEDOR DE SERVICIOS?**

ALTERNATIVA	F	%
EXCELENTE	0	00
BUENA	2	10
REGULAR	6	30
DEFICIENTE	12	60
NO BRINDA ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS	0	0
TOTAL	20	100

FUENTE: Elaboración propia.



El presente cuadro ha sido elaborado en base a una encuesta dirigida a Registradores Públicos y asistentes Registrales; quienes son en los que recae la calificación diaria de Partes Notariales; y los resultados de la misma acreditan que no existe una real satisfacción por parte de los asistentes y Registradores Públicos, en cuanto a los servicios que el Notario brinda como

proveedor, a tal punto que existe un 20% de los encuestados (entre asistentes y Registradores Públicos) que considera a los servicios que brinda como deficientes. Y ninguno de ellos considera que el servicio del Notario como proveedor sea excelente, puesto que en el diario desarrollo de sus funciones, observan fallas que generan demoras en la calificación Registral.

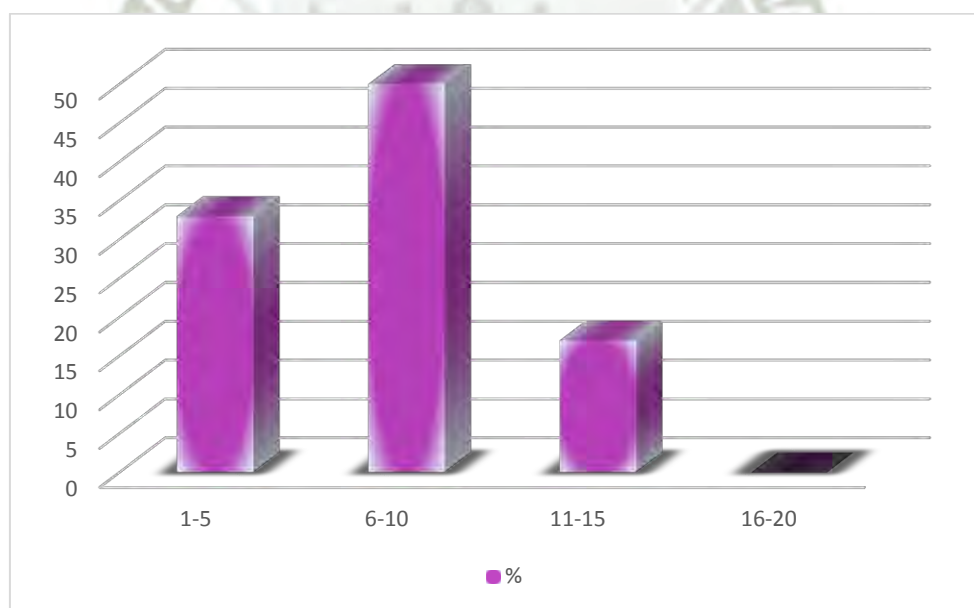


CUADRO N°16

¿CUÁNTOS TÍTULOS, DE LOS QUE TIENE A SU CARGO, SON OBSERVADOS POR ERRORES MATERIALES?

ALTERNATIVA	F	%
1-5	2	10
6-10	8	40
11-15	10	50
16-20	0	0
TOTAL	20	100

FUENTE: Elaboración propia.



El presente cuadro nos muestra que la pésima prestación del servicio observada en el cuadro anterior, se debe a los errores materiales que cometen las Notarías en la redacción de las Escrituras Públicas.

Los instrumentos públicos llevados para su inscripción son casi en su totalidad elaborados por los asistentes de las Notarías, y son quienes los que cometen el error material sea en la introducción y/o conclusión del mismo; por lo que no necesariamente ha sido un error del Notario; pero al ser el proveedor del servicio es el que asume la responsabilidad por dichos errores.

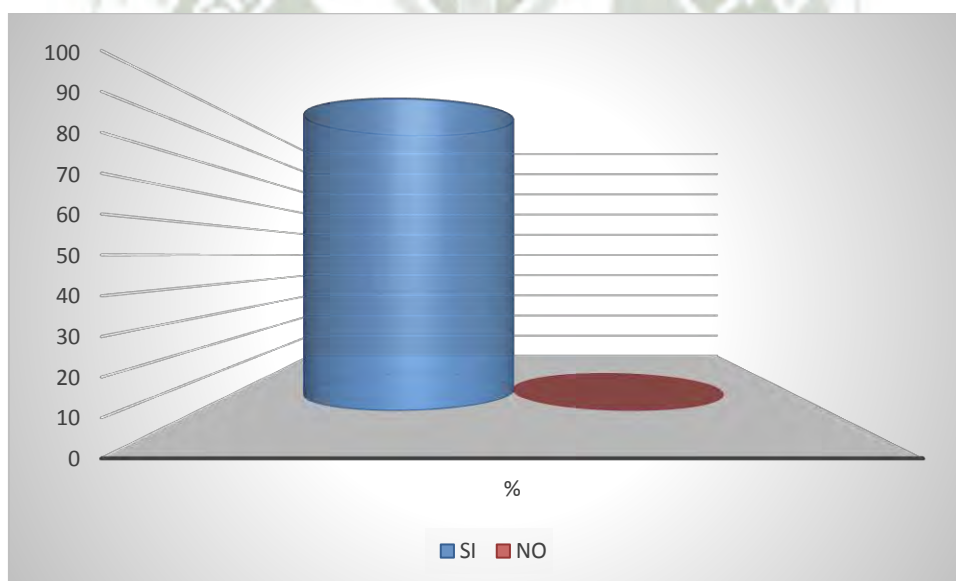


CUADRO N°17

**¿CREE QUE EN MUCHAS OPORTUNIDADES ESAS OBSERVACIONES
PUDIERON EVITARSE?**

ALTERNATIVA	F	%
SÍ	20	100
NO	0	0
TOTAL	30	100

FUENTE: Elaboración propia.



Como se aprecia de la encuesta sintetizada en el cuadro que se muestra el 100% de las personas que fueron preguntadas consideran que el error materia de observación si ha sido previsible y evitable.

Es evidente que si cada Notaria tuviera mayor celo en el desempeño de sus funciones tanto por parte de los dependientes de las notarías que son los que redactan los documentos como por parte del Notario al momento de suscribir

los mismos; estos errores podrían evitarse y así evitar la vulneración de los derechos señores usuarios; como lo es la demora en las inscripciones registrales a causa de errores previsibles.

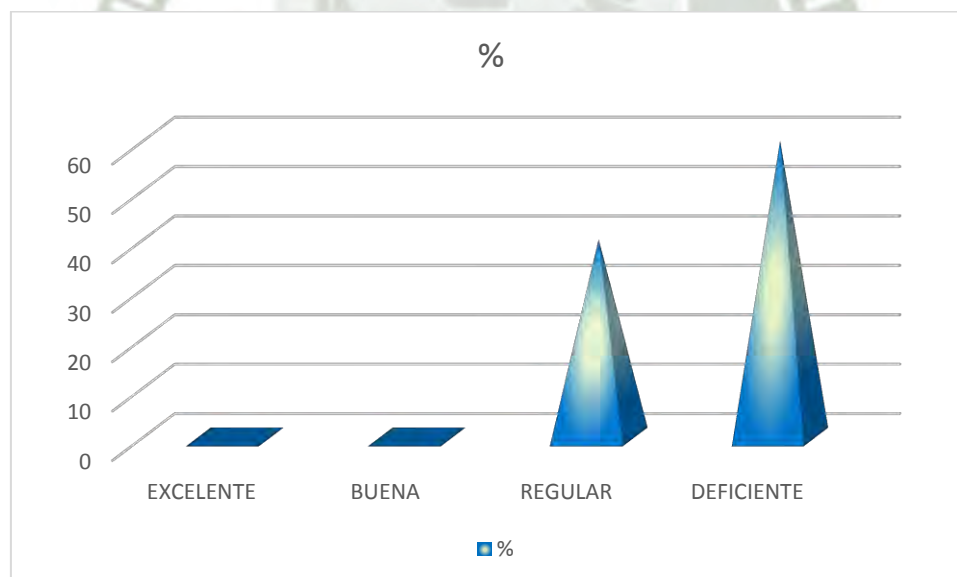


CUADRO N°18

¿CÓMO CALIFICARIA, EL SERVICIO QUE PRESTA LA NOTARIA A LOS USUARIOS, RESPECTO DEL MOBILIARIO Y DEL PERSONAL?

ALTERNATIVA	F	%
EXCELENTE	0	00
BUENA	0	00
REGULAR	8	40
DEFICIENTE	12	60
TOTAL	20	100

FUENTE: Elaboración propia.



Este cuadro revela que ninguna de las personas que han sido encuestadas considera el mobiliario y estructura de la Notaria como bueno o excelente; mientras que un 60% considera que estos son deficientes, y un 40% si bien no lo considera pésimo piensa que podría ser mejor.

Definitivamente, con este cuadro podemos apreciar que en la mayoría de notarias, es urgente realizar una modificación en cuanto al mobiliario y en la estructura, para con ello brindar una adecuada atención a los usuarios y con el mismo ambiente cambiar de actitud al propio personal que labora en dicha oficina.



CUADRO N°19

¿QUÉ DERECHOS CONSIDERA UD. QUE SE VULNERAN POR EL MAL SERVICIO QUE PRESTAN LAS NOTARIAS?

ALTERNATIVA	F	%
DERECHO A LA PROTECCIÓN DE SUS INTERESES ECONÓMICOS	2	10
DERECHO A UN TRATO JUSTO Y EQUITATIVO	4	20
DERECHO A LA INFORMACIÓN	12	60
DERECHO A PROCEDIMIENTOS EFICACES	2	10
TOTAL	20	100

FUENTE: Elaboración propia.



En el presente cuadro podemos apreciar que los consumidores-usuarios consideran que la vulneración de sus diferentes derechos de los usuarios son algunos como su derecho a la protección de sus intereses económicos; al trato justo a procedimientos eficaces y principalmente la vulneración a su derecho a la información el que consiste en recibir la orientación adecuada y la

información necesaria de los tramites que requieren realizar en los oficios notariales, los más visibles o resaltantes, son los que presenta el cuadro.

Es claro que los derechos vulnerados presentados en este cuadro no son los únicos; pero consideramos que son los más relevantes.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Hoy en día el estado ejerce una función protectora, la cual no debe de manifestarse con la intervención en las transacciones entre consumidores, o en la relación que exista entre consumidor – proveedor, ni mucho menos en la sobre regulación, que a la larga signifique un enredo para el consumidor; hoy en día la función del Estado moderno es garantizar el derecho a la información de los consumidores, por lo que en este sentido la Ley de Protección al Consumidor en su artículo 5 inciso b) prescribe que el consumidor tiene derecho a recibir de los proveedores toda la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la elección de un servicio Notarial, y también, conforme lo establece el artículo 15 de la Ley en mención, la misma que señala que el proveedor está obligado a consignar en forma veraz, suficiente, apropiada muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, la información sobre los servicios que el usuario requiera, ya el usuario o Consumidor es el que mejor tiene que estar informado, para que sabiendo todas las posibilidades y teniendo la información posibles, pueda tomar la mejor decisión al momento de adquirir un servicio Notarial, y así evitarse las molestias de un posible reclamo, ya que está comprobado que el reclamo que haga el usuario no compensa el daño al que ha sido sometido por parte del proveedor del servicio al no haber sido informado, para que su decisión sea la correcta.

SEGUNDA: Los Notarios Públicos realizan actividades comerciales, en calidad de Proveedores – prestadores, por tanto son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación del inciso 1.1 del artículo 1 del Código de Protección al Consumidor, los servicios ofrecidos tienen que ser en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza del servicio, así como la normatividad que rige su prestación. En el sistema notarial, la naturaleza del servicio se debe orientar bajo los lineamientos del Sistema Notarial Latino y la normativa que rige su

prestación que es la caso de la Ley del Notariado Ley 1049; Asimismo podemos decir que los servicios Notariales están catalogados como servicios de confianza debido a que los usuarios del servicio enfrentan limitaciones para buscar, determinar, e incluso aprender a través de la experiencia cuales son las características intrínsecas del servicio, a pesar de que normativamente se sabe cuáles son los presupuestos del ejercicio notarial latino.

TERCERA: El Código de Protección y Defensa del Consumidor no establece un trámite diferente para la vulneración específica de los derechos de los usuarios respecto los servicios que brindan, es por ello que al momento de interponer una queja este se ciñe al procedimiento al igual que se haría con cualquier otro proveedor, tampoco diríamos que esa sea la solución al problema, pero llegamos a la conclusión, que el Indecopi como ente rector de la protección del consumidor, debería de cumplir un rol más activista que permita al usuario satisfacer su derecho de defensa, y un rol netamente fiscalizador, para evitar esta vulneración, y daños a terceros; puesto que al término de la presente investigación podemos determinar que efectivamente los Notarios están colapsando en el servicio que brindan, dando con ello una pésima atención al usuario a tal punto que vulneran sus derechos como: la protección a sus intereses económicos, a la información, a la igualdad, a procedimientos eficaces, y sobre todo estamos vulnerando lo máspreciado para ellos, que es el tiempo que invierten para solicitar un servicio, concluyendo con ello que el sistema al que se basa el notario hoy en día no es el adecuado, por lo que probablemente por la excesiva carga que tengan los notarios es mejor optar por un sistema Notarial Sajón que permita poder tener más Notarios que den fé a nuestros actos y con ello evitar vulnerar los derechos de los consumidores.

SUGERENCIAS

PRIMERO: Dentro de la organización del Colegio de Notarios se encuentra el Tribunal de Honor, el mismo que está conformado por 3 miembros de la Institución, y son ellos los encargados de revisar las quejas que llegan en contra de sus Colegas, y el Colegio de Notarios de Arequipa, tiene 31 agremiados, ello hace que la relación amical que exista entre ellos como colegas sea más amena, por lo que resulta difícil ser parciales al momento de resolver una queja en contra de sus Colegas, por lo que considero que el Consejo del Notariado, debería de ser descentralizado y ser la misma la que de tramite a todas las quejas que lleguen sobre la atención o servicio que brindan los Notarios, y se impongan las sanciones que se merecen, con ello los usuarios tendrían una queja satisfecha, una queja en la que se tenga el pronunciamiento de un tercero imparcial que no forme parte de la orden en tal sentido se sugiere una modificación al DL 1049 Ley del Notariado, respecto a La elección y conformación Del Tribunal De Honor. y este conformado de la siguiente manera:

Artículo 132.- de la Junta Directiva y el Tribunal de Honor.

El Colegio de notarios será dirigido y administrado por una junta directiva, compuesta por un decano, un fiscal, un secretario y un tesorero. Podrá establecerse los cargos de vicedecano y vocales.

Asimismo, el colegio de notarios tendrá un Tribunal de Honor compuesto de tres miembros que deben ser notarios que no integren simultáneamente la junta directiva, y/o abogados de reconocido prestigio moral y profesional. El Tribunal de Honor se encargará de conocer y resolver las denuncias y procedimientos disciplinarios en primera instancia.

Artículo 133.- Elección de la Junta Directiva y Tribunal de Honor

Los miembros de la junta directiva son elegidos en asamblea general, mediante votación secreta, por mayoría de votos y mandato de dos

años. En la misma forma y oportunidad, se elegirá a los tres miembros titulares del Tribunal de Honor, así como tres miembros suplentes que sólo actuarán en caso de abstención y/o impedimento de los titulares

MODIFICACIÓN:

Segundo párrafo del Art.132 de la Junta Directiva y el Tribunal de Honor.

Asimismo, el colegio de notarios tendrá un Tribunal de Honor compuesto de tres miembros que deben abogados de reconocido prestigio moral y profesional. El Tribunal de Honor se encargará de conocer y resolver las denuncias y procedimientos disciplinarios en primera instancia.

Artículo 133.- Elección de la Junta Directiva y Tribunal de Honor

Los miembros de la junta directiva son elegidos en asamblea general, mediante votación secreta, por mayoría de votos y mandato de dos años.

El tribunal de honor estará conformado por tres miembros los mismos que serán propuestos de la siguiente manera:

1. El primer miembro deberá ser nombrado por INDECOPI, mediante resolución por el periodo de 2 años.
2. El segundo miembro deberá ser nombrado por la Junta Directiva del Colegio de Abogados, mediante sesión de Junta directiva por el periodo de dos años.
3. El tercer miembro deberá ser nombrado por la junta Directiva del Colegio de Notarios, mediante sesión de Junta directiva por el periodo de dos años

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:

Debemos de considerar de vital importancia la elección de los Miembros del Tribunal de Honor, ya que son ellos los que van a conocer en primera instancia si los miembros de la Orden cometen una falta o están infringiendo algún derecho de nuestros consumidores, es por ello que el Tribunal de Honor del Colegio de Notarios no puede ni debe estar compuesta netamente por Notarios, ya que la misma Institución no puede ser juez y parte en un proceso disciplinario, porque lo lógico sería que si un notario comete cierta falta y existe una queja, esta queja debería de ser resuelta por terceros imparciales, que le den las garantías necesarias para la resolución de esta queja, y la seguridad a este consumidor de que su queja será resuelta con la mayor objetividad posible, y que además se cumplan los plazos establecidos por ley, y que se impongan las sanciones que realmente corresponden a cada caso, y estas sean cumplidas a cabalidad.

Consideramos necesaria esta modificación ya que en el desarrollo de la presente investigación, hemos podido notar que el Tribunal de Honor del Colegio de Notarios de Arequipa, no funciona como debería, ya que es susceptible de manipulaciones internas, puesto que todos sus miembros se conocen entre sí, lo cual no es ético, para resolver una queja, por lo que al presentar esta modificación, se evitaría caer en estos favoritismos, brindando así la seguridad al usuario, de que su queja será resuelta con la mayor objetividad posible.

SEGUNDO: El Estado a través de Indecopi, y esta, a través del Sistema Nacional Integrado de protección al Consumidor ven los principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos, que armonizan las políticas públicas referidas a la protección de los derechos del consumidor ya que dentro de sus políticas esta: el fomentar la participación de todos los estamentos públicos o privados, garantiza el derecho a la información de los consumidores promoviendo que el sector

público respectivo y el sector privado faciliten mayores y mejores espacios e instrumentos de información a los consumidores, defender los intereses de los consumidores contra aquellas prácticas que afectan sus legítimos intereses, formula programas de educación escolar y capacitación para los consumidores, y entre otras, el estado promueve todas estas prácticas con el fin de mejorar la calidad en la producción de bienes y en la prestación de servicios a fin de que éstos sean idóneos y competitivos para obtener los mejores estándares en beneficio y bienestar del consumidor, pero sin embargo está dejando de lado su función Fiscalizadora, con la que podríamos evitar muchos abusos por parte de los proveedores, ya que el Indecopi podría realizar visitas inopinadas a cada una de las instalaciones a fin de verificar los espacios de publicidad con los que debe contar, si existe el tarifario y este actualizado, la distribución de las ventanillas, el acceso a los ambientes, el tipo de atención que se brinda a los usuarios, el uso que se le da al Libro de Reclamaciones, las facilidades y acceso que tienen los usuarios a este, y con ello estaríamos poniendo en práctica a unos de los principios por los cuales se rige el Indecopi, que es “el Principio de Primacía de la realidad”, lo cual ayudaría a que el Indecopi pueda ver las situaciones que se presenta, a efecto de ser justo al momento de interponer una sanción

BIBLIOGRAFÍA

- CAVALLÉ CRUZ, Alfonso, EL Notario como Garante de los Derechos de la Persona, Jurista Editores, Lima, 2012, Pág. 19,20
- CUBA OVALLE, Luis Alfredo, Tratado Elemental Derecho Notarial, Edición 2010, Perú
- ESPINOZA ESPINOZA, Juan, Derecho del Consumidor, Edición 2000, Perú
- JURISTA Editores, Manual de Derecho Notarial, Edición 2006
- Ley 29571, Código de Protección y defensa del Consumidor
- LOWENROSEN, Flavio I, Derecho del Consumidor Doctrina – Legislación – Jurisprudencia, Ediciones Jurídicas, Buenos Aires 2008
- ORIHUELA CARRUTELLO, Jorge, Derecho Notarial, Lima - Perú, 2000
- ORTIZ DE ZEVALLOS GALVAN, Ricardo Hernán. Apuntes sobre el Derecho Notarial, Gaceta Notarial, Lima, 2013, Pág. 12
- SAMANIEGO CORRALES, Luis Miguel, Fuero Registral -Sunarp, 2013.
- TINAGEROS Loza, Víctor, Naturaleza Jurídica del Notariado y las Innovaciones al DL. 1049. Lima -2013.
- TITO VILLENA, Amador Alejandro, Notariado Latino Garantía de Seguridad Jurídica, Gaceta Notarial, Lima 2013,

INFORMATOGRAFÍA

- [Http://oscarescate.blogspot.com/2011/05/principios-notariales](http://oscarescate.blogspot.com/2011/05/principios-notariales)
- [Http://www.librodereclamacionesperucom](http://www.librodereclamacionesperucom),12/06/14
- [Http://cedhj.org.mx/15/16/14](http://cedhj.org.mx/15/16/14)
- <http://www.monografias.com/trabajos57/derecho-notarial-peru/derecho-notarial-peru2.shtml#xrespons>
- http://www.occa.notariado.org/liferay/c/document_library/get_file?uuid=0de83c53-cb69-4e78-aaf9-6a166f03b885&groupId=5857552
- <http://fundacion.usal.es/es/formacion-especializada/89-titulos-fgusal/cursos-de-especializacion-en-derecho-xxviii/325-derecho-notarial-73335>
- http://www.unne.edu.ar/unnevieja/Web/cyt/cyt/2000/1_sociales/s_pdf/s_006.pdf
- http://www.unne.edu.ar/unnevieja/Web/cyt/cyt/2000/1_sociales/s_pdf/s_006.pdf
- [Http://oscarescate.blogspot.com/2011/05/principios-notariales](http://oscarescate.blogspot.com/2011/05/principios-notariales)
- [Http://www.librodereclamacionesperucom](http://www.librodereclamacionesperucom)
- [Http://cedhj.org.mx/](http://cedhj.org.mx/)
- [Http://admonet8.webnode.mx/organizacion/organizaciones-publicas/notaria/](http://admonet8.webnode.mx/organizacion/organizaciones-publicas/notaria/)
- [Http://eticaprofesionalpy.blogspot.pe](http://eticaprofesionalpy.blogspot.pe)
- [Http://www.significados.com/idoneidad/](http://www.significados.com/idoneidad/)
- [Http://notariareyes.pe/sitio/](http://notariareyes.pe/sitio/)
- [Http://blog.conducetuempresa.coml](http://blog.conducetuempresa.coml)



ANEXOS

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DERECHO DE LA EMPRESA



IMPLICANCIAS DEL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN NOTARIAL, FRENTE A LA
TUTELA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, EN LA
CIUDAD DE AREQUIPA, 2014-2015.

Proyecto de Tesis presentado por
Miriam Rosalba Mamani Huamán,
Para obtener el grado académico
de Magister en Derecho de la
Empresa

Arequipa- - Perú

2014

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

I. PREÁMBULO

La actividad Notarial es un servicio que presta el Notario como profesional del derecho sirviendo de filtro a la Legalidad de los hechos o negocios jurídicos que autoriza, es por ello que nosotros como usuarios de ese servicio, requerimos la garantía y confianza que ello amerita.

Hoy en día la actividad Notarial en la Ciudad de Arequipa se ha convertido en un Servicio mecanizado, dejando de lado su idoneidad, todas las funciones que amerita el ejercicio de su función, generando así a los usuarios molestias de índole económica, tiempo, y seguridad jurídica, al momento de acceder a un servicio.

Es así que considerando al Notario como un prestador de servicios, y a los usuarios como consumidores. El presente trabajo de investigación busca establecer que los notarios brinden un servicio idóneo, que garantice la calidad del servicio brindado, es decir que cuando un usuario acuda a un despacho Notarial no tenga que regresar por errores y materiales que cometió el Notario, errores materiales que con una debida diligencia al momento de prestar el servicio un notario se hubiera evitado o subsanado, evitando así la molestia del usuario tanto económica o la pérdida de tiempo.

Hoy en día en la Ciudad de Arequipa existen 17 notarias, ubicadas en lugares estratégicos de los distintos distritos de la Ciudad, las cuales brindan los mismos servicios y cada vez la atención a los usuarios es peor, ya sea por el maltrato que sufren los usuarios cuando acuden a solicitar un servicio Notarial, por la falta de Seguridad Jurídica en el servicio brindado, o por los infaltables errores en los documentos, todo ello se ve reflejado, en las

Constantes son las quejas presentadas en el Colegio de Notarios, las constantes observaciones y tachas de Registros Públicos.

II. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. EL PROBLEMA

1.1. ENUNCIADO

EL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN NOTARIAL FRENTE A LA TUTELA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, EN LA CIUDAD DE AREQUIPA, 2014-2015.

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. ÁREA DEL CONOCIMIENTO A LA QUE CORRESPONDE EL PROBLEMA

CAMPO: Ciencias Jurídicas

ÁREA: Derecho empresarial

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Derecho notarial, derechos del consumidor.

1.2.2. ANÁLISIS DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: Ejercicio de la Función Notarial

VARIABLE DEPENDIENTE: Tutela del Código de Protección y defensa del Consumidor.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

VARIABLE	INDICADORES	SUB-INDICADORES
Ejercicio de la Función Notarial	Notaria	- Área del Despacho - Servicios notariales - Procesos no contenciosos - Instrumento público notarial

	• El Notario • Sistemas Notariales • Externalidades de los Servicios Notariales • Quejas del Servicio Notarial • Calificación Registral	• Facultades del Notario • Naturaleza Jurídica Del Notario • Sistema notarial latino • Sistema notarial Sajón • Externalidades positivas del tipo Legal • Externalidades positivas de tipo judicial • Quejas ante el Colegio de Notarios. • Quejas ante el Defensor del Pueblo. • Observaciones • Tachas
Tutela del Código de	• Regulación normativa de los consumidores.	• Código de protección y defensa del consumidor.

Protección y Defensa del Consumidor	• Mecanismos de protección del consumidor • Derechos vulnerados como consecuencia de la función notarial	• Orientación ante INDECOPI. • Quejas ante el libro de reclamaciones. • Derecho a la protección de sus intereses económicos. • Derecho a un trato justo y equitativo. • Derecho a procedimientos eficaces.
--	---	--

1.2.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

De campo, y Documental.

1.2.4. INTERROGANTES BÁSICAS

- ¿Cuál es la Tutela del Código de Protección y Defensa del Consumidor?
- ¿Cómo se ejerce la Función Notarial?
- ¿Cuáles son las implicancias de la función notarial en el Código de Protección y defensa del consumidor?

1.3. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación se base en la relación que existe entre el proveedor (Notario), debido a que brinda un servicio el consumidor (usuarios que requieran un servicio notarial) regulándose por el Código de protección y defensa del Consumidor, ello en cuenta a la calidad de idoneidad del servicio que brindan ya

que la función notarial se rige por el D.L. 1049, ley del Notariado; establecida dicha relación, el consumidor tendrá derecho a solicitar un servicio idóneo, que le garantice que no pierda tiempo ni dinero.

La presente investigación goza de la debida originalidad ya que si bien se tiene establecida regulaciones por ambos factores, por un lado los derechos de los consumidores y por el otro la regulación del Sistema Notarial en el Perú, estas no se han visto relacionadas, porque se entiende al Notario como un funcionario del Estado, que en realidad sí lo es, pero está considerado de una manera especial, ya que son funcionarios que se rigen por un sistema de carácter público ya que se realizan actos de carácter público tales como instrumentos protocolares, y extra protocolares, además de procesos no contenciosos, tales como el de Sucesión Intestada, Rectificación de Partidas, divorcios, entre otros, y se manejan con un sistema privado por la forma en la que estén constituidas.

La función Notarial se remonta a la función que ejercían los Escribanos en el Perú, quienes son considerados como las personas que daban seguridad Jurídica a los actos y contratos que se realizaban en esos años, y que ahora se les denomina "Notarios" que son también funcionarios investidos de facultades otorgadas por el Estado para dar FE de los actos y contratos que se celebran ante ellos, y es por la función que desempeñan que se requiere que brinden un servicio garantizado a la sociedad ya que recurren a ellos buscando orientación, seguridad jurídica, economizar tiempo, y dinero, realizar los procedimientos correctos de los actos que han de realizar pero sin embargo cuando requerimos de alguno de estos servicios nos damos cuenta con la cruda realidad de que el Notario no nos brinda la orientación debida nos dan un volante en la que nos detallan los requisitos que solicitan para el trámite que requerimos, pero no despejamos nuestras dudas e inquietudes, que deberíamos de encontrar respuesta al entrevistarnos con el Notario, que en muchas oportunidades el funcionario no se encuentra en su despacho Notarial, y nos piden que dejemos la documentación,

siendo este un trámite sencillo, como por ejemplo: una legalización; cuando el Notario según el D.L. 1049, debería de estar como mínimo 6 horas al día en su oficio Notarial, y este es un problema que lo sufrimos Usuarios Abogados, todos los días, destacando por este lado la presente investigación como un tema de relevancia social actual.

Se inspira la presente investigación al hecho de que nosotros como Abogados que requerimos los servicios que brindan los Notarios casi a diario no tenemos una debida atención por parte del Notario, no en el sentido de que por ser Abogados se nos de la importancia debida, sino en el sentido de que no se pueden vulnerar nuestros derechos como "Consumidores", debido a que tenemos ciertos derechos como consumidores ,de los servicios que requerimos y que se encuentran regulados por el Código de Protección y defensa del consumidor, y no es posible que muchas veces como consumidores de los servicios Notariales hayamos puesto nuestra queja ó presentado algún reclamo al Colegio de Notarios y estos procesos sean de nunca terminar ya que los procesos se llevan con cierta reserva del tribunal de honor y que generalmente la mayoría de estos procesos terminan con una amonestación privada, pudiendo hacer uso de otras sanciones que también están establecidas en el DL. 1049, y que no se han hecho uso hasta ahora a pesar de que en muchos casos se amerita la imposición de dichas sanciones, siendo este mi interés personal desde el punto de vista de una Consumidora.

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1. SISTEMA NOTARIAL LATINO

El sistema notarial latino exige la intervención forzosa de un notario que actúa conforme a ley, la ética y la equidad en la instrumentación de los negocios o los actos jurídicos a fin de cumplir con dos misiones fundamentales del sistema, que son la seguridad y la protección del consumidor.

El notario actúa como intermediario entre el particular y el orden jurídico al cual interpreta. La intervención del notario protege la libertad de consentimientos⁶⁵

2.2. SISTEMA NOTARIAL SAJON

El notario no requiere ser un profesional del derecho, ni asesora a las partes contratantes del acto jurídico, solo cuando el notario es abogado le esta permitid asesorar y redactar documentos, es un mero certificador de firmas de las partes contratantes, en este estreno solo da fe ello⁶⁶.

2.3. NOTARIO

El notario es considerado como un fedatario público, autorizado para fe, conforme a las leyes, de las actas y contratos que ante él se celebren, así como el hecho y circunstancias que a instancia de parte, personalmente constate y de los demás actos y asuntos extrajudiciales que autorice trámite.⁶⁷

2.4. NOTARIA

Una Notaria Publica es un instituto autónomo creado por el Estado, que depende del Ministerio de interior y Justicia, y tienen la potestad de dar fe a los actos jurídicos garantizando su seguridad y veracidad⁶⁸.

2.5. FUNCIÓN NOTARIAL

Es la actividad del notario que consiste en autenticar, legalizar, legitimar redactar, conservar, reproducir (traslados notariales), otorgar solemnidad de

⁶⁵SAMANIEGO CORRALES, Luis Miguel, Fuero Registral — Sunarp, 2013, Pag. 412

⁶⁶ Óp. Cit. Pág. 416

⁶⁷SAMANIEGO CORRALES, Luis Miguel, Fuere Registral — Sunarp, 2013, Pág. 51

⁶⁸<http://admonet8.webnode.mx/organizacion/organizaciones-publicas/notaria/>

instrumento público a través de la fe pública respecto de los actos y contratos que ante un notario se celebran, o de los documentos, hechos, acontecimientos o circunstancia que certifica⁶⁹.

Es la función fedante y formalizadora de instrumentos protocolares y extra protocolares que realiza el notario implica la labor de orientación imparcial a los usuarios a que se refieren los artículos 27° y 990 del Decreto Legislativo, de calificación de la legalidad, del otorgamiento del acto o contrato que se solicita; correspondiéndole, la facultad de solicitar la presentación de requisitos, instrumentos previos o comprobantes que acrediten el cumplimiento de obligaciones tributarias, que sean necesarios para la formalización del acto o contrato. En ningún caso, en su condición de notario está facultado a emitir resoluciones⁷⁰.

La función cautelar y preventiva que cumple el notario implica que en la función de los instrumentos públicos notariales cumpla con las regulaciones que rigen para cada uno de los casos⁷¹.

2.6. LEGALIDAD

Es el principio por el cual el Notario debe actuar siempre conforme a las leyes. Se debe fundamentar la actuación en la ley de la materia y con la ley vigor. Este principio limita la actuación del notario toda vez que debe adaptar la voluntad de las partes a la legislación que se necesite, haciendo del conocimiento a las partes a través de la asesoría que su voluntad tendrá un carácter de licitud⁷². El Notario debe actuar de acuerdo a la ley sustantiva y a la ley procesal.⁷³

⁶⁹ CUBA OVALLE, Luis Alfredo, Tratado Elemental Derecho Notarial, Pag.63

⁷⁰ Artículo 5° del Reglamento del Decreto Legislativo 1049

⁷¹ Artículo 5° del Reglamento del Decreto Legislativo 1049

⁷² <http://oscarescate.blogspot.com/2011/05/principios—notariales>

⁷³ SAMANIEGO CORRALES, Luis Miguel, Fuer0 Registral — Sunarp, 2013, Pág. 41

2.7. IDONEIDAD

Idoneidad es un sustantivo femenino que deriva del término en latín, *idoneitate* que expresa la calidad de lo idóneo, lo adecuado, y también significa capacidad, aptitud, calificación, habilidad, competencia⁷⁴.

La idoneidad, que es la característica de alguien que es idóneo, revela a alguien conveniente, apto, capaz, útil, apropiado, adecuado, que tiene ciertas condiciones para desempeñar determinados cargos o funciones o realizar determinadas obras⁷⁵. La idoneidad física y moral son requisitos para que un individuo este calificado para un puesto de trabajo, y en algunos casos la empresa exige la presentación de un certificado de buena conducta moral y física, un Certificado de Idoneidad. También este Certificado es requerido en otras áreas, como en la adopción, en los estudios, etc.⁷⁶.

La idoneidad en el servicio notarial requiere la reunión de condiciones necesarias para desempeñar una función.

2.8. SERVICIOS NOTARIALES

Los servicios notariales brindan certeza y seguridad y son eficientes porque reducen la cantidad o número de procesos judiciales los cuales se encuentran bastante, difundidos y conocidos en el derecho peruano, así mismo estos servicios se clasifican en :

2.8.1. SERVICIOS PROTOCOLARES⁷⁷

- Compraventa
- Donación o Anticipo
- Poderes
- Constituciones de sociedades
- Aumentos de capital
- Constitución de Hipoteca
- Levantamiento de Hipoteca

⁷⁴<http://eticaprofesionalpy.blogspot.pe/2014/12/este-untrabajo-practico-para-la-materia.html>

⁷⁵<http://eticaprofesionalpy.blogspot.pe/2014/12/este-untrabajo-practico-para-la-materia.html>

⁷⁶<http://www.significados.com/idoneidad/>

⁷⁷<http://notariareyes.pe/sitio/servicios-protocolares-3/>

- Testamentos
- Transferencias Vehiculares
- Protestos

2.8.2. ASUNTOS NO CONTENCIOSOS⁷⁸

- Sucesiones intestadas
- Rectificación de Partidas
- Constitución de patrimonio Familiar
- Prescripciones Adquisitivas de Dominio
- Determinación o rectificación de áreas, linderos o medidas perimétricas.
- Separación Convencional y Ulterior Divorcio
- Adopción de mayores de edad
- Convocatoria Notarial a Junta General de Accionistas
- Comprobación de Testamentos.
- Uniones de hecho.
- Modificación y Extinción de Patrimonio Familiar
- Inventarios
- Títulos Supletorios para la primera inscripción de dominio
- Prescripción Adquisitiva de dominio de vehículos menores y mayores (inscritos)
- Cese de unión de hecho.

2.8.3. SERVICIOS EXTRAPROTOCOLARES⁷⁹

- Legalización de libros
- Cartas Notariales
- Legalización de Firmas
- Legalización de Documentos
- Autorización de Viaje de Menor
- Poderes Fuera de Registro (y demás especiales)
- Certificado de Supervivencia
- Solicitudes a Telefónica

⁷⁸<http://notariareyes.pe/sitio/asuntos-no-contenciosos/>

⁷⁹<http://notariareyes.pe/sitio/servicios-extra-protocolares/>

- Copia Certificada Notarial

2.9. QUEJAS

Es el procedimiento al que puede recurrir una persona cuando sus derechos fundamentales, o los de otra, han sido violados, principalmente los relativos a la vida, a la integridad física y moral, a la libertad personal, a la seguridad jurídica, a la igualdad ante la ley, a la libertad de pensamiento, conciencia y de religión, a la Libertad de expresión y de opinión, entre otros. El objetivo es la restitución plena del goce de los derechos del agraviado y la reparación, en la medida de lo posible, de los daños que se le hayan ocasionado⁸⁰.

2.10. OBSERVACIONES

Es resolución emitida por el Registrador Público, “si el título presentado adoleciera de defecto subsanable o su inscripción no pudiera realizarse por existir un obstáculo que emane de la partida registral, el registrador formulara la observación respectiva indicando simultáneamente, en su caso, el monto del mayor derecho por concepto de inscripción del título”⁸¹.

2.11. TACHAS⁸²

El Registrador emitirá la resolución de tachar si el título presentado adoleciera de defecto insubsanable y denegara de plano la inscripción.

Se considera defecto insubsanable el que afecta la validez del contenido del título.

También tachará de plano el título cuando no contenga acto inscribible, no sea competencia de la Oficina Registral en que fue presentado y cuando existan obstáculos insalvables que emanen de la partida registral.

⁸⁰ [Http://cedhj.org.mx/15/16/14](http://cedhj.org.mx/15/16/14)

⁸¹ Inscripción de la Propiedad Breno Alzamora Cancino Registrador Público de la Zona Registral N°x-sede Cusco

⁸² Artículo 42° del Reglamento General de los Registros Públicos

2.12. INDECOPI⁸³

El Indecopi es el "El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad intelectual, fue creado en noviembre de 1992, para promover en la economía peruana una cultura de leal y honesta competencia y para proteger todas las formas de propiedad intelectual: desde los signos distintivos y los derechos de autor hasta las patentes y la biotecnología.

El INDECOPI es un Organismo Público Descentralizado que goza de autonomía técnica, económica, presupuestal y administrativa. Como resultado de su labor autónoma y técnica, Indecopi es concebida como una entidad de servicios con marcada preocupación por fomentar una cultura de calidad para lograr la plena satisfacción de sus clientes: la ciudadanía, el empresariado y el Estado.

2.13. LIBRO DE RECLAMACIONES

El libro de reclamaciones es un documento donde el consumidor informa sobre un reclamo: cuando tiene carácter de infracción o sobre una queja, cuando está relacionada a un malestar o descontento por el servicio⁸⁴.

Según el Artículo 3 del reglamento del libro de reclamaciones del código de protección y defensa del consumidor⁸⁵ indica que es el Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.

2.14. DERECHO A LA PROTECCIÓN DE SUS INTERESES ECONÓMICOS

Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica

⁸³<http://blog.conducetuempresa.com/2011/07/que-es-la-indecopi.html>

⁸⁴<http://www.librodereclamacionesperu.com>, 12/06/14

⁸⁵DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM; Artículo 3°, inciso 3.1

análoga e información interesadamente equivoca sobre los productos o servicios⁸⁶.

2.15. DERECHO A UN TRATO JUSTO Y EQUITATIVO

Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición, económica, o de cualquier otra índole⁸⁷.

2.16. DERECHO A LA INFORMACIÓN

Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios⁸⁸.

2.17. DERECHO A PROCEDIMIENTOS EFICACES

A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes⁸⁹.

3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

No existen antecedentes investigativos del presente tema de investigación en las principales Universidades de la Ciudad de Arequipa como la Universidad Católica Santa María, Católica San Pablo, Universidad Privada Alas Peruanas, Universidad Nacional de San Agustín.

⁸⁶Artículo 1° inciso c. del Código de Protección y Defensa del Consumidor LEY N° 29571

⁸⁷Artículo 1° inciso d. del Código de Protección y Defensa del Consumidor LEY N° 29571

⁸⁸Artículo 1° inciso b. del Código de Protección y Defensa del Consumidor LEY N° 29571

⁸⁹Artículo 1° inciso g. del Código de Protección y Defensa del Consumidor LEY N° 29571

4. OBJETIVOS

El presente trabajo de investigación tiene como objetivos los que se detallan a continuación:

- Establecer la Tutela del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Precisar el ejercicio de la Función Notarial.
- Determinar las implicancias de la función Notarial en el Código de Protección y defensa del consumidor.

5. HIPÓTESIS

Dado que los notarios brindan servicios notariales a los consumidores, ya que ellos hacen uso de los servicios que prestan las Notarías tales como Certificaciones, constataciones, Instrumentos Protocolares, Extra protocolares, legalizaciones de copias, firmas, de libros, entre otros.

Es probable que el servicio brindado por los Notarios de la Ciudad de Arequipa se esté mecanizando, no brindando garantía al usuario por la falta de idoneidad al prestar un servicio a los consumidores, violando los derechos de los mismos tales como el derecho a la protección de sus intereses económicos, a un trato justo y equitativo, a la información, y derecho a procedimientos eficaces, incumpléndose así lo reglamentado por el Código de protección y Defensa De Consumidor.

III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

Cuadro de Sistematización de Técnicas e Instrumentos

VARIABLE	INDICADORES	SUB-INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	U. DE ESTUDIOS
Ejercicio de la función Notarial.	Servicios Notariales	• Área de despacho notarial • Procesos no contenciones • Legalizaciones • Constataciones • Instrumento público notarial	Observación documental y de campo	• Fichas de observación.	Oficinas Notariales de la Ciudad de Arequipa
	• El Notario	• Facultades del notario. • Naturaleza jurídica del notario	Observación documental	• Ficha de observación	
	• Sistemas notariales	• Sistema notarial latino • Sistema notarial Sajón.	Observación documental	• Fichas de resumen	Ley de Notario DL.1049, y además bibliográfica.

	• Externalidades de los servicios Notariales. • Quejas del servicio notarial • Calificación registral	• Externalidades positivas de tipo legal • Externalidades positivas de tipo judicial • Quejas ante el Colegio de Notarios • Quejas ante el Defensor del pueblo • Observadores • Tachas	Observación documental Encuestas Encuestas	• Fichas de observaciones estructurada • Cedula de encuestas • Cedulas de entrevista	Colegio de Notarios de Arequipa Usuarios y defensores del Pueblo Registradores públicos
	• Regulación normativa de los	• Código de protección del consumidor			

Tutela del Código de Protección y defensa del consumidor.	derechos de los consumidores. • Derechos vulnerados como consecuencia de la función notarial.	• Mecanismos de protección del consumidor • Orientación ante INDECOPI • Libro de reclamaciones • Derecho a la protección de sus intereses económicos • Derecho a un trato justo y equitativo • Derecho a la información • Derecho a procedimientos eficaces.	Encuestas	Cedulas encuestas	de Usuarios de los servicios Notariales
--	--	--	------------------	--------------------------	--

- **DESCRIPCIÓN:**

El presente cuadro, se puede establecer del enunciado del problema se desprenden dos variables, estableciéndose como variable independiente y como variable dependiente las que se detallan a continuación:

Como variable Dependiente; "El Ejercicio de la Función Notarial", de la cual se ha establecido como indicadores: Servicios Notariales, el Notario, Sistemas Notariales, Externalidades de los Servicios Notariales, Quejas del servicio Notarial, calificación registral, de estas a su vez se desprenden sus sub indicadores, siendo las técnicas a utilizar las fichas de observación y de campo, encuestas, utilizándose para los tres primeros sub indicadores, los instrumentos de observación, para el cuarto indicador, se va utilizar como instrumento las fichas resumen, tratándose este indicador como un tema netamente bibliográfico, para el quinto indicador, se ha se utilizar los instrumentos de fichas de observación estructuradas, la cual ha de aplicarse en la revisión de los expedientes del Colegio de Notarios de Arequipa, y el sexto y último indicador ha de utilizarse el instrumento de las Cédulas de las encuestas, las cuales han de aplicarse con los Registradores Públicos de la Zona Registral N° XII - Sede Arequipa

Y como variable independiente: "Tutela del Código de Protección y defensa del Consumidor", de la cual se han establecido como indicadores: Regulación normativa de los derechos de los consumidores, Derechos vulnerados como consecuencia de la Función Notarial, desprendiéndose de estos sub indicadores, siendo las técnicas a utilizar las encuestas, utilizándose los instrumentos de Cédulas de encuestas tanto a los Abogados y los usuarios que cotidianamente requieren los servicios notariales.

3.1. MATERIALES

- Fichas
- Encuestas
- Fichas de observación estructurada

3.2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

3.2.1. UBICACIÓN ESPACIAL

El estudio de la presente investigación se realizara en las Notarías de la Ciudad de Arequipa.

3.2.2. UBICACIÓN TEMPORAL

La presente investigación abarca los meses de marzo del 2014 a diciembre del 2015.

3.2.3. UNIDADES DE ESTUDIO

Para la investigación de documental las unidades de estudio se encuentran constituidas por los dispositivos legales que regulan la función notarial, y los derechos de los consumidores, como:

- Decreto Legislativo N° 1049 Ley del Notariado Peruano.
- Decreto Supremo 010-2010-JUS, Reglamento del D.L. 1029
- Ley 29571, Código de Protección y defensa del Consumidor

Para la investigación de campo las unidades de estudio están constituidas por:

- Notarias de la Ciudad de Arequipa:
 - ✓ Alemán Padrón, Glenny Rosa Zundina
 - ✓ Angulo Suarez, Javier Antonio Manuel
 - ✓ Begazo Delgado, Fernando Denis
 - ✓ Caballero Laura, Hugo Julio
 - ✓ Concha Revilla, José Luis Alberto
 - ✓ Escarza Benítez, Julio Ernesto
 - ✓ Fernández Dávila Barreda, Cesar Augusto
 - ✓ Gómez de la Torre Rivera, Carlos Enrique

- ✓ Holgado de Carpio, Elsa
- ✓ Jiménez Mostajo, José Fermín
- ✓ Ladrón de Guevara Zuzunaga, María Emilia
- ✓ Lima Hercilla, Jaime
- ✓ Linares Riveros, Miguel Ángel
- ✓ Llerena Oviedo, Ronny Alberto
- ✓ Morote Valenza, Augusto
- ✓ Oviedo Alarcón, Gorky Aquiles
- ✓ Rodríguez Velarde, Javier Germán
- ✓ Villavicencio Cárdenas, Miguel Elías
- ✓ Zegarra Ballón Avalos, Juan Edilberto

- Colegio de Notarios
- Sunarp
- Abogados
- Usuarios Notariales

- **UNIVERSO**

Está formado por las 19 notarias de la Ciudad de Arequipa,, por 10 Registradores Públicos de la Zona Registral N° XII - Sede Arequipa, 50 abogados, y 50 usuarios que hacen uso de los servicios Notariales.

Al ser el universo de la presente investigación no tan grande es que se va a tomar el íntegro de las unidades de estudio.

3.3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

3.3.1. ORGANIZACIÓN

La recolección de información que requiere la presente investigación, será recogida por la propia investigadora, de la siguiente manera:

- Se solicitara a la Escuela de Postgrado de la Universidad Católica Santa María, una carta de presentación, a efecto de filtrar

información del Colegio de Notarios de Arequipa, Sunarp, Abogados, y público en general

- Se requiere la validación de los instrumentos, los cuales deben ser realizado por algún funcionario o docente, el mismo que deberá hacer las correcciones del caso para hacer bien la aplicación de estas de estas fichas.
- Las encuestas han de ser realizadas íntegramente por la investigadora.
- Realizar una prueba piloto a efecto de verificar si las fichas, es decir los cuestionarios se van a aplicarse correctamente.
- Llevar al campo las encuestas

3.3.2. RECURSOS

- **RECURSOS HUMANOS**

La investigadora

- **RECURSOS FÍSICOS**

Las fichas que ha aplicarse en la presente investigación son las siguientes:

- ✓ Ficha de observación estructurada
- ✓ Encuestas para los abogados y usuarios

3.3.3. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Los instrumentos de la presente investigación han sido validados mediante una prueba piloto, las cuales han sido aplicadas en 4 unidades de estudio a quienes evaluándose se han hecho los cambios correspondientes.

3.4. CRITERIOS PARA MANEJAR LOS RESULTADOS

Para la sistematización da los resultados de la presente investigación, esta será procesada mediante un análisis doctrinario y

un estudio y formulación y de porcentajes en cada una de sus variables y sus respectivos indicadores.

IV. CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	JULIO 2014	AGOSTO 2014	NOVIEM 2014	DICIEM 2014	MARZO 2015	JUNIO 2015	AGOSTO 2015
Presentación del proyecto	XXX						
Aprobación del proyecto		XXX					
Recolección de datos			XXX	XXX			
Sistematización de resultados					XXX	XXX	
Informe final							XXX

V. BIBLIOGRAFÍA

- CUBA OVALLE, Luis Alfredo, Tratado Elemental Derecho Notarial, Edición 2010, Perú
- JURISTA Editores, Manual de Derecho Notarial, Edición 2006
- Ley 29571, Código de Protección y defensa del Consumidor
- ORIHUELA CARRUTELLO, Jorge, Derecho Notarial, Lima - Perú, 2000
- SAMANIEGO CORRALES, Luis Miguel, Fuero Registral -Sunarp, 2013.
- TINAGEROS Loza, Víctor, Naturaleza Jurídica del Notariado y las Innovaciones al DL. 1049. Lima -2013.
- Ley N° 29701 Código de Protección y Defensa del Consumidor
- Reglamento del libro de Reclamaciones del libro de reclamaciones del código de protección y defensa del consumidor DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM;
- [Http://oscarescate.blogspot.com/2011/05/principios-notariales/](http://oscarescate.blogspot.com/2011/05/principios-notariales/), 08/06/14
- [Http://www.librodereclamacionesperucom](http://www.librodereclamacionesperucom), 12/06/14
- [Http://cedhj.org.mx/](http://cedhj.org.mx/), 23/06/14
- [Http://admonet8.webnode.mx/organizacion/organizaciones-publicas/notaria/](http://admonet8.webnode.mx/organizacion/organizaciones-publicas/notaria/), 27/06/14
- [Http://eticaprofesionalpy.blogspot.pe/2014/12/este-untrabajo-practico-para-la-materia.htm](http://eticaprofesionalpy.blogspot.pe/2014/12/este-untrabajo-practico-para-la-materia.htm), 01/07/14
- [Http://www.significados.com/idoneidad/](http://www.significados.com/idoneidad/) 07/07/14
- [Http://notariareyes.pe/sitio/](http://notariareyes.pe/sitio/), 12/07/14
- [Http://blog.conducetuempresa.com/2011/07/que-es-la-indecopi.html](http://blog.conducetuempresa.com/2011/07/que-es-la-indecopi.html), 19/07/14



ANEXOS

ANEXOS

FICHA BIBLIOGRAFICA

NOMBRE DEL AUTOR

TITULO DEL LIBRO

EDITORIAL. LUGAR Y AÑO

NOMBRE DE LA BIBLIOTECA

CODIGO

FICHA TEXTUAL

FICHA TEXTUAL

TÍTULO DEL TEMA

CITA:

NOMBRE DE AUTOR:

TÍTULO DEL LIBRO:

PP

FICHA RESUMEN

FICHA RESUMEN

TITULO DEL TEMA

RESUMEN:

NOMBRE DE AUTOR:

TÍTULO DEL LIBRO:

PP

FICHA DE OBSERVACION ESTRUCTURADA

COLEGIO DE NOTARIOS

ESTADO DE LAS QUEJAS

PROCESO EN TRAMITE	
PROCESO CONCLUIDO	

TIPO DE SANCION

1. AMONESTACION PRIVADA	
2. AMONESTACION PUBLICA	
3. SUSPENSION TEMPORAL	
4. DESTITUCION	

ENCUESTA

La presente encuesta, está dirigida a los Señores Registradores, Asistentes registrales del Registro de Personas Jurídicas y de Propiedad Inmueble, de la Zona Registral N° XII, teniendo por finalidad conocer la clase de servicios que prestan los notarios a los usuarios.

DATOS GENERALES

Zona Registral:.....

Registro a cargo:.....

Encierre en un circulo la respuesta correcta :

1. ¿COMO CONSIDERA USTED EL SERVICIO QUE PRESTA EL NOTARIO, CONSIDERANDOLO COMO UN PROVEEDOR DE SERVICIOS?

a) Excelente b) Buena c) Regular d). Deficiente e)No orienta a Usuarios

2. DE LOS TITULOS QUE TIENE A SU CARGO, ¿CUANTOS SON OBSERVADOS O TACHADOS? INDIQUE EL NUMERO DE OBSERVACIONES Y DETALLE LOS MOTIVOS.

a). 10 a 20

b). 20 a 30

c). 30 a -40

explique cuales

.....

.....

3. ¿CREE QUE EN MUCHAS OPORTUNIDADES ESAS OBSERVACIONES PUDIERON EVITARSE?

Si, por qué?.....

No, por qué?.....

4. ¿COMO CALIFICARIA USTED EL SERVICIO QUE PRESTA LA NOTARIA A LOS USUARIOS,RESPECTO DEL MOBILIARIO Y DEL PERSONAL

Excelente b) Buena c) Regulard)Deficiente

5.¿CONSIDERA QUE LOS NOTARIOS ESTAN VULNERANDO LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS COMO CONSUMIDORES?

Si, por qué?.....

No, por qué?.....

6.¿QUE DERECHOS CONSIDERA UD, QUE SE VULNERAN, POR EL MAL SERVICIO QUE PRESTAN LAS NOTARIAS?

Derecho a la protección de sus intereses económicos

Derecho a un trato justo y equitativo

Derecho a la información

Derecho a procedimientos eficaces

7. CUALES SERIAN LAS ACCIONES A TOMAR PARA EVITAR ESTE MALTRATO A LOS USUARIOS? EXPLIQUE BREVEMENTE

.....

.....

ENCUESTA

La Presente encuesta está dirigida a los abogados y usuarios, ya que son ellos los que tienen una estrecha relación con los servicios notariales, a fin de determinar la calidad del servicio que brindan.

Encierre en un círculo la respuesta correcta

1. **¿CONOCE USTED CUALES SON LAS FUNCIONES DEL NOTARIO?**
A). SI B). NO
2. **¿CREE USTED QUE EL AMBIENTE, DISTRIBUCION DE LA NOTARIA ES EL ADECUADO?**
A). SI B). NO
Cuál sería el área a implementarse, indique:.....
3. **¿CREE USTED QUE LA ATENCION POR PARTE DEL PERSONAL DE LA NOTARIA ES EL ADECUADO?**
A). SI B). NO
4. **¿CONOCE USTED AL NOTARIO?**
A). SI B). NO
5. **SABE USTED ¿CUANTAS HORAS COMO MINIMO DEBE ESTAR EL FUNCIONARIO (NOTARIO) EN EL DESPACHO NOTARIAL?**
A). SI, Indique el N° de Horas..... B). NO
6. **CONOCE USTED DE ALGUNA NOTARIA QUE TENGA VENTANILLA PREFERENCIAL?**
A). SI B). NO C) Ninguna Tiene
7. **SE ENCUENTRA USTED DE ACUERDO CON EL TIEMPO QUE ESPERA PARA ADQUIRIR EL SERVICIO QUE REQUIERE?**
A). SI B). NO
8. **¿CREE USTED QUE LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL NOTARIO SON ELEVADOS?**
A). SI B). NO
9. **ALGUNA VEZ HA SIDO MALTRATADO POR EL NOTARIO?**
A). SI B). NO
10. **ALGUNA VEZ HA SIDO MALTRATADO POR EL PERSONAL DE LA NOTARIA**
A). SI B). NO
11. **¿COMO CALIFICARIA LA ATENCION POR PARTE DE LA NOTARIA?**
A). EXCELENTE B). BUENA C). REGULAR D). PESIMA
12. **HA INICIADO ALGUN TIPO DE RECLAMO ANTE ALGUNA ENTIDAD**
A). SI B). NO, EXPLIQUE: POR QUE?.....