

ESTADO DE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL PERÚ

Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

2019
INFORME ANUAL

Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2019
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi
Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)

Documento elaborado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)
Aprobado por el Consejo Nacional de Protección del Consumidor el 26 de agosto de 2020

Wendy Ledesma Orbegozo
Directora

Equipo técnico responsable:

Benjamín Vila Alarcón
Melissa Torres Salguero
Roger Guerra Quispe
Yvette Sanguinetti Campos

© 2020 Indecopi. Derechos Reservados.
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima 41- Perú
www.indecopi.gob.pe
Teléfono: 224-7800

Comentarios y sugerencias pueden ser remitidos al correo electrónico bvila@indecopi.gob.pe

Consejo Directivo

Hania Pérez de Cuellar Lubienska
Fernando Martin de la Flor Belaunde
Teresa Stella Mera Gómez
Lilian del Carmen Rocca Carbajal

Consejo Consultivo

María Matilde Schwalb Helguero
Lieneke María Schol Calle
Alberto Nabeta Ito
César Calvo Cervantes

Gerenta General (e)

Lili Yamamoto Suda

Directora de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Wendy Ledesma Orbegozo

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	7
II. RESUMEN EJECUTIVO	8
III. MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LOS CONSUMIDORES	15
IV. PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LOS AGENTES SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL 2019	33
IV.1 Percepción de los consumidores	34
IV.2. Percepción y expectativa de los agentes con respecto a la protección del consumidor	49
V. EL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	53
VI. LABOR DE LOS AGENTES QUE PARTICIPAN EN LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL PERÚ	76
VI.1 Estado	77
VI.1.1 El Poder Legislativo	77
VI.1.2 Organismos Constitucionales Autónomos	79
VI.1.3 Gobiernos regionales	79
VI.1.4 Gobiernos locales	84
VI.1.5 Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad	90
VI.2 Sociedad Civil	93
VI.2.1 Labor de las Asociaciones de Consumidores	93
VI.2.2 Consejos de Usuarios	113
VII. INFORMACIÓN SECTORIAL	116
VII.1 Servicios públicos sujetos a regulación económica	117
VII.1.1 Sector de telecomunicaciones	119
VII.1.2 Sector de energía	132
VII.1.3 Sector infraestructura de transporte	141
VII.1.4 Sector saneamiento	149
VII.2 Sector salud	156
VII.3 Resto de sectores	172
VII.3.1 Sector financiero, seguros y sistema privado de pensiones	173
VII.3.2 Sector de educación	173
VII.3.3 Sector inmobiliario	215
VII.3.4 Sector turismo	220

VII.3.5 Servicio de transporte aéreo	227
VII.3.6 Servicio de transporte terrestre	232
VII.3.7 Sector retail moderno	241
VII.3.8 Sector venta, mantenimiento y reparación de vehículos	247
VII.3.9 Actividades transversales del Indecopi	253
VIII.CONCLUSIONES	275
IX. BIBLIOGRAFÍA	278
X. LISTA DE ACRÓNIMOS, SIGLAS Y ABREVIATURAS	282
XI. NORMATIVA RELEVANTE EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR (2019)	292
XII. ANEXOS	297

I. INTRODUCCIÓN



I. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, Indecopi), en su rol de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (en adelante, Autoridad) presenta la novena edición del “Informe Anual Sobre el Estado de la Protección de los Consumidores” correspondiente al año 2019, previo al periodo de la pandemia COVID-19, a través del cual da a conocer las principales acciones desarrolladas por las diversas entidades miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor (en adelante, Sistema)¹.

La presente edición, además, da cuenta del tercer monitoreo de las actividades contempladas en el Plan Nacional de Protección de los Consumidores para el año 2019. Al respecto, si bien se reportaron avances diferenciados en los diversos compromisos asumidos, es claro que el éxito en cuanto a alcanzar una mayor y más eficaz protección de los consumidores o usuarios en el país dependerá del esfuerzo del Estado, del compromiso de parte de los proveedores y la participación activa de la sociedad civil, dentro de un contexto que exige una rápida adaptación, entre otros, hacia el contexto digital, con un fortalecimiento del *enforcement* y de la cultura de consumo responsable.

El presente documento se aborda en XII secciones. Tras la introducción y el resumen ejecutivo, se detallan los mecanismos vigentes de resolución de conflictos de los consumidores. En la cuarta sección, se presenta la percepción de los agentes que forman parte del Sistema en torno a la protección de los consumidores. La quinta corresponde al monitoreo del Plan Nacional de Protección de los Consumidores para el año 2019. La sexta y séptima sección se refiere a la labor detallada de los principales agentes. La octava sección presenta las conclusiones; mientras que, las restantes son referenciales puesto que se presenta la bibliografía utilizada, la lista de acrónimos, siglas, abreviatura; la normativa relevante en materia de protección y los anexos.

La Autoridad agradece el aporte de las diversas instituciones en el proceso de elaboración de este documento.

¹ Un mayor detalle sobre el Sistema y las funciones de la Autoridad se puede apreciar en el anexo N° 1.

II. RESUMEN EJECUTIVO

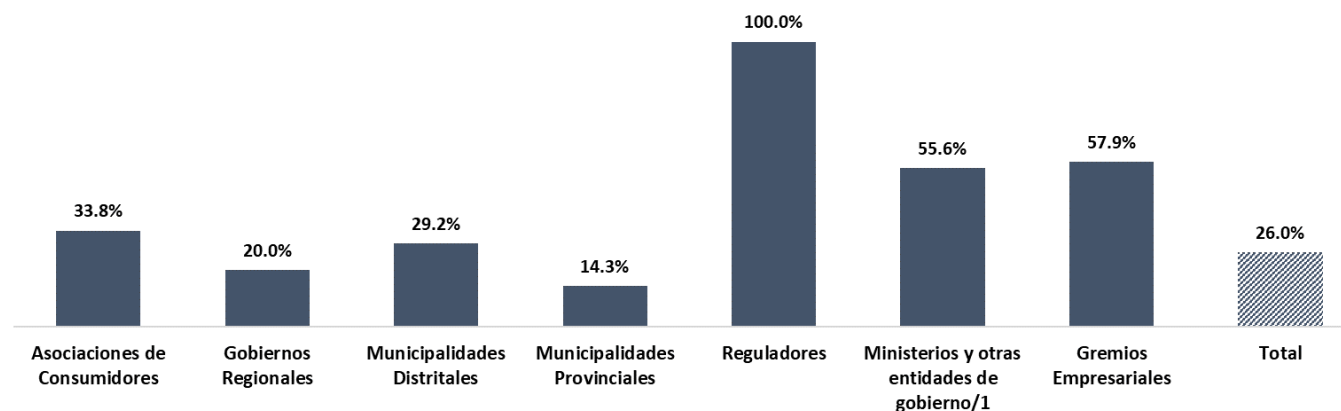


II. RESUMEN EJECUTIVO

El “Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2019”, constituye el monitoreo de las principales acciones desarrolladas durante el año 2019 por los diversos agentes miembros del Sistema, en el marco de sus atribuciones y autonomía respectivas. Asimismo, es un insumo importante para el fortalecimiento de las diversas acciones desplegadas en materia de protección del consumidor y constituye la herramienta de monitoreo y cumplimiento de las metas asumidas en el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017 - 2020².

Para la elaboración de la presente edición, se solicitó información a 396 entidades, teniéndose una respuesta del 26% de ellas (la menor tasa de los últimos siete años). Las menores tasas de respuesta se dieron por parte de los gobiernos locales (municipalidades provinciales y distritales), gobiernos regionales (20%) y asociaciones de consumidores (33.8%).³

Gráfico N° 1
Tasa de respuesta al pedido de información para la elaboración del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores, según tipo de entidad, 2019



1/ Comprendidas por SBS, INACAL, SUNEDU, PROTRANSPORTE, CORPAC, SANIPES, SMV, DIGESA, ESSALUD, SUSALUD, CONADIS.

Fuente: Formato de solicitud de información remitido por las entidades al Indecopi.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Principales acciones realizadas en materia de protección del consumidor durante el 2019

En el tercer año de vigencia de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020 (aprobados por los Decretos Supremos N° 006-2017-PCM y N°024-2017-PCM, respectivamente), el desempeño del accionar de las diversas entidades del Sistema fue el siguiente:

² El monitoreo del plan además abre la posibilidad de proponer su reformulación al Consejo Nacional de Protección del Consumidor (Consejo), propuesta que deberá encontrarse alineada con los objetivos estratégicos específicos plasmados en el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020.

³ Para un mayor detalle sobre las entidades que reportaron y no reportaron información, se puede consultar los anexos N° 2 y N° 3.

- **En cuanto a las actividades de educación, orientación y difusión.** Sobre la base de la información remitida, se evidencia una participación masiva por parte de las entidades en dichas actividades, netamente preventivas. Las actividades de educación⁴, beneficiaron a más de 268.3 mil agentes (consumidores y proveedores); mientras que, la cobertura de las actividades de orientación fue de 1.9 millones. En el caso de la difusión se evidenció también un mayor desarrollo de herramientas, orientadas para los agentes, por parte de las diversas entidades, destacando herramientas como el “Reporte IMEI” (con 5.9 millones de accesos en 2019), el “Facilito de Hidrocarburos” (3.1 millones de accesos) y “Reporte de Deuda” (con 1.9 millones de accesos). Por su parte, en lo que se refiere a campañas informativas destacó la campaña digital ‘Lectura de octógonos en etiquetas y publicidad de alimentos procesados y bebidas no alcohólicas’ desplegada por el Indecopi, que tuvo un alcance de 13.4 millones de personas. Estas actividades se dieron complementariamente a las diversas supervisiones realizadas en diversos sectores en el marco de sus respectivas competencias.
- **En cuanto a la seguridad y salud de los consumidores.** En el marco de la implementación del Sistema Nacional de Alertas respecto de Productos Peligrosos, se continuó el monitoreo y difusión respectiva: se emitieron 96 alertas que englobaron a un total de 25 empresas, favoreciendo, potencialmente a un total de 52,695 personas, dada la cantidad de productos involucrados en los retiros. La necesidad de emitir las alertas en plazos pertinentes conllevó a una mayor eficacia administrativa: el tiempo que tomó a la Autoridad emitir una alerta sobre productos peligrosos, desde el momento en que fue detectada, fue de 2.51 días, plazo que se ubicó dentro de los 5 días establecidos como plazo máximo en la meta del plan nacional. La ocurrencia continua de la notificación de producto peligrosos demanda a continuar fortaleciendo el marco normativo del Sistema, la sensibilización a proveedores y cooperación interinstitucional.

Tabla N° 1
Evolución del número de alertas emitidas de productos peligrosos

Año	Alertas publicadas	Unidades involucradas
2012	5	705
2013	19	24,650
2014	38	183,878
2015	33	49,280
2016	35	66,277
2017	81	1,902,293
2018	92	145,852
2019	66	52,695
Total	369	2,425,630

Fuente: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

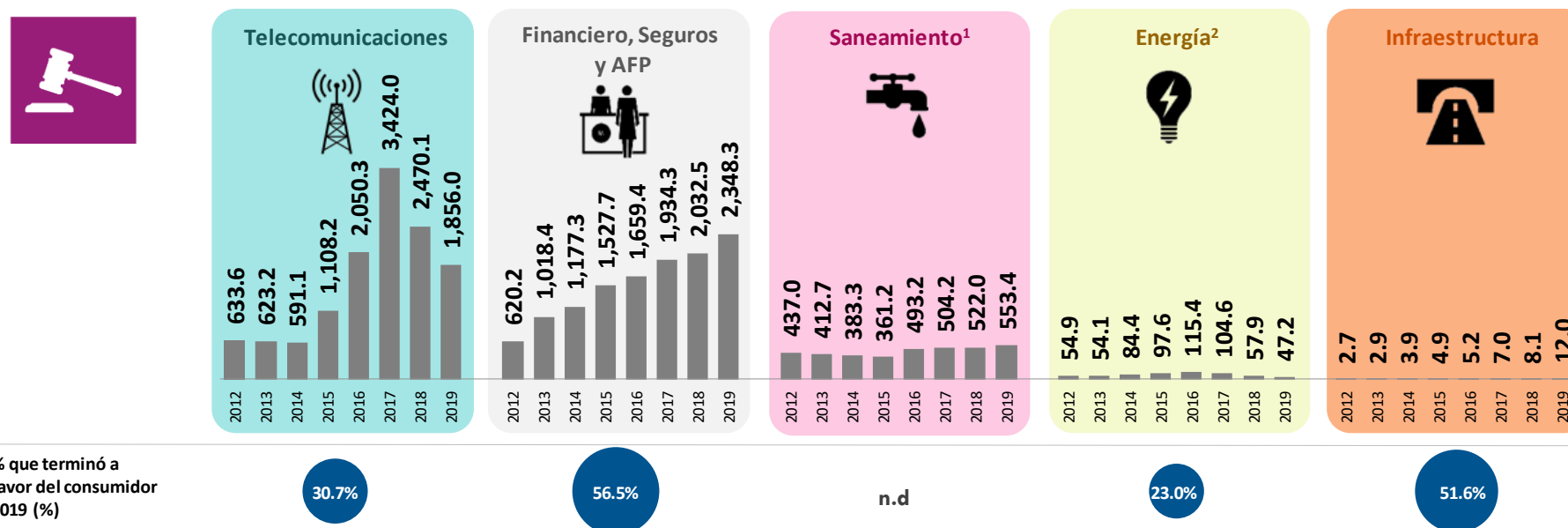
⁴ Se consideran las actividades de educación de las siguientes entidades: Indecopi, Osiptel, Osinergmin, Ositran, Sunass, SBS y Susalud.

- **En cuanto a los mecanismos de solución y prevención de conflictos.** La ocurrencia de conflictos de consumo, en los sectores monitoreados, tuvo un comportamiento mixto en 2019. A nivel desagregado, los reclamos resueltos en las empresas bajo el ámbito de los reguladores (electricidad, telecomunicaciones, agua y saneamiento; e infraestructura de transporte) tuvieron el siguiente resultado:

- ✓ En las empresas de telecomunicaciones fueron de 1.8 millones (cayendo, por segundo año consecutivo, esta vez en 24.9%).
- ✓ En las empresas de energía y gas descendieron a 47.2 mil (cayendo por tercer año consecutivo, esta vez en 18.5%).
- ✓ En las empresas de saneamiento, en términos de reclamos presentados, aumentaron 6.0% hasta los 553.4 mil).
- ✓ En las empresas relacionadas a la infraestructura de transporte los reclamos reportaron en el mayor incremento, 47.7% hasta los 12 mil⁵.

Por su parte, los reclamos resueltos en empresas del sector financiero, seguros y AFP aumentaron 15.5%, hasta los 2.3 millones; mientras que, los reclamos concluidos en el Indecopi aumentaron 16.3%, hasta los 68,255.

Gráfico N° 2
Reclamos resueltos por los proveedores a nivel nacional, según principales sectores
(N° reclamos resueltos en miles y % reclamos resueltos a favor del consumidor)



1/ Información correspondiente a reclamos presentados. No es posible calcular el porcentaje de reclamos que terminaron a favor del consumidor, dado que no se cuenta con información del total de reclamos resueltos. Sin embargo, el número de reclamos resueltos a favor del consumidor correspondiente a 25 EPS fue de 68,525 en el 2019.

2/ Cifras corresponden al primer semestre de 2019.

Fuente: Formato de solicitud de información remitido por las entidades al Indecopi. 2019.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

⁵ Considerando los reclamos de usuarios finales según tipo de infraestructura aérea, vial y férrea.



Según forma de conclusión de los conflictos, es de destacar, que, en primera instancia (que corresponde a lo resuelto por la empresa operadora), se tuvo el siguiente desempeño:

- ✓ Tres (03) de cada diez (10) reclamos resueltos por empresas de telecomunicaciones culminaron a favor del consumidor (30.7%).
- ✓ Dos (02) de cada diez (10) reclamos resueltos en las empresas de energía y gas culminaron a favor del consumidor (23%).
- ✓ Cinco (05) de cada diez (10) reclamos resueltos en las empresas de infraestructura de transporte culminaron a favor del consumidor (51.6%).
- ✓ No se tuvo información para el caso de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS).

Asimismo, el 56.5% del total de reclamos resueltos por las empresas del sector financiero, de seguros y AFP terminó a favor del consumidor. Por su parte, en el 83.8% de los reclamos presentados ante el Indecopi y que atravesaron la fase de conciliación y mediación se llegó a una solución.

De otro lado, en cuanto a los mecanismos alternativos a la solución de conflictos, destacó el avance reportado a través de la “Junta Arbitral de Consumo Piloto” adscrita a la Sede Central del Indecopi significando la operatividad del Arbitraje de Consumo en el Perú, teniéndose 15 proveedores adicionales adheridos al SISAC además de un nuevo reglamento que potenciaría su mayor desarrollo. En tanto, los mecanismos privados de solución de conflictos reportaron 10,230 reclamos resueltos, en la mayoría de los casos, en menores plazos a los procedimientos administrativos del Estado como se aprecia a continuación:

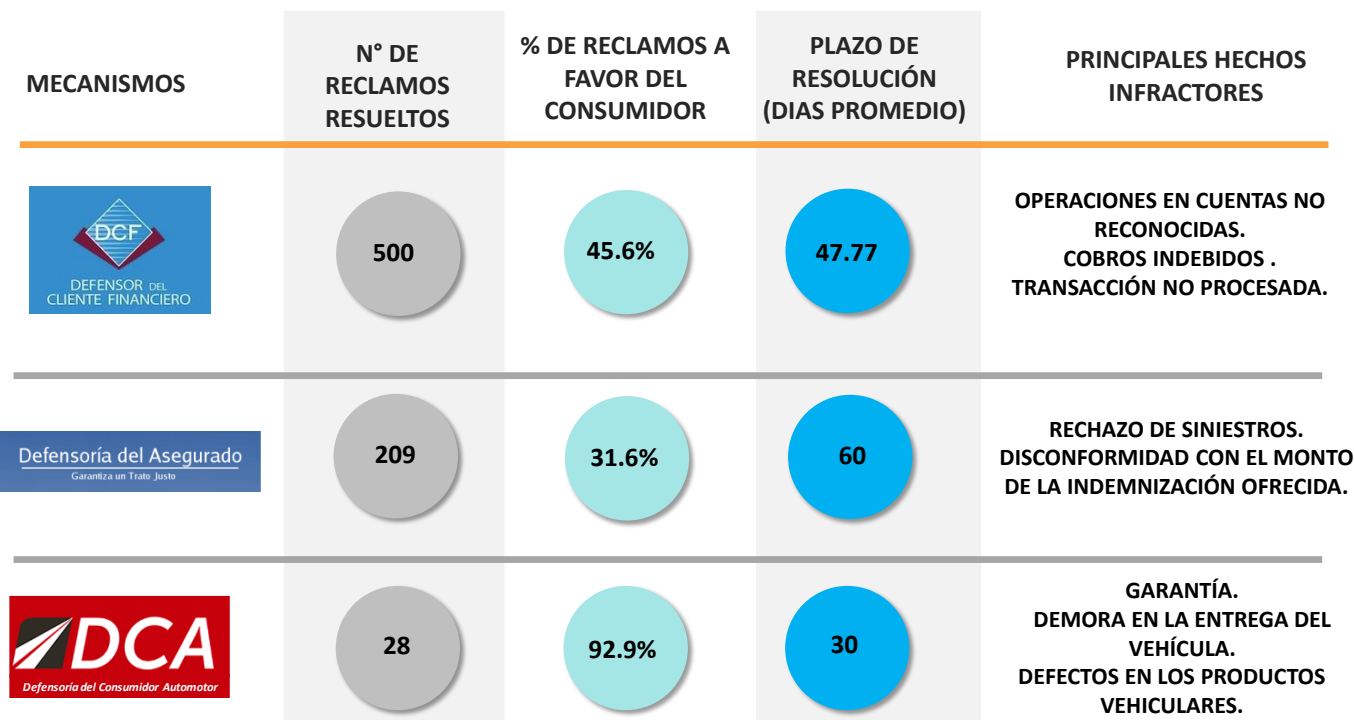
Gráfico N° 3
Performance de mecanismos privados de solución de conflictos – I (año 2019)

MECANISMOS	N° DE RECLAMOS RESUELTOS	% DE RECLAMOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	PLAZO DE RESOLUCIÓN (DIAS PROMEDIO)	PRINCIPALES HECHOS INFRACTORES
	9,246	36.8%	5.71	COBROS INDEBIDOS. OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS. TRANSACCIÓN NO PROCESADA/MAL REALIZADA.
	238	30.7%	7	RECHAZO EN LA ATENCIÓN DE SINIESTROS. CARGO INDEBIDO DE PRIMAS. ANULACIÓN DE PÓLIZA.
Aló Auto	6	100%	12	FALTA DE CUMPLIMIENTO DE GARANTÍA.

Fuente: Formatos de requerimiento de información

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Gráfico N° 4
Performance de mecanismos privados de solución de conflictos – II (año 2019)



Fuente: Formatos de requerimiento de información
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Es de destacar, además, la emisión del D.S. que aprobó el Reglamento que promueve y regula la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial (D.S. N °185-2019-PCM).

- **En cuanto al fortalecimiento del Sistema.** En 2019, destacó la realización continua de más de 500 actividades de capacitación de diversas entidades, principalmente con gobiernos locales, consejos de usuarios y asociaciones de consumidores, de las que resaltó el “Seminario Internacional de Ciberseguridad, Datos Personales y Protección al Consumidor”.








Por su parte, el Consejo tuvo 12 sesiones, destacando en el cumplimiento de sus funciones:

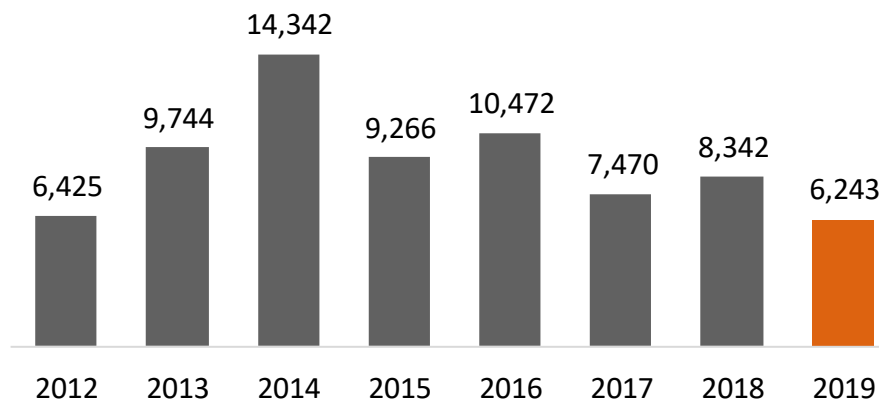
- La aprobación del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores, 2018.
- La presentación de 15 informes de diversa problemática sectorial (educación, financiero, servicios básicos, etc.).

- La evaluación de mecanismos de prevención y solución de conflictos como el i) Código de Buenas Prácticas de Atención al Usuario de Seguros, ii) los resultados del concurso “Primero, los clientes”, iii) el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, Decreto Supremo N° 103-2019-PCM – SISAC. (2019/10/30), iv) el estado de la implementación del Sistema de Arbitraje de Consumo, v) concilia fácil.
- La promoción herramientas digitales “Ruta segura destino a Machu Picchu”, “Checa tu Aerolínea” y la presentación del nuevo Portal Web Institucional SBS y del Consumidor.
- El inicio de la elaboración de la nueva política de protección y defensa del consumidor.

Las acciones de cumplimiento de la normativa de protección del consumidor, reflejada, en parte, en las actividades continuas de supervisión y fiscalización que decantaron en la imposición de 6,243 sanciones.

Tabla N° 2
Sanciones reportadas por las entidades del Sistema, 2019

Entidad	2012	2017	2018	2019
 Indecopi	6,176	6,401	7,219	5,494
 osiptel	56	122	115	114
 Osinergmin	115	910	958	491
 OSITRAN	-	4	1	1
 Sunass	30	3	8	10
 SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP	39	6	6	7
 SUSALUD	9	24	35	126
Total	6,425	7,470	8,342	6,243



Nota:

La información de sanciones de Sunass corresponden a sanciones relacionadas a usuarios finales.

La información corresponde al total de sanciones firmes y se trata del número de sanciones absolutas registradas. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) – Indecopi y Formato de solicitud de información remitido por las entidades al Indecopi. 2019

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

III. MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LOS CONSUMIDORES



III. MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LOS CONSUMIDORES

El consumidor en el Perú cuenta con una variada gama de herramientas puestas a su disposición para la solución de aquellos problemas derivados de su relación de consumo, las cuales abarcan desde acuerdos voluntarios entre el consumidor y el proveedor; procedimientos administrativos (que pueden concluir con sanciones en contra del proveedor y medidas correctivas a favor de los consumidores) y el arbitraje de consumo (en el que se puede otorgar a favor del consumidor una indemnización que repare el perjuicio causado por la empresa).

En ese sentido, frente a un problema en una relación de consumo, el consumidor tendría como alternativas:

- a. Buscar una solución directa con el proveedor (“autocomposición”) a través de la presentación de un reclamo ante la misma empresa y/o mediante el uso de su Libro de Reclamaciones.
- b. Acudir ante la autoridad competente según la materia. El Indecopi, el Osiptel, el Osinermin, el Ositrán, la Sunass, la Susalud y la SBS cuentan con procedimientos para la atención de reclamos y denuncias, según corresponda. En este sentido, el consumidor tiene distintos mecanismos de solución de conflictos de consumo según el sector económico donde se originó:
 - **Servicios públicos regulados:** Servicios referidos a telecomunicaciones, infraestructura de transporte de uso público, servicios de agua potable y alcantarillado y servicio público de electricidad o de gas natural.
 - i) En el caso de los servicios públicos regulados la presentación del reclamo ante el proveedor da inicio a un procedimiento administrativo. Es decir, el reclamo ante la propia empresa es lo que da inicio al procedimiento administrativo y es atendido por esta como primera instancia administrativa.
 - ii) Si el consumidor no está de acuerdo con la respuesta brindada por el proveedor, tiene la potestad de presentar un recurso de reconsideración que será atendido por el proveedor, o presentar una apelación la que será atendida por la segunda instancia administrativa.
 - iii) De haberse presentado la apelación, el proveedor procederá a enviar el expediente respectivo al organismo regulador que corresponda, los cuales cuentan con tribunales especializados que resolverán en segunda y última instancia el reclamo presentado.
 - **Sistema privado de pensiones⁶.** El procedimiento es el siguiente:
 - i) Se debe presentar un reclamo⁷ directamente ante la entidad participante del Sistema Privado de Pensiones (SPP).
 - ii) En caso de que la entidad participante del SPP no formule respuesta dentro del plazo previsto normativamente o lo haya hecho de manera no satisfactoria para el usuario, este puede presentar su solicitud de reclamo ante la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).

⁶ En materia del SPP, la SBS es competente respecto de los Títulos IV, V y VII del compendio de normas del SPP.

⁷ De acuerdo con las normas para la solución de reclamos presentados contra las entidades participantes del SPP, el reclamo es la comunicación que presenta un usuario contra una entidad participante del SPP expresando su insatisfacción con el servicio y/o producto recibido o por recibirse, o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o marco normativo vigente o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés.

- **Servicios de salud**⁸. El procedimiento es el siguiente:

- i) El consumidor deberá presentar su reclamo a través del Libro de Reclamaciones ante las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS⁹, las que deberán brindar respuesta al mismo en un plazo que no debe exceder de 30 días hábiles¹⁰. Las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS pueden implementar mecanismos para que los reclamos se realicen vía telefónica, para lo cual se hacen responsables de registrarlo en el Libro de Reclamaciones.
- ii) Asimismo, ante la presunta vulneración de los derechos de los usuarios de los servicios de salud, la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas, o frente a la negativa de atención de su reclamo, disconformidad con el resultado del mismo, o irregularidad en su tramitación por parte de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, el consumidor puede presentar una denuncia ante la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD).
- iii) La Intendencia de Protección de Derechos en Salud (IPROT) o los Órganos Desconcentrados de SUSALUD se encargan de atender la denuncia, para lo cual inician las diligencias de intervención que tienen como finalidad atender la necesidad de protección del derecho a la salud del usuario. Al finalizar estas diligencias deben emitir un informe de intervención en el que manifiesten si se atendió la necesidad de protección del usuario, para lo cual debe dejar constancia de la conformidad de este.
- iv) En el caso de que la IPROT o los Órganos Desconcentrados de SUSALUD no logren atender la necesidad de protección del derecho a la salud del usuario o adviertan la presunta vulneración de este, debe remitir el informe de intervención a la Intendencia de Fiscalización y Sanción (IFIS) para que evalúe el inicio de un PAS.
- v) El plazo para la emisión del informe de intervención no debe exceder de los 25 días hábiles, contados desde que se presenta la denuncia.
- vi) El consumidor también puede optar por hacer uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias ante el Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR) de SUSALUD antes o durante la tramitación de la denuncia.

❖ **El Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR)** es un organismo autónomo que tiene como misión procurar la solución de las controversias en la prestación de servicios de salud y demás derechos relacionados¹¹, principalmente en el ámbito del Aseguramiento Universal en Salud (AUS) y la seguridad social, a través de mecanismos alternativos de solución de controversias como son la conciliación, mediación y arbitraje. Se trata de un mecanismo que ofrece rapidez de los procesos en comparación con otras instancias, costos accesibles para las partes, solución definitiva de los conflictos y confidencialidad para las partes.

El CECONAR atiende también controversias del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) y el Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (SOAT) y de cualquier otro usuario que lo solicite¹².

- **Resto de sectores (incluye sistema financiero y de seguros).** El consumidor puede optar por acudir al Indecopi, entidad que cuenta con dos mecanismos de solución de controversias:

⁸ Para un mayor detalle de los mecanismos de solución de conflictos de la Susalud ver el anexo N° 4.

⁹ IAFAS = Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud. IPRESS = Institución Prestadora de Servicios de Salud. UGIPRESS = Unidad de Gestión de IPRESS.

¹⁰ En el caso de IPRESS de Nivel I-1, I-2 y I-3 o su equivalente, será su respectiva UGIPRESS la encargada de atender el reclamo de los usuarios o tercero legitimado.

¹¹ Para mayor detalle ver el anexo N° 5.

¹² <http://portal.susalud.gob.pe/blog/que-es-el-ceconar/>

- i) Reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano (en adelante, SAC). Los consumidores pueden presentar gratuitamente un reclamo ante el SAC (por teléfono, personalmente, por carta, vía internet, aplicación móvil). En este caso, el SAC promoverá la celebración de un acuerdo conciliatorio entre el proveedor y el consumidor. Las conciliaciones se efectúan en un corto periodo (en 2019, el número promedio de días hábiles de la tramitación de reclamos fue de 14.1) y en caso de incumplirse dicho acuerdo es posible que el proveedor sea sancionado, de iniciarse un procedimiento administrativo. Cabe indicar que, el consumidor también podrá acceder a la plataforma virtual “Concilia Fácil”, mediante la cual podrá comunicarse en tiempo real, desde cualquier lugar, con el proveedor, utilizando su teléfono móvil o tableta, para buscar soluciones a su reclamo.
- ii) Denuncia administrativa ante los órganos resolutivos del Indecopi, que tiene por finalidad determinar si el proveedor ha cometido una infracción y por ende puede ser sancionado (con una amonestación o multa) y estar sujeto a cumplir medidas correctivas a favor del consumidor, así como reconocer las tasas y los honorarios de abogados en los que pudiera haber incurrido el consumidor en la tramitación del procedimiento, de ser el caso.

Asimismo, puede, presentar una solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo, a través de correo electrónico (arbitrajedeconsumo@indecopi.gob.pe) o en cualquiera de las sedes u oficinas del Indecopi. El arbitraje de consumo es un mecanismo alternativo para resolver los conflictos entre consumidores y proveedores, el cual se caracteriza por ser voluntario y ser de carácter vinculante para ambos. El arbitraje de consumo es gratuito y se desarrolla en el plazo máximo de 45 días hábiles desde que se admite la solicitud de arbitraje. Este mecanismo contempla el otorgamiento de indemnizaciones a favor del consumidor siempre que se acredite que el proveedor le ha generado un daño en el marco de una relación de consumo.

- c. Utilizar mecanismos de solución de conflictos privados como alternativa voluntaria a los canales ofrecidos por las diversas entidades del Estado competentes en materia de consumo. Al cierre del 2019, se encontraron plenamente implementados los siguientes:
 - **Para servicios financieros.** Los clientes de la mayoría de las instituciones financieras pertenecientes a la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) pueden presentar su reclamo a través de los siguientes medios:
 - ❖ **Alóbanco.** Mecanismo que permite al usuario comunicarse con su proveedor y solucionar sus problemas en un plazo máximo de 07 días hábiles, salvo que éste sea complejo, por lo cual el plazo podría extenderse hasta 30 días calendario, previa comunicación con el consumidor¹³. Operativamente el usuario será atendido por un asesor, generándose además un código de reclamo. (<https://alobanco.bancaparatodos.com.pe/>)
 - ❖ **Defensoría del Cliente Financiero.** Es un mecanismo que permite al usuario poner a consideración de la Defensoría, el reclamo presentado previamente a la entidad financiera en caso no esté satisfecho con el resultado o si, habiendo transcurrido 30 días calendarios, no fue atendido por el proveedor. (<http://www.dcf.com.pe/>)
 - **Para el caso de seguros.** Los clientes de instituciones de seguros miembros de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg) pueden recurrir a los siguientes mecanismos:

¹³ Alóbanco es un canal alternativo de atención de reclamos financieros y opera en algunas sedes del Indecopi a través de una cabina telefónica mediante la cual el usuario puede comunicarse directamente con un asesor de su banco.

- ❖ **Aló Seguros.** Mecanismo de atención de reclamos que de manera directa permite a los usuarios de servicios de seguros (asegurado, contratante o beneficiario establecido en la póliza) que, a través de una comunicación telefónica con la compañía de seguros participante, pueda solucionar sus problemas en un plazo de 7 días hábiles, salvo que por complejidad del caso sea necesaria una ampliación de hasta 30 días calendario¹⁴. (<http://www.defaseg.com.pe/alo-seguros/>)
- ❖ **Defensoría del Asegurado (Defaseg),** como un mecanismo de solución de conflictos si luego de presentar un reclamo ante el proveedor, la resolución emitida por este no goza de la conformidad del cliente. Una vez presentada el reclamo ante la Defaseg, ésta tiene 30 días para resolver el reclamo. (<http://www.defaseg.com.pe/>)
- **Para el sector automotriz.** Los clientes de proveedores pertenecientes a la Asociación Automotriz del Perú (AAP) pueden presentar su reclamo a través de los siguientes medios:
 - ❖ **Aló Auto.** Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos a través del cual la Defensoría del Consumidor Automotor, actuando como tercero neutral, procura la solución de los conflictos de consumo suscitados entre los proveedores afiliados a la Defensoría y sus consumidores, a través de la conciliación, en un plazo máximo de 15 días hábiles desde el registro del reclamo a través de la línea telefónica¹⁵.
 - ❖ **Defensoría del Consumidor Automotor.** Es un mecanismo que permite al usuario presentar su reclamo (en caso se trate de proveedores afiliados a este mecanismo) para ser resuelto por la Defensoría del Consumidor Automotor, quien tendrá un plazo máximo de 60 días hábiles para resolver el reclamo. En el caso que la Defensoría del Consumidor Automotor resuelva a favor del consumidor, el proveedor está obligado a dar cumplimiento de su reclamo. Caso contrario, el consumidor podrá recurrir a otras instancias. (<https://dca.org.pe/>)

¹⁴ Aló Seguros es un canal alternativo de atención de reclamos creado al interior de la industria de seguros y que se encuentra ubicado en la sede central del Indecopi, donde el usuario puede contactarse directamente con un especialista de la empresa de seguros para la atención de su reclamo.

¹⁵ Mecanismo que nació como consecuencia de la suscripción de un convenio entre el Indecopi y la Asociación Automotriz del Perú el 25 de abril de 2017, mediante el cual los consumidores que acudan a la sede central del Indecopi tienen a su disposición un módulo con una línea exclusiva para la presentación de sus reclamos ante la Defensoría del Consumidor Automotor (DCA). Esta realiza un seguimiento a los reclamos presentados hasta que el procedimiento concluya. Este mecanismo adoptado, así como los lineamientos de atención de reclamos que elabore la AAP, no sustituyen ni exoneran a los proveedores asociados de sus obligaciones legales establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, si los consumidores no desean acudir al servicio “Aló Auto”, mantienen las vías de reclamo y denuncia que ofrece el Indecopi. (<http://aap.org.pe/aap-e-indecopi-presentan-servicio-alo-auto/>)

Tabla N° 3
Esquema simplificado para la presentación de un reclamo o denuncia (procedimientos administrativos)

	Sector o actividad económica	¿A quién debo acudir primero?	¿Si no estoy de acuerdo con la respuesta, a quién acudo en 2° instancia?
Regulados	Telecomunicaciones ¹ .	Presentar un reclamo ante el proveedor (1° Instancia)	 Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios
	Infraestructura de transporte de uso público (incluye el tren eléctrico de Lima) ² .		 Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos
	Servicios de agua potable y alcantarillado.		 Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos
	Servicio público de electricidad o de gas natural.		 Junta de Apelaciones de Reclamos de usuarios
Supervisado por la SBS	Sistema Privado de Pensiones.	Presentar el reclamo al proveedor	Primera instancia: Departamento de Servicios al Ciudadano Segunda Instancia: Superintendencia Adjunta de AFP Tribunal de la Susalud
Supervisado por la Susalud	Servicios de Salud y Fondos de Aseguramiento en Salud.	Presentar reclamo a través del llenado del Libro de Reclamaciones en Salud ante las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS Formular queja ante la Susalud	 Superintendencia Nacional de Salud
Resto	Equipos electrónicos, vestido, calzado, automotriz, inmuebles, alimentos, educación, servicios profesionales varios, servicios turísticos; servicios financieros y de seguro; otros.	Presentar un reclamo ante el SAC del Indecopi ³	
		Presentar una denuncia (procedimiento administrativo) en el Indecopi	 Presentar una apelación
		Presentar una solicitud de arbitraje ante la JAC (arbitraje de consumo)	 No hay segunda instancia. El arbitraje de consumo es de instancia única.

1/ Para un mayor detalle de los mecanismos de solución de conflictos del Osiptel ver el anexo N° 6.

2/ Para un mayor detalle de los mecanismos de solución de conflictos del Ositrán ver el anexo N° 7.

3/ La presentación del reclamo ante el SAC del Indecopi es un mecanismo alternativo al procedimiento administrativo. No tiene una segunda instancia.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Esquemas generales para la atención de los reclamos y/o denuncias: procedimientos administrativos

A continuación, se presentan esquemas generales de procedimientos administrativos para la atención de los reclamos por los servicios públicos, el sistema privado de fondos de pensiones y los servicios de salud. Asimismo, el procedimiento referido al arbitraje de consumo y para la presentación de reclamos ante el Indecopi.

Gráfico N° 5
Esquema del procedimiento administrativo para la tramitación de un reclamo sobre servicios públicos^{1/}

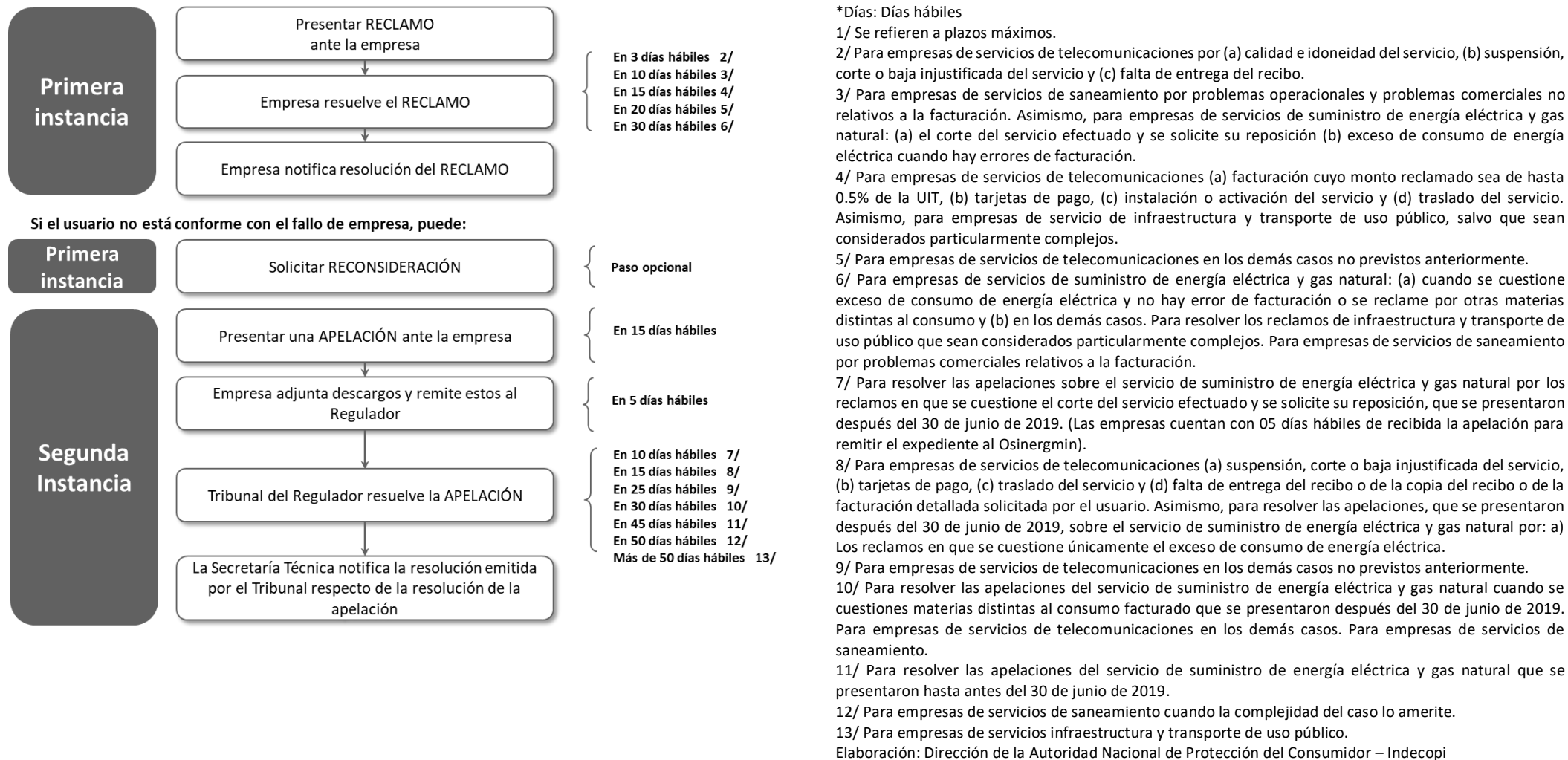
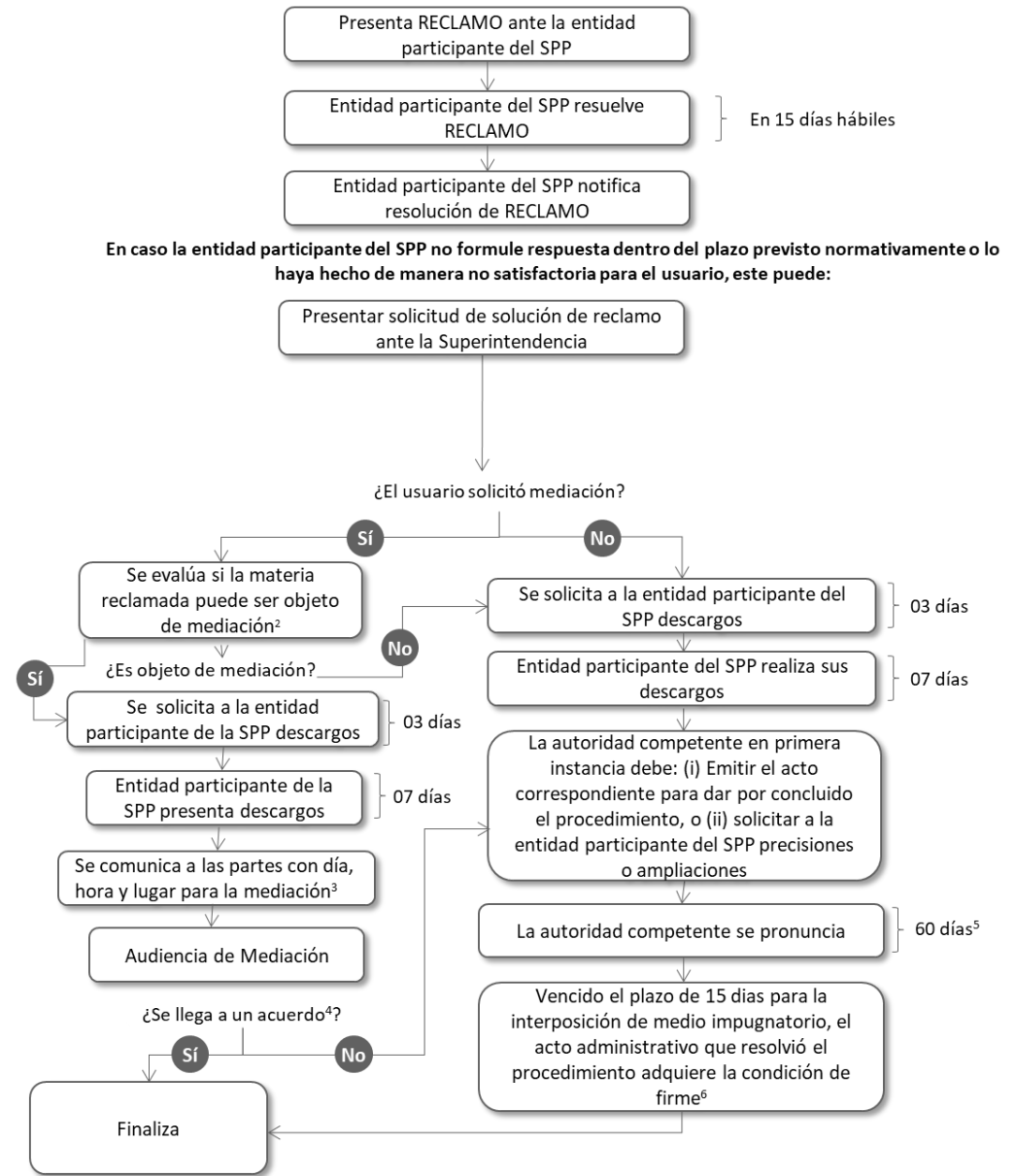


Gráfico N° 6

Esquema del procedimiento administrativo para la tramitación de un reclamo sobre el sistema privado de pensiones^{1/}



1/ Se refieren a plazos máximos.

2/ Se evaluará si la materia reclamada se encuentra comprendida en aquellas señaladas en el Anexo “Aspectos que pueden ser objeto de una solicitud de audiencia de mediación de reclamos” de la Resolución SBS N° 3948-2015.

3/ La fecha de la audiencia se llevará a cabo en un plazo no mayor de tres (3) días de la fecha máxima de presentación de los descargos por parte de la entidad participante de la SPP.

4/ En caso se produzca el acuerdo entre las partes, su cumplimiento, conforme con lo establecido en el acta, debe efectuarse en un plazo no mayor de 15 días de su suscripción, a menos que esta establezca un plazo superior. Para ello dentro de los 10 días siguientes del cumplimiento del acuerdo la entidad participante del SPP reclamada debe presentar la documentación que acredite tal cumplimiento.

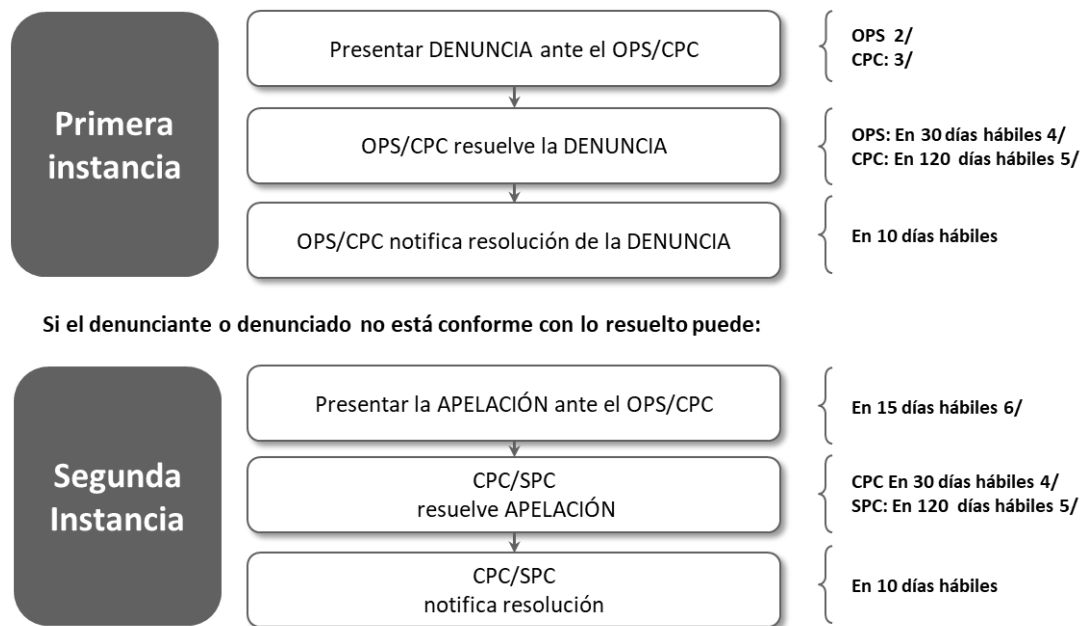
5/ Plazo contado a partir de la presentación del reclamo.

6/ De presentarse el recurso, dentro de 30 días de presentado, este será materia de pronunciamiento por la autoridad competente en primera o segunda instancia, según corresponda al recurso interpuesto.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Gráfico N° 7

Esquema del procedimiento administrativo para la tramitación de una denuncia en el Indecopi^{1/}



1/ Se refieren a plazos máximos.

2/ El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimo (OPS) es competente para conocer, en primera instancia administrativa, procedimientos administrativos sancionadores iniciados como consecuencia de denuncias presentadas por consumidores que versen: i) Por razón de cuantía: sobre productos o servicios cuyo valor, según lo contratado u ofertado, sea de hasta tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); Y, ii) Por razón de materia: denuncias que versen exclusivamente sobre falta de atención a reclamos y requerimientos de información; métodos abusivos de cobranza y falta de entrega del producto, con independencia de su cuantía; incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio, liquidación de costas y costos e incumplimiento de pago de costas y/o costos. Asimismo, el OPS es competente para conocer en primera instancia, procedimientos administrativos sancionadores por infracciones a los artículos 5 y 7 del Decreto Legislativo No. 807 en las que incurran los administrados y/o terceros durante el trámite de los procedimientos a su cargo.

El procedimiento sumarísimo puede involucrar dos instancias: i) la primera corresponde al OPS; ii) la segunda instancia, en vía de apelación, a la Comisión de Protección al Consumidor (CPC).

3/ La Comisión de Protección al Consumidor(CPC) es el órgano competente sobre los procedimientos iniciados por denuncias que involucren: i) reclamos por productos o sustancias peligrosas; ii) actos de discriminación o trato diferenciado; iii) servicios médicos que se mantengan bajo la competencia del INDECOPI de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 026-2015-SA; iv) actos que afecten intereses colectivos o difusos; y, v) los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o sean inapreciables en dinero.

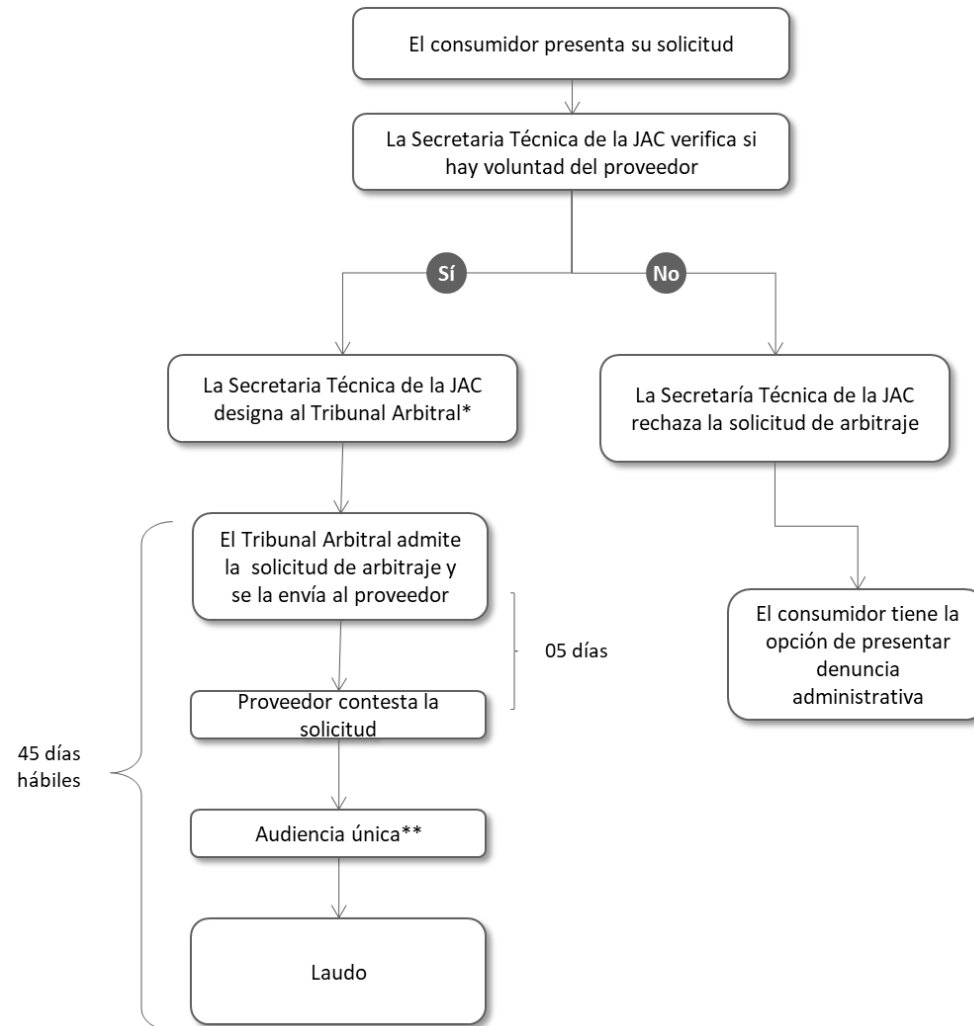
4/ Para los procesos sumarísimos (el OPS en primera instancia y la CPC en segunda instancia) los plazos son determinados por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 126; y por la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor previsto en Código de Protección y Defensa del Consumidor.

5/ Para los procesos ordinarios (CPC en primera instancia y SPC en segunda instancia) los plazos son determinados por Ley General de Procedimiento Concursal. Décimo cuarta disposición final.

6/ Plazo modificado por el Decreto Legislativo N° 1272, publicado en el diario El Peruano el 21/12/2016.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Gráfico N° 8
Esquema del proceso arbitral en la Junta Arbitral de Consumo (JAC)



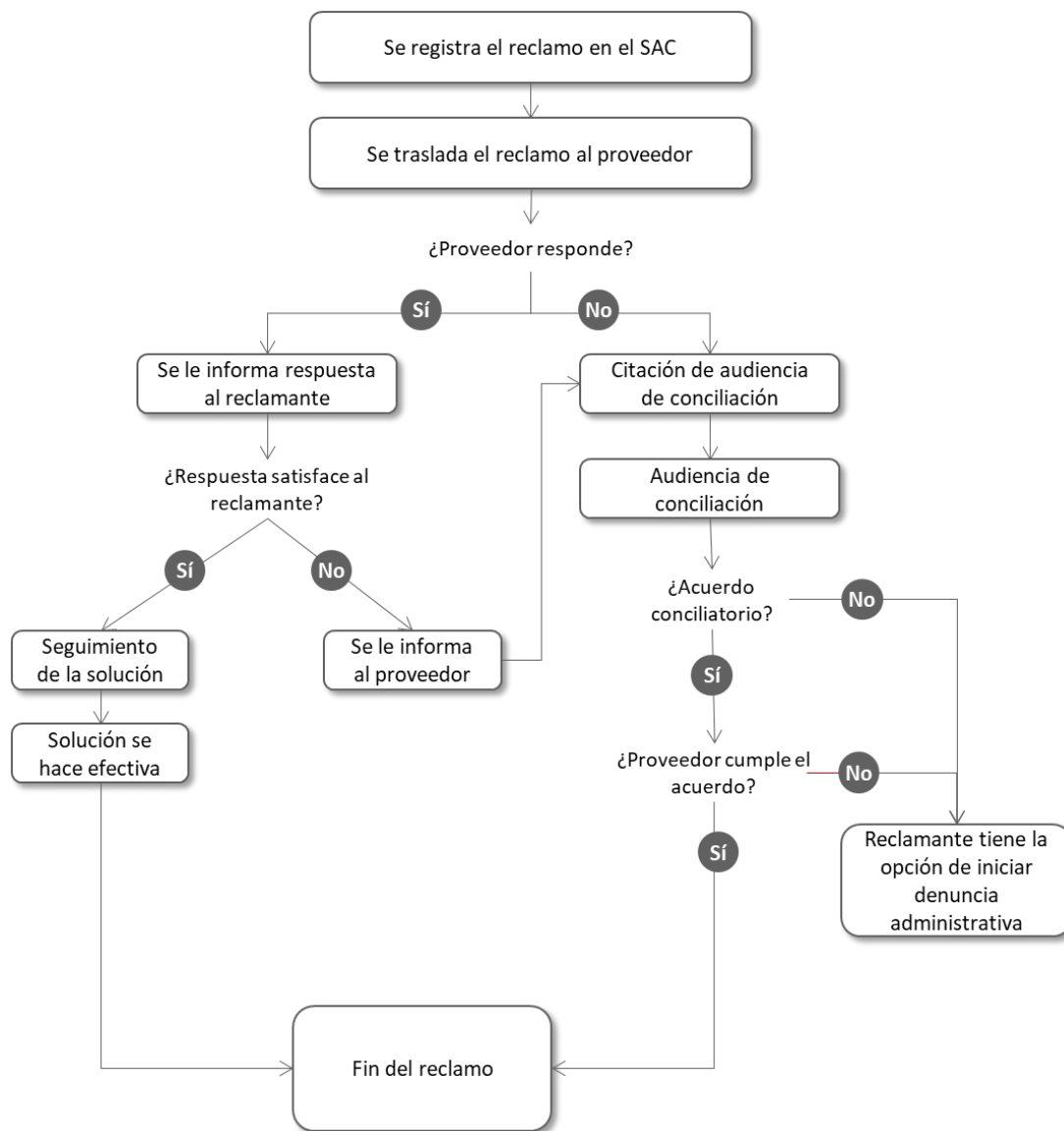
*El consumidor y el proveedor pueden elegir a los árbitros que conforman el Tribunal Arbitral, tras lo cual la Junta Arbitral de Consumo se encarga de la designación.

**El Tribunal Arbitral podrá citar a una audiencia única a fin de escuchar a las partes y proponer fórmulas conciliatorias (Es facultativa).

El esquema del proceso arbitral ha variado con la dación del Decreto Supremo N° 103-2019-PCM, que aprueba el nuevo Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

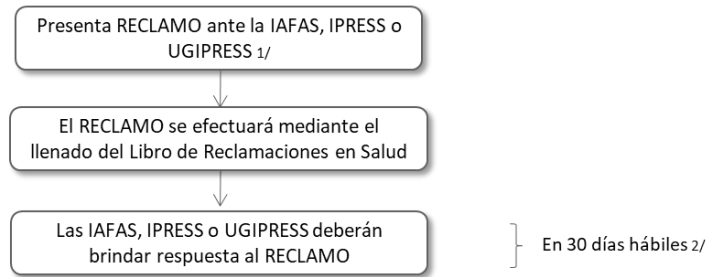
Gráfico N° 9
Esquema de atención de reclamos del Indecopi



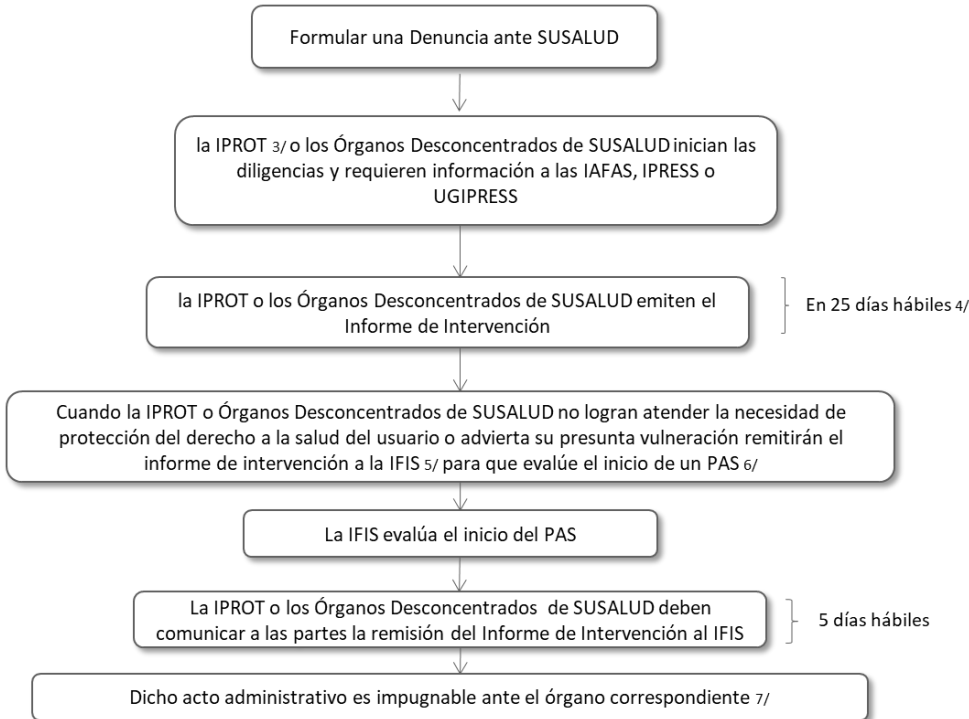
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Gráfico N° 10

Esquema del procedimiento administrativo relacionado a servicios de salud (Susalud)



Frente a: (i) la presunta vulneración de los derechos de los usuarios de los servicios de salud; (ii) la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas; (iii) la negativa de atención de su reclamo; (iv) la disconformidad con el resultado del reclamo; (v) la irregularidad en la tramitación del reclamo, el consumidor puede:



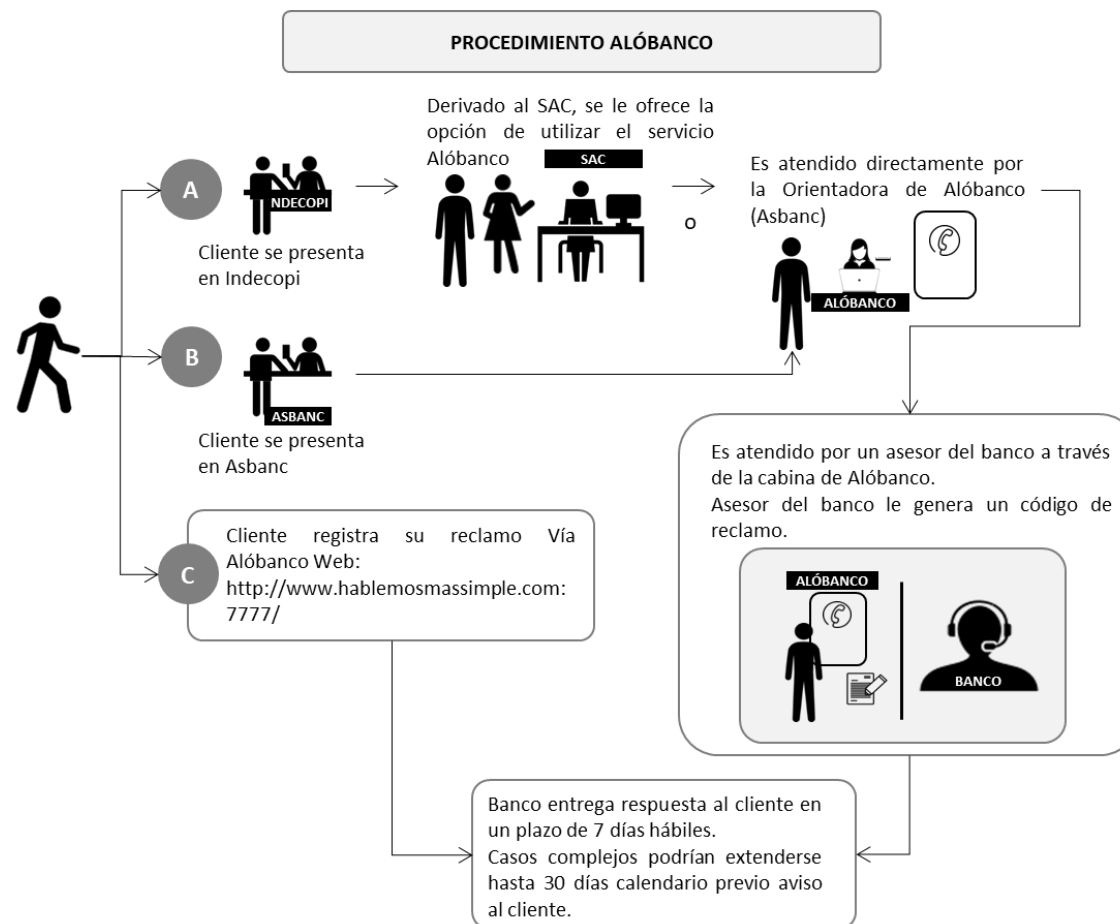
- 1/ IAFAS: Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud. IPRESS: Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. UGIPRESS: Unidad de Gestión de IPRESS.
- 2/ 30 días hábiles contados desde el día siguiente de su recepción por la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS. Recibido al reclamo, la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS informa al reclamante sobre las ventajas de resolver sus controversias a través de los medios alternativos de solución de controversias que promueve Susalud mediante el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia Nacional de Salud-CECONAR.
- 3/ Intendencia de Protección de Derechos en Salud.
- 4/ Plazo máximo que tiene la IPROT o los Órganos Desconcentrados de SUSALUD para emitir el informe de intervención desde que se presenta la denuncia.
- 5/ Intendencia de Fiscalización y Sanción.
- 6/ Procedimiento Administrativo Sancionador.
- 7/ Conforme al TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Esquemas de mecanismos privados de solución de conflictos

A continuación, se presentan esquemas de mecanismos de solución de conflictos de Alóbanco, Aló auto, Aló seguros y las defensorías gremiales:

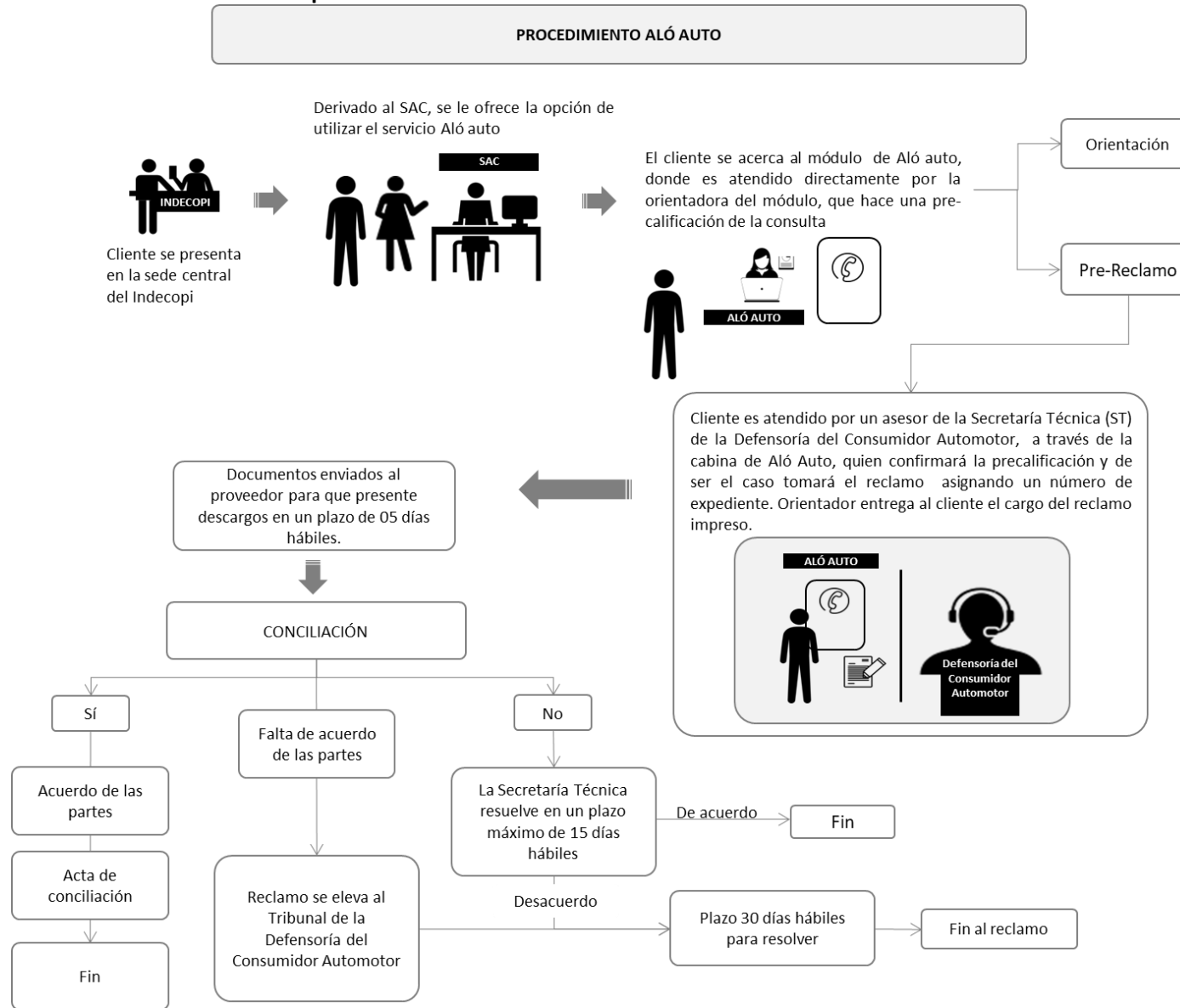
Gráfico N° 11
Esquema del mecanismo de solución de conflictos de Alóbanco



Fuente: Asbanc. Correo electrónico con fecha 21.02.2020

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

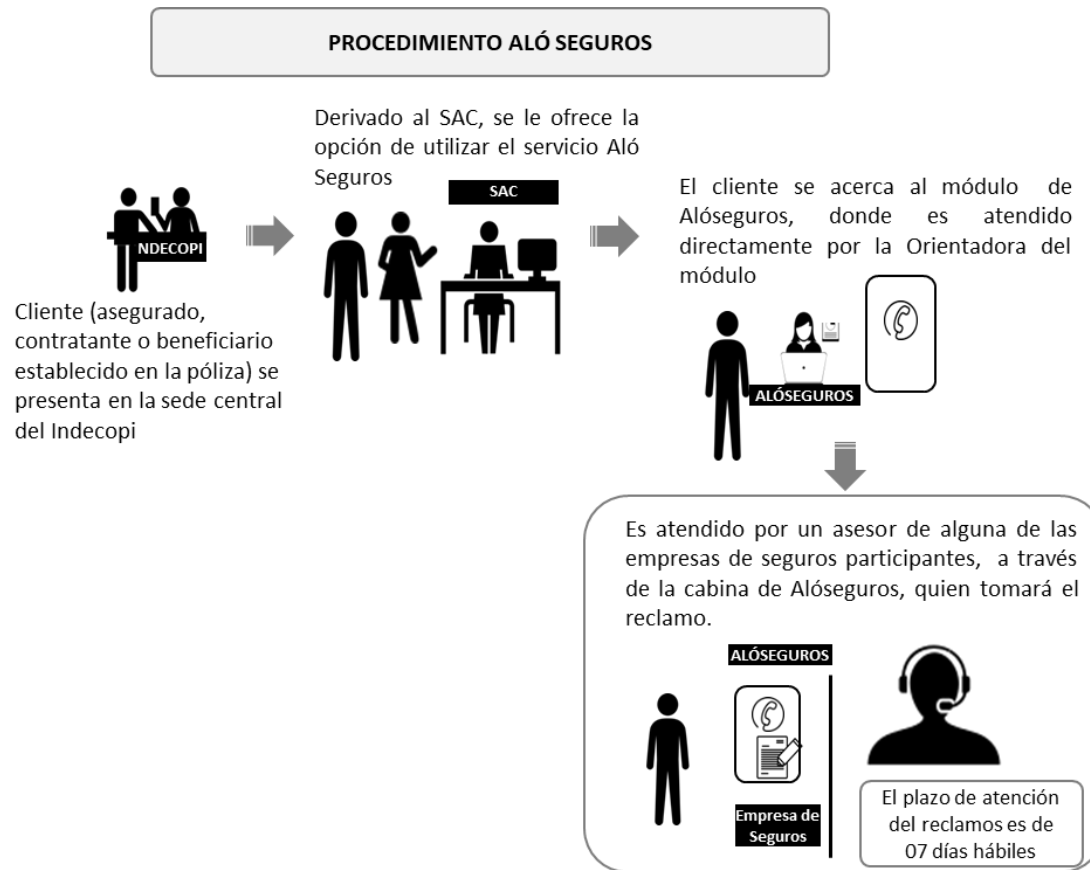
Gráfico N° 12
Esquema del mecanismo de solución de conflictos de Aló auto



Fuente: AAP. Correo electrónico con fecha 21.02.2020

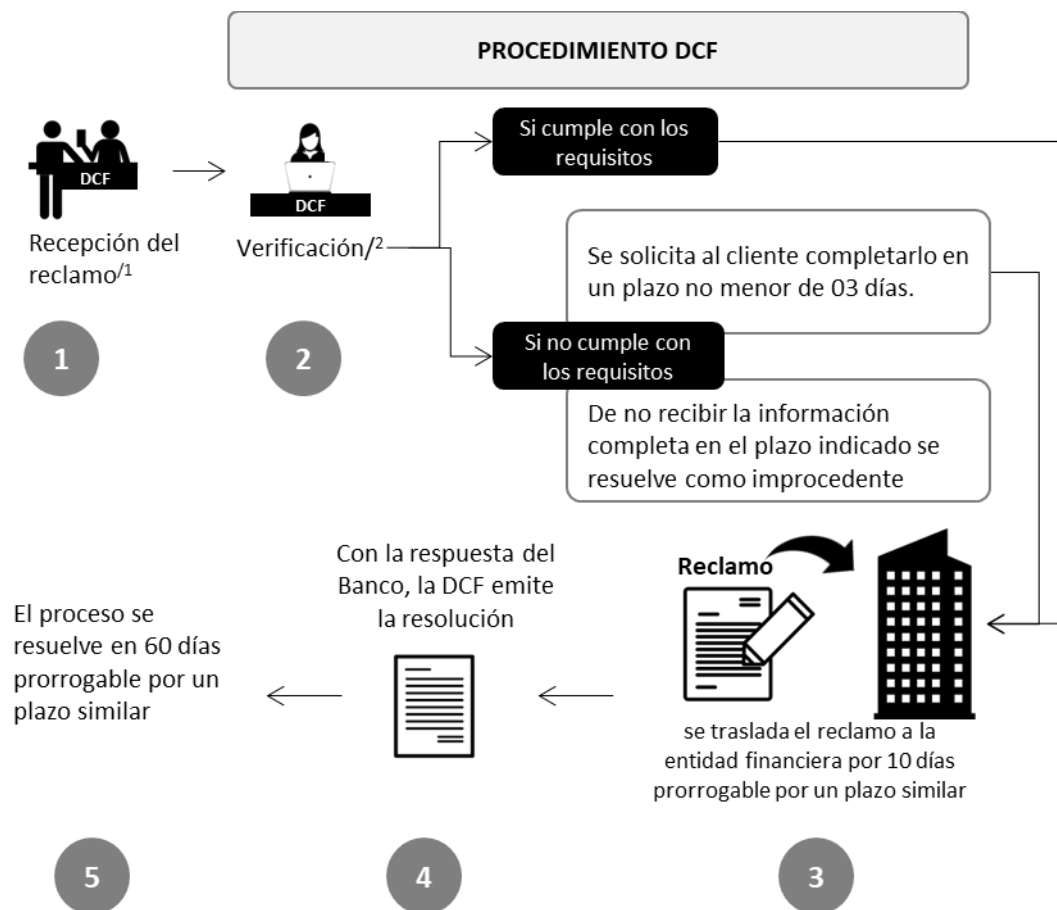
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Gráfico N° 13
Esquema del mecanismo de solución de conflictos de Aló seguros



Fuente: Defaseg. Oficio N° 013-2020-PRESIDENCIA-APSEEG
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Gráfico N° 14
Esquema del mecanismo de solución de conflictos de la DCF



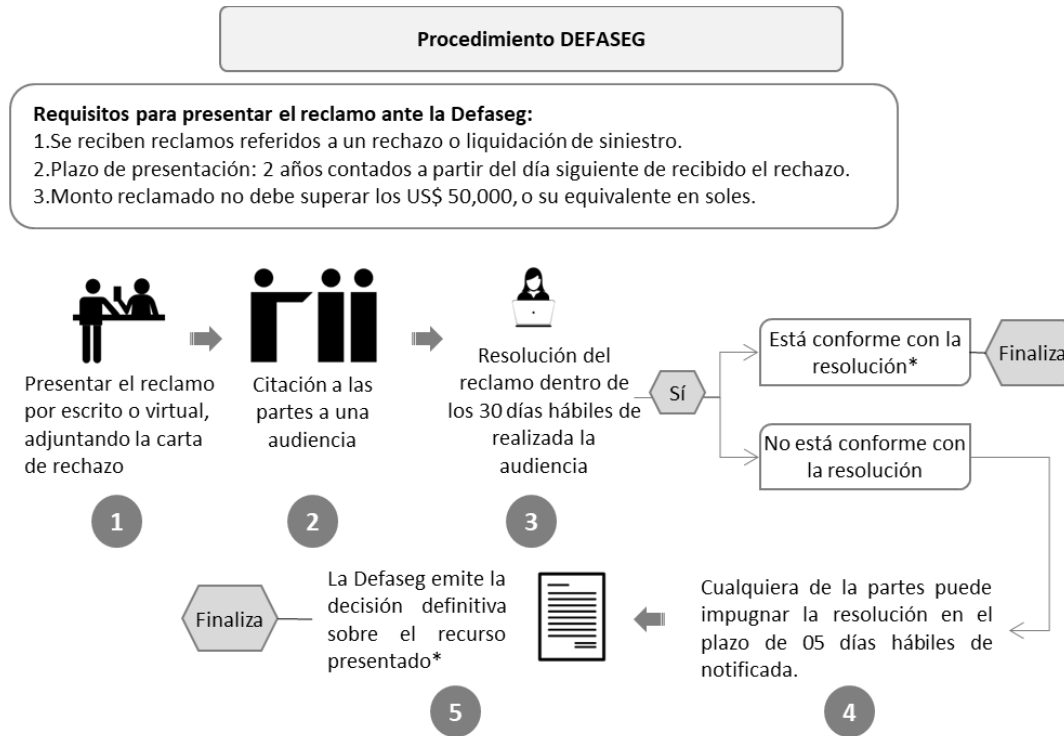
1/ La presentación del reclamo puede realizarse de forma presencial o por la página web: <https://dcf.bancaparatodos.com.pe/Home/RegistroReclamo>

2/ Se verifica si el reclamo presentado cumple con los requisitos solicitados por la DCF

Fuente: Asbanc. Correo electrónico con fecha 21.02.2020

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Gráfico N° 15
Esquema del mecanismo de solución de conflictos de la Defaseg

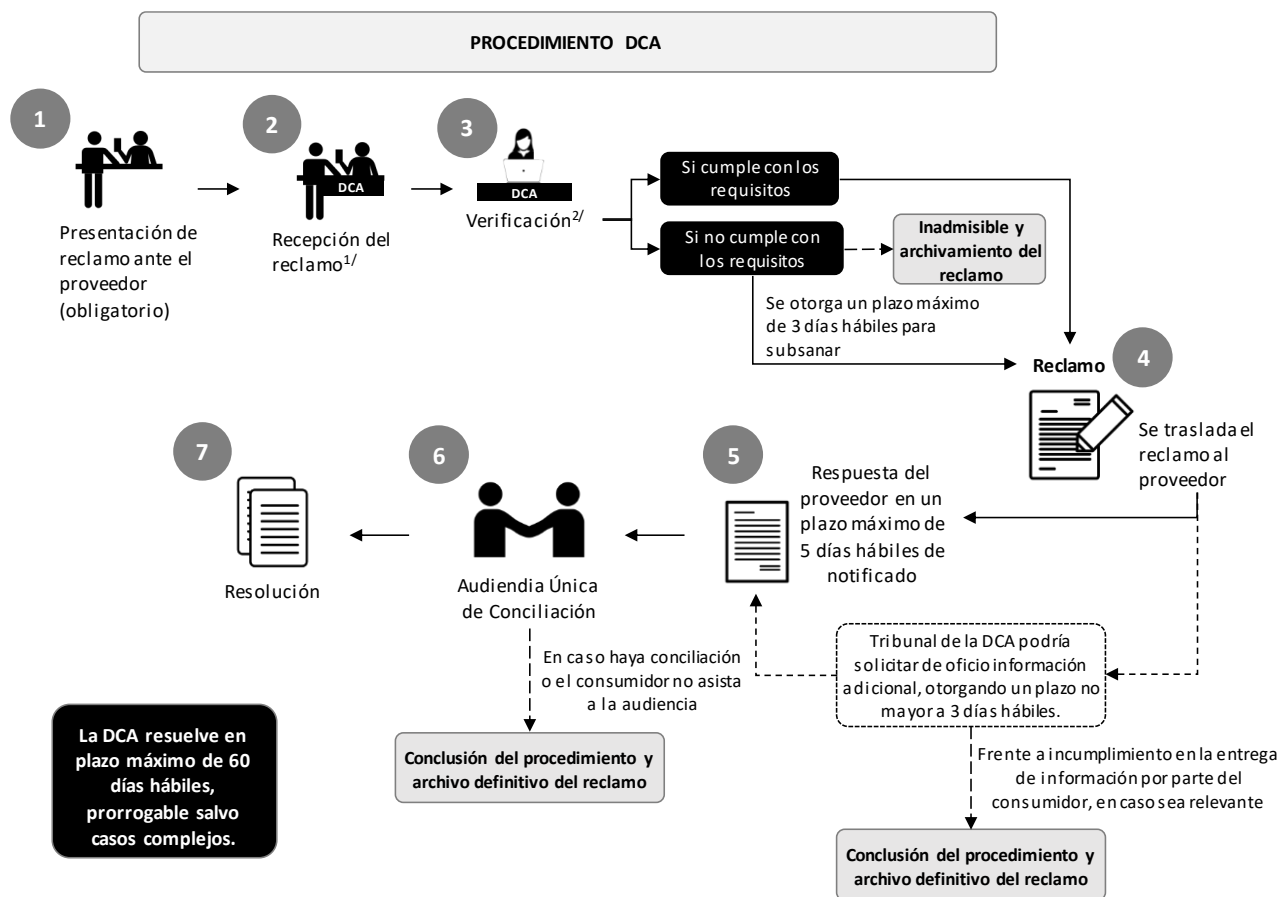


*La decisión final de la Defensoría es vinculante para las empresas de seguros. Cabe indicar que, independientemente del resultado, el reclamante pueda presentar su reclamo por otras vías.
 Si durante la tramitación del reclamo, las partes llegan a un acuerdo, deben comunicarlo a la Defensoría.

Fuente: Defaseg. Oficio N° 013-2020-PRESIDENCIA-APESG

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Gráfico N° 16
Esquema del mecanismo de solución de conflictos de DCA



1/ En caso no esté satisfecho con el resultado o si habiendo transcurrido 30 días calendario no fue atendido por el proveedor, o la respuesta no satisfaga total o parcialmente su pretensión. Plazo máximo para presentar reclamo: 90 días calendario, computado desde la fecha en que realizó el requerimiento previo al proveedor. En ningún caso podrá presentarse el reclamo luego de vencido el plazo de dos años de entregado el bien o prestado el servicio que constituye objeto en la relación de consumo.

2/ Se verifica si el reclamo presentado cumple con los requisitos solicitados por la DCA.

Fuente: AAP. Correo con fecha 21.02.2020

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

IV. PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVAS DE LOS AGENTES SOBRE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR



IV. PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LOS AGENTES SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL 2019

IV.1 Percepción de los consumidores

El conocimiento de la percepción de los consumidores se realizó a través del levantamiento de información primaria, con la Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor, realizada en 2019. La encuesta en mención se realizó en hogares, a ciudadanos mayores de 18 años, en el ámbito urbano de cada principal ciudad, de cada departamento del Perú donde el Indecopi cuenta con una oficina. El tamaño de la muestra fue de 4,296 con un margen de error de +/- 1.50.

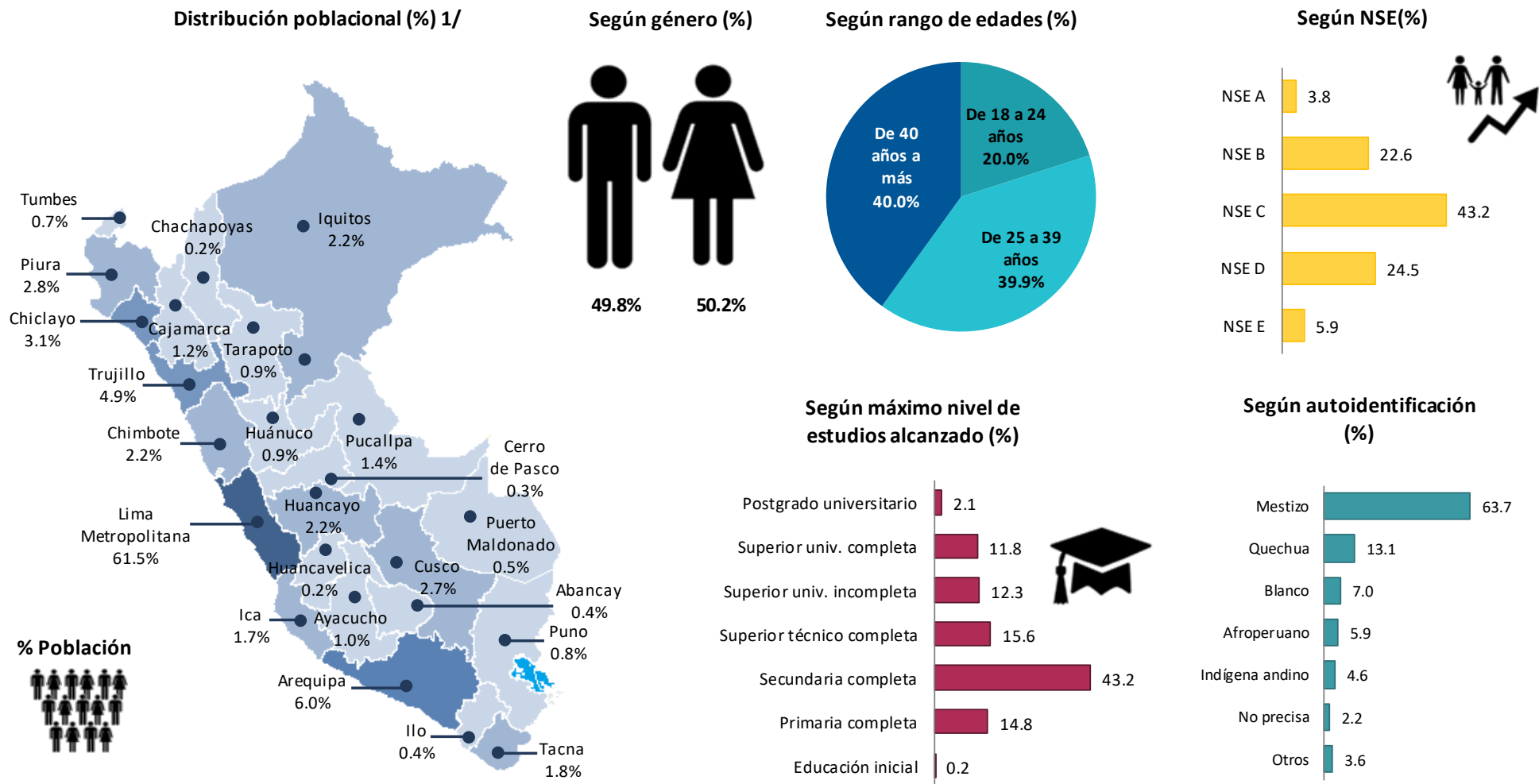
Con relación a las características socioeconómicas del consumidor. El consumidor, considerado como aquel ciudadano residente de las principales ciudades del Perú con una edad mínima de 18 años, posee las siguientes características:

- Según sexo, la distribución poblacional es equitativa: 50.2% del total de consumidores son mujeres y el 49.8% restante, hombres.
- Del total de consumidores (12.1 millones de personas en términos expandidos¹⁶), el 20.0% pertenecería al grupo etario de entre 18 y 24 años, el 39.9% al segmento de entre 25 y 39 años y el 40.3% restante al grupo etario de 40 a más años. Cabe destacar además que, sobre la base de la encuesta, se infiere que cerca del 4.7% de la población reportó tener alguna discapacidad física.
- Según nivel socioeconómico¹⁷ (en adelante, NSE), se puede inferir que el 3.8% del total de consumidores pertenecían al NSE A, 22.6% al NSE B, 43.2% pertenecieron al NSE C, el 24.5% al NSE D y el 5.9% al NSE E.
- Según grado de instrucción máxima, el 43.2% del total de consumidores reportó haber logrado educación secundaria completa; mientras que, el 15.6% reportó instrucción técnica. Solo el 13.9% reportó instrucción universitaria completa? o de postgrado.
- Según ubicación geográfica, Lima Metropolitana es la ciudad que concentró la mayor proporción de consumidores urbanos (61.5%), seguida en importancia, por otras ciudades pertenecientes también a la costa como Arequipa (6.0%), Trujillo (4.9%) y Chiclayo (3.1%). Cabe indicar que el 2.1% de los encuestados fueron de nacionalidad venezolana, reflejando el impacto del movimiento migratorio reciente.
- De acuerdo con la autoidentificación étnica del consumidor urbano, el 63.7% declaró considerarse mestizo, en menores proporciones declararon ser quechuas (13.1%), blancos (7.0%), afroperuanos (5.9%), indígena andino (4.6%), entre otros (3.6%). Un 2.2% no precisó su respuesta.

¹⁶ La encuesta fue realizada a un total de 4,296 personas siendo equivalentes, luego de usar los factores de expansión respectivos, a 12.1 millones de personas, ello por ser el marco muestral de acuerdo a la población para el año 2015 estimada por Ipsos Perú con base en las “Estimaciones y proyecciones de población por sexo, según departamento, provincia y distrito, 2000 – 2015” publicada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) y a los Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas.

¹⁷ Cabe destacar que para la encuesta se tomó como referencia la clasificación de los Niveles Socioeconómicos (NSE) de acuerdo con la metodología desarrollada por la Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados (APEIM) y ejecutada por Ipsos Perú. Al desarrollarse las encuestas en los hogares se tuvo acceso a variables utilizadas para determinar los NSE como i) características de la vivienda, ii) tenencia de bienes, iii) acceso a servicios de salud, entre otras, necesarias para la clasificación respectiva.

Gráfico N° 17
Características del consumidor peruano
Población en estudio: 12,1 millones



1/ De acuerdo con la población para el año 2015 estimada por Ipsos Perú, con base en las "Estimaciones y Proyecciones de Población por Sexo, según Departamento, Provincia y Distrito, 2000 – 2015" publicada por el INEI y a los Censos Nacionales 2007: XI de Población y VI de Vivienda (INEI).
 Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2019
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Principales hallazgos según temática. Los resultados de la encuesta materia de análisis se presentan a continuación en cuanto a: i) los hábitos y habilidades del consumidor en su experiencia de consumo, ii) la percepción de conocimiento de derechos como consumidor, iii) percepción de protección por parte del Estado, iv) percepción sobre las empresas en la solución de conflictos; y v) la experiencia de consumo y reclamo.

Gráfico N° 18

Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2019: esquema de principales resultados



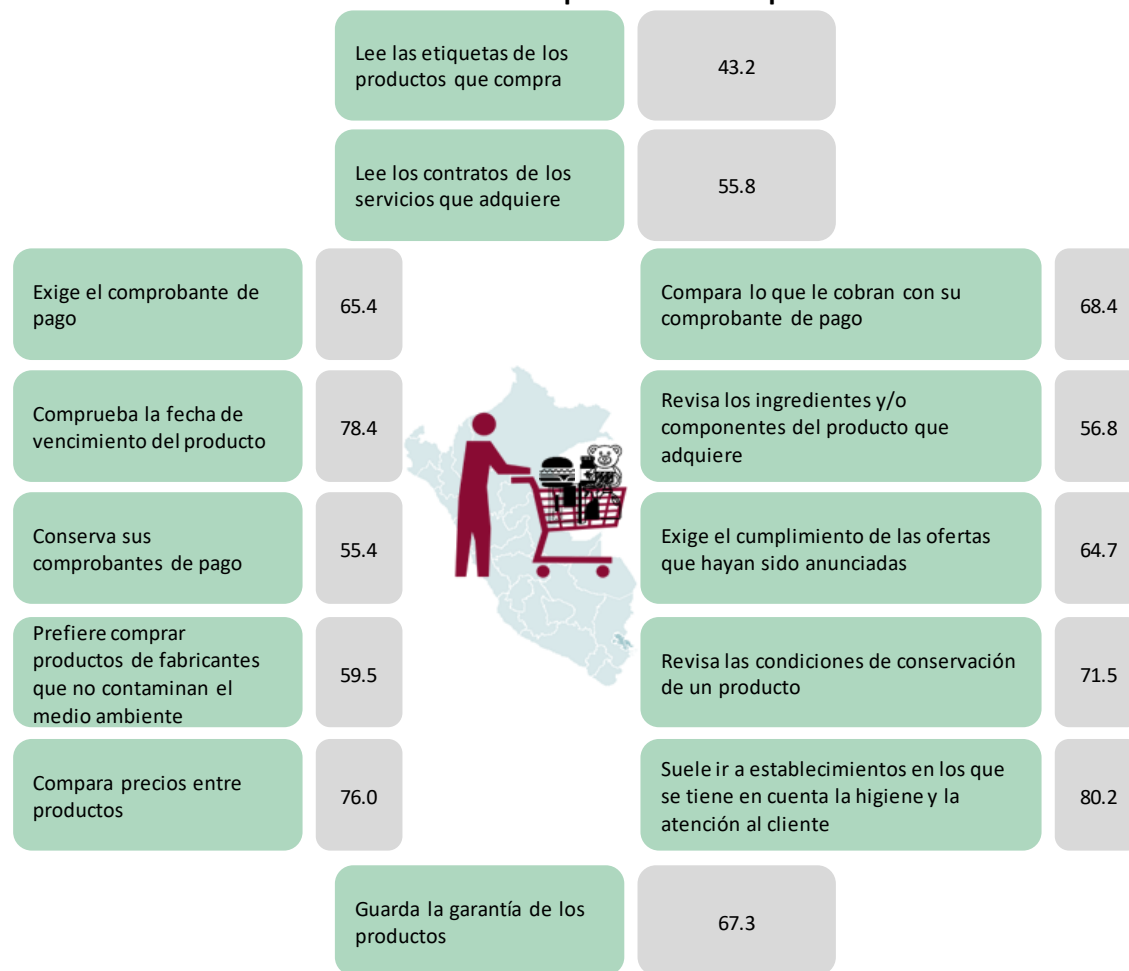
Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2019
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

- **En cuanto a los hábitos y habilidades del consumidor en su experiencia de consumo.** Si bien los consumidores manifestaron tener cierto grado de diligencia en el proceso de adquirir productos o contratar servicios, como es el caso de exigir el comprobante de pago, conservarlo, comparar precios, entre otros, solo 04 de cada 10 consumidores leería las etiquetas antes de adquirir productos y 05 de cada 10 lee los contratos de los servicios que contrata.

Destaca que 8 de cada 10 manifestó acudir a establecimientos en los que perciba que se tiene en cuenta la higiene y atención al cliente.

Gráfico N° 19
Actitudes del consumidor en su experiencia de consumo
(En porcentajes, %)

El consumidor **“Siempre”** o **“casi siempre”**...

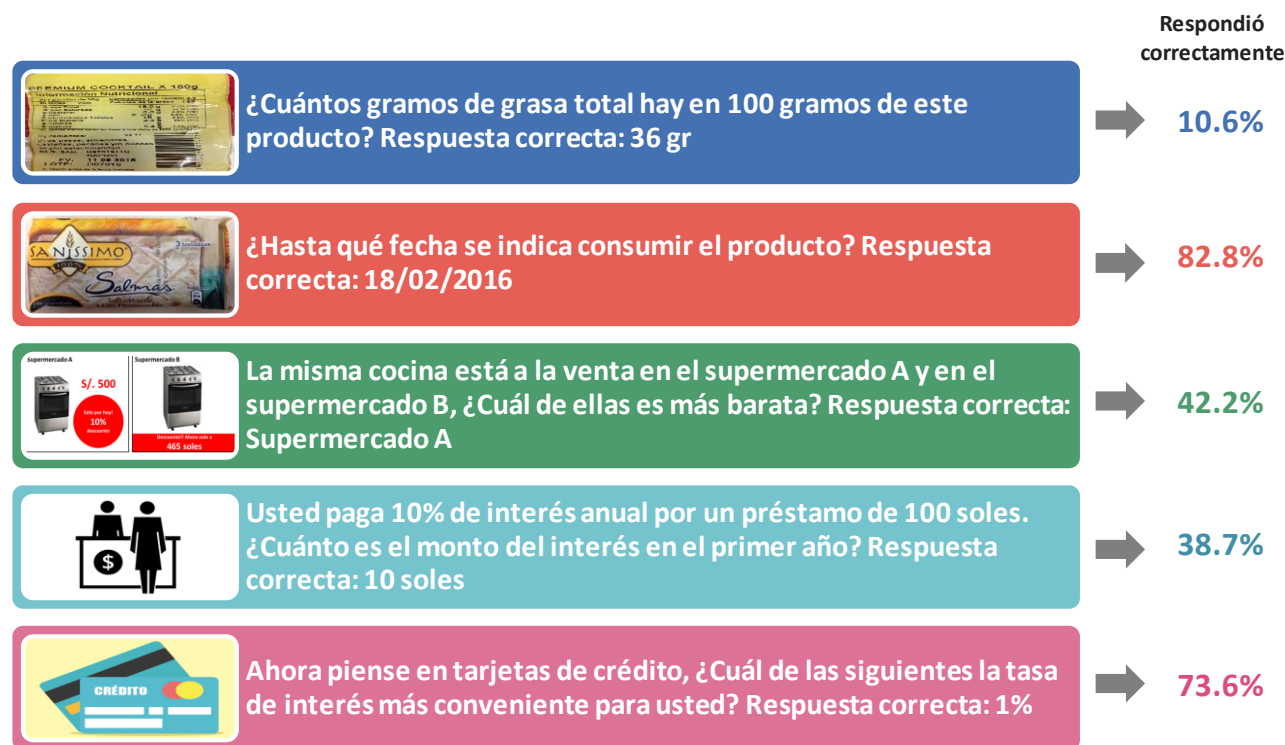


Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2019
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Si bien los consumidores manifestaron tener costumbres de consumo consideradas razonables¹⁸, al ser expuestos a preguntas control, que requieren de un mayor grado de objetividad en la respuesta (a través del ejercicio controlado que implicaba un razonamiento adicional: por ejemplo, para elegir entre ofertas de productos, identificar una información específica de empaques de productos y realizar operaciones aritméticas básicas), se obtuvieron resultados que mostraron un cambio considerable en atención al conocimiento efectivo del consumidor.

De manera referencial, pese a que 08 de cada 10 personas pudieron identificar correctamente las fechas de vencimiento de un producto, menos de la mitad pudo elegir una oferta más económica entre dos anuncios del mismo producto (42.2%) y calcular correctamente el monto de interés por un préstamo (38.7%); mientras que, solo el 10.6% pudo identificar aspectos nutricionales específicos de las etiquetas, entre algunos aspectos evaluados.

Gráfico N° 20
Conocimiento efectivo
(En porcentajes, %)



Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2019
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

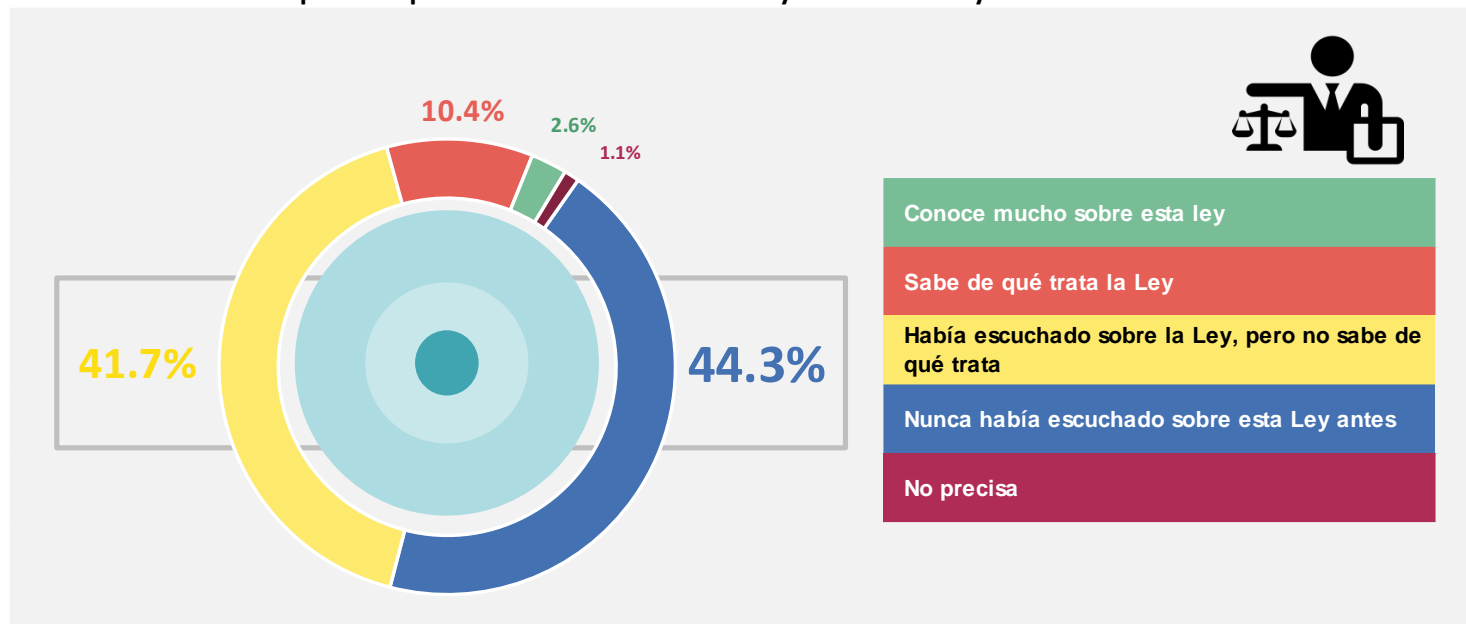
¹⁸ Se entiende que el consumidor razonable, antes de tomar decisiones de consumo, adopta precauciones comúnmente razonables y se informa adecuadamente acerca de los bienes o servicios que les ofrecen los proveedores. Boletín - Comisión de Competencia Desleal del Indecopi. Diciembre 2004.

- **En cuanto al conocimiento de derechos como consumidor.** En general, el porcentaje de consumidores que manifestó conocer o haber escuchado del Código fue del 54.7% del total, existiendo una relación directa entre el nivel socioeconómico y el nivel de conocimiento de la protección del consumidor: a mayor nivel socioeconómico se percibe que conocen la existencia de un marco legal de defensa del consumidor.

El saber de la existencia de una Ley que defiende al consumidor guarda relación con el mayor conocimiento de sus derechos.

Es de destacar que el Código es un documento complejo per se, así solo el 2.6% de los consumidores declaró conocer mucho sobre esta Ley y el 10.4% saber de qué trata.

Gráfico N° 21
Percepción respecto al conocimiento de la Ley de Protección y Defensa del Consumidor

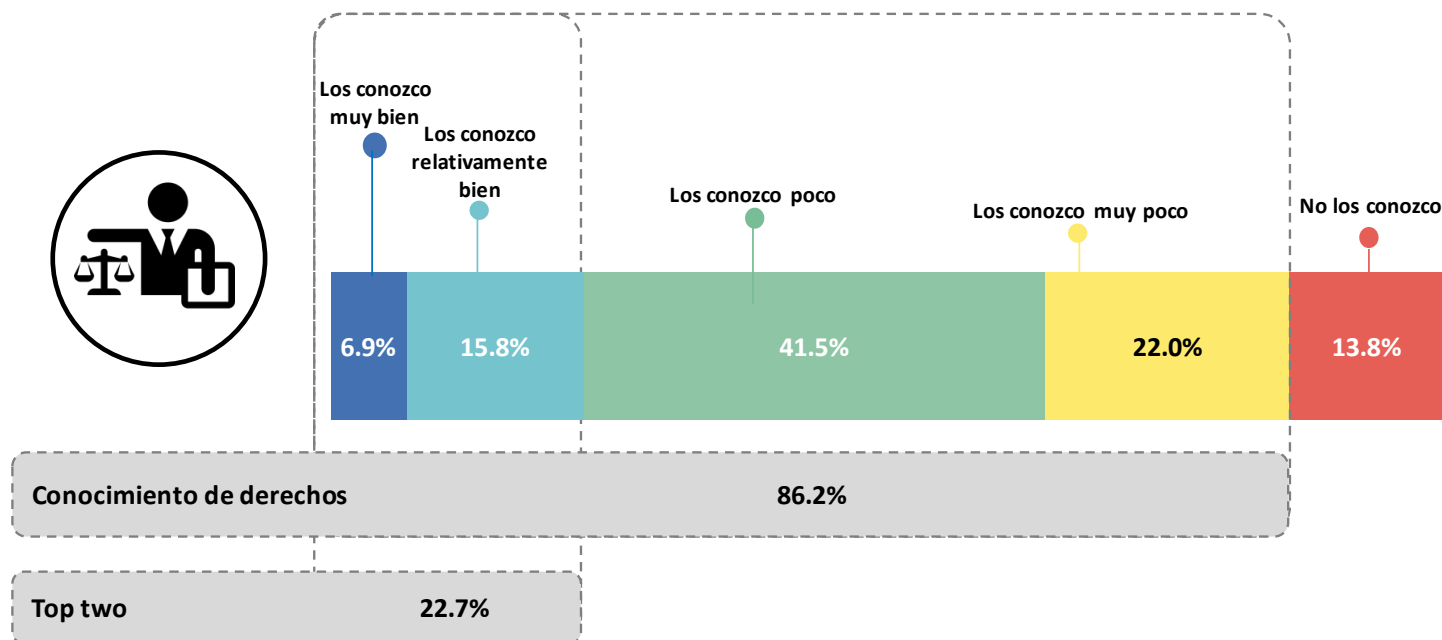


Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2019
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Por su parte, el nivel de percepción de conocimiento de los derechos como consumidor requiere mejorar. Si bien el 86.2% afirmó conocer en diverso grado sus derechos, solo el 22.7% afirmó conocerlos “muy bien” (6.9%) y “relativamente bien” (15.8%).

Gráfico N° 22
Percepción de conocimiento de los derechos como consumidor
(En porcentajes, %)

Pregunta: En una escala del 1 al 5 en el que 1 es «no los conoce» y 5 «los conoce muy bien», ¿Qué tanto conoce sus derechos como consumidor?

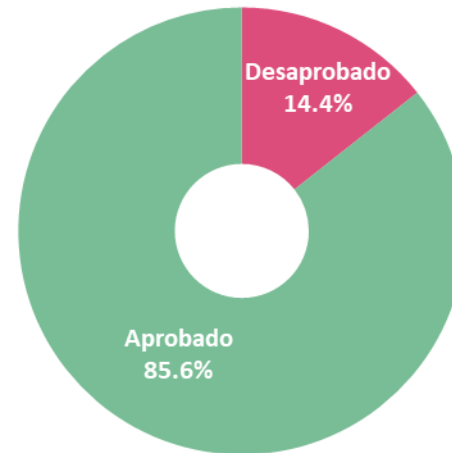


Top two	Según NSE		Según sexo		Según rango de edad	
	NSE	Top two	Sexo	Top two	Sexo	Top two
	A/B	32.5%	Masculino	25.6%	Masculino	25.6%
	C	22.2%	Femenino	20.0%	Femenino	20.0%
D/E	15.1%					

Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2019
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Asimismo, al ser evaluados mediante 06 situaciones que permiten medir el nivel de conocimiento efectivo de derechos establecidos como básicos¹⁹ y segmentar a los consumidores como aprobados o desaprobados, el 85.6% de ellos aprobó, es decir, conocen al menos 04 de los 06 derechos básicos del consumidor²⁰, siendo los NSE más bajos, los que reportaron menores porcentajes de aprobados.

Gráfico N° 23
Consumidores aprobados y desaprobados en conocimiento de derechos básicos de consumidor
(En porcentajes, %)



Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2019
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

¹⁹ Se establecieron 06 afirmaciones de situaciones ligadas a 06 derechos del consumidor del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Las afirmaciones fueron: Está permitido o es correcto que... “Un fabricante venda un producto por televisión a S/19 y no avise que va a cobrar S/5 más por enviarlo a domicilio”, “Un fabricante venda un juguete sabiendo que es tóxico”, “Sea obligatorio contratar un abogado para poner una denuncia en el Indecopi”, “Una discoteca niegue el ingreso de una persona por su apariencia física”, “Una empresa les avise a sus vecinos que usted debe pagar una deuda” y “Una tienda niegue cambios o devoluciones en sus productos nuevos”. Cabe indicar que, en todos los casos los consumidores debieron responder que las afirmaciones son falsas.

²⁰ De las 6 situaciones abordadas, el consumidor debió responder correctamente a 04, como mínimo, para considerar que tiene conocimiento de sus derechos básicos, es decir, la calificación de aprobado la obtuvieron al responder correctamente a más del 50% de las preguntas.

- **En cuanto a la percepción de protección por parte del Estado.** En el 2019, en general, el 30% de los consumidores percibió una mejora de la protección y defensa de los consumidores con relación a la situación pasada (hace cinco años)²¹ y el 24.2% consideró ello con relación a la situación reciente (del año 2018).

Respecto a la percepción de las entidades como defensoras de sus derechos, ésta fue liderada por el Indecopi, seguida del Osiptel y de la Defensoría del Pueblo. Los gobiernos locales se ubican en cuarto lugar, seguida del Ministerio de Educación y las asociaciones de consumidores.

A pesar de que el 11.4% de los consumidores reconoció a las asociaciones de consumidores entre las entidades que defienden mejor los derechos de los consumidores, es de destacar, que no existe un posicionamiento fuerte de dichas entidades, vitales dentro del Sistema para la protección del consumidor. Así, si bien se tuvo que el 46.3% de los consumidores tenía conocimiento de ellas (el 9.7% declaró conocerlas y el 36.6% había escuchado de ellas, aunque sin saber de qué tratan); al realizarse una pregunta de control, sobre qué asociaciones de consumidores conocían, el 69.4% no recordó nombre alguno, el 15% no precisó respuesta, el 16.5% asoció dicho concepto con entidades del Estado como Indecopi, Osiptel y Osinergmin, entre otros; y solo el 1.7% nombró a una asociación de consumidores (Asociación Peruana de Consumidores, Usuarios-Aspec).

Gráfico N° 24
Percepción de las entidades que defienden mejor los derechos de los consumidores
(En porcentajes, %)
-Respuesta múltiple-

Dígame, ¿cuáles son las 3 entidades que defienden mejor los derechos de los consumidores?

Entidad	Total	NSE A/B	NSE C	NSE D/E
 Indecopi	46.8%	59.5%	48.6%	33.4%
 Osiptel	20.9%	28.3%	21.9%	13.0%
 Defensoría del Pueblo	18.6%	20.2%	19.1%	16.6%
Municipalidades	14.4%	10.8%	15.1%	16.4%
 PERÚ Ministerio de Educación	12.2%	11.5%	12.7%	12.1%
Asociación de consumidores	11.4%	13.2%	11.7%	9.3%
 Osinergmin	10.3%	10.7%	10.7%	9.3%
 SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP	9.3%	12.0%	10.5%	5.1%
 PODER JUDICIAL DEL PERÚ	8.9%	7.0%	9.1%	10.1%
 SUNEDU	7.1%	10.3%	7.2%	4.2%
 SUSALUD	7.1%	5.7%	7.5%	7.6%
 Sunass	5.3%	5.3%	4.7%	6.3%
 OSITRAN	3.9%	5.8%	4.0%	2.0%
Gobierno Regional/ Municipalidad de Lima	3.6%	5.0%	3.1%	3.0%
 CONGRESO DE LA REPÚBLICA	0.9%	0.6%	1.1%	1.0%
No precisa	5.0%	3.2%	4.3%	7.7%
Otra	7.4%	7.7%	6.5%	8.4%
Ninguna	16.3%	9.8%	15.3%	23.4%

Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2019
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

²¹ Considerando las respuestas "mucho mejor" y "mejor". Si se considerara la opción "igual" dicho porcentaje sería de 64.0%

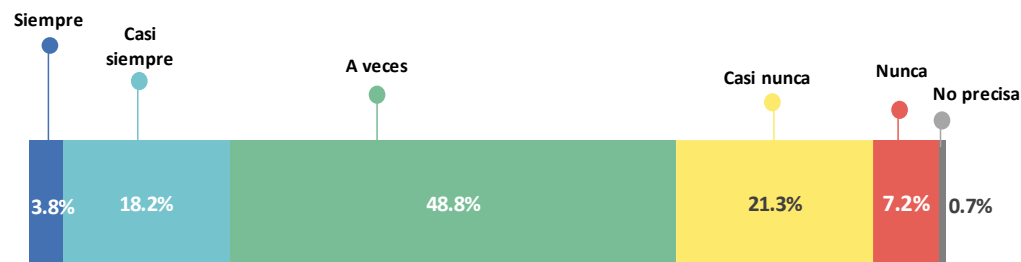
- **Con respecto a la percepción sobre las empresas en la solución de conflictos.** La desconfianza de los consumidores con respecto a los proveedores es una característica palpable: el 28.5% del total de consumidores declararon que las empresas “nunca” y “casi nunca” respetan sus derechos; mientras que el 48.8% indicó que solo lo hacen “a veces”.

La principal razón de ello fue asociado a la falta de fiscalización y regulación por parte del Estado (42.1%); el desconocimiento de los derechos como consumidor y su descuido (si consideramos la segunda y cuarta razón, con el 39.5 y 21.7%, respectivamente) y por política empresarial (si es que se considera la tercera y quinta razón, toda vez que se menciona razones como “por ganar dinero” y por “política/cultura de la empresa”). El 11.5% mencionó a errores involuntarios de la empresa como razón del no respeto de los derechos del consumidor.

Gráfico N° 25

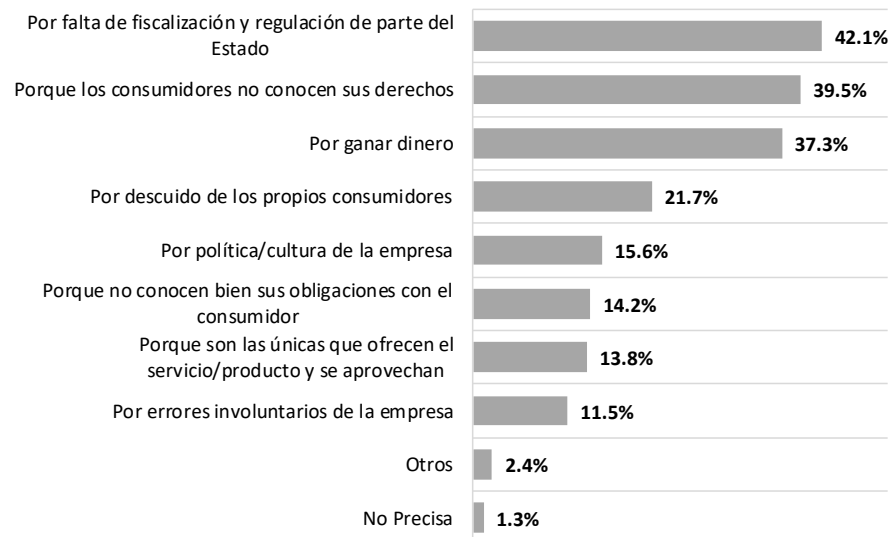
Percepción del respeto de los derechos de los consumidores por parte de las empresas (%)

Pregunta: En una escala del 1 al 5, donde 1 equivale a «nunca» y 5 a «siempre», en general, ¿usted cree que las empresas en el Perú respetan los derechos de los consumidores?



Causas que generarían que las empresas no respeten los derechos de los consumidores (%)

-Respuesta múltiple-

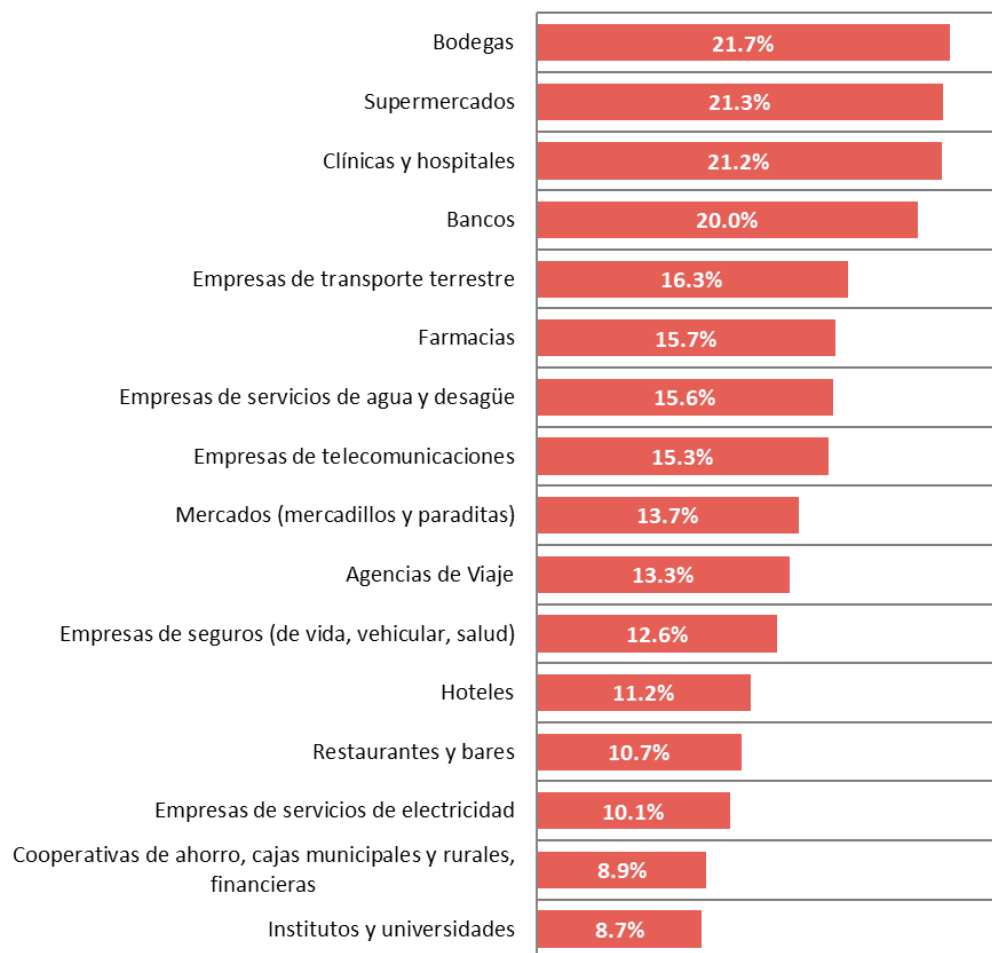


Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2019

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Entre los rubros en donde se percibe que es más común que no se están respetando los derechos de los consumidores y deben de ser supervisados, destacan las bodegas, los supermercados, las clínicas y hospitales, bancos y empresas de transporte, entre los cinco principales.

Gráfico N° 26
Actividades que deben ser supervisadas a nivel de Perú Urbano (%)
-Respuesta múltiple-

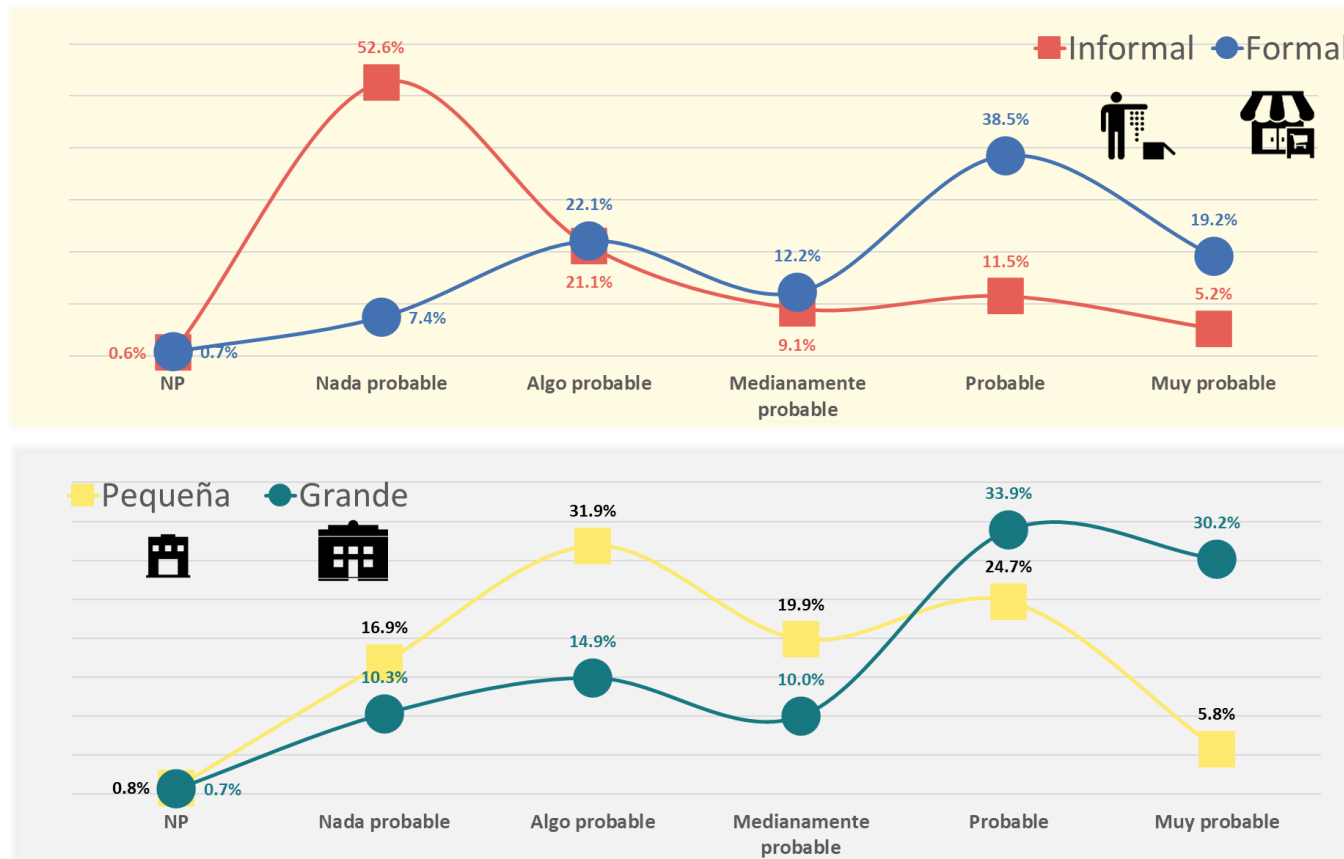


Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2019
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Los consumidores además perciben que la solución de conflictos de consumo es más probable cuanto más grande es la empresa (64.1%) y cuando es formal (57.7% versus el 16.7% de los informales), como se aprecia en el gráfico siguiente:

Gráfico N° 27
Probabilidades de solución de problemas de consumo (%)
-Una respuesta-

En una escala del 1 al 5, donde 1 equivale a «nada probable» y 5 a «muy probable», ¿qué tan probable es que una empresa grande/pequeña/formal/informal le dé solución a un problema de consumo?

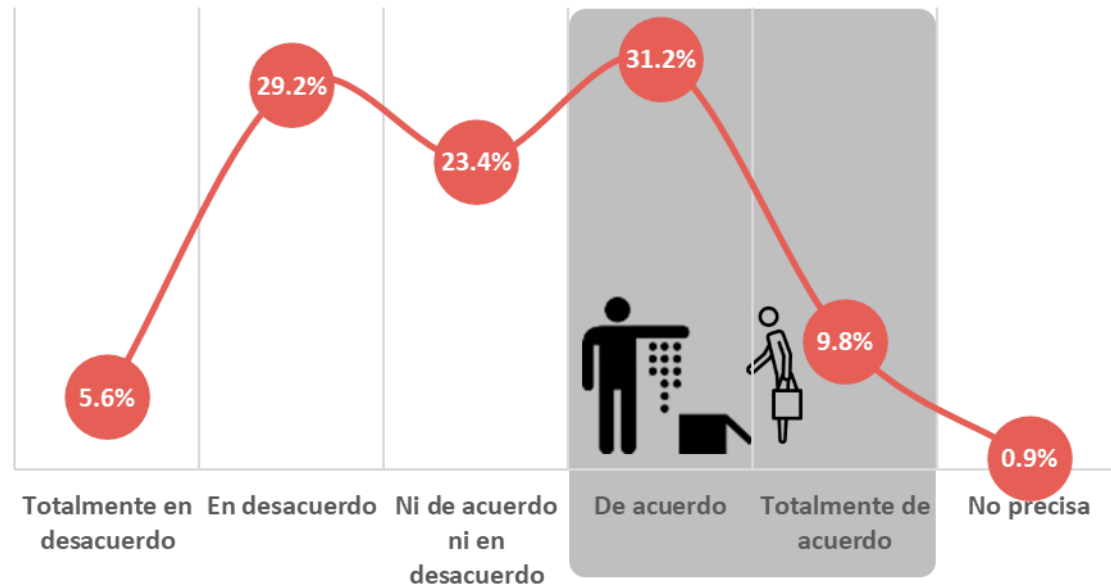


Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2019
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Sin embargo, es de destacar que a pesar de que el 52.6% de los consumidores considera nada probable que un proveedor informal de solución de ocurrir un conflicto existe una alta permeabilidad de adquirir productos o servicios en proveedores informales: el 41.0% estaría “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” en adquirir de informales si “el precio es bajo y la calidad es buena”.

Gráfico N° 28
Nivel de acuerdo con compararle a proveedores informales (%)
-Una Respuesta-

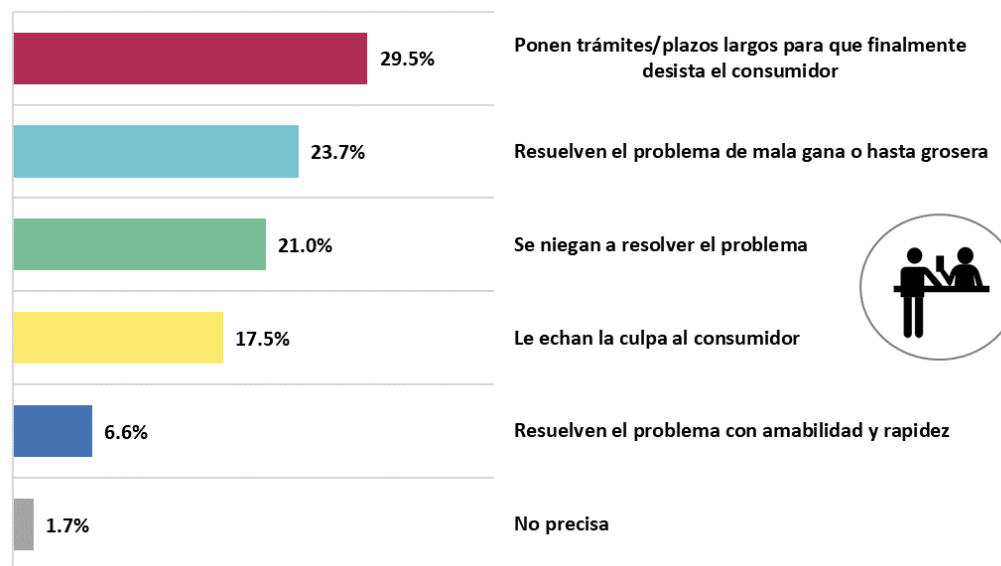
Pregunta: En una escala del 1 al 5 en la que 1 es «totalmente en desacuerdo» y 5 «totalmente de acuerdo» ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con la siguiente frase? «Si el precio es bajo y la calidad es buena, no tengo problemas en compararle a vendedores informales» ¿Diría que está...?



Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2019
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

A nivel de solución de los conflictos de consumo, la percepción del consumidor con relación al desempeño empresarial evidencia aspectos por mejorar. Así ante la búsqueda de una solución por una desavenencia en la transacción realizada, el 29.5% de consumidores cree “las empresas ponen trámites largos para que desista de su reclamo” y el 23.7% que “resuelven el problema de mala gana o hasta grosera”. Entre otras actitudes frecuentes de las empresas ante el reclamo están el que “se niegan a resolver el problema” (21.0%) y que “le echan la culpa al consumidor” (17.5%).

Gráfico N° 29
Actitudes más frecuentes de las empresas ante el reclamo de un consumidor (%)
-Respuesta única-



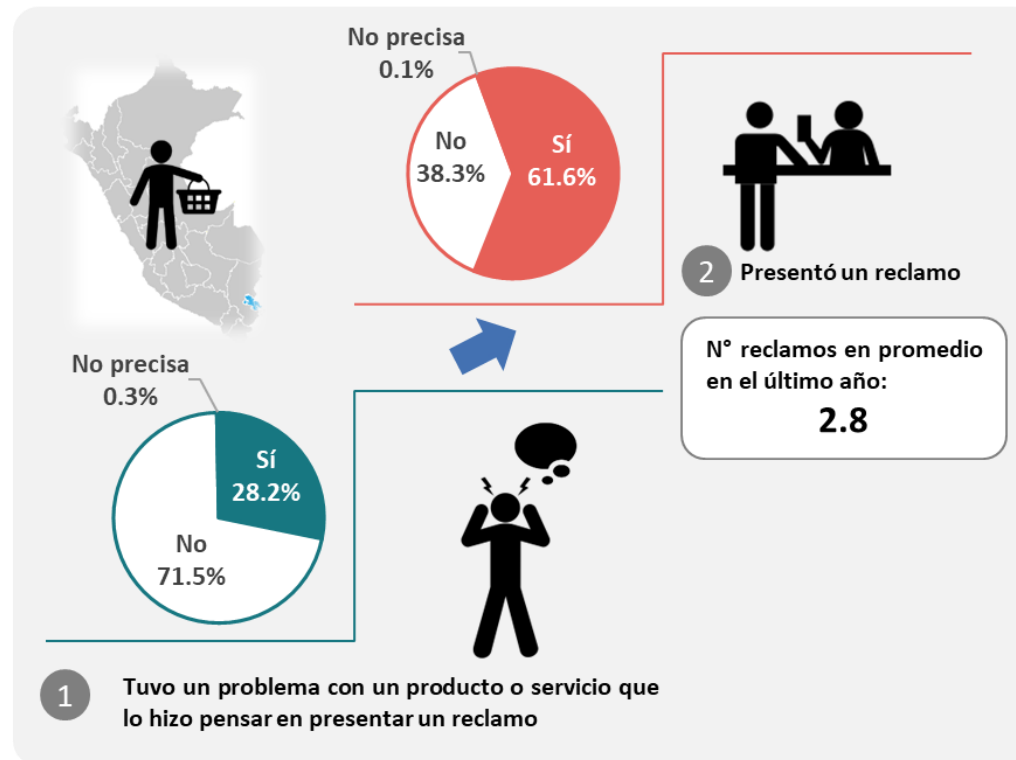
Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2019
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

- **En cuanto a la experiencia de reclamo.** Sobre la base de la encuesta se puede inferir que el 28.2% de los consumidores reportó problemas de consumo que lo hicieron pensar en presentar reclamos en el año 2019.
 - ✓ De dicho universo (de consumidores que experimentaron un problema de consumo) el 61.6% llegó a presentar un reclamo; y entre las razones que generaron ello se encuentran: i) la mala atención, ii) cargos adicionales, iii) publicidad engañosa, iv) el producto era defectuoso; e, v) información omitida o poco clara.

Según de productos o servicios, los que reportaron la mayor cantidad de conflictos fueron los servicios de telecomunicaciones, los servicios básicos de luz y agua, equipos celulares o de teléfonos fijos, alimentos y bebidas, tarjetas de crédito o débito, electrodomésticos, entre otros.
 Según el canal utilizado para efectivizar el reclamo, el consumidor inicialmente recurrió directamente al proveedor (85.5%), como segunda opción recurrió a la entidad competente del Estado (40.5%) y finalmente, reclamó en las redes sociales (21.5%).
 Con respecto al resultado de los reclamos se tiene que el 45.1% de los consumidores percibió que obtuvo un resultado favorable.

- ✓ La otra mitad de consumidores que no presentó reclamo alguno tuvo como razones diversos factores, como no tener tiempo, considerar dicha acción como una pérdida de tiempo, por el desconocimiento de dónde acudir a reclamar y evitar la ocurrencia de problemas, entre otros.

Gráfico N° 30
Experiencia de reclamo



Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2019
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

IV.2. Percepción y expectativa de los agentes con respecto a la protección del consumidor

Conocer la percepción de los diversos agentes que conforman el Sistema es importante, toda vez que de ser favorable (optimista) facilita la implementación de las diversas políticas y coadyuvan al logro más rápido de los objetivos trazados. Al respecto, para la presente edición, al igual que en años anteriores, se consultó la percepción con respecto a²²:

- El desempeño histórico del Sistema (en esta edición con respecto al año 2019).
- El desempeño del Sistema para el año en curso (en esta edición para el año 2020), enfatizándose en la expectativa con respecto a la función preventiva, fiscalizadora y sancionadora.

Para el sondeo se utilizó como instrumento de relevo de información el siguiente cuestionario:

Preguntas realizadas para conocer la percepción y expectativa en materia de protección del consumidor:

- 1) ¿Cómo considera el desempeño del Sistema en el 2019 respecto al año anterior?
- 2) ¿Cómo cree que será la protección del consumidor en el 2020?
- 3) ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el 2020?
- 4) ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el 2020?
- 5) ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el 2020?

Las opciones de respuesta a cada pregunta fueron de tipo escala de Likert, de tal forma que las percepciones tengan las opciones:

- i) Mucho mejor
- ii) Mejor
- iii) Igual
- iv) Peor
- v) Mucho peor

Cabe indicar que las preguntas se realizaron para el Sistema en general, como para el sector al cual pertenecen los agentes.

Sobre la base del levantamiento de información a la muestra²³ se tuvo lo siguiente:

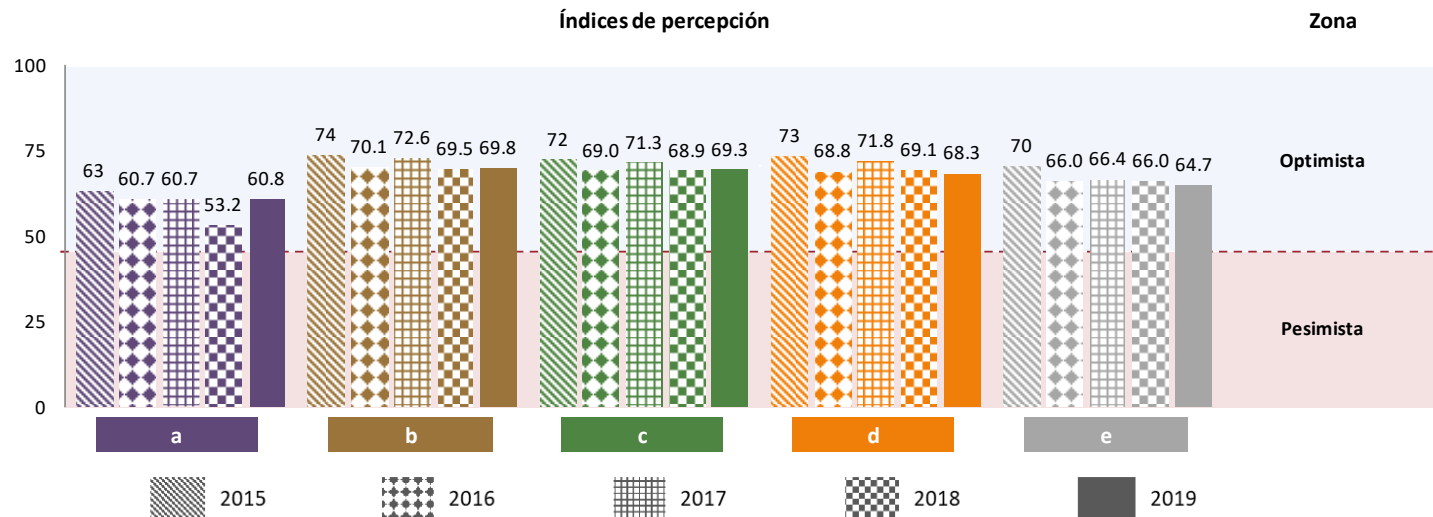
²² Metodológicamente la percepción subjetiva se transformó en un indicador cuantitativo, denominado indicador de difusión. Para mayor detalle sobre la metodología, se puede consultar el anexo N° 8.

²³ Para la presente sección se consideró la respuesta de un total de 97 entidades del Sistema.

Percepción general de las entidades respecto al Sistema

La percepción de las entidades con respecto a diversos aspectos del Sistema se mantuvo en la zona optimista, lo cual es favorable para las diversas acciones planificadas en materia de protección del consumidor. Sin embargo, se observa que el índice de percepción es menor en comparación a los índices evaluados en el 2018. Solo en el caso de las asociaciones de consumidores se reportó una percepción mayoritariamente pesimista.

Gráfico N° 31
Percepción general de las entidades miembros del Sistema
 Índices de percepción



a	¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el 2019 respecto al año anterior?
b	¿Cómo cree que será la situación de Protección del Consumidor en el 2020?
c	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el 2020?
d	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el 2020?
e	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el 2020?

* Muestra para el año 2015: 98 respuestas, 2016: 118 respuestas, 2017: 148, 2018: 168 y 2019: 97.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta Múltiple N° 061-2020/DPC-Indecopi.

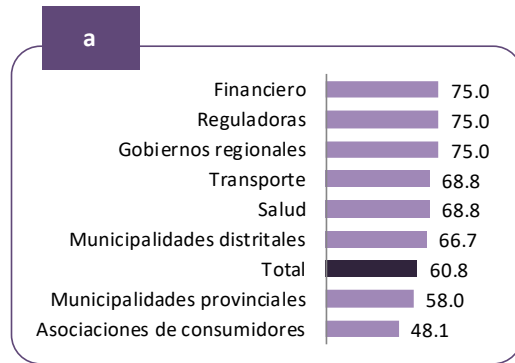
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Analizando a mayor detalle según la pertenencia de las entidades a un determinado sector, se evidenciaba que la expectativa, en general, se mantenía favorable para el 2020²⁴.

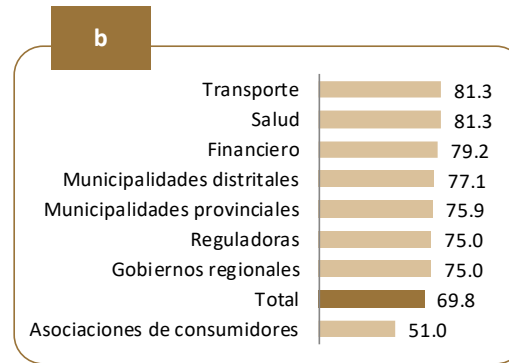
- **Ante la pregunta A: ¿Cómo considera que fue el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en 2019 respecto al año anterior?**, la percepción promedio fue positiva (zona optimista), reportándose un mayor nivel (60.8) en comparación al año previo (53.2). Según tipo de entidad, el resultado fue diferenciado reportándose una percepción menor (ubicada en la zona pesimista, con 48.1) en el caso de las asociaciones de consumidores.
- **Respecto a la pregunta B: ¿Cómo cree que será la situación de protección del consumidor en 2020?**, la percepción promedio se mantuvo favorable. La evaluación por parte de todas las entidades presentó resultados dentro de la zona optimista. Sin embargo, la percepción de las asociaciones de consumidores se encuentra por debajo del promedio.
- **Respecto a la pregunta C: ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en 2020?**, las entidades del sector transporte, así como las entidades del sector salud, fueron las que reportaron una mejor expectativa; mientras que, las asociaciones de consumidores mostraron una percepción debajo del promedio.
- **Respecto a la pregunta D: ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en 2020?**, la percepción general se mantuvo favorable (zona optimista). Las entidades del sector salud destacaron con la percepción más optimista; mientras que, las asociaciones de consumidores reportaron un índice ubicado en la zona pesimista (49.0).
- **Respecto a la pregunta E: ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en 2020?**, a pesar de que en promedio se obtuvo un índice ubicado en la zona optimista (64.7), al igual que en los casos anteriores, a nivel de entidades, la percepción de las asociaciones de consumidores fue la más baja, ubicándose en este caso en la zona pesimista (42.3).

²⁴ En el anexo N° 9 se puede observar un mayor detalle respecto a los resultados del índice.

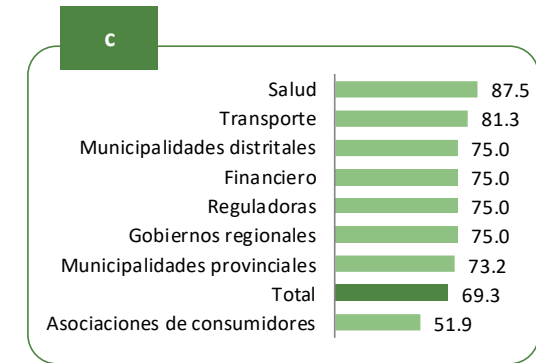
Gráfico N° 32
Percepción general según grupos de interés



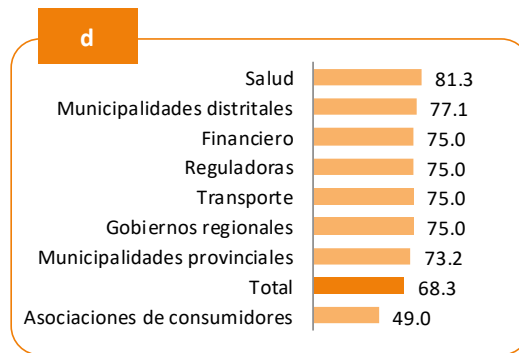
¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el 2019 respecto al año anterior?



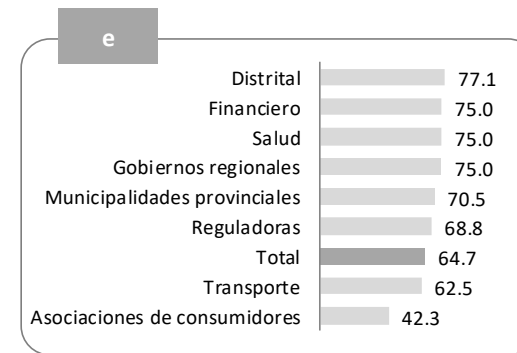
¿Cómo cree que será la situación de Protección del Consumidor en el 2020?



¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el 2020?



¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el 2020?



¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el 2020?

Nota: No se incluyeron a sectores con menos de 04 entidades.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta Múltiple N° 061-2020/DPC-Indecopi.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

V. SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR



V. EL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

El Plan Nacional de Protección de los Consumidores (aprobado por D.S. 024-2017-PCM) es un instrumento de gestión que permite alcanzar los objetivos planteados en la Política Nacional de Protección de los Consumidores (aprobado por D.S. 006-2017-PCM). El monitoreo constante de dicho plan permite medir su avance y potencialmente, plantear medidas correctivas para su mejora y/o reformulación, dentro del marco de los lineamientos de la política y Código de Protección y Defensa del Consumidor y considerando el entorno y tendencias del mercado.

En este sentido, la presente sección presenta los principales resultados sobre la base de las metas planteadas, en función de los cuatro ejes establecidos como son: i) Educación, orientación y difusión de información, ii) Protección de la salud y seguridad de los consumidores, iii) Mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores y, iv) Fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor. Para ello, el Indecopi, en su calidad de Autoridad y ente rector del Consejo Nacional de Protección de los Consumidores, solicitó la información a todas las entidades involucradas.



Es de destacar que la Política Nacional de Protección de los Consumidores, tras el proceso de revisión realizado por parte del Ceplan, en 2018, dentro del marco del Reglamento que regula las Políticas Nacionales (D.S. 209-2018-PCM), fue incluida en la lista de políticas aprobadas bajo rectoría de la PCM a través de la Resolución Ministerial 248-2019-PCM. En este sentido, desde el 2019 la política en mención se encuentra en proceso de actualización/adequación, conforme lo establece el citado Reglamento.



EJE I. Educación, orientación y difusión de información

Este eje, netamente preventivo, tiene como objetivo fomentar que los agentes del mercado conozcan los derechos de los consumidores y dispongan de información relevante para mejores decisiones de consumo, a raíz de la problemática encontrada en cuanto al bajo conocimiento de los derechos como consumidor, el

bajo conocimiento de las obligaciones por parte de proveedores y la necesidad de disminuir la asimetría informativa y costos de transacción. Para ello, se contempló capacitar a los agentes del mercado en materia de protección del consumidor, orientarlos y poner a su disposición información con énfasis en tecnologías de información. Al respecto, el cumplimiento de las metas por cada objetivo, en lo que respecta al año 2019, fue el siguiente:

Objetivo1: Capacitar a los agentes del mercado en materia de protección al consumidor

Actividad	Grado de cumplimiento	Valor alcanzado
Desarrollar programas de capacitación y/o información (presencial o virtual) en materia de protección al consumidor y/o derechos de los usuarios incluyendo en éstos a consumidores vulnerables.	100%	230,402 Personas capacitadas
<ul style="list-style-type: none"> Incluir la temática de derechos de los consumidores en los cursos escolares Implementar unidades didácticas en secundaria rural inicial no escolarizado – EBA y Secundaria EBE 	0%	Conforme lo reportado por MINEDU
Desarrollar actividades de capacitación y/o información dirigida a los proveedores sobre obligaciones con respecto a los derechos de los consumidores	100%	37,868 Trabajadores capacitados

Comentarios del avance:

- **En 2019, las metas de las actividades de capacitación a consumidores y usuarios** se cumplieron e incluso superándose en 32.5% con relación a lo establecido.
- **Conforme lo indicado por el MINEDU, si bien se dio por cumplida la meta de incluir la temática de derechos de consumidor, el avance se ha dado, a partir de 2019, en educación básica regular**, en específico en la educación secundaria a través de la competencia “Gestiona responsablemente los recursos económicos”. Potenciar la implementación y fortalecimiento de esta actividad permitiría generar cambios de conducta en un largo plazo.
- **En 2019, se capacitó a un total de 37,868 trabajadores de diversos proveedores** en temas relacionados a la protección del consumidor y/o usuario. La cifra reportada superó en 3.8 veces los planteado inicialmente.

Es de destacar que, según el MINEDU, el Currículo Nacional de la Educación Básica, aprobado mediante RM N° 281- 2016 y el Programa Curricular de la Educación Secundaria aprobado mediante RM °649 - 2016-MINEDU, se han implementado en la educación básica a partir del año 2019. En el contexto de estos documentos curriculares y del proceso de implementación curricular las temáticas relacionadas a los derechos de los consumidores son abordados en la educación secundaria a través de la competencia “Gestiona responsablemente los recursos económicos”, los mismos que se hacen evidentes a través de los desempeños de los grados respectivos en la educación secundaria, como es el caso de:

- Primer grado de secundaria (“Propone alternativas de consumo responsable respecto a productos y servicios considerando que la publicidad busca influir en la toma de decisiones de las personas”).

- Segundo grado de secundaria (“Toma decisiones como consumidor responsable al ejercer sus derechos y responsabilidades. Reconoce que cada elección implica renuncias a otras necesidades que tienen que ser cubiertas con los mismos recursos”).
- Tercero de secundaria (“Argumenta una posición de rechazo respecto a las prácticas de producción y consumo que degradan el ambiente y vulneran los derechos humanos. Describe el rol de la ciudadanía económica en la construcción de un modelo de crecimiento”).
- Cuarto de secundaria (“Utiliza el Código de Protección y Defensa del Consumidor para analizar y hacer respetar los derechos del consumidor”).
- Quinto de secundaria (“Utiliza Las normas que protegen a los derechos de los consumidores para tomar decisiones informadas y responsables”).

De otro lado, dentro del proceso de mejora continua y fortalecimiento de actividades, el Indecopi viene trabajando la estrategia de fortalecimiento de esta actividad toda vez que en el currículo nacional se identifican tres competencias, adicionales a la trabajada (competencia 19: “gestiona responsablemente los recursos económicos”), que a través de sus capacidades permiten desarrollar aprendizajes vinculados a la protección del consumidor desde un enfoque de derechos:

- Competencia 3: asuma una vida saludable.
- Competencia 16: convive y participa democráticamente.
- Competencia 18: gestiona responsablemente el espacio y el ambiente.

Objetivo2: Orientar al consumidor brindándole información en materia de protección

Actividad	Grado de cumplimiento	Valor alcanzado
Orientar al consumidor brindándole información en materia de protección	85.4%	1'928,495 Personas

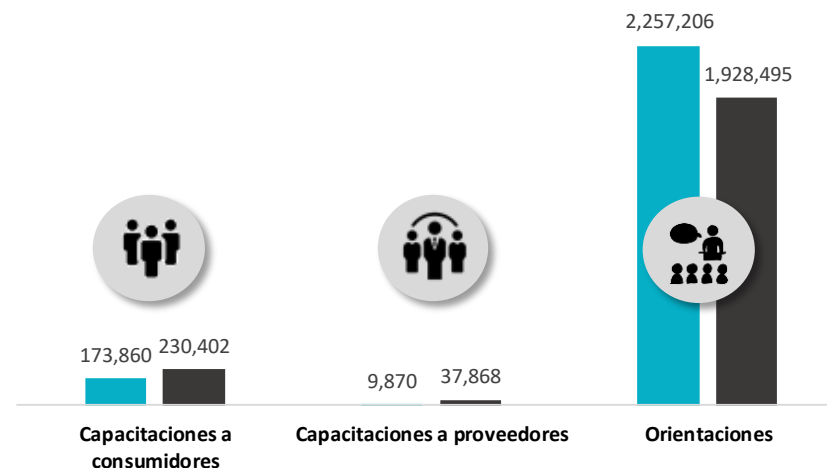
Comentarios del avance:

- El número de orientaciones en materia de consumo, en 2019, fue de 1.9 millones, equivalentes al 85.4% del total de la meta establecida. Las orientaciones se dieron a nivel nacional en diversa temática relacionada con la protección del consumidor y en diversa modalidad como es la presencial y no presencial.
- Con respecto al cumplimiento de las metas asumidas, la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran) y el Ministerio de la Producción (Produce) no reportaron información. Asimismo, considerando los tres años de vigencia del plan nacional se tuvo un total de 6.3 millones de personas beneficiadas por las actividades de orientación.

Como se evidenció, en el Eje 1, base del Plan Nacional de Protección de los Consumidores al ser principalmente preventivo, se tuvo un alto cumplimiento de las metas planteadas, coadyuvando a la mejor decisión por parte del consumidor o usuario al estar mejor informado. En 2019, considerando el total de beneficiados por las actividades de capacitación y orientación, se tuvo el siguiente de detalle.

Gráfico N° 34
Actividades de capacitación y orientación a consumidores y proveedores de entidades involucradas en el Plan Nacional 2017-2020
Cumplimiento de las metas en el 2019 (número de beneficiados)

Entidad	Capacitaciones a consumidores	Capacitaciones a proveedores	Orientaciones
Indecopi	3,205	847	531,777
Ositran	11,290	167	23,297
Sunass	146,201	26,070	89,624
Osiptel	1,191	50	638,629
Osinergmin	22,923	7,624	462,206
SBS	28,943	94	155,936
Susalud	16,649	3,016	27,026
Sutran		No reportó información	0
Produce		No reportó información	
Total	230,402	37,868	1,928,495



Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta Múltiple N° 061-2020/DPC-Indecopi.
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Indicador de desempeño:

La medición del nivel de conocimiento de los derechos básicos como consumidores, en materia de protección del consumidor, se llevó a cabo en 2019, a través de la Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección del Consumidor. Al respecto el indicador se situó en 85.6%, mayor al 53.4% del año 2015, considerando el ámbito urbano y la unidad estadística a personas de 18 años a más.

Objetivo 3: Poner a disposición de los agentes del mercado información en materia de protección al consumidor, haciendo mayor énfasis en el uso de las tecnologías de información

Actividad	Grado de cumplimiento	Valor alcanzado
Implementar y desarrollar el sistema virtual del consumidor en versión quechua	0%	Portal del Consumidor (Actualización)
Facilitar a los consumidores la información actualizada, simple y consolidada de los diversos mecanismos de solución de conflictos según materia o actividad económica	100%	01 actualización
Facilitar a los consumidores la legislación y jurisprudencia relevante y actualizada en materia de consumo mediante una herramienta informática disponible en web	100%	Herramienta web (Actualizado)
Identificar los mercados relevantes y compilar y/o generar las herramientas que transparenten la información para una mejor decisión de consumo	100%	09 Herramientas
Generación de herramientas de información en materia de consumo orientado a las personas con discapacidad	33.3%	01 Herramientas

Comentarios del avance:

- **En 2019, la Autoridad de Consumo realizó la actualización permanente del Portal del Consumidor**, el mismo que contiene información intersectorial en materia de consumo. Sin embargo, dada las restricciones presupuestales no se llegó a trabajar una versión del portal en idioma quechua. Asimismo, se realizó el monitoreo de los diversos mecanismos de reclamos, aspectos que también forma parte del presente informe anual.
- **El desarrollo de herramientas tecnológicas ha sido una constante** por la mayoría de las entidades del Sistema, dado que no es sostenible la ampliación física de la infraestructura, aunque afrontando el reto de identificar y atender las necesidades específicas de los usuarios, lo cual supone también la posible modificación de las herramientas existentes.
- **Las diversas entidades del Sistema han puesto a disposición del consumidor 09 herramientas en el 2019 incluyéndose las orientadas a las personas con discapacidad**, entre herramientas nuevas y mejoradas, las que se suman cerca de 36 existentes que reportan actualizaciones constantes.
- **En el caso del Indecopi destacó las herramientas “Concilia fácil”, “Presenta tu reclamo”, “Checa tu Taxi”, “Checa tu aerolínea”, “Checa tu Uni” y “Turismo Seguro”**. Asimismo, se realizó un video informativo orientado a la ciudadanía en general, que fomenta las condiciones de igualdad y respeto hacia las personas con discapacidad enmarcado dentro de la campaña “Todos somos consumidores”.

Indicadores de cobertura:

El N° de personas que recibieron los servicios de orientación fue de 1.9 millones, cumpliéndose el 85.6% de la meta respectiva.

En N° de accesos y descargas de las diversas herramientas fue de 15.6 millones, superando en 4 veces la meta respectiva.

Conforme se ha reportado en los últimos años, el desarrollo de herramientas informáticas ha sido constante en las diversas entidades del Sistema han acentuado su tendencia hacia el mayor desarrollo y utilización de tecnologías de la información. Así cuentan con herramientas comparativas y de información descriptiva, así como para la autorregulación. Los sectores en los que se dio el mayor desarrollo de estas herramientas son el de telecomunicaciones y financiero, que justamente son los que reportan la mayor cantidad de reclamos. Si bien muchas de estas herramientas son básicamente informativas se debe de tener en cuenta que algunas entidades también están utilizando y desarrollando herramientas que faciliten la solución de conflictos de consumo, desde la presentación del reclamo, el seguimiento y la solución de este. El Portal del Consumidor (www.consumidor.gob.pe) aglomera las herramientas de las diversas entidades.

En 2019, entre otras, cabe destacar las herramientas de mayor utilización, como es el caso de:

- Reporta IMEI. Identifica si celular se encuentra registrado como robado, perdido o si ha sido desbloqueado al haberse recuperado. La herramienta reportó 5.6 millones de accesos en 2019. Disponible en <http://www.osiptel.gob.pe/sistemas/sigem.html>
- Facilito Hidrocarburos – GLP. Es la aplicación de Osinergmin que permite encontrar los establecimientos de venta de combustibles cercanos a una ubicación determinada, con sus respectivos precios de venta. En 2019 reportó 3.1 millones de accesos.
- Reporte de Deuda – SBS. Que contiene información sobre la calificación crediticia que las entidades del sistema financiero asignan a sus clientes, en función de los criterios previstos normativamente, así como el nombre de las entidades, días de morosidad, monto deudor, rectificaciones, entre otros. Disponible en <http://reportedeudas.sbs.gob.pe/reportedeudasSBS1/>

Asimismo, las herramientas generadas como es el caso de:

- Plataforma “Concilia Fácil”. Como canal alternativo para la gestión virtual de reclamos de consumo de los conflictos bajo el ámbito del Indecopi. Con mayor información en: <https://url2.cl/6ej7G>.
- Herramienta digital “Reclama Virtual”. Que facilita el registro de reclamos de consumo a nivel nacional (bajo el ámbito del Indecopi). Disponible en <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>
- Herramientas comparativas: “Checa tu taxi”, “Checa tu aerolínea” y “Checa tu Uni”, las que brindan la información comparada de las plataformas y aplicativos que ofrecen el servicio de transporte por aplicativo, información de aerolíneas según principales atributos y de universidades según el grado de licenciamiento, respectivamente. La guía digital ‘Ruta segura, destino Machu Picchu’ en la que se dan a conocer los derechos de los turistas que visitan la ciudad del Cusco, así como las obligaciones que deben cumplir los proveedores de turismo, transporte, hospedaje y restaurantes (Disponible en <https://url2.cl/cVb33>)
- La nueva versión de la herramienta del “Comparatel” (permite consultar los planes tarifarios que ofrecen las empresas operadoras, disponible en <https://www.comparatel.pe/public/index.php>), el “Compara móvil” (que muestra las ofertas y tarifas en equipos que ofrecen las operadoras de telefonía, retail moderno y canal on line. Disponible en <https://sociedadtelecom.pe/comparamovil/>) y el portal Punku (que muestra indicadores del mercado de telecomunicaciones basado en la información que las empresas operadoras reportan. Disponible en <https://punku.osiptel.gob.pe/#>)

Gráfico N° 35
Indecopi: Herramientas comparativas, 2019

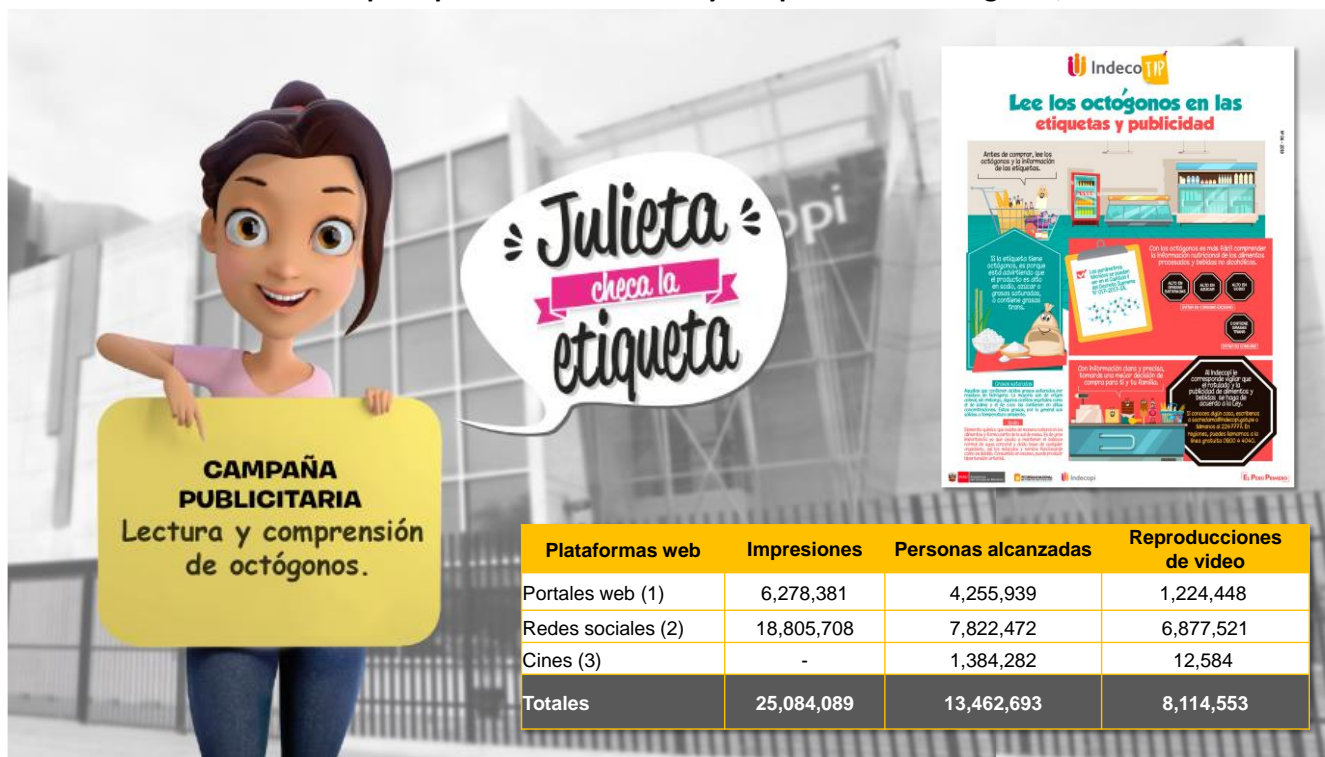


Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

De otro lado, destacó la campaña digital ‘Lectura de octógonos en etiquetas y publicidad de alimentos procesados y bebidas no alcohólicas’ (<https://youtu.be/-kQgWfokhRU>), realizada con la finalidad de promover en los consumidores el hábito de revisar la información que aparece en los octógonos, para que tomen mejores decisiones de compra y así fomentar el buen funcionamiento del mercado. A través de esta campaña, se difundieron mensajes sencillos y amigables para que los ciudadanos presten atención a la información que se coloca en los octógonos que aparecen en las etiquetas de diversos productos, establecidos por el Ministerio

de Salud (Minsa) en su calidad de autoridad en materia de alimentación saludable, en cumplimiento de la Ley de Promoción de la Alimentación Saludable para Niños, Niñas y Adolescentes y el Manual de Advertencias Publicitarias. El total de personas alcanzadas (en portales web, redes sociales y cines) fue de 13.4 millones.

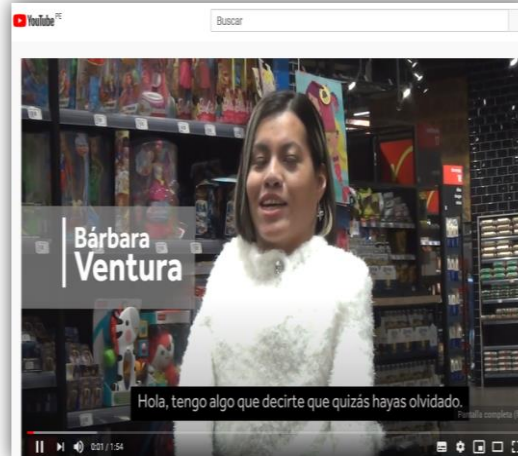
Gráfico N° 36
Campaña publicitaria de lectura y comprensión de octógonos, 2019



Fuente: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

Asimismo, se desarrolló la campaña “Todos Somos Consumidores”, con la finalidad de promover el respeto por los derechos de los consumidores en el país, teniéndose como mensaje central la defensa de los derechos de los ciudadanos más vulnerables y la promoción de acciones contra discriminación en el consumo. Para tal fin, en alianza con la ONG Sodis y la Sociedad Peruana de Síndrome de Down, se realizó un video con personas con Síndrome de Down, el mismo que tuvo un alcance de 52,997 así como 10 programas en Radio Indecopi.

Gráfico N° 37
Campaña: “Todos somos consumidores”



Fuente: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi



EJE II. Protección de la salud y seguridad de los consumidores

Con el objetivo de garantizar la salud y seguridad de los consumidores en sus relaciones de consumo, se contempló, para el período 2017-2020, diversas actividades orientadas a la implementación del Sistema Nacional de Alertas de Productos Riesgosos. Cabe destacar que el logro de este eje debe de ir acompañado de una estrategia de difusión y capacitación a los diversos agentes como consumidores, proveedores y otras entidades involucradas. En 2019, se tuvo el siguiente desempeño:

Objetivo: Diseño, creación e implementación del Sistema de Alerta de productos peligrosos y acción oportuna frente a estos

Actividad	Grado de cumplimiento	Valor alcanzado
Herramienta informática del Sistema Nacional de Alertas de Productos Peligrosos implementada	0%	Actualización y versión final del Sistema

Comentarios del avance:

Si bien, desde 2018, el Indecopi implementó la Plataforma Web del Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos (disponible en <https://www.alertasdeconsumo.gob.pe/>), todavía está pendiente **la etapa de actualización y versión final del Sistema inicialmente planteado, el mismo que contemplaría principalmente los módulos de accidentes de consumo reportado en hospitales y clínicas** (pendiente de implementarse dado que dichos establecimientos no cuentan con la información consolidada respectiva) y una funcionalidad operativa consolidada.

Es de destacar que la aprobación del **proyecto de Ley para la modificación del Reglamento que establece el Procedimiento de Comunicación de Advertencias y Alertas de los Riesgos no Previstos de Productos o Servicios colocados** en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores, aprobados por D.S. N° 050-2016-PCM, permitiría otorgar celeridad al procedimiento de difusión de información relevante relacionada a riesgos, no previstos, estableciéndose, entre otros, el uso de la Plataforma Web actualmente activa. Al respecto, en 2019, dicho proyecto atravesó una etapa de revisión dentro del proceso de calidad normativa.

Indicador de desempeño:

En 2019, el número de días promedio en que se emitió las alertas de productos fue de 2.51 días reportándose una mejora con relación al año previo y por debajo de la meta establecida inicialmente (05 días).

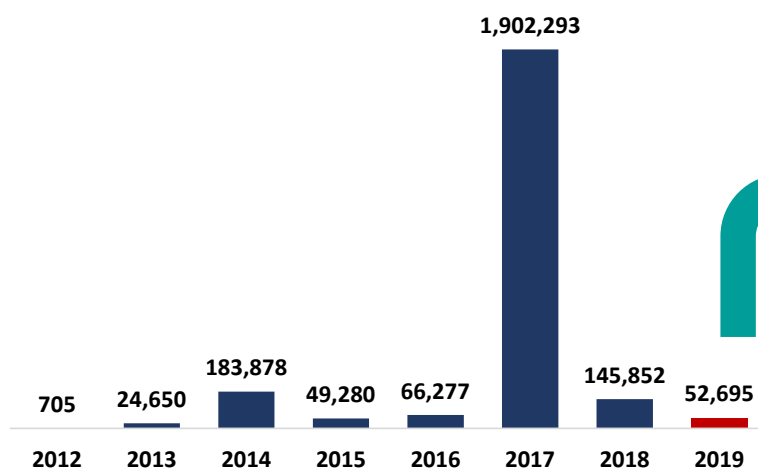
A través de la Plataforma Web del Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos del Indecopi se emitieron 96 alertas que englobaron a un total de 25 empresas, favoreciendo, potencialmente a un total de 52,695 personas, dada la cantidad de productos involucrados en los retiros. A nivel de categorías se tuvo que el 73% de alertas emitidas correspondió a alertas pertenecientes a vehículos, partes y accesorios.

En 2019, el Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos del Indecopi permitió la emisión de 96 alertas de potenciales productos peligrosos, favoreciendo potencialmente a un total de 52,695 personas, dada la cantidad de productos involucrados en los retiros. Es de destacar que el plazo de la emisión de alertas (de 2.51 días en promedio) sería más eficiente con la mejora paulatina del marco legal y de la plataforma tecnológica en beneficio de los consumidores. En 2019, se tuvo el siguiente detalle de la emisión de alertas.

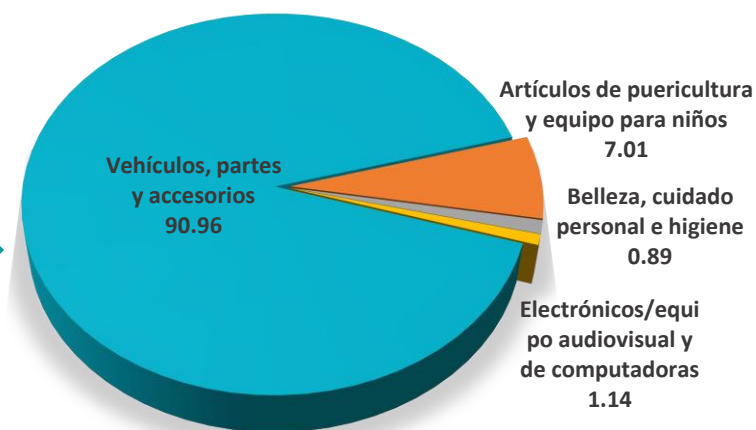
Gráfico N° 38

Número de productos y alertas emitidas a través de la plataforma web del Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos

Evolución de alertas según productos involucrados



Part. % según cantidades involucradas por rubro



Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Cabe destacar que, si bien existe un mandato constitucional orientado a garantizar la protección de la salud y seguridad de los ciudadanos, en la actualidad, no todos los proveedores ni autoridades competentes vienen cumpliendo con dicha obligación, y al no informar oportunamente sobre estos hallazgos exponen a los consumidores y ciudadanía en general, al consumo de productos y servicios que representan un riesgo a la salud. Considerando lo anterior se avanzó en lo siguiente:

- ✓ La firma un convenio de cooperación interinstitucional entre el Indecopi con la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat), con el fin de permitir la creación de un protocolo para la detección temprana del ingreso de potenciales productos peligrosos al Perú, que incluirá el acceso a información estratificada por rangos de empresas comprendidas en los códigos CIU; información de los Regímenes Aduaneros de Importación y Exportación; entre otros.
- ✓ Elaboración del proyecto de D.S. que modifica el Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de advertencias y alertas de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores (D.S. N° 050-2016-PCM), el que permitiría dar una mayor celeridad y eficacia al procedimiento de publicación de alertas y advertencias de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado, a través del uso de la

Plataforma Web, puesto en operación en 2018, en cumplimiento del criterio de la inmediatez en la difusión de la información, establecido en artículo 29 del Código. La potencial aprobación del proyecto descrito permitiría que las autoridades competentes publiquen sus alertas en la plataforma web el mismo día en que la emitan, bajo aperebimiento de informar a la Contraloría de la República la omisión de dicha función. Asimismo, los proveedores tendrán el plazo un (01) día calendario para difundir sus advertencias a través de la plataforma, independientemente de las medidas adicionales que adopte (retiro de productos del mercado, difusión de advertencia a través de canales alternativos), bajo responsabilidad administrativa.

Dentro del marco de la seguridad y salud de los consumidores, además, en 2019, destacaron tres actividades:

- La primera, referida a la campaña informativa ‘Construye Seguro’, realizada por el Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, en coordinación con la Cámara Peruana de la Construcción (Capeco), la Asociación de Productores de Cemento (Asocem) y la Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor ‘San Francisco’. La campaña tuvo como objetivo brindar recomendaciones a los consumidores sobre las condiciones en que se debería de adquirir los principales materiales de construcción para edificar una obra.
- La segunda, referida a la campaña de seguridad en el uso de balones de gas, realizada entre el Indecopi y Osinergmin, mediante la cual se emitieron recomendaciones a los consumidores para que adquieran un balón de gas seguro y protejan su integridad y la de su familia.
- La tercera, referida a la campaña “Recall de productos” realizada juntamente con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). La campaña, en la que participaron cerca de 20 de países, tuvo como objetivo ayudar a los consumidores a conocer el procedimiento frente a un retiro de productos peligrosos y fomentar, en los proveedores, la comunicación eficaz, para con los consumidores, en procesos de retiro de productos. La campaña en el Perú alcanzó a 15,804 personas.

De otro lado, es de destacar que el Indecopi en el periodo 2018-2019 asumió la presidencia del Comité de Gestión de la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de los Estados Americanos (OEA). En el periodo de mandato se desarrollaron algunas actividades como es el caso del taller internacional: “La seguridad de los productos de mercados de las Américas y la protección de los consumidores, la evaluación sobre la elaboración de alertas en los estados miembros de la RCCS, y la firma del acuerdo de cooperación para transferir el Sistema Interamericano de Alertas Rápidas – SIAR²⁵ a la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia.

²⁵ Disponible en <<https://www.sites.oas.org/rcss/es/paginas/alerts/default.aspx?page=475&>>. Acceso en 25/06/2020.

Gráfico N° 39

Indecopi: campañas de seguridad de productos

The image displays three posters for Indecopi safety campaigns. The first poster, titled "CAMPAÑA NACIONAL 'CONSTRUYE SEGURO'", features a yellow warning sign with the text "CONSTRUYE SEGURO" and "RECOMENDACIONES EN LA COMPRA DE CEMENTO" above a stack of cement bags. The second poster, titled "CAMPAÑA NACIONAL 'SEGURIDAD PARA BALONES DE GAS'", shows a blue gas burner with the text "RECOMENDACIONES PARA EL USO SEGURO DE BALONES DE GAS" and logos for Indecopi and Osinergmin. The third poster, titled "CAMPAÑA INTERNACIONAL 'RECALL DE PRODUCTOS'", features a map of Peru made of dots, the OECD logo, and the text "Entre el 2015 y 2019 en el Perú se han emitido 318 alertas". It lists three sectors with the most alerts: Automotriz, Farmacéutico, and Productos Electrónicos, and provides the website www.alertasdeconsumo.gob.pe. Logos for the Peruvian government, Indecopi, and "EL PERÚ PRIMERO" are at the bottom.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi



EJE III. Mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores

siguiente:

Objetivo: Promover mecanismos expeditivos de prevención y solución de conflictos a nivel nacional, impulsando su simplificación.

Actividad	Grado de cumplimiento	Valor alcanzado
Evaluar y revisar los mecanismos vigentes y proponer (de ser el caso) cambios orientados a su celeridad y efectividad en coordinación con los integrantes del Sistema	100%	01 Informe
Impulsar la prevención y mejora permanente en lo referido a la atención al cliente incluyendo la solución de los reclamos	81.6%	Premio "Primero los Clientes" Tasa de crec. de prácticas aptas: -6.1%

Objetivo: Impulsar el desarrollo de mecanismos alternativos de solución de conflictos en las relaciones de consumo

Actividad	Grado de cumplimiento	Valor alcanzado
Impulsar el desarrollo de mecanismos privados alternativos de solución de conflictos	100%	01 informe
Impulsar el desarrollo de juntas arbitrales	0%	0 nuevas juntas arbitrales constituidas

Con el objetivo de promover mecanismos expeditivos de prevención y solución de conflictos a nivel nacional, impulsando su simplificación, se establecieron 2 objetivos específicos: i) impulsar la simplificación de los existentes e impulsar la prevención a través de las buenas prácticas y; ii) impulsar el desarrollo de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, cuyo desempeño al 2019 fue el

Comentarios del avance:

La evaluación de mecanismos vigentes decantó principalmente en la emisión de la Directiva N° 001-2019/DIRCOD-INDECOPI, que modificó/ precisó aspectos de los procedimientos sumarísimos y ordinarios del Indecopi. Así se modificó la "Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código (005-2017/DIR-COD-INDECOPI) y la "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código (075-2017/DIR-COD-INDECOPI).

En 2019, **se realizó la sexta edición del premio "Primero, los clientes" a través del cual se promovió las buenas prácticas** implementadas por empresas públicas y privadas, en beneficio de los consumidores a nivel nacional. Se tuvo un total de 153 buenas prácticas lo que representó solo el 81.6% de la meta proyectada (que asumía un crecimiento de 20%). Un total de 144 empresas postularon con sus prácticas empresariales.

En cuanto al **impulso de mecanismos privados alternativos de solución de conflictos, en 2019, los 06 disponibles permitieron tramitar 10,230 reclamos.** Asimismo, se publicó el reglamento que promueve y regula la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial (D.S. N° 185-2019-PCM).

En 2019, **se modificó el marco regulatorio del arbitraje de consumo (D.S. N° 103-2019-PCM).** El Nuevo Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, pretende impulsar el mayor desarrollo de este mecanismo alternativo para la solución de conflictos de consumo, y, por ende, se potenció la Junta Arbitral de Consumo Piloto existente.

Indicador de desempeño:

En 2019, el informe de evaluación sobre los mecanismos de prevención y solución de conflictos sirvió de base para las propuestas indicadas.

- Parte del eje III contempla el accionar y compromiso de los proveedores en cuanto a la defensa de la protección del consumidor, dentro del marco de fomento por parte del Estado de la autorregulación y autocomposición. En este sentido, los programas voluntarios de cumplimiento cobran importancia puesto que representan una buena práctica empresarial con el objeto de dar cumplimiento y prevenir infracciones a las normas de protección al consumidor y publicidad comercial. El reglamento aprobado en 2019 (D.S. N° 185-2019-PCM) establece que, para la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo, se deberá incorporar por lo menos los elementos establecidos en el inciso 4 del artículo 112 del Código, como circunstancias atenuantes especiales para la graduación de las sanciones administrativas, los mismos que son:

- ✓ El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
- ✓ Que el programa cuente con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de la normativa.
- ✓ Que existan mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento de la normativa.
- ✓ Que el programa cuente con mecanismos de monitoreo, auditorías y para el reporte de eventuales incumplimientos.
- ✓ Que cuente con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos a la normativa.
- ✓ Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.

Es de destacar que estos elementos son aplicables, en lo que corresponda, a los programas de cumplimiento normativo implementados por los proveedores, los cuales además pueden incorporar otros componentes como parte de dicho programa. Así los mecanismos internos empresariales pueden también incorporar mecanismos dirigidos a la promoción de la equidad de género, la no discriminación, la eliminación de estereotipos, entre otros.

Asimismo, complementando la existencia de los 06 mecanismos privados de solución de controversias, en 2019, el Indecopi y la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg) presentaron el 'Código de Buenas Prácticas de Atención al Usuario de Seguros', (disponible en <https://bit.ly/2NX9Y3O>). Con ello se pretende incrementar la satisfacción de los consumidores que contratan con las empresas aseguradoras, promoviendo la mejora constante de sus productos y servicios, y contribuyendo a incrementar el nivel de confianza de los usuarios.

- Asimismo, dentro del impulso de los mecanismos autocompositivos, destacó i) el lanzamiento de la plataforma “Concilia Fácil”, bajo un enfoque de gobierno digital, convirtiéndose en un canal alternativo para la gestión virtual de reclamos de consumo de los conflictos bajo el ámbito del Indecopi, el que permite la interacción directa entre consumidores, proveedores y la autoridad para resolver controversias y; ii) la herramienta digital “Reclama Virtual”, con el propósito de facilitar a la ciudadanía el registro de reclamos de consumo a nivel nacional (bajo el ámbito del Indecopi), los 365 días del año, las 24 horas, que funciona desde cualquier computador o dispositivo móvil, siendo un formulario simplificado y dinámico que permite mejorar la experiencia del ciudadano durante el registro de su reclamo.
- De otro lado, el impulso de la prevención y la solución eficaz de conflictos a través de la promoción de buenas prácticas se realizó a través del concurso “Primero, los Clientes”, a través del cual se reconoció a las empresas (privadas y públicas) que realizaron esfuerzos significativos en la prevención y gestión eficiente de reclamos en beneficio de los consumidores.



En la edición del 2019, el concurso premió por primera vez las acciones dirigidas a promover la protección de los derechos y la igualdad de todos los ciudadanos, evitando así la discriminación en cualquier de sus formas en consumidores que formen parte de grupos vulnerables como personas con discapacidad o consumidores en zonas rurales. Se tuvo un total de 153 buenas prácticas postuladas por parte de 144 empresas.



Las buenas prácticas finalistas y ganadoras fueron las siguientes, según categoría evaluada:

Tabla N° 4
Buenas prácticas finalistas y ganadoras

Categoría	Puesto	Práctica	Empresa
Mecanismos de información	1ro	El WhatsApp del afiliado	Asociación de AFP
	2do	El poder de la voz del cliente	Empresa Redbus
	3ro	Facturación en casa	Empresa Contugas
		Taller Digital	Germania Automotriz S.A.C.
Atención de reclamos y ejecución de garantías	1ro	Centro de Experiencia LG	LG Electronics Perú S.A.
		Sistema Smart Diagnosis	
	2do	Comunicación humanizada para cirugías humanizadas	Clínica Oftalmomedic
	3ro	Lauduikipi Ñuka Kachcani	Electrocentro - Huancayo
Consumo responsable	1ro	Consumo responsable	Vacas Felices
	2do	¡En Engie educamos a nuestros clientes!	Engie Perú
		Caminando ecológicamente	Pachatusantrek, agencia de viajes y turismo del Cusco
Igualdad e inclusión	1ro	Guadalupe inclusivo Tus derechos son también los míos	Municipalidad Distrital de Guadalupe, Pacasmayo
	2do	Aqua Crédito	Caja Piura
	3ro	Señas que conectan	Entel
Empresas Mype	1ro	Aprende Perú, Exige Formalidad	Inmobiliaria Markagroup
	2do	Lo mejor del Cusco en su mesa	La Cusqueñita Industrias Alimentarias
	3ro	Joyas con trascendencia y garantía de por vida	Empresa familiar Pisfil & Co Joyería
Mención honrosa		Restaurante familiar Sinchi Mikuy	Por transparentar sus procesos de elaboración de alimentos a través de en las redes sociales

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

En cuanto a los mecanismos heterocompositivos, es decir en los cuales interviene directamente el Estado para dar la solución a los conflictos de consumo, destacó las acciones en torno al mayor desarrollo Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC). Al respecto, en 2019, se tuvo el siguiente desempeño:

- Con relación a las actividades de difusión y capacitación.
 - Se realizaron capacitaciones a más de 2,000 ciudadanos (entre consumidores y proveedores). con relación al SISAC.

- Con relación al funcionamiento de la Junta Arbitral.
 - Un total de 15 empresas se adhirieron al SISAC, con lo cual se reportó 65 proveedores adheridos.
 - Se recibieron 138 solicitudes de inicio de arbitraje.
 - Se reportó 15 procesos arbitrales por voluntad de los consumidores y proveedores.
 - Los tribunales arbitrales emitieron 17 laudos arbitrales respecto de procesos que se iniciaron entre 2018 y 2019.

- Con relación a la mejora del marco normativo.
 - El 29 de mayo de 2019, se emitió el Decreto Supremo N° 103-2019-PCM que aprueba el nuevo Reglamento del SISAC. Al respecto, entre los principales aspectos se pueden mencionar:
 - Plazo reducido. Reducción del plazo de tramitación del proceso arbitral de 90 a 45 días hábiles, a fin de brindar a los consumidores una solución más rápida a su controversia.
 - Juntas arbitrales. Creación de Juntas Arbitrales de Consumo en entidades o personas jurídicas de derecho público (colegios profesionales y universidades públicas), además de los gobiernos locales y regionales.
 - Registro único de árbitros. Creación del Registro Único de Árbitros, a fin de que los consumidores y proveedores cuenten con un padrón de profesionales especializados para resolver sus controversias, independientemente del lugar donde se esté tramitando su arbitraje.
 - Libertad de elección. Libertad para que las partes elijan a los árbitros que conformarán el Tribunal Arbitral que se encargará de resolver su controversia.
 - Libertad de adhesión. Libre elección de los proveedores para adherirse al Sistema de Arbitraje de Consumo, de manera que puedan limitar el tipo de controversias y los conceptos indemnizatorios sobre los que está dispuesto arbitrar.

 - En agosto de 2019 se efectuó el lanzamiento de la “Guía Práctica sobre Arbitraje de Consumo” (disponible en <https://bit.ly/2KlFWDE>), con la finalidad de otorgar una herramienta digital a la ciudadanía en la que se explique de forma didáctica las nuevas modificaciones al sistema.

 - Finalmente, la dación del nuevo reglamento generó la posterior emisión de la Resolución N° 012-2019/DPC-INDECOPI que crea el Registro Único de Árbitros, con la finalidad de que los consumidores y proveedores de cualquier parte del país cuenten con la misma calidad de árbitros para resolver sus controversias, independientemente del lugar en el que se encuentren.



EJE IV. Fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor

El objetivo de fortalecer el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor en el cumplimiento de la normativa, capacidades de integrantes y la gestión es una tarea de largo aliento dada la complejidad de roles y competencias de cada entidad. En 2019, dentro de las actividades contempladas se tuvo lo siguiente:

Objetivo: Fomentar el cumplimiento de la normativa en materia de protección del consumidor

Actividad	Grado de cumplimiento	Valor alcanzado
Monitorear el estado de la protección de los consumidores, el cumplimiento de la normativa y plantear las acciones correctivas pertinentes	100%	01 Informe Anual

Objetivo: Fortalecer sostenidamente las capacidades de sus integrantes

Actividad	Grado de cumplimiento	Valor alcanzado
Fomentar la participación activa de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales como parte del Sistema	0%	Convenios con Gobiernos Locales y regionales
Fortalecer las capacidades técnicas de los miembros del Sistema	100%	554 actividades
Desarrollar el Congreso Nacional de Protección del Consumidor	100%	01 Congreso realizado

Comentarios del avance:

En 2019, el Consejo Nacional de Protección del Consumidor aprobó el **Informe sobre el Estado de la Protección de los Consumidores** el cual constituye un insumo para el planteamiento potencial de acciones correctivas.

Respecto al fortalecimiento de las capacidades de los integrantes, destacó la realización continua de actividades de capacitación entre las diversas entidades. En 2019, en conjunto se realizaron 554 actividades, principalmente con gobiernos locales, consejos de usuarios y asociaciones de consumidores. En esta línea también destacó el fortalecimiento de capacidades a través del “Seminario Internacional de Ciberseguridad, Datos Personales y Protección al Consumidor”, desarrollado en setiembre de 2019, con el fin de brindar información relacionada al consumo en el mundo digital, con participación masiva de los diversos actores del Sistema.

El fortalecimiento a través de la mayor participación de gobiernos locales es una tarea pendiente.

Indicadores de desempeño:

En 2019, se cumplió con el monitoreo del estado de la protección del consumidor, del fortalecimiento de capacidades (554 actividades con más de 9 mil beneficiados), más no con el indicador de participación de gobiernos locales y regionales como parte del Sistema.

- Cabe destacar que, en el año 2019, el Consejo Nacional de Protección del Consumidor (CNPC) llevó a cabo 12 sesiones ordinarias, completándose con ello, desde agosto de 2011, un total de 96 sesiones ordinarias y 8 sesiones extraordinarias, de forma ininterrumpida. En este espacio, se desarrolló diversas actividades relacionadas con el fortalecimiento del Sistema como es el caso de:
 - ✓ **Documentos aprobados por el CNPC.** Se encuentran: i) el Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores del año 2018” (2019/08/28) y el envío del Primer Entregable de la Adecuación de la “Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor” a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), en el marco de lo establecido por el Decreto Supremo N° 029-2018-PCM, Reglamento que regula las Políticas Nacionales. (2019/11/29)
 - ✓ **Informes realizados ante el CNPC.** i) Sunass: Acciones realizadas ante la situación de emergencia ocurrida en San Juan de Lurigancho (2019/01/30), ii) Sedapal: Acciones realizadas ante la situación de emergencia ocurrida en San Juan de Lurigancho (2019/01/30), iii) Indecopi: Acciones de supervisión realizadas en materia de cobros indebidos en universidades, informe sobre el “Plan Anual de Supervisión 2019” y el protocolo de atención de emergencias a nivel nacional (2019/02/27), iv) Ministerio de Educación: Informe sobre el estado de la inclusión de temas de protección del consumidor en el currículo escolar, en el marco del Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020 (2019/02/27), v) Indecopi: Hackathon sobre Consumo Responsable (2019/02/27), vi) SBS: Sistema Privado de Pensiones – Rentabilidad de los Fondos (2019/03/27), vii) OSIPTEL: Informe sobre la política tarifaria en el caso de la telefonía móvil (2019/03/27), viii) Indecopi: Resultados del proceso de elección del representante de los gremios empresariales ante el CNPC realizado el 27 de mayo de 2019 (2019/05/29), ix) Ministerio de Transportes y Comunicaciones y Osiptel: Acciones implementadas frente al bloqueo de celulares (2019/06/26), x) SBS: Proyecto de resolución que modifica el reglamento de tarjetas de crédito y débito y el tratamiento del financiamiento adicional asociado a tarjetas de crédito (2019/07/24), xi) SBS: Proyecto de Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema de Seguros (2019/07/24), xii) Indecopi: Competencias del Indecopi en el marco de la Ley de Alimentación Saludable (2019/07/24), xiii) Indecopi: “Examen Voluntario entre Homólogos del Derecho y la Política de Protección del Consumidor en el Perú” (*Peer Review*) realizado por la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo – UNCTAD (2019/09/25), xiv) Indecopi: Acciones adoptadas frente a la problemática generada por los vuelos cancelados de Peruvian Airlines (2019/10/30), xv) Indecopi: Avances en la implementación de la Ley de Alimentación Saludable (2019/12/18).
 - ✓ **Sistemas de información y orientación a los consumidores.** Ante el CNPC se presentó i) la herramienta digital “Ruta segura destino a Machu Picchu” (2019/07/24), ii) la herramienta digital “Checa tu Aerolínea” (2019/10/30), iii) el nuevo portal institucional de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS. (2019/05/29) y iv) el Portal del Consumidor (2019/12/18), v) la Plataforma “Concilia Fácil” del Indecopi (2019/03/27), vi) el Sistema de Alertas y Actuación Oportuna Frente a los Productos y Servicios Peligrosos que se detectan en el mercado a raíz de la alerta emitida por la FDA sobre seis partidas arancelarias de exportación de leche evaporada pertenecientes a la empresa Gloria S.A. contó con la participación del Indecopi, Digesa, Minagri e Inacal (2019/08/28).
 - ✓ **Campañas informativas.** Ante el CNPC se presentó i) la Campaña de Seguridad de Balones de Gas desarrollado entre Indecopi y Osinergmin (2019/04/24), ii) la campaña de bloqueo de celulares por parte de Osiptel (2019/05/29).
 - ✓ **Mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo.** Ante el CNPC el Indecopi presentó: i) el Código de Buenas Prácticas de Atención al Usuario de Seguros (2019/04/24), ii) los resultados del concurso “Primero, los clientes” (2019/09/25), iii) los alcances del D.S. que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, Decreto Supremo N° 103-2019-PCM – SISAC (2019/10/30) y iv) el estado de la implementación del Sistema de Arbitraje de Consumo (2019/12/18).

En lo referido a la gestión eficiente del Sistema, también se contempló la realización de tres actividades para el año 2019.

Objetivo: Impulsar la gestión eficiente del Sistema para optimizar las políticas del Estado en torno a la protección del consumidor

Actividad	Grado de cumplimiento	Valor alcanzado
Determinar las brechas de información y conocimiento en cuanto al Sistema de Protección por parte de proveedores	0%	0 Informes
Realizar la línea base (de seguimiento) sobre el estado de la protección del consumidor y de la atención en el Sistema	100%	01 encuesta nacional a consumidores
Informe de diagnóstico del estado situacional del Sistema que incluya propuestas para la mejora funcional	0%	0 Informes

Finalmente, el fortalecimiento institucional también implica la generación de una mayor calidad regulatoria. En este sentido, el Indecopi, en su rol de Autoridad, en 2019, emitió treinta y cuatro (34) informes con relación a las diversas propuestas normativas referidas a materias vinculadas a la protección del consumidor, remitidas al Congreso de la República del Perú, aportando con la opinión técnica al debate del Poder Legislativo.

Comentarios del avance:

En 2019, se llevó a cabo la segunda Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección del Consumidor en la principal ciudad de cada departamento donde el Indecopi cuenta con una oficina. Con ello, se dio cumplimiento a la respectiva actividad contemplada para el seguimiento de la línea base.

Las actividades referidas a la i) determinación de brechas de información y conocimiento en cuanto al Sistema por parte de los proveedores y la del ii) diagnóstico del estado situacional del Sistema tienen la finalidad de generar propuestas de mejora o una agenda de trabajo que fomente la mejor gestión del Sistema y optimizar las políticas en torno a la protección del consumidor.

Al respecto, desde un criterio de eficiencia presupuestal y consecución de metas, la agenda de trabajo sobre la base de la percepción de proveedores y el diagnóstico situacional del Sistema se logra con la evaluación voluntaria entre homólogos (*Peer Review*) del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor por parte de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD). Esta evaluación (que estará disponible en 2020), identificará mejoras en el marco jurídico e institucional vigentes, y permitirá contribuir a brindar una mejor protección de los derechos de los consumidores, mayor eficiencia y eficacia de las instituciones públicas y mayor protección del interés económico general. Por lo anterior, el cumplimiento de ambas metas se daría de manera extemporánea.

Tabla N° 5

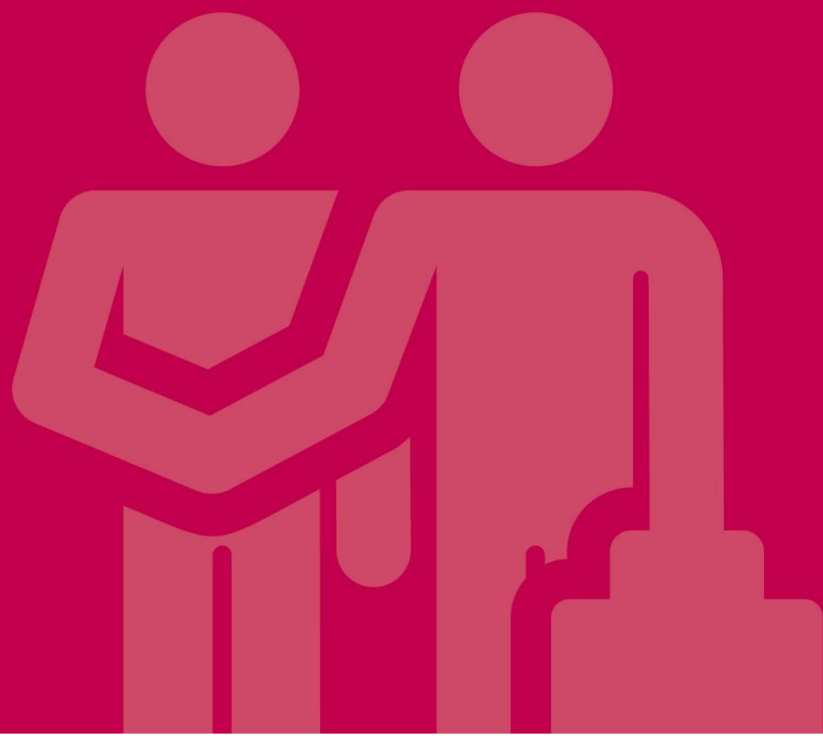
Proyectos normativos remitidos por el Congreso de la República al Indecopi para la emisión de la opinión respectiva

N°	Proyecto normativo
1	Proyecto de Ley N° 3261/2018-CR, Proyecto de Ley que regula la publicidad de alimentos y bebidas que comercializan en restaurantes y establecimientos de comida rápida.
2	Proyecto de Ley N° 3742/2018-CR “Proyecto de Ley para la reforma de la Conciliación Extrajudicial”
3	Autógrafo de la Ley que modifica la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para garantizar el Derecho de libre elección del servicio notarial.
4	Proyecto de Ley N° 3700/2018-CR, “Ley para fortalecer las condiciones de salubridad en la manipulación de alimentos”.
5	Proyecto de Ley N° 3743/2018-CR, “Ley que promueve la información adecuada de productos farmacéuticos”.
6	Proyecto de Ley N° 3833/2018-CR, respecto de la “Ley de Control del consumo de tabaco y nicotina”.
7	Proyecto de Ley N° 434/2016-CR, Ley que reestablece la vigencia de la Décima Quinta Disposición Complementaria del Decreto Legislativo N° 653 – Ley de promoción de las inversiones en el sector agrario.
8	Proyecto de Ley N° 553/2016-CR, Proyecto de Ley que promueve la competitividad y el desarrollo de la industria láctea.
9	Proyecto de Ley N° 1250/2016-CR, Ley que cautela el valor nutricional de alimentos de origen lácteo de consumo humano directo y promueve el desarrollo de la ganadería lechera nacional.
10	Proyecto de Ley 3876/2018-CR, “Ley que reconoce derechos de los usuarios del servicio público de gas natural”.
11	Proyecto de Ley N° 751/2016-CR, Proyecto de ley que reestablece la Décimo Quinta Disposición Complementaria del Decreto Legislativo N° 653, Ley de Promoción de la Inversiones en el Sector Agrario.
12	Proyecto de Ley N° 3919/2018-CR, Proyecto de Ley que otorga rango de ley al Decreto Supremo N° 042-2011-PCM “Obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones”, y además modifica diversos artículos con el objeto de mejorar la calidad del servicio en la atención de parte de los funcionarios y servidores de las entidades públicas.
13	Proyecto de Ley N° 3919/2018-CR, Proyecto de Ley que otorga rango de ley al Decreto Supremo N° 042-2011-PCM “Obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones”, y además modifica diversos artículos con el objeto de mejorar la calidad del servicio en la atención de parte de los funcionarios y servidores de las entidades públicas.
14	Proyecto de Ley N° 3919/2018-CR, Proyecto de Ley que otorga rango de ley al Decreto Supremo N° 042-2011-PCM “Obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones”, y además modifica diversos artículos con el objeto de mejorar la calidad del servicio en la atención de parte de los funcionarios y servidores de las entidades públicas.
15	Proyecto de Ley N° 3961/2018-CR, “Ley que modifica el inciso 7.1 de la Ley 28705, Ley general para la prevención y control de los riesgos del consumo del tabaco”.
16	Proyecto de Ley N° 4045/2018-CR, que propone la “Ley que modifica el artículo 3 e incorpora los numerales 3.4 y 3.5 de la Ley 28705, Ley General para la prevención y control de los riesgos del consumo de tabaco”.
17	Dictamen recaído en el Proyecto de Ley N° 2372/2017-CR, con un texto sustitutorio que propone un Ley que declara de necesidad pública y preferente interés nacional la difusión de información sobre la presencia de ingredientes generadores de alergias e intolerancias alimentarias en productos envasados”.
18	Proyecto de Ley N° 4089/2018-CR “Ley que otorga a los consumidores y usuarios un porcentaje de las multas administrativas impuestas por el Indecopi y/o los organismos reguladores de los servicios públicos”.
19	Proyecto de Ley N° 4089/2018-CR “Ley que otorga a los consumidores y usuarios un porcentaje de las multas administrativas impuestas por el Indecopi y/o los organismos reguladores de los servicios públicos”.
20	Proyecto de Ley N° 3657/2018-CR, Ley que promueve el uso del Sistema Braille en los empaques de productos alimenticios y restaurantes.
21	Proyecto de Ley N° 4013/2018-CR, “Ley que modifica la Ley 27450, y obliga al Ministerio de Salud a actualizar la lista de medicamentos para el tratamiento oncológico, VIH/SIDA y la diabetes, exonerados del pago del IGV y de los derechos arancelarios en base al informe emitido por la Comisión Multisectorial creada mediante Decreto Supremo 004-2011-SA, con participación de la sociedad civil”.

N°	Proyecto normativo
22	Proyecto de Ley N° 4177/2018-CR, Proyecto de Ley que propone modificar el numeral 11 del artículo 132 de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.
23	Proyecto de Ley N° 4032/2018-CR, Ley que modifica el artículo 16 e incorpora el artículo 16-A y el Capítulo de Régimen Económico en la Ley 26549, Ley de los Centros Educativos Privados.
24	Proyecto de Ley N° 3958/2018-CR “Ley que modifica la Ley de los Centros Educativos Privados”.
25	Dictamen recaído en la Autógrafa observada de la “Ley que promueve el desarrollo de la ganadería lechera del país y garantiza el origen de productos lácteos”.
26	Proyecto de Ley N° 4102/2018-CR, Proyecto de Ley que modifica la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las funciones y facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.
27	Proyecto de Ley N° 4421/2018-CR, Proyecto de Ley que norma el desarrollo de la Tecnología Financiera en el Perú – FINTECH.
28	Proyecto de Ley N° 4471/2018-CR, Ley que garantiza la implementación de cambiadores infantiles en espacios públicos y privados.
29	Proyecto de Ley N° 4276/2018-CR, Ley para Fortalecer y Complementar los Derechos a la Información y a la Comunicación de las Personas con Discapacidad.
30	Proyecto de Ley N° 3875/2018-CR, Proyecto de Ley que establece la garantía quinquenal.
31	Proyecto de Ley N° 4460/2018-CR, Ley que modifica el Artículo 62 literal b) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
32	Proyecto de Ley N° 4515/2018-CR, “Ley que prohíbe el pago de comisiones a personal farmacéutico y otros, con la finalidad de proteger su derecho al trabajo, el derecho a la salud de la población y el derecho de protección al consumidor”.
33	Proyecto de Ley N° 4138/2018-CR “Ley que establece la devolución justa a los padres de familia de las cuotas de ingreso de los centros educativos”.
34	Proyecto de Ley N° 4322/2018-CR, Ley que modifica el artículo 16 de la Ley 26549, Ley de los Centros Educativos Privados.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

VI. LABOR DE LOS AGENTES QUE PARTICIPAN EN LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL PERÚ



VI. LABOR DE LOS AGENTES QUE PARTICIPAN EN LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL PERÚ

La consolidación de una efectiva defensa del consumidor como política del Estado supone la plena participación de los agentes involucrados directamente y los que trabajan en el marco de su protección: el Estado, los proveedores y los consumidores. Al respecto, el compromiso del Estado se ha plasmado a través de la emisión de la Política Nacional de Protección del Consumidores y su respectivo plan para el periodo 2017 - 2020, bajo el cual se prevé justamente la mayor articulación progresiva entre las entidades del Sistema, en el cual es vital el rol autorregulatorio de los proveedores y el fortalecimiento y empoderamiento del consumidor.

Cabe destacar que el análisis que se presenta a continuación parte, principalmente, de la revisión de la información remitida por las propias entidades en respuesta a la solicitud realizada por el Indecopi²⁶.

VI.1 Estado

Para el Estado, la protección de los derechos de los consumidores constituye un principio rector de la política social y económica conforme lo establece la Constitución Política del Perú, propio del modelo de economía social de mercado en el cual existe una especial tutela de los intereses de los consumidores por parte del Estado.

Asimismo, esta defensa puede darse en los diversos niveles de Gobierno como en el caso del Gobierno Central (en el que se engloban el Poder Ejecutivo, Legislativo, Judicial y los organismos constitucionales autónomos), Gobierno regional y Gobierno local, puesto que, si bien cuentan con una diversidad de funciones, directa o indirectamente algunas están ligadas a la protección del consumidor y/o usuario.

Cabe destacar que la consolidación de la efectiva protección del consumidor constituye un reto que solo será alcanzado conforme se fortalezcan las competencias respectivas de cada miembro, se incorporen dentro de las herramientas de planeamiento y gestión (principalmente gobiernos regionales y locales) la protección efectiva del consumidor y/o usuario de tal forma que tengan continuidad en el tiempo; y se mejoren los mecanismos de información, coordinación y monitoreo entre entidades del Sistema. La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, aprobada en el 2017, así como la implementación de las diversas medidas a través del Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020, permitirá avanzar este reto.

VI.1.1 El Poder Legislativo

El Congreso de la República es el órgano del Estado encargado de realizar, entre otras, la función legislativa, la cual comprende la aprobación de reformas de la Constitución, de leyes y resoluciones legislativas. Asimismo, se organiza en cinco órganos: i) El Pleno; ii) El Consejo Directivo; iii) La Presidencia; iv) La Mesa Directiva; y v) Las Comisiones, las mismas que pueden ser ordinarias, de investigación y especiales.

El procedimiento legislativo consta de las siguientes etapas: i) iniciativa legislativa; ii) estudio en comisiones (quienes emiten el dictamen respectivo); iii) publicación de los dictámenes en el Portal del Congreso, o en la Gaceta del Congreso o en el Diario Oficial El Peruano; iv) debate en el Pleno; v) aprobación por doble votación; y, vi) promulgación.

²⁶ A través de la remisión de los formatos de requerimiento de información, mediante Carta Múltiple N° 061-2020/DPC-Indecopi.

Cabe precisar que las Comisiones son grupos de trabajo especializados, cuya función principal es el seguimiento y fiscalización del funcionamiento de los órganos estatales y, en particular, de los sectores que componen la Administración Pública. Asimismo, les compete el estudio y dictamen de los proyectos de Ley y la absolución de consultas, en los asuntos que son puestos en su conocimiento de acuerdo con su especialidad o la materia.

VI.1.1.1 Labor de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (Codeco)

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (en adelante, la Codeco) está encargada del estudio y dictamen de los proyectos de Ley relacionados con la defensa del consumidor y organismos reguladores de los servicios públicos, para lo cual cuenta con un plan de trabajo que contempla diversos temas centrales sobre los que potencialmente prioriza y ordena su análisis legislativo, según cada legislatura.

Para el presente informe, la Codeco no respondió a la solicitud de información; sin embargo, se tiene que contó con el siguiente plan de trabajo para el 2019:

Plan de trabajo 2019

1. Revisión y mejora de los procedimientos de la Comisión.
2. Implementación de observatorios de mercado.
3. Verificación de la prestación de servicios públicos idóneos y de calidad con tarifas sustentadas.
4. Información en la publicidad de los servicios educativos.
5. Promover que las compañías de seguros de salud no modifiquen unilateralmente las pólizas que se contratan.
6. Atención en casos de inseguridad denunciados por usuarios de operadoras de plataformas tecnológicas en la prestación de servicios.
7. Fiscalizar que los proveedores en el sector inmobiliario cumplan con el deber de información.
8. Información y medidas de seguridad relacionadas con los servicios bancarios.
9. Fiscalizar el alza del precio de los pasajes terrestres y aéreos en fechas de alta demanda.
10. Establecer el derecho de retracto de los consumidores.
11. Incentivar que los locales de expendio de comida señalen en sus cartas el número de calorías y grasas de cada uno de sus platos.
12. Fiscalización de los productos alimenticios procesados.
13. Fiscalización para detectar casos de discriminación por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
14. Propiciar la competencia en el sector de telecomunicaciones.
15. Fiscalización de cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

VI.1.2 Organismos Constitucionales Autónomos

Actualmente existe un total de 10 organismos constitucionales autónomos, entre los que están la Defensoría del Pueblo (en adelante, DP) y la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).

En esta sección del informe se presentará el desempeño de la DP; y en la parte referida al desempeño del sector financiero, la correspondiente a la SBS.

VI.1.2.1 Labor de la Defensoría del Pueblo (DP)

Para la presente edición, la Defensoría del Pueblo, no reportó respuesta al requerimiento de información solicitado.

VI.1.3 Gobiernos regionales²⁷

Para la presente edición del informe anual, se solicitó información a los 25 gobiernos regionales del Perú²⁸, respecto al desempeño de sus funciones relacionadas, directa o indirectamente, a la protección de los consumidores y ciudadanos. De ellos, solo 5 brindaron respuesta (el 20% del total), pertenecientes a las regiones de Áncash, Cusco, La Libertad, Lima y Pasco. La tasa de respuesta también fue afectada por el Estado de Emergencia tras la Emergencia Sanitaria, a nivel nacional, dictadas para la prevención y control para evitar la propagación del COVID-19.

Cabe destacar que los gobiernos regionales tienen por finalidad fomentar el desarrollo regional integral y sostenible, promoviendo la inversión, el empleo, y garantizando el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes. Para ello, trazan sus objetivos de acuerdo con los planes y programas de desarrollo, conforme lo establece la Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales. Entre sus funciones generales se encuentran:

Tabla N° 6
Funciones generales de los gobiernos regionales

N°	Funciones	Detalle
1	Función normativa y reguladora	Elaborar y aprobar normas de alcance regional y regular los servicios de su competencia.
2	Función de planeamiento	Diseñar políticas, prioridades, estrategias, programas y proyectos que promuevan el desarrollo regional de manera concertada y participativa, conforme la Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización y la Ley de Gobiernos Regionales.
3	Función administrativa y ejecutora	Organizar, dirigir y ejecutar los recursos financieros, bienes, activos y capacidades humanas, necesarios para la gestión regional, con arreglo a los sistemas administrativos nacionales.

²⁷ Forman parte del Sistema con representación de un miembro en el Consejo, conforme lo establece el artículo 133° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, según el Decreto Supremo N° 046-2011-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor (DPC) deberá coordinar con los gobiernos regionales la constitución de las Juntas Arbitrales de Consumo.

²⁸ Cabe indicar que las respuestas vertidas en este informe incluyen respuestas de diversas direcciones regionales como representantes de sus gobiernos regionales como es el caso de las Direcciones Regionales de Producción (Direpro), Direcciones Regionales de Salud (Diresa), Direcciones Regionales de Turismo (Dircetur), entre otras.

N°	Funciones	Detalle
4	Función de promoción de las inversiones	Incentivar y apoyar las actividades de sector privado nacional y extranjero, orientadas a impulsar el desarrollo de los recursos regionales, creando los instrumentos necesarios para tal fin.
5	Función de supervisión, evaluación y control	Fiscalizar la gestión administrativa regional, el cumplimiento de las normas, los planes regionales y la calidad de los servicios, fomentando la participación de la sociedad civil.

Fuente: Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales. Art. N° 45

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Sin embargo, sobre la base de la información declarada, se evidencia que ninguno de los 05 gobiernos regionales que respondieron a la solicitud de información tienen incorporado actividades relacionadas con la protección al ciudadano o consumidor en sus documentos de gestión (sean planes estratégicos institucionales, planes operativos, etc.) y tampoco cuentan con personal capacitado para dichas actividades.

Cabe destacar que, en el capítulo II del título IV de la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, se establecen las funciones específicas de los gobiernos regionales. Se destacan los temas vinculados a la supervisión y fiscalización, que finalmente tienen relación con la protección al consumidor, como las funciones específicas en salud, educación, agricultura, pesca, transporte, turismo, y población vulnerable, las que son detalladas a continuación.

Tabla N° 7
Funciones específicas de los gobiernos regionales

N°	Funciones	Detalle
1	Salud	Supervisar y fiscalizar los servicios de salud públicos y privados, supervisar y controlar la producción, comercialización, distribución y consumo de productos farmacéuticos y afines.
2	Educación	Promover, regular, incentivar y supervisar los servicios referidos a la educación inicial, primaria, secundaria y superior no universitaria, en coordinación con el Gobierno Local y en armonía con la política y normas del sector correspondiente y las necesidades de cobertura y niveles de enseñanza de la población.
3	Agricultura	Promover y prestar servicios de asistencia técnica en sanidad agropecuaria, de acuerdo con las políticas y programas establecidos por la autoridad nacional de sanidad agraria.
4	Pesca	Velar y exigir el adecuado cumplimiento de las normas técnicas en materia de pesquería. Dictar las medidas correctivas y sancionar de acuerdo con los dispositivos vigentes.
5	Transporte	Autorizar, supervisar, fiscalizar y controlar la prestación de servicios de transporte interprovincial dentro del ámbito regional en coordinación con los gobiernos locales.
6	Turismo	Calificar a los prestadores de servicios turísticos de la región, de acuerdo con las normas legales correspondientes. Supervisar la correcta aplicación de las normas legales relacionadas con la actividad turística y el cumplimiento de los estándares exigidos a los prestadores de servicios turísticos de la región, así como aplicar las correspondientes sanciones en caso de incumplimiento, de conformidad con la normatividad vigente.
7	Población vulnerable	Formular y ejecutar políticas y acciones concretas orientadas a la protección y apoyo a los niños, jóvenes, adolescentes, mujeres, personas con discapacidad, adultos mayores y sectores sociales en situación de riesgo y vulnerabilidad.

Fuente: Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales. Art. N° 47, 49, 51, 52, 56, 60 y 63.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Acciones de fiscalización relacionadas con la protección del consumidor/ciudadano

Los gobiernos regionales fueron consultados sobre las acciones de supervisión y fiscalización que han desempeñado en el 2019 con referencia a 05 de las principales actividades económicas ligadas a la protección de los consumidores (educación, salud, transporte, turismo y producción).

De la información reportada, se tuvo que el Gobierno Regional de Áncash desarrolló acciones de supervisión y fiscalización en materia de protección de los consumidores en las actividades de educación y transporte, mientras que el Gobierno Regional de Pasco desarrolló acciones en las actividades de turismo y producción. Los gobiernos regionales de Cusco y Lima solo ejecutaron acciones en la actividad de turismo, en tanto, el Gobierno Regional de La Libertad lo hizo en la actividad de producción.

Tabla N° 8
Acciones de supervisión/fiscalización según actividad económica

N°	Gobierno regional	Salud		Transporte		Turismo		Producción	
		Realizó acciones	Principales temas supervisados	Realizó acciones	Principales temas supervisados	Realizó acciones	Principales temas supervisados	Realizó acciones	Principales temas supervisados
1	Gobierno Regional de Áncash	Sí	Buenas prácticas de almacenamiento, dispensación y presencia de químico farmacéutico.	Sí	Empresas de transporte regular y especial a nivel regional.				
2	Gobierno Regional de Cusco					Sí	Orientación e informalidad.		
3	Gobierno Regional de La Libertad							Sí	Comercio de alcohol etílico.
4	Gobierno Regional de Lima					Sí	Formalización, equipamiento y condiciones de servicios.		
5	Gobierno Regional de Pasco					Sí	*	Sí	Impacto ambiental y salubridad e higiene sanitaria en el comercio de bebidas etílicas.

*Sin respuesta

Fuente: Información remitida por los gobiernos regionales en respuesta a la Carta Múltiple N° 061-2020/DPC-INDECOPI

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

A mayor detalle:

- **Gobierno Regional de Áncash**, reportó 300 acciones de fiscalización en el sector salud, en los rubros de farmacias, boticas y droguerías, a un total de 300 establecimientos, sancionando 48 establecimientos. Además, realizó 545 acciones de supervisión en el sector transporte (terrestre y fluvial), a un total de 45 establecimientos.
- **Gobierno Regional de Cusco**, reportó 3,025 actas de fiscalización en el sector turismo, en los servicios de agencias de viajes, guías turísticos, hospedaje y restaurantes, y sancionó a 60 establecimientos.

- **Gobierno Regional de La Libertad**, reportó 60 acciones de fiscalización a 60 establecimientos del sector producción, en la transformación y comercialización de bebidas alcohólicas, y sancionó a 20 establecimientos.
- **Gobierno Regional de Lima**, reportó 9 acciones de fiscalización a 88 establecimientos del sector turismo, referidas a los servicios de agencias de viaje, hospedaje y restaurantes.
- **Gobierno Regional de Pasco**, reportó 142 establecimientos fiscalizados en el sector turismo, en los servicios de agencias de viaje, hospedaje y restaurantes, respecto al cumplimiento de la normatividad turística. Además, reportó 11 acciones de fiscalización en el sector producción de los rubros de pesquería (10) e industria (01), sancionando a 10 piscigranjas y 04 comercializadoras de alcohol etílico.

Actividades de capacitación y orientación e información

En cuanto a las **actividades de capacitación y orientación**, de las 05 regiones se tuvo el siguiente detalle:

- **Gobierno Regional de Áncash**. Realizó capacitaciones y orientaciones en materia de protección del consumidor, a proveedores, consumidores y consumidores vulnerables, en las actividades de salud y transporte, en temas relacionados a los medicamentos falsos, la disponibilidad de medicamentos esenciales genéricos²⁹ y los nuevos alcances normativos sobre el Reglamento Nacional de Tránsito³⁰.
- **Gobierno Regional de Cusco**. Realizó capacitaciones a los consumidores de la actividad de turismo, en temas relacionados a la formalización y la prevención en el turismo de aventura.
- **Gobierno Regional de La Libertad**. Realizó capacitaciones a los proveedores del sector producción, sobre la aplicación de las normativas en temas relacionados al alcohol etílico y las bebidas alcohólicas.
- **Gobierno Regional de Lima**. Realizó capacitaciones a los proveedores del sector turismo, en temas relacionados a la atención del cliente, la manipulación de alimentos y el proceso de formalización.
- **Gobierno Regional de Pasco**. Realizó capacitaciones a los consumidores del sector turismo, en temas relacionados a la calidad de servicio, y también realizó capacitaciones a los proveedores del sector producción, en temas relacionados a buenas prácticas de inocuidad en la actividad pesquera y sobre normativas de control de alcohol etílico.

²⁹ Disponibilidad Para la dispensación de Medicamentos Esenciales genéricos en denominación común Internacional Contenidos en el Listado de la R.M. N°1097-2019/Minsa (D.U. N°007-2019, D.S. N°0226-2019-SA).

³⁰ Alcances normativos del D.S. N° 017-2019-MTC. Decreto Supremo que modifica el Reglamento Nacional de Tránsito aprobado por Decreto Supremo N° 033-2001-MTC y establece otras disposiciones.

Tabla N° 9
Actividades de capacitación y orientación según actividad económica

N°	Gobierno regional	Salud		Transporte		Turismo		Producción	
		Realizó actividades	N° de beneficiarios	Realizó actividades	N° de beneficiarios	Realizó actividades	N° de beneficiarios	Realizó actividades	N° de beneficiarios
1	Gobierno Regional de Áncash	Sí	196 consumidores/ciudadanos	Sí	25 consumidores/ciudadanos				
			233 consumidores/ciudadanos vulnerables		40 empleados de empresas proveedoras				
			80 empleados de empresas proveedoras						
2	Gobierno Regional de Cusco					Sí	3,400 consumidores/ciudadanos		
							200 consumidores/ciudadanos vulnerables		
							No precisó número de beneficiarios de empresas proveedoras		
3	Gobierno Regional de La Libertad							Sí	120 empleados de empresas proveedoras
4	Gobierno Regional de Lima					Sí	Formalización, equipamiento y condiciones de servicios.	Sí	300 empleados de empresas proveedoras
5	Gobierno Regional de Pasco					Sí	215 consumidores/ciudadanos	Sí	47 empleados de empresas proveedoras

Fuente: Información remitida por los Gobiernos Regionales en respuesta a la Carta Múltiple N° 061-2020/DPC-INDECOPI

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Con respecto a la utilización de **instrumentos de información para la difusión** de los derechos de los consumidores o ciudadanos en materia de protección del consumidor, esta se dio principalmente mediante páginas web, redes sociales y afiches. Los gobiernos regionales que realizaron esta acción pertenecen a los departamentos de Áncash, Cusco, La Libertad Lima y Pasco. Entre los temas que fueron difundidos destacan: protección contra medicamentos falsos, calidad de servicio de atención, formalización de empresas, entre otros.

VI.1.4 Gobiernos locales

Los gobiernos locales lo constituyen las municipalidades provinciales y distritales, conforme lo establece la Constitución y normativa vigente³¹. Al respecto, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (en adelante, INEI), al cierre del año 2019, se registraron 196 municipalidades provinciales y 1,678 municipalidades distritales, haciendo un total 1,874 municipalidades a nivel nacional³², siendo Lima, Áncash y Cajamarca los departamentos con el mayor número de entidades (171, 166 y 127 municipalidades, respectivamente). Conforme lo establece el Código, los gobiernos locales forman parte del Sistema, siendo también integrantes del Consejo³³.

Labor de los gobiernos locales

Para la presente edición se solicitó información a un total de 280 municipalidades referente a las labores relacionadas con la protección de los consumidores, usuarios y/o ciudadanos. Esta muestra estuvo conformada por la totalidad de municipalidades provinciales a nivel nacional (196) incluyéndose a la Municipalidad Metropolitana de Lima y la Municipalidad Provincial del Callao, la totalidad de municipalidades distritales de Lima Metropolitana (48) y 36 municipalidades distritales de otras provincias del resto del país.

Sin embargo, solo 54 municipalidades proporcionaron información: 14 municipalidades distritales de Lima y Callao, 28 municipalidades provinciales de diversos departamentos del país³⁴ y 12 municipalidades distritales. La tasa de respuesta para la presente edición es una de las más bajas (19.3% versus el 40.2% del año previo), lo cual dificulta el monitoreo del accionar de estas entidades en materia de protección del consumidor. Este resultado se acentuó por las dificultades administrativas originadas por la emergencia sanitaria a nivel nacional a raíz del COVID-19 y el Estado de Emergencia Nacional que dispuso el aislamiento social obligatorio. Sin embargo, cabe recalcar que, sobre la base de la información recopilada se deduce que subsisten algunos aspectos que limitan el mayor despliegue de acciones en materia del consumidor a nivel de gobiernos locales, como es el caso que:) los gobiernos locales no cuentan con la información sistematizada sobre sus acciones relacionadas con la protección de los consumidores; ii) las acciones de protección a los consumidores no estaban incluidas en sus documentos de gestión (por ejemplo: POA); iii) existe un desconocimiento de los roles en materia de protección del consumidor y del usuario; y, iv) la baja participación de dichas entidades en el Sistema. Asimismo, el ciclo de cambio de autoridades, que iniciaron funciones en enero de 2019, incidió en la tasa y calidad de respuesta.

Atención a consumidores/ciudadanos

El 75.9% de los gobiernos locales que remitieron información declararon que cuentan con una oficina dedicada a la atención al consumidor/ciudadano, la misma que está a cargo de áreas dedicadas también a otras actividades, así se identifican oficinas de Comercialización, Fiscalización y Control, Desarrollo Económico, Atención al Ciudadano, Licencias, Autorizaciones y Trámite Documentario, entre otras.

³¹ Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización; Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y; Ley N° 28056, Ley Marco de Presupuesto Participativo.

³² Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Directorio Nacional de Municipalidades, Provinciales, Distritales y Centros Poblados 2019.

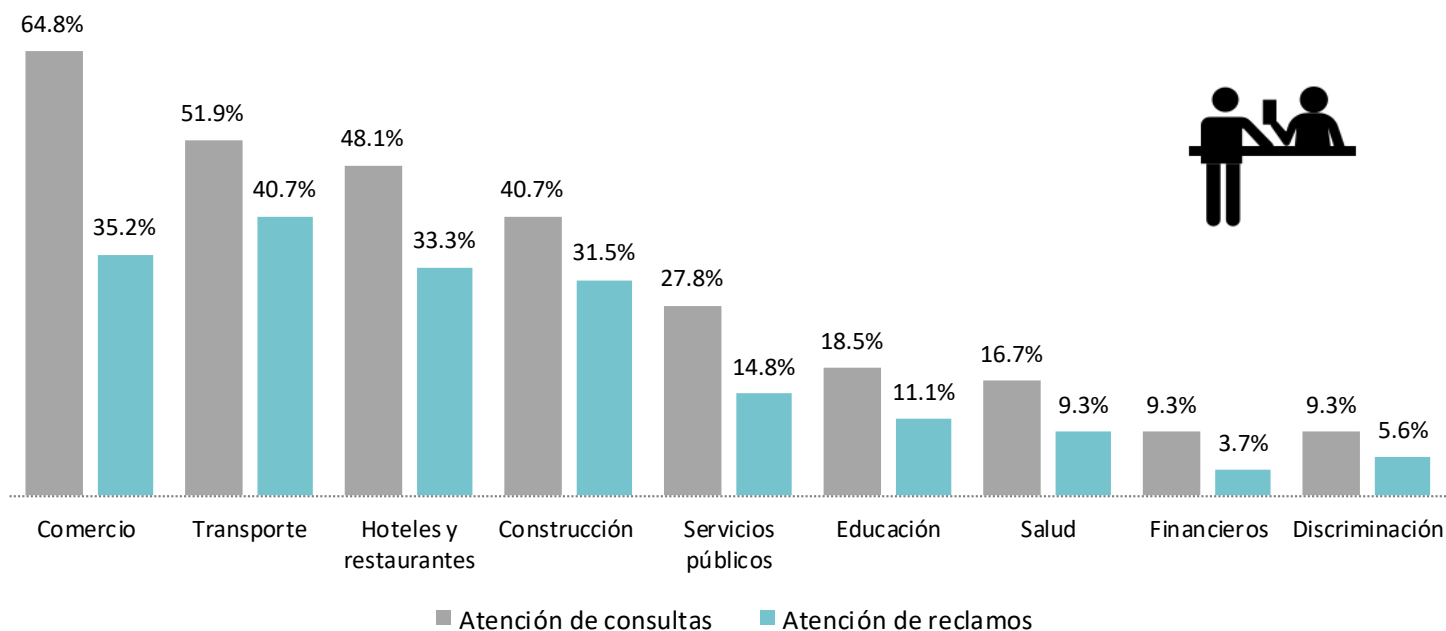
³³ El Código de Protección y Defensa del Consumidor, en su Artículo N° 133, establece que los Gobiernos Locales poseen 01 representante ante el Consejo Nacional de Protección del Consumidor. La Asociación de Municipalidades del Perú (AMPE) es la organización encargada de designar al representante de los Gobiernos Locales, DS. N° 031-2011-PCM Artículo N° 4.

³⁴ Cabe precisar que, en los casos donde se obtuvo respuesta al requerimiento remitido, no necesariamente se tuvo la totalidad de la información solicitada.

Consultas y reclamos

Respecto a la atención de consultas y reclamos, el 79.6% indicó que recibieron consultas en el 2019 y 55.6% recibió reclamos. Los reclamos estuvieron relacionados principalmente con proveedores de los sectores de comercio, transporte, hoteles y restaurantes, y construcción.

Gráfico N° 40
Gobiernos locales que atendieron consultas y reclamos relacionados a la protección del consumidor, según actividad económica o temática relacionada (2019, en %)^{1/}



^{1/} Porcentaje respecto al total de gobiernos locales. Sobre la base de la información remitida por 54 gobiernos locales.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 061-2020/DPC-Indecopi.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Actividades de orientación, capacitación e información³⁵

Capacitación y orientación

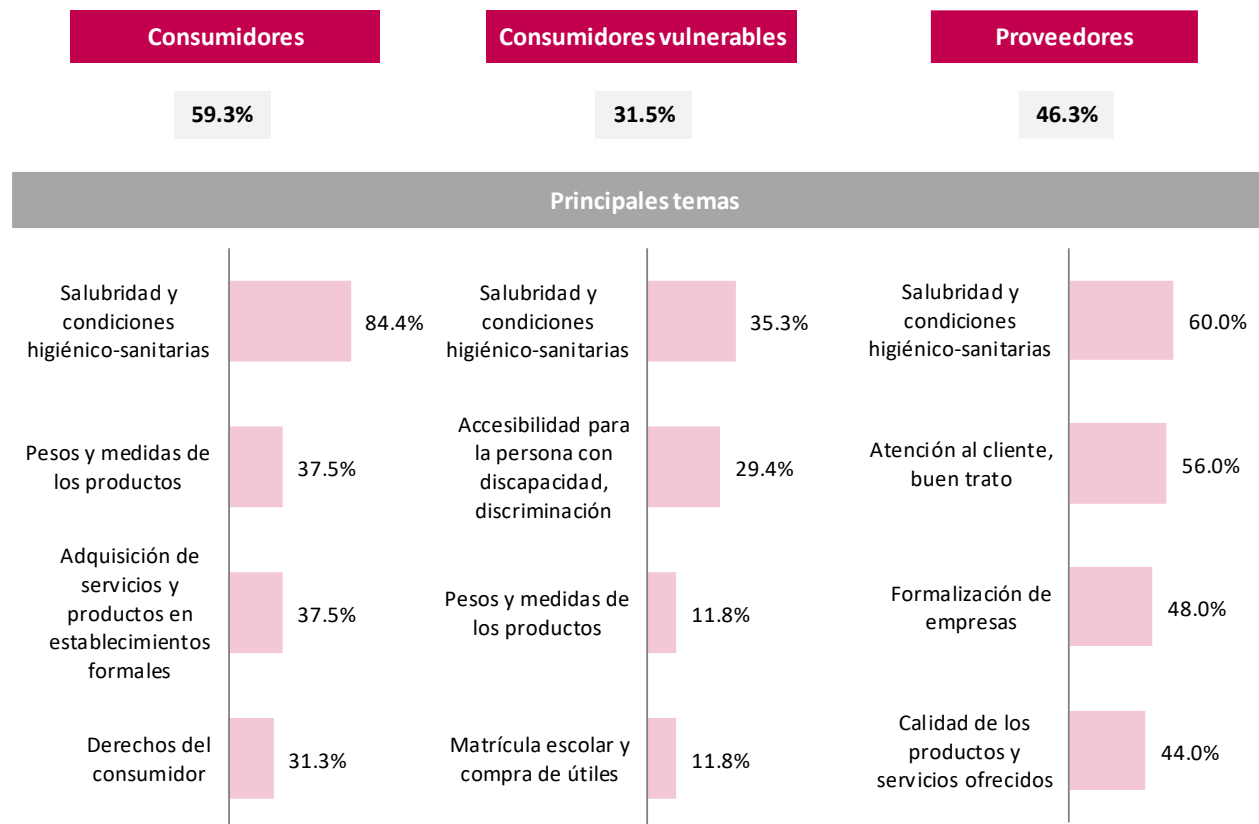
Sobre la base de la información remitida, se identificó que el 59.3% de los gobiernos locales realizó alguna actividad de capacitación y orientación a consumidores, en temas relacionados con la salubridad y condiciones higiénico-sanitarias, pesos y medidas de los productos, adquisición de servicios y productos en establecimientos formales y derechos del consumidor.

En menor proporción (31.5% de gobiernos locales) realizaron capacitaciones a consumidores vulnerables, también en temática similar al de las orientaciones, aunque con el matiz de temas del sector educativo.

Menos de la mitad de los gobiernos locales (46.3%) brindó capacitaciones a proveedores, en aspectos como la salubridad y condiciones higiénico-sanitarias, atención al cliente, buen trato, formalización de empresas y calidad de los productos y servicios ofrecidos.

Cabe destacar que existen limitaciones de registro de las diversas actividades que realizan los gobiernos locales, en cuanto a temática, número de beneficiados, etc. que no permiten dimensionar fehacientemente el accionar realizado, muchas de las cuales se realizan dentro del desarrollo de otras temáticas.

Gráfico N° 41
Porcentaje de gobiernos locales que realizó actividades de capacitación en el 2019, según tipo de beneficiario y principales temas de capacitación^{1/}



^{1/} Porcentaje respecto al total de gobiernos locales. Sobre la base de la información remitida por 54 gobiernos locales.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 061-2020/DPC-Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

³⁵ Para el detalle de los gobiernos locales que realizaron actividades de capacitación, orientación y difusión, ver el Anexo N° 10.

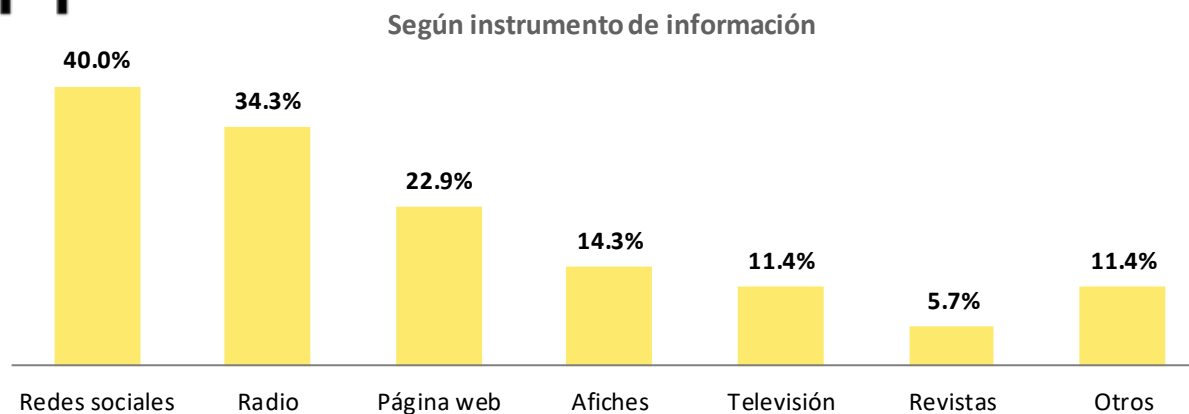
Información

El 64.8% de los gobiernos locales indicó que difunde la temática de protección del consumidor mediante diversos instrumentos de información. De acuerdo con lo reportado, la difusión se realizaría principalmente mediante redes sociales (40% de las municipalidades), radio (34.3%) y página web (22.9%).

Gráfico N° 42
Porcentaje de gobiernos locales que realizó actividades de difusión en el 2019, según tipo de instrumento de información^{1/}
-Respuesta múltiple-



El **64.8%** de los gobiernos locales **realiza actividades de difusión** en materia de protección del consumidor



1/ Porcentaje respecto al total de gobiernos locales. Sobre la base de la información remitida por 54 gobiernos locales.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 061-2020/DPC-Indecopi.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Supervisión

Durante el año 2019, las municipalidades realizaron actividades de supervisión y fiscalización en función a diversos criterios, siendo los principales el número de quejas recibidas por los ciudadanos y el tejido informal, tal como se muestra en la tabla siguiente.

Tabla N° 10
Criterios para realizar acciones de supervisión
-Respuesta múltiple-

N°	Criterios	Menciones (%) ^{1/}
1	En función al número de quejas recibidas por parte de los vecinos, consumidores.	75.9%
2	En función a los sectores con mayor informalidad.	66.7%
3	En función a las principales actividades generadoras de ingresos.	59.3%
4	En función a una decisión política.	42.6%

1/ Porcentaje del número de menciones de cada criterio respecto a 54 gobiernos locales que respondieron la pregunta.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 061-2020/DPC-Indecopi

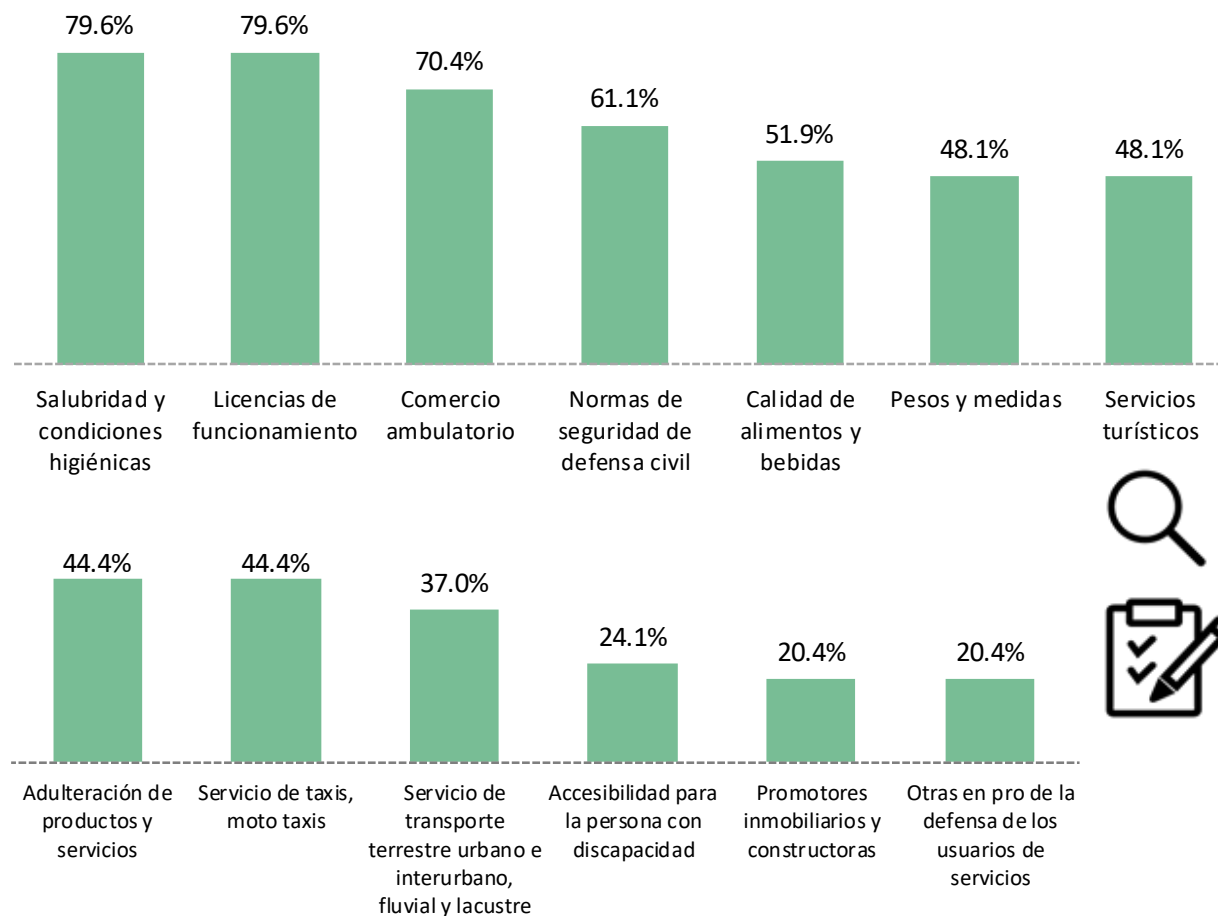
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

El cumplimiento del rol de los gobiernos locales es vital si se tiene en cuenta que realizan actividades de supervisión y fiscalización ligadas a aspectos que pueden ser los detonantes de potenciales conflictos de consumo. Sobre la base de la información remitida, destaca que los gobiernos locales señalaron que realizan funciones de control sobre la regulación de la salubridad y verificación de las condiciones higiénico-sanitarias en los establecimientos (en el 79.6% del total de casos) y acciones de supervisión de licencias de funcionamiento (79.6%), seguida de supervisiones del comercio ambulatorio (70.4%), supervisión sobre las normas de seguridad de defensa civil del cumplimiento de las normas de seguridad de defensa civil (61.1%), acciones de control de calidad de la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas (51.9%), control de pesos y medidas (48.1%), supervisión de servicios turísticos (48.1%), supervisión contra la adulteración de productos y servicios (44.4%), supervisión del servicio de taxis y moto taxis (44.4%).

En menores proporciones, se realizaron actividades de supervisión y fiscalización en lo que respecta a la accesibilidad para la persona con discapacidad en el entorno urbano y las edificaciones de su jurisdicción (24.1%), y supervisiones a promotores inmobiliarios y/o empresas constructoras y edificaciones de su jurisdicción³⁶ (20.4%).

De acuerdo con la información declarada, en el 2019, como mínimo, la muestra de municipalidades habría realizado 92,200 acciones de supervisión a un total de 61,411 proveedores³⁷, concentrándose principalmente en la regulación del servicio de transporte terrestre urbano e interurbano, fluvial y lacustre (31.2% de las acciones) supervisiones sobre las normas de seguridad de defensa civil (18.3%), control de licencias de funcionamiento (12.4%), y supervisión de la salubridad y verificación de las condiciones higiénico-sanitarias en los mercados de abasto (11.6%).

Gráfico N° 43
Acciones de supervisión y fiscalización realizadas por los gobiernos locales¹, 2019
-Respuesta múltiple-



1/ Sobre la base de información remitida por 98 gobiernos locales.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 061-2020/DPC-Indecopi.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

³⁶ En lo concerniente al incumplimiento de parámetros urbanísticos y edificatorios y las normas vigentes relacionadas con la materia.

³⁷ El detalle puede apreciarse en el Anexo N° 11.

VI.1.5 Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad

El Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad (en adelante, Conadis) atiende principalmente al beneficiario vulnerable. Al respecto, para el Conadis, la persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.

Normativa

Al 2019, el Conadis, a través de la Dirección de Políticas en Discapacidad, se impulsó 05 proyectos de normas que se detallan en la siguiente tabla:

Tabla N° 11
Normativa generada por el Conadis, 2019

N°	Detalle
1	Plan Nacional para las Personas con Trastorno del Espectro Autista, aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2019-MIMP, de fecha 10 de enero de 2019.
2	Reglamento de la Ley N° 30687, Ley de promoción de los derechos de las personas de talla baja, aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2019-MIMP, de fecha 15 de enero de 2019.
3	Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, que promueve la accesibilidad urbana para niños, niñas y adolescentes con discapacidad, así como el acceso y cobertura a las tecnologías de apoyo, dispositivos y ayudas compensatorias, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2019-MIMP, de fecha 11 de marzo de 2019.
4	Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2019-MIMP, de fecha 21 de julio 2019.
5	Reglamento que regula las salvaguardias establecidas en el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1310 y el procedimiento para su ejecución, aprobado mediante Decreto Supremo N° 015-2019-MIMP, de fecha 23 de agosto de 2019.
6	Reglamento que regula el otorgamiento de ajustes razonables, designación de apoyos e implementación de salvaguardias para el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad, aprobado mediante Decreto Supremo N° 016-2019-MIMP, de fecha 25 de agosto de 2019.

Fuente: Oficio N° 116-2020-CONADIS/SG

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Por otro lado, la Dirección de Políticas en Discapacidad ha realizado actividades en el marco de la conformación del Grupo de Trabajo denominado “Mesa de Trabajo para el otorgamiento de ajustes razonables en el lugar de trabajo de las personas con discapacidad en el sector público”, conjuntamente con representantes del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) y Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), conforme a la Resolución Ministerial N° 284-2018-TR; lo cual tuvo como finalidad elaborar la propuesta de lineamientos para el otorgamiento de ajustes razonables en el lugar de trabajo a favor de los/las servidores/ras civiles con discapacidad, así como los criterios para identificar si los mismos suponen una carga desproporcionada o indebida para la entidad, a fin de contribuir a la eliminación de la discriminación por razón de discapacidad. Asimismo, realizó el "Encuentro Nacional del SINAPEDIS" e instaló la Mesa de Trabajo Nacional del Sistema Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (SINAPEDIS).

Actividades de orientación y difusión

Durante el año 2019, el Conadis favoreció a 221,195 personas a nivel nacional con orientaciones de manera presencial en su Plataforma de Atención Inclusiva y a través de sus diversas herramientas informativas como sus dos (02) programas semanales por radio y televisión, su plataforma virtual, el Call Center (central telefónica y línea gratuita 0800).

A través del programa televisivo “Sin Barreras”, el cual se emite los sábados a 9:30 a 10:00 horas a través de TV PERÚ - Canal 7, difundieron historias y ejemplos de vida, experiencias exitosas de personas con discapacidad y proyectos de instituciones públicas y privadas que benefician a las personas con discapacidad. Asimismo, se abordaron temas de trabajo, salud, educación, buenas prácticas inclusivas y efemérides de la temática discapacidad con representantes instituciones y privadas.

En el programa radial “Sin Barreras” que se emitió por Radio Nacional del Perú (domingos, a las 08:00 a.m. por las frecuencias 103.9 FM y 850 AM), se realizaron 13 programas que entre los diversos temas difundidos resaltaron: los derechos de las personas con discapacidad, políticas de Estado, desarrollo de actividades institucionales públicas y privadas, ejemplos de vida con incidencia en salud, trabajo, educación, accesibilidad; investigaciones científicas, normas nacionales como la Ley General de la Persona con Discapacidad y su Reglamento e internacionales y temas de transversalidad tanto intra y extra sectorial.

Por su parte, la Plataforma de Atención Inclusiva y la Plataforma de Atención Virtual³⁸, la misma que inició sus operaciones el 1 de marzo de 2016, ofreció la atención al público usuario a través de sus módulos de manera ininterrumpida de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas.

Cabe destacar que, conforme al marco determinado por el proceso de Modernización de la Gestión Pública se planteó la elaboración de un sistema de seguimiento a las consultas realizadas por los ciudadanos que se apersonan a las instalaciones del Conadis, para registrar el tipo de consulta y las acciones adoptadas, a fin de canalizar correctamente sus pedidos a través de las entidades competentes.

Tabla N° 12
Actividades de orientación realizadas por el Conadis a nivel nacional

	2017	2018	2019
N° de beneficiados	105,475	31,000	221,195

Fuente: Oficio N° 116-2020-CONADIS/SG

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Adicionalmente, el Conadis realizó actividades de difusión a través de sus redes sociales, CONSULTA CONADIS – WhatsApp y notas de prensa.

A través de sus diversos canales se difundieron 05 campañas:

³⁸ Creada con Resolución de Presidencia N° 055-2016-CONADIS/PRE de fecha 04 de julio de 2016.

Tabla N° 13
Campañas de difusión realizadas por el Conadis a nivel nacional

Nombre	Objetivo	Población objetivo	Medios de difusión	Detalle
Elaboración de spots para la campaña “Dígalo con respeto, persona con discapacidad”	Orientar y educar a la población en el uso correcto de los términos y denominaciones que utilizamos en nuestro lenguaje de uso diario.	Personas naturales y jurídicas	Diferentes plataformas virtuales del Conadis y con el apoyo del Banco de la Nación.	Se elaboraron ocho (8) spots con la participación de líderes de opinión y personas con discapacidad.
Participación centros educativos de la campaña "Estamos aquí"	Crear conciencia para facilitar la inclusión social de la población con discapacidad en un marco de igualdad de oportunidades.	200 niños	Diferentes plataformas virtuales del Conadis.	Participación de 200 niños y niñas del colegio Ciro Alegría de Carabayllo.
Capacitación y charlas de sensibilización	Sensibilización a la población entorno a las Personas con Discapacidad.	Instituciones públicas y privadas	Presentación de spots y ponencias sobre la temática de la discapacidad.	Capacitación sobre los derechos de las personas con discapacidad, el pase libre, atención preferente, asiento reservado y derecho de la ciudadanía con discapacidad en los medios de transporte.
Organización del “Festival por la inclusión” (conmemoración del día nacional de la PCD)	"Festival por la Inclusión" para resaltar y reflexionar sobre el compromiso que tiene la sociedad y el Estado en el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad de acuerdo con la Ley N° 29973.	2,000 mil personas con discapacidad y sus familiares provenientes de las Oficinas Municipales de Atención a Personas con Discapacidad (OMAPED)	Diferentes plataformas virtuales del Conadis.	Se realizó un evento por la Celebración por el Día Nacional de la Persona con Discapacidad, con la participación de las diferentes OMAPED de Lima y asociaciones de discapacidad, cuyo evento fue realizado el martes 15 de octubre en el Coliseo Eduardo Dibós desde las 12:00 p.m. hasta las 6:00 p.m.
Organización de la actividad "Magia y fantasía en tu corazón"	Fortalecer los valores de bondad, la generosidad, la solidaridad y la amistad, así como promover la protección y la recreación.	Dirigido a niñas y niños con discapacidad	Diferentes plataformas virtuales del Conadis.	En el mes de diciembre se realizó el evento navideño “Magia y Fantasía en tu Corazón” realizado en las instalaciones del Parque de las Leyendas de la Municipalidad de Lima, donde se albergó niños y niñas con discapacidad, contando con la presencia de la viceministra y presidenta (e) del Conadis.

Fuente: Oficio N° 116-2020-CONADIS/SG

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Capacitación

En el 2019, el Conadis realizó la capacitación sobre el pase libre de las personas con discapacidad a 08 empresas, siendo el público beneficiario 5,035 personas. Asimismo, realizaron 10 capacitaciones al personal de las oficinas municipales de atención a las personas con discapacidad y oficinas regionales de atención a las personas con discapacidad, cuyo público beneficiario alcanzó las 783 personas.

Coordinación con otras entidades del Estado

En el 2019, el Conadis ha efectuado charlas de concientización para el trato adecuado a las personas con discapacidad a las instituciones como Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres (Juntos), Ministerio de la Producción (Produce) y Dirección Nacional de Investigación Criminal (Dinincri).

VI.2 Sociedad Civil

VI.2.1 Labor de las Asociaciones de Consumidores

Esta sección resume las acciones realizadas en materia de protección del consumidor, durante el 2019, por parte de las asociaciones de consumidores inscritas en el Registro Oficial del Indecopi (en adelante, el Registro Oficial)³⁹ y que proporcionaron la información solicitada en lo referente a sus acciones de capacitación, orientación, investigación, convenios de cooperación interinstitucional, acciones de defensa (reclamos y denuncias), entre otras. Cabe indicar que se solicitó información a las 77 asociaciones inscritas en el registro respectivo, habiéndose obtenido respuesta de solo 26 de ellas (equivalentes al 33.8% del total)⁴⁰.

Las asociaciones de consumidores forman parte del Consejo Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, en el que participan con tres representantes que son elegidos cada dos años⁴¹. Las asociaciones tienen como finalidad el proteger, defender, informar y representar a los consumidores y usuarios. Asimismo, de estar reconocidas por el Indecopi están legitimadas para interponer reclamos y denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y los demás órganos funcionales competentes del Indecopi⁴² a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder para tal efecto, así como en defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores. Además, estas tienen la posibilidad de celebrar convenios de cooperación interinstitucional. Al cierre de 2019, el número de asociaciones aumentó en 8 (11.6% más en comparación al 2018).

Representatividad

De acuerdo con el Registro Oficial, de las 77 asociaciones reconocidas por el Indecopi, el 35.1% se ubicaron en Lima y el 64.9% en el resto del país⁴³, las mismas que predominantemente se ubican en los mercados urbanos.

Con respecto a la representatividad, expresada en el número de asociados, las 26 asociaciones que remitieron la información para el presente informe totalizaron los 2,161 miembros en conjunto, con un promedio por asociación de 83 miembros; sin embargo, excluyendo la información de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (en adelante, Aspec), este indicador se reduce a 28 miembros⁴⁴. Aspec fue la asociación con el mayor número de afiliados (1,457), seguida por la Asociación Civil Más que Consumidores, que reportó 280 afiliados, Asociación de Protección y Defensa de Consumidores, Usuarios y Administrados - APLAD con 124 miembros y Centro de Protección al Ciudadano Equidad, con 120 asociados. Dieciséis asociaciones de consumidores reportaron tener menos de 10 asociados.

³⁹ El Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi actualizado puede ser consultado en: <https://www.consumidor.gob.pe/registro-oficial>

⁴⁰ Considerando la revisión del formato de los informes anuales remitidos (Anexo 2) de las Directivas N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI e incluso la N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI. Cabe indicar que, en el artículo 13 de la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI se especifica como obligación de las asociaciones de consumidores el remitir al Indecopi el Informe Anual conteniendo la información referida a las acciones realizadas en beneficio de los consumidores durante el año anterior. Dicha obligación debe de ser cumplida en los primeros 15 días hábiles del primer mes de cada año.

⁴¹ El 09 de diciembre de 2019 se realizó el proceso de elecciones de los nuevos representantes de las asociaciones de consumidores ante el Consejo para el período 2020 – 2021.

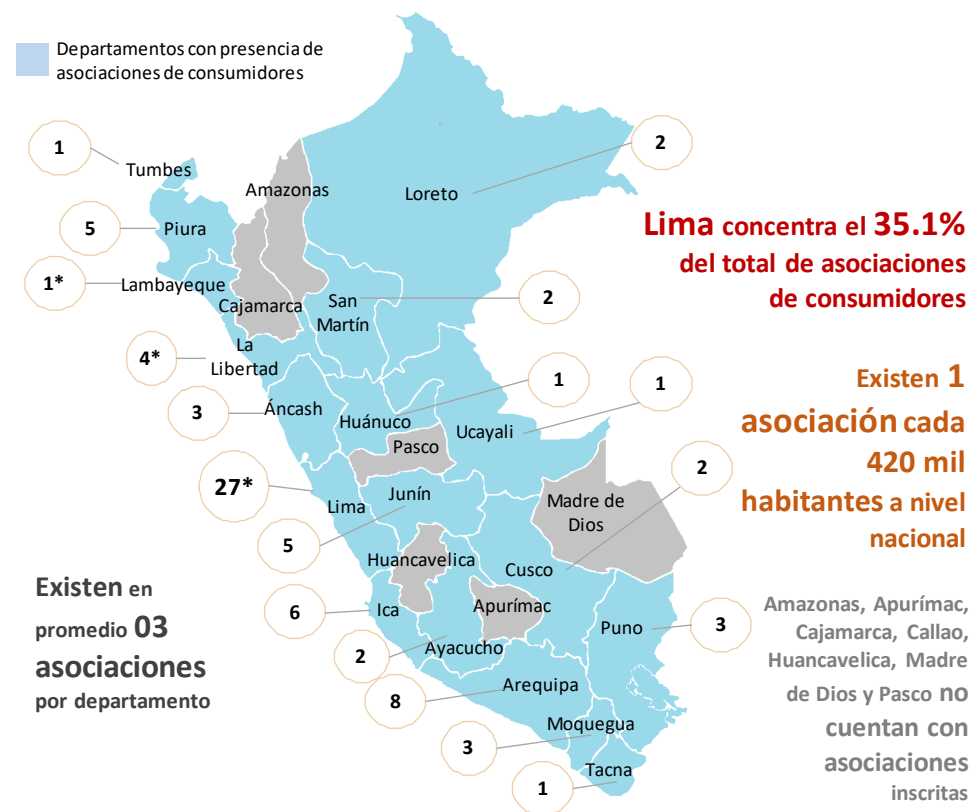
⁴² El artículo 3 de la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, precisó que las Asociaciones de Consumidores se encontraban facultadas para interponer denuncias en defensa de intereses colectivos y difusos ante las siguientes comisiones a nivel nacional: a) Comisión de Protección del Consumidor, b) Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal, c) Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, d) Comisión de la Defensa de la Libre Competencia, e) Comisión de Normalización y Eliminación de Barreras No Arancelarias.

⁴³ No se reportaron asociaciones inscritas en Amazonas, Cajamarca, Callao, Pasco, Huancavelica, Apurímac y Madre de Dios.

⁴⁴ Dada la elevada dispersión del número de asociados, se puede también considerar como medida referencial a la mediana, que para este caso sería de solo 6.5 miembros.

Con respecto a la antigüedad de las asociaciones, se tuvo que Aspec fue la asociación más antigua (24.9 años⁴⁵), seguida del Instituto Proyecto Solidaridad Global (21.1 años). Por su parte, Nouvelle Défense – NV Défense fue la más reciente en cuanto a creación (16 de setiembre del 2019)⁴⁶. El número de años promedio de operación, considerando la fecha de creación respectiva, fue de 6.7 años en promedio para el caso peruano.

Gráfico N° 44
Distribución geográfica de las asociaciones de consumidores en el Perú, 2019



*Departamentos con presencia de sucursales: Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy - ACUY YANAPANACUY (01 sucursal en La Libertad), Centro de Protección al Ciudadano Equidad (01 sucursal en Callao), Asociación Defensoría Interamericana de los Derechos – DINTERADE (01 sucursal en Lambayeque).

Nota: Sobre la base del Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi (77 asociaciones de consumidores al 2019).

Fuente: Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

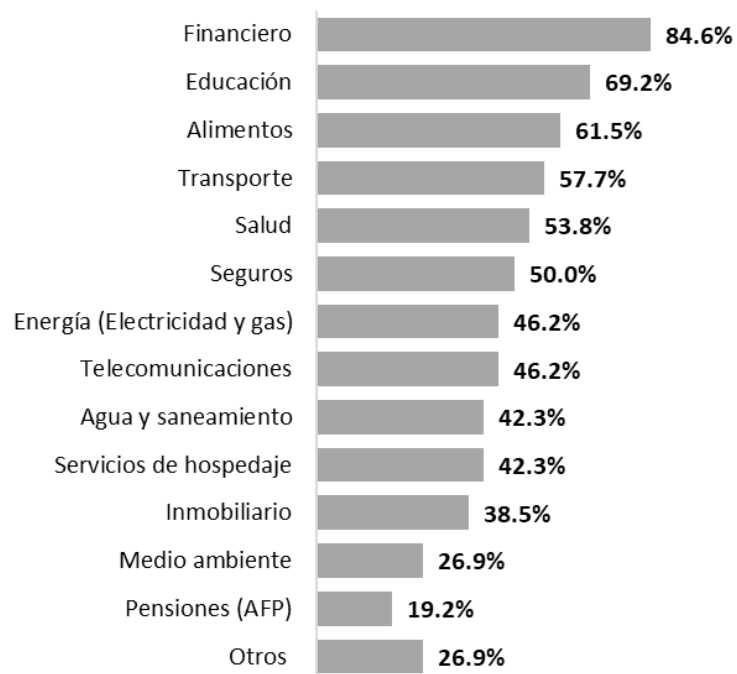
⁴⁵ Al 31 de diciembre de 2019.

⁴⁶ Según el Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores de Indecopi.

Especialización en sectores económicos

De acuerdo con lo reportado, los principales sectores donde enfocan sus actividades las asociaciones de consumidores son: financiero (84.6% de las asociaciones), educación (69.2%), alimentos (61.5%), transporte (57.7%), salud (53.8%) y seguros (50.0%).

Gráfico N° 45
Grado de especialización según sectores, 2019



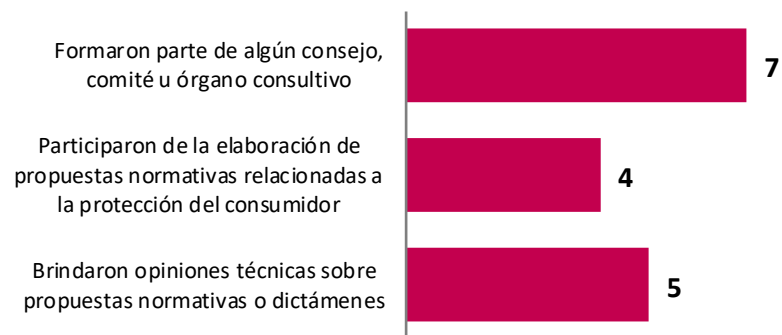
Fuente: Formatos de Información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 02 de las Directivas N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI)
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Participación en consejos, comités u órganos consultivos

La representación en consejos, comités u órganos consultivos, en el 2019, por parte de las asociaciones de consumidores, fue baja: solo el 26.9% de las asociaciones de consumidores formó parte de alguno de ellos, entre ellos, en el Consejo Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, el Consejo de Usuarios del Osinergmin, el Consejo de Usuarios del Ositran, el Consejo de Usuarios del Osiptel y el Comité Técnico de Etiquetado de Alimentos de Inacal, entre otros. Cabe resaltar la participación de Aspec en 14 comités técnicos de diversos sectores y de normalización.

Con respecto a las propuestas normativas, solo cuatro (04) asociaciones declararon haber participado en la elaboración de alguna y cinco (05) en brindar opiniones técnicas. Entre las menciones destacaron normativas relacionada con la regulación del Consejo de Usuarios del Osinergmin, Arbitraje de Consumo, entre otros. Cabe destacar, que Aspec declaró haber brindado 54 opiniones técnicas sobre propuestas normativas en temas relacionados con Comités Técnicos de Normalización del INACAL, Plenos Nacionales del Codex Alimentarius, entre otros.

Gráfico N° 46
Participación en consejos, comités u órganos consultivos, 2019
El **26.9%** declaró que participó en consejos, comités u órganos consultivos



Nota: Sobre un total de 26 respuestas.

Fuente: Formatos de información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 02 de las Directivas N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI)

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Convenios de cooperación interinstitucional

De acuerdo con el Código, las asociaciones reconocidas e inscritas en el Registro Oficial pueden celebrar convenios de cooperación interinstitucional con el Indecopi y los organismos reguladores, con lo cual se les otorga la posibilidad de percibir un porcentaje de las multas impuestas en los procesos que estas promuevan⁴⁷. Hasta el 31 de diciembre de 2019, 16 de las 77 asociaciones de consumidores inscritas contaban con convenio vigente con el Indecopi (20.7%)⁴⁸. Cabe señalar que, teniendo en cuenta la información reportada por los organismos reguladores solo 07 asociaciones contaban con convenio vigente al cierre del 2019 (9.1%) y en todos los casos con Osiptel.

Tabla N° 14

Asociaciones de consumidores que cuentan con convenios de cooperación institucional con el Indecopi y organismos reguladores, 2019.

N°	Asociación	Indecopi ^{1/}	Osiptel ^{2/}	Osinergmin	Sunass	Ositran
1	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC	X				
2	Asociación Atenea	X	X			
3	Asociación Civil Defensoría del Vecino	X				
4	Asociación Civil Más que Consumidores	X	X			
5	Asociación de Consumidores Indignados Perú - ACIP	X				
6	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash- ACUREA	X				
7	Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy - ACUY YANAPANACUY	X				
8	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma -ADUCMAC	X				
9	Asociación de Protección al Consumidor del Perú - APAC-PERÚ		X			
10	Asociación de Protección al Usuario - APU	X				
11	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco		X			
12	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM	X	X			
13	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC	X	X			
14	Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos – ARCUSP	X				
15	Centro de Protección al Ciudadano Equidad	X				
16	Instituto Proyecto Solidaridad Global	X				
17	Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario - JMCDPCU	X	X			
18	Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios - OPECU	X				

1/ De acuerdo con el Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi.

2/De acuerdo con los formatos de Información remitidos por los organismos reguladores en respuesta a la Carta Múltiple N° 061-2020/DPC-INDECOPI.

Fuente: Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi, Osiptel - Correo electrónico del 01.04.2020, Osinergmin - Oficio N° 47-2020, Ositran – Oficio N° 101-2020 y Sunass - Correo electrónico del 06.03.2020.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

⁴⁷ Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo N° 156. Cabe destacar que la celebración de convenios de cooperación interinstitucional posibilita a las asociaciones a acceder hasta el 50% de las multas impuestas en los procedimientos promovidos por éstas.

⁴⁸ La lista completa de asociaciones que cuentan o no con convenios de cooperación institucional con el Indecopi puede apreciarse en el anexo N° 12.

Asimismo, las asociaciones también han celebrado convenios con otro tipo de instituciones a nivel nacional e internacional. De acuerdo con lo reportado por las 26 asociaciones, 04 asociaciones⁴⁹ contaban con convenios a nivel nacional, de las cuales, destaca Aspec con un total de 16 entidades⁵⁰. Mientras que, 03 asociaciones contaban con convenios a nivel internacional, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla N° 15
Asociaciones de consumidores que cuentan con convenios de cooperación institucional, a nivel internacional, 2019

N°	Asociación	N° de convenios	Nombre de entidad
1	Asociación de Protección al Usuario - APU	1*	Instituto Iberoamericano de Derecho Deportivo
2	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC	4	Unión de Consumidores de Andalucía - UCE
			Consumers International
			Asociación de Consumidores y Usuarios de Bancos, Cajas, Seguros y Productos Financieros – ADICAE
			Federación de Consumidores en Acción – FACUA España
3	Centro de Protección al Ciudadano Equidad	1	UNV-ONU

*De acuerdo con información remitida en el año 2018, el convenio vence en 2020.

Fuente: Formatos de información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 02 de las Directivas N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI)

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Montos desembolsados por procedimientos promovidos por asociaciones de consumidores

En el marco de los convenios suscritos con el Indecopi, en el 2019, las asociaciones que percibieron un porcentaje de las multas impuestas en los procedimientos administrativos que ellas presentaron, fueron Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash - Acurea (S/ 83,279.5), Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM (S/ 64,132.6), Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC (S/ 40,798.7) y la Asociación Atenea (S/ 1,037.5), que en conjunto percibieron un total de S/ 189,248. En el caso de Acurea, Idom y Atenea, el total de los montos recibidos provino de procedimientos iniciados en las comisiones de protección del consumidor. Por su parte, Aspec recibió desembolsos de multas provenientes de procedimientos tramitados en la Comisión de Fiscalización y Competencia Desleal.

⁴⁹ Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC, Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma - ADUCMAC, Asociación de Consumidores Indignados Perú - ACIP y Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes – ADECUT.

⁵⁰ Se incluyeron los convenios vigentes al 2019 con las siguientes entidades: Minsa, Municipalidad de Barranco, Municipalidad de San Miguel, Municipalidad de La Molina, Municipalidad distrital Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Consorcio Agroecológico del Perú (no reportó fecha de culminación del convenio, por lo cual se considera como vigente), Pontificia Universidad Católica del Perú, Asociación de Municipalidades del Perú - AMPE, I.E. N° 7042 Santa Teresa de Villa, I.E. Andrés Bello, I.E. Scipion Llona, I.E. 1094 Jacaranda, I.E. San Martín de Porres, Asociación Peruana de Autores y Compositores – Apdayc, Programa para la Compensaciones para la Competencia – MINAGRI y Asociación Nacional de Productores Ecológicos.

Tabla N° 16

**Montos anuales desembolsados por el Indecopi a asociaciones de consumidores
(En soles)**

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total 2012 - 2019
121,420	259,405	32,141	46,579	0	383,206	247,709	189,248	1,279,708

Fuente: Gerencia de Administración y Finanzas - Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Actividades de capacitación y orientación, difusión e investigación

Capacitación y orientación

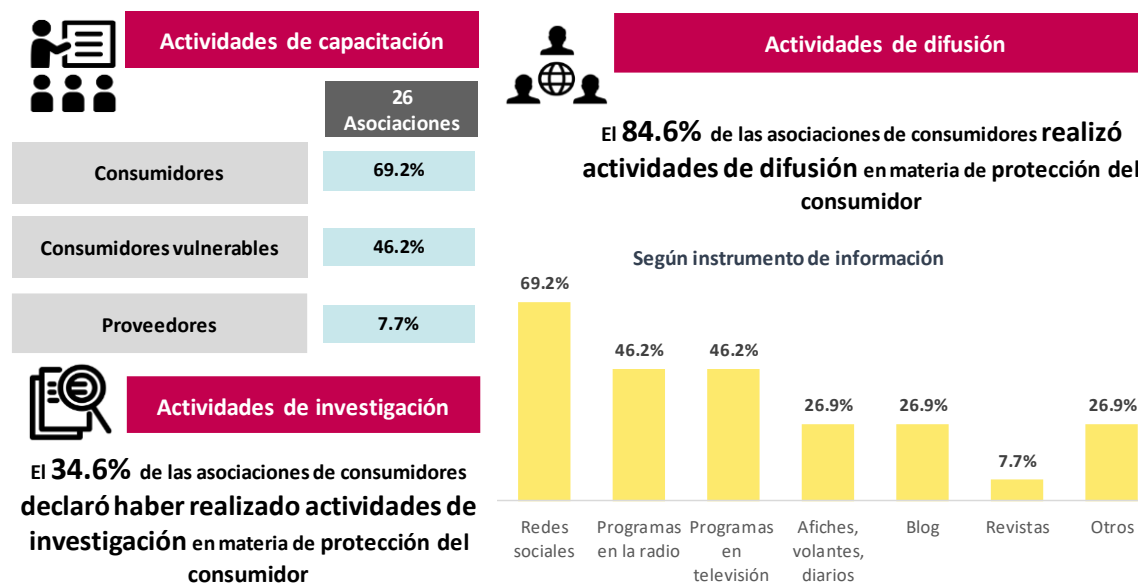
Durante el 2019, 69.2% de las 26 asociaciones que reportaron información, realizó actividades de capacitación u orientación dirigida hacia consumidores y usuarios en general, 46.2% hacia consumidores vulnerables y solo el 7.7% a proveedores. Dichas capacitaciones abordaron diversos temas, tales como derechos de los consumidores, servicios educativos, uso del Libro de Reclamaciones, etiquetado con octógonos, cláusulas abusivas dentro de contratos inmobiliarios, regulación de las tarifas y precios en los servicios públicos, consultas en el sistema financiero y de pensiones, publicidad, discriminación, entre otros. Las capacitaciones a consumidores vulnerables abordaron temas relacionados con la discriminación, pensiones, infraestructura para personas con discapacidad y derechos fundamentales del adulto mayor.

Difusión

Entre las acciones realizadas en el año 2019 por las 26 asociaciones de consumidores que reportaron información, destacó la difusión de información, pues 08 de cada 10 asociaciones lo hicieron a través de diversos medios. La mayoría de las asociaciones (69.2%) empleó las redes sociales (Facebook, principalmente). Asimismo, los programas en la radio y los programas de televisión fueron empleados por cerca del 46.2%. La difusión a través de revistas (sean digitales o impresas) solo fue realizado por el 7.7% (2 de las 26 asociaciones que respondieron) aspecto que ya implica una mayor estructuración de contenidos, así como inversión.

Gráfico N° 47

Actividades de capacitación, difusión e investigación, 2019.



Fuente: Formatos de Información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 02 de las Directivas N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI)

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Investigación

Durante el año 2019, el 34.6% de las 26 asociaciones que reportaron información declaró haber realizado actividades de investigación. A continuación, se presenta el detalle de lo reportado.

Tabla N° 17
Asociaciones de consumidores que realizaron acciones de investigación, 2019.

N°	Asociación	Detalle de la investigación según lo informado por la asociación
1	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC	Sobre las responsabilidades administrativas y civiles de las empresas de transporte interprovincial en el Perú.
		Sobre la masificación de transacciones fraudulentas mediante sistemas de pago vía banca móvil.
		Sobre la idoneidad en la prestación de servicios educativos en la ciudad de Cusco.
		Sobre la implementación del libro de reclamaciones virtual en entidades financieras.
2	Asociación de Consumidores – Consuma Protección	Sobre infracciones en materia de protección del consumidor en más de cien centros educativos particulares en la ciudad de Arequipa.
3	Asociación de Consumidores Indignados Perú (ACIP)	Sobre discriminación. La investigación permitió impulsar la sanción por discriminación al proveedor Rosa Náutica. Asimismo, ha permitido identificar nuevos focos de discriminación, en discotecas, restaurantes, colegios y universidades.
		El programa "Indignados al día", investiga, a través de vídeos, la actualidad jurisprudencial de Indecopi en materia de consumidor.
		Sobre funcionamiento de los aplicativos de taxis en el ámbito nacional e internacional y su cumplimiento con la normativa peruana.
		Sobre la nueva normativa denominada "Pico y Placa". Revisión si efectivamente la Municipalidad Metropolitana de Lima podía restringir el tránsito de vehículos.
		Sobre la utilidad real y el impacto de la medida "Pico y Placa" en Lima Metropolitana por medio de un estudio cuantitativo a través de Google Maps.
		Sobre publicidad engañosa respecto a ciertos productos y oferta, acudiendo a diversas tiendas de la ciudad.
4	Asociación de Consumidores Mercado Sano y Responsable	Sobre permisividad de fumar en establecimientos con máquinas tragamonedas.
5	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash- ACUREA	Sobre 04 marcas de bebidas alcohólicas (Investigación de campo y legal).
		Sobre 02 productos de pasta dental y 02 productos de limpieza (Investigación de campo y legal).
		Sobre 01 marca de producto de conserva de pescado de 170 g (Investigación de campo, laboratorio y legal).
		Sobre 01 marca de producto lácteo envasado (Investigación de campo, laboratorio y legal).
		Sobre 01 marca de bebida de durazno envasado (Investigación de campo, laboratorio y legal).
		Sobre 01 marca de mermelada de fresa envasado (Investigación de campo, laboratorio y legal).
		Sobre aplicación del <i>Codex Alimentarius</i> de 03 productos envasados (Investigación de campo y legal).
6	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ	Sobre el glifosato y del ingrediente activo 2.4 D.

N°	Asociación	Detalle de la investigación según lo informado por la asociación
7	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC	<p>Análisis de alimentos procesados "saludables": productos integrales, bebidas vegetales o con miel, correspondiente al proyecto de "Difusión de los Derechos del Consumidor - DIDECC" Fase III.</p> <p>Análisis de publicidad engañosa y registro sanitario en productos "funcionales", correspondiente al proyecto de "Difusión de los Derechos del Consumidor - DIDECC" Fase III.</p> <p>Comparación nacional e internacional entre bloqueadores solares en el Perú, Chile y Estados Unidos, correspondiente al proyecto de "Difusión de los Derechos del Consumidor - DIDECC" Fase III.</p> <p>Identificación de incumplimientos de productos comercializados utilizando las TIC's, correspondiente al proyecto de "Difusión de los Derechos del Consumidor - DIDECC" Fase IV.</p> <p>Análisis técnico legal de declaraciones saludables tipo "Vita +" en productos lácteos, correspondiente al proyecto de "Difusión de los Derechos del Consumidor - DIDECC" Fase IV.</p> <p>Análisis técnico legal de productos exceptuados tipo "Regímenes especiales" del Manual de Advertencias de la Ley N° 30021.</p> <p>Análisis técnico legal del Manual de Advertencias de la Ley N° 30021.</p> <p>Análisis técnico legal de declaraciones de propiedades en aceites vegetales.</p> <p>Análisis técnico legal de declaraciones saludables tipo "light" en leches.</p> <p>Identificación de incumplimiento del uso de declaraciones de contenido OGM en alimentos procesados.</p> <p>Análisis técnico legal de productos tipo compotas dirigidos a niños y niñas.</p> <p>Análisis técnico legal de productos que utilizan declaraciones tipo aguas alcalinas.</p>
8	Centro de Protección al Ciudadano Equidad	<p>Sobre los contratos de peajes a nivel nacional.</p> <p>Sobre Impuesto Rosa o <i>Pink Tax</i>.</p> <p>Sobre insumos transgénicos ocultos.</p> <p>Sobre <i>fast food</i> en Argentina y Perú.</p> <p>Sobre pólizas de seguro incompletas.</p> <p>Sobre discriminación en restaurantes del Perú.</p> <p>Sobre el uso del Fise por parte del Osinergmin.</p> <p>Sobre tarifas eléctricas y costos ocultos.</p> <p>Sobre riesgos en postes y cableado eléctrico.</p>
9	Consumers Associated	Sobre denuncias por precios en productos.

Fuente: Formatos de Información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 02 de las Directivas N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI)

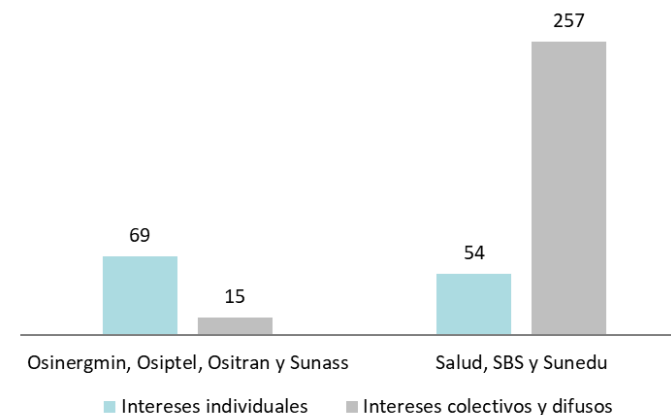
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Reclamos y denuncias en defensa de los consumidores

La acción de defensa de los derechos de los consumidores se refleja, en parte, en la defensa de intereses individuales o colectivos de los consumidores por parte de las asociaciones⁵¹. Por lo anterior, un indicador indirecto sobre dicho esfuerzo es la magnitud de ello, así conforme a lo declarado por 7 de las 26 asociaciones, durante el año 2019, habrían presentado 395 reclamos y/o denuncias a las diversas entidades del Sistema⁵², cifra 19.9% menor a lo reportado en el 2018. Las asociaciones que reportaron un mayor número de reclamos y/o denuncias fueron la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash- ACUREA, con 309 reclamos y/o denuncias y la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash- ACUREA, con 56; las cuales representaron el 92.4% del total presentado.

Del total de reclamos y/o denuncias presentadas, 78.7% fueron presentadas ante la Susalud, la SBS y la Sunedu; de las cuales, 257 habrían correspondido por intereses colectivos y difusos. Los organismos reguladores (Osinergrmin, Osiptel, Ositran y Sunass) habrían concentrado el 21.3% de los reclamos/denuncias presentados, de los cuales 69 fueron por intereses individuales y 15 por intereses colectivo y difuso.

Gráfico N° 48
Reclamos y/o denuncias presentados según tipo y entidades, 2019



Fuente: Formatos de Información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 02 de las Directivas N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI)
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Tabla N° 18
Reclamos y/o denuncias presentadas según las asociaciones de consumidores, 2019.

N°	Nombre de la asociación	N° de reclamos y/o denuncias presentados			
		Individuales		Intereses colectivos y difusos	
		Osinergrmin, Osiptel, Ositran y Sunass	Susalud, SBS y Sunedu	Osinergrmin, Osiptel, Ositran y Sunass	Susalud, SBS y Sunedu
1	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC	50		6	
2	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash- ACUREA		52		257
3	Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy - ACUY YANAPANACUY			4	
4	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma -ADUCMAC	3		1	
5	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM			4	
6	Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario - APEDECU	1			
7	Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - PDCYU	15	2		
Total		69	54	15	257

Fuente: Información reportada en el informe anual de acuerdo con el Anexo 02 de las Directivas N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

⁵¹ Conforme lo establece el Artículo N° 128 del Código, el ejercicio de las acciones en defensa de los derechos del consumidor puede ser efectuado a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso. El interés colectivo se refiere a las acciones que se promueven en defensa de los derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores que se encuentran ligados a un proveedor y que pueden ser agrupados dentro de un mismo grupo o clase; mientras que, el interés difuso se refiere a acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados.

⁵² En el 2018 las asociaciones que remitieron información indicaron que el total de reclamos y denuncias fue de 493, en el 2017 fue de 532, en el 2016 fue de 625, mientras en 2015 fue de 219. Cabe declarar que dicha información es referencial y no necesariamente es igual a la registrada para el caso del Indecopi.

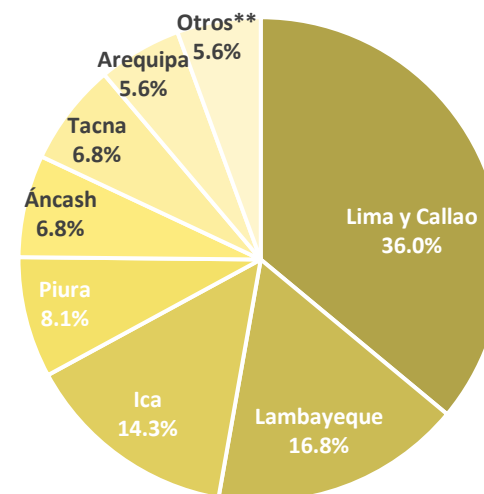
Reclamos y denuncias ante el Indecopi

- **Reclamos.** Con base en la información registrada en el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi y considerando el Registro Oficial, se tuvo que, en el 2019, la Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios – AADECC, Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash – ACUREA y Defensoría del Consumidor - ADEC presentaron un total de 03 reclamos.
- **Denuncias ante el Indecopi.** Para el presente informe se presenta el accionar de las asociaciones de consumidores ante los órganos resolutores de protección del consumidor del Indecopi (OPS y CPC) en lo que corresponde a la primera instancia y; las denuncias tramitadas ante la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal (CCD)

Comisiones de Protección del Consumidor (CPC) y los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (OPS)

Durante el 2019, se registró 154 denuncias presentadas ante los diversos órganos resolutores en materia de protección del consumidor del Indecopi (considerando las CPC y los OPS⁵³), por parte de 18 asociaciones (las que representaron al 23.4% de las inscritas en el Registro Oficial), teniéndose un promedio de 9 denuncias por asociación al año. En el mismo año, se resolvieron 161 denuncias interpuestas por las asociaciones (equivalentes al 0.6% del total de denuncias concluidas a nivel nacional).

Gráfico N° 49
Distribución geográfica de las denuncias concluidas, 2019*



*Corresponde a las denuncias concluidas que fueron impuestas por las asociaciones que forman parte del Registro Oficial. ** Agrupa las denuncias concluidas de los departamentos de Loreto (1.8%), Cusco (1.2%), Junín (1.2%) y La Libertad (1.2%).

Fuente: Estadísticas Institucionales del Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

⁵³ Cabe destacar que los OPS fueron creados con la finalidad de atender los procedimientos sumarísimos, caracterizados con una mayor agilidad o celeridad en función de la cuantía o materia discutida. En ese sentido, conocerán en primera instancia aquellas denuncias cuya cuantía no supere las tres Unidades Impositivas Tributarias (UIT); que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía; y, finalmente, aquellas denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. Los procedimientos sumarísimos deben tramitarse y resolverse en un plazo máximo de 30 días hábiles por instancia; asimismo cabe precisar que cada UIT fue equivalente a S/ 4,200 en el año 2019. Por su parte, las CPC se encuentran a cargo de los procedimientos ordinarios, por lo que conocerán en primera instancia aquellas denuncias cuya estimación patrimonial supere las tres UIT; así como aquellas denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos.

Cabe destacar que el 41.6% de las denuncias fueron concluidas a favor de las asociaciones⁵⁴, resultado inferior al año previo (55.5% en el 2018)⁵⁵. De estas denuncias, la concentración, según zona geográfica, se dio en Lima y Callao (36% del total), seguida de Lambayeque (16.8%), Ica (14.3%), Piura (8.1%), Áncash (6.8%), Tacna (6.8%), Arequipa (5.6%), entre otros (5.6%).

Entre el 2015 y 2019, se reportaron 1,065 denuncias resueltas, que fueron presentadas por las asociaciones de consumidores, de las cuales en el 53.1% de los casos concluyó a su favor. El departamento donde se reportó más denuncias fue Lima (27.1%).

Tabla N° 19
Denuncias concluidas en materia de protección del consumidor del Indecopi presentadas por asociaciones de consumidores, según departamento, 2015 -2019

Departamento	2015	2016	2017	2018	2019	Total
						2015 - 2019
Lima	35	45	87	64	58	289
Lambayeque	0	0	58	99	27	184
Ica	15	16	32	24	23	110
Piura	1	0	64	29	13	107
Áncash	53	25	29	18	11	136
Tacna	0	2	9	0	11	22
Arequipa	0	12	32	56	9	109
Loreto	0	2	7	1	3	13
Junín	14	8	9	19	2	52
Cusco	3	3	4	13	2	25
La Libertad	2	1	6	3	2	14
Moquegua	0	0	0	3	0	3
Puno	0	0	1	0	0	1
Total	123	114	338	329	161	1,065

Nota: Cabe resaltar que el Indecopi cuenta con sedes en todas las regiones del país; sin embargo, no todas ellas cuentan con un órgano resolutorio. Para la asignación de la competencia territorial en materia de protección del consumidor se recomienda consultar el Anexo 1 de la Directiva N° 005-2010/DIR-COD-INDECOPI, modificada por la Directiva N° 006-2018-COD-INDECOPI. El número de asociaciones se calcula en base al Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi en cada año.

Fuente: Estadísticas Institucionales del Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

⁵⁴ Resultado calculado a partir del total de denuncias concluidas en el 2019 interpuestas por las asociaciones de consumidores. Las denuncias concluidas en 2019 no necesariamente corresponden a las denuncias ingresadas en 2019.

Tabla N° 20
Porcentaje de denuncias resueltas a favor de las asociaciones de consumidores
(2015 – 2019) ^{a/}

	2015	2016	2017	2018	2019	2015 - 2019
Porcentaje de denuncias resueltas a favor de las asociaciones de consumidores	70.7%	49.1%	51.5%	55.0%	41.6%	53.1%

a/Las denuncias resueltas en determinado año no necesariamente corresponden a las denuncias ingresadas en el mismo año. Incluye a las denuncias concluidas en primera instancia como fundadas, desistimiento, conciliación y acuerdo extraproceso.

Fuente: Estadísticas Institucionales del Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

En 2019, la asociación con mayor cantidad de denuncias concluidas fue la Defensoría del Consumidor (ADEC) con 39 denuncias, con una tasa a su favor de 35.9%.

Tabla N° 21
Denuncias concluidas en materia de protección del consumidor interpuestas por asociaciones de consumidores (2015 – 2019)

Asociaciones de consumidores	2015	2016	2017	2018	2019	Total	A favor de la asociación	A favor de la asociación
						2015 - 2019	2019 ^{a/}	2015 - 2019 ^{a/}
Defensoría del Consumidor (ADEC)	0	0	103	123	39	265	35.9%	45.3%
Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - PDCYU	0	0	0	14	25	39	44.0%	61.6%
Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash (ACUREA)	66	30	43	21	16	176	25.0%	57.8%
Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores (ASDIUC)	0	12	35	27	11	85	72.7%	48.2%
Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)	11	5	15	17	10	58	80.0%	66.8%
International Association of Peruvian Consumer Protection (ICP)	0	0	1	3	10	14	20.0%	21.4%
Asociación de Protección al Consumidor del Perú (APAC-PERÚ)	0	0	17	32	8	57	75.0%	52.6%
Asociación Atenea	0	1	10	4	7	22	28.6%	54.5%
Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios (AADECC)	4	6	4	13	5	32	60.0%	46.6%
Asociación Defensoría del Consumidor y Usuarios (A.D.D.C. Y U.)	0	0	5	9	5	19	20.0%	68.4%
Asociación de consumidores Mercado Sano y Responsable	0	0	0	0	4	4	50.0%	50.0%
Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado (IDOM)	0	26	32	23	3	84	66.7%	54.8%
Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios (APDECU)	14	8	11	19	3	55	66.7%	61.8%
Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros - AINCUS	0	0	0	1	3	4	33.3%	25.0%
Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario - APEDECU	0	0	0	4	2	6	0.0%	33.3%
Asociación de Consumidores Indignados Perú - ACIP	0	0	0	0	2	2	0.0%	0.0%
Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes - ADECUT	0	0	0	0	2	2	0.0%	0.0%

Asociaciones de consumidores	2015	2016	2017	2018	2019	Total	A favor de la asociación	A favor de la asociación
						2015 - 2019	2019 ^{a/}	2015 - 2019 ^{a/}
Asociación Centro de Protección al Consumidor	0	1	8	3	1	13	0.0%	61.6%
Asociación Civil Más que Consumidores	1	0	4	1	1	7	0.0%	28.5%
Asociación Tempus Jus – Tiempo de justicia ATEJUS	0	0	0	1	1	2	0.0%	0.0%
Asociación de Consumidores de Productos y Servicios – Perú – ASCOPS - PERÚ	0	0	0	0	1	1	100.0%	100.0%
Asociación Peruana de Protección al Consumidor Responsable - APPACRE	0	0	0	0	1	1	0.0%	0.0%
Defensoría Legal del Consumidor Ica - DLCI	0	0	0	0	1	1	0.0%	0.0%
Centro de Protección al Ciudadano Equidad	0	0	1	4	0	5	-	0.0%
Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chíncha (ASCUCH)	0	1	1	3	0	5	-	80.0%
Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico (APROCODEJ)	1	0	8	2	0	11	-	83.3%
Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados - APLAD	0	0	0	2	0	2	-	0.0%
Asociación Civil Defensoría del Vecino	14	18	27	1	0	60	-	72.9%
Asociación Proconsumidores del Perú	3	0	0	1	0	4	-	25.0%
Asociación Para la Defensa de los Intereses del Consumidor - ASPRODICO	0	0	0	1	0	1	-	0.0%
Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores (ANDECO)	3	2	0	0	0	5	-	14.3%
Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros (ACUSE)	0	1	1	0	0	2	-	33.3%
Consumers Associated	0	0	5	0	0	5	-	20.0%
Asociación Civil Constructores de Paz	0	2	2	0	0	4	-	100.0%
Asociación en Defensa del Consumidor - Perú (ADECON PERÚ)	2	0	0	0	0	2	-	100.0%
Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú (IDLADS PERÚ)	1	0	0	0	0	1	-	33.3%
Asociación de Consumidores Perú Consumidor	1	0	0	0	0	1	-	100.0%
Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor de Moquegua (APRODECO Moquegua)	0	0	2	0	0	2	-	50.0%
Asociación Regional de Defensoría del Vecino - Lima Provincias	0	1	1	0	0	2	-	0.0%
Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores (ASDEC)	1	0	0	0	0	1	-	100.0%
Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma (ADUCMAC)	0	0	1	0	0	1	-	100.0%
Asociación de Protección al Usuario (APU)	1	0	0	0	0	1	-	0.0%
Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco	0	0	1	0	0	1	-	0.0%
Total	123	114	338	329	161	1,065	41.6%	53.0%

a/ Incluye a las denuncias concluidas en primera instancia como fundadas, desistimiento, conciliación y acuerdo extraproceso.

Fuente: Estadísticas Institucionales del Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Durante el 2019, las actividades económicas a la que pertenecían los proveedores más denunciados por las asociaciones de consumidores fueron transporte terrestre y otros tipos de transporte, registrando 22 denuncias (13.6%, sobre el total de denuncias concluidas), seguido de educación (11.8%) y elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco (9.7%).

Tabla N° 22
Denuncias concluidas en materia de protección del consumidor interpuestas por asociaciones de consumidores, según actividad económica (2015 – 2019)

Actividad Económica	2015	2016	2017	2018	2019	Total	Part.
						2015 - 2019	2015 - 2019
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	25	21	39	40	22	131	13.6%
Educación	2	4	14	20	16	114	11.8%
Elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco	5	1	23	16	12	93	9.7%
Restaurantes, bares y cantinas	35	9	13	31	12	54	5.6%
Sistema financiero	6	5	66	32	12	21	2.2%
Comercio mayorista de otros productos	2	8	19	25	11	20	2.1%
Servicios profesionales, técnicos y otros	4	4	12	9	10	18	1.9%
Actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento	3	2	17	11	9	42	4.4%
Transporte por vía aérea	0	1	10	8	7	48	5.0%
Venta mantenimiento y reparación de vehículos	0	1	3	21	7	35	3.6%
Comercio mayorista de alimentos, bebidas y tabaco	1	0	2	5	6	44	4.6%
Comercio minorista de otros productos	13	7	13	11	5	9	0.9%
Construcción e inmobiliario	2	1	2	0	5	9	0.9%
Servicios varios	0	2	15	9	5	32	3.3%
Resto	25	48	90	91	22	293	30.4%
Total	123	114	338	329	161	963	100.0%

Fuente: Estadísticas Institucionales del Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal (CCD)

En el 2019, la CCD resolvió 15 denuncias interpuestas por 14 asociaciones inscritas en el Registro Oficial, equivalentes al 5% del total de denuncias concluidas a nivel nacional⁵⁶. De ellas, 12 fueron concluidas como fundadas.

En el caso de las denuncias fundadas, se impuso un total de 03 amonestaciones, por actos de competencia desleal en modalidad de engaño y por la infracción al principio de legalidad, y multas por un total de 78 UIT en primera instancia.

⁵⁶ Las denuncias concluidas en 2019 no necesariamente corresponden a denuncias ingresadas en 2019.

Tabla N° 23

Denuncias concluidas por la CCD de Indecopi interpuestas por asociaciones de consumidores, 2019

N°	N° de resolución	Asociación de consumidores denunciante	Proveedor imputado	Actividad económica	Acto infractor	Tipo de sanción
1	001-2019/CCD	Asociación Atenea	ATRÁPALO PERÚ S.A.C.	Agencias de viaje y otros servicios de transporte	Principio de legalidad	Amonestación
2	008-2019/CCD	Asociación de Consumidores Indignados Perú - ACIP	L'ONDA BEVERAGE COMPANY S.A.C	Elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco	Actos de engaño	Multa (10 UIT)
3	90-2019/CCD	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)	GLOBAL ALIMENTOS S.A.C.	Elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco	Actos de engaño	Multa (20 UIT)
4	100-2019/CCD	Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - PDCYU	RASH PERÚ S.A.C	Comercio minorista de línea blanca, marrón y otras	Actos de engaño	Amonestación
5	123-2019/CCD	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)	AJEPER S.A.	Elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco	Actos de engaño	Multa (4 UIT)
6	124-2019/CCD	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)	OK INTERNATIONAL S.A.C.	Comercio mayorista de otros productos	Actos de engaño	Multa (3 UIT)
7	140-2019/CCD	<ul style="list-style-type: none"> • Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado (IDOM) • CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor • Instituto Proyecto Solidaridad Global • Asociación Civil Constructores de Paz • Asociación de Protección al Consumidor del Perú (APAC-PERÚ) • Asociación Civil Más que Consumidores • Defensoría del Consumidor (ADEC) • Centro de Protección al Ciudadano Equidad • Consumers Associated 	NESTLÉ PERÚ S.A.	Elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco	Incumplimiento de medida cautelar	Multa (10 UIT)
8	154-2019/CCD	Asociación de Consumidores Indignados Perú - ACIP	MULTIFOODS S.A.C.	Elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco	Actos de engaño	Multa (3 UIT)
9	161-2019/CCD	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash (ACUREA)	NESTLÉ MARCAS PERÚ S.A.C.	Elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco	Actos de engaño	Multa (15 UIT)
10	176-2019/CCD	Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros - AINCUS	LAIVE S.A.	Elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco	Actos de engaño	Multa (5 UIT)
11	185-2019/CCD	Asociación de Protección al Consumidor del Perú (APAC-PERÚ)	LABORATORIOS PORTUGAL S.R.L.	Comercio mayorista de otros productos	Actos de engaño	Multa (8 UIT)
12	232-2019/CCD	Asociación Atenea	VIVA AIRLINES PERÚ S.A.C.	Transporte por vía aérea	Principio de legalidad Actos de engaño	Amonestación

Fuente: Estadísticas Institucionales del Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Performance de las asociaciones de consumidores

Teniendo en cuenta la información de 26 asociaciones de consumidores que remitieron información para el presente informe respecto a las variables como⁵⁷: i) número de asociados; ii) actividades de capacitación y orientación⁵⁸; iii) herramientas de difusión⁵⁹; iv) denuncias presentadas⁶⁰; y, v) porcentaje a favor de las denuncias que fueron resueltas a favor de las asociaciones⁶¹ se puede tener una aproximación referencial al desempeño de cada asociación.

Para el 2019, sobre la base de las variables mencionadas que reflejan la representatividad; alcance de actividades de educación y difusión; y representación de los consumidores en procedimientos administrativos ante el Indecopi, en materia de protección del consumidor, destacó Aspec, como se aprecia a continuación:

Tabla N° 24
Performance de asociaciones de consumidores, 2019

N°	Nombre de la asociación	Departamento	Fecha de creación	Representatividad	Actividades de educación y difusión		Representación en la defensa de los consumidores	
				N° de asociados	¿Realizó capacitación y orientación?	¿Reportó herramientas de difusión?	N° de denuncias presentadas (Incluye CPC, OPS y CCD)	% a favor de las asociaciones en las denuncias resueltas (Incluye CPC, OPS y CCD) en primera instancia
1	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC	Lima	08/02/1995	1,457	Sí	Sí	17	78.6%
2	Asociación Civil Más que Consumidores	Lima	07/11/2011	280	Sí	Sí	0	0.0%
3	Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados - APLAD	La Libertad	24/01/2017	124	Sí	Sí	1	-
4	Centro de Protección al Ciudadano Equidad	Lima	20/07/2016	100	Sí	Sí	0	-
5	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash- ACUREA	Áncash	13/10/2010	38	Sí	Sí	25	33.0%
6	Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy - ACUY YANAPANACUY	Ayacucho	04/05/2015	35	Sí	Sí	0	-

⁵⁷ Cabe indicar que la información correspondiente a las variables N° de asociados, actividades de capacitación y orientación, y las herramientas de difusión, provienen de las respuestas al Anexo N° 2 de las Directivas N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI. Mientras que la información sobre denuncias presentadas, la forma de conclusión y la fecha de creación provienen de las Estadísticas Oficiales y del Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi.

⁵⁸ Se tiene en cuenta si las asociaciones realizaron o no actividades de capacitación y orientación.

⁵⁹ Se tiene en cuenta si las asociaciones desarrollaron o no herramientas para difundir los temas relacionados a la protección del consumidor, como páginas web, programas de televisión, programas radiales, blogs, revistas, redes sociales y/o afiches.

⁶⁰ Corresponde a las denuncias presentadas por las asociaciones ante el Indecopi durante el 2019. Incluye CPC y OPS.

⁶¹ Corresponde al porcentaje de las denuncias resueltas que fueron presentadas por las asociaciones ante el Indecopi que concluyeron en primera instancia como fundadas, por desistimiento o por conciliación durante el 2019, y que no necesariamente corresponden a las denuncias presentadas en dicho año. Incluye CPC, OPS Y CCD.

N°	Nombre de la asociación	Departamento	Fecha de creación	Representatividad	Actividades de educación y difusión		Representación en la defensa de los consumidores	
				N° de asociados	¿Realizó capacitación y orientación?	¿Reportó herramientas de difusión?	N° de denuncias presentadas (Incluye CPC, OPS y CCD)	% a favor de las asociaciones en las denuncias resueltas (Incluye CPC, OPS y CCD) en primera instancia
7	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma - ADUCMAC	Arequipa	06/05/2014	12	Sí	Sí	0	-
8	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC	Cusco	19//04/2010	10	Sí	Sí	6	60.0%
9	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM	Lima	23/06/2008	9	Sí	Sí	3	66.7%
10	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ	Lima	25/01/2006	7	Sí	Sí	0	-
11	Asociación de Consumidores Indignados Perú (ACIP)	Lima	05/09-2017	6	Sí	Sí	5	40.0%
12	Asociación en Defensa del Consumidor - Perú ADECON PERÚ	La Libertad	11/10/2011	6	Sí	Sí	0	-
13	Asociación de Consumidores – Consuma Protección	Ayacucho	07/03/2014	6	Sí	Sí	0	-
14	Instituto Proyecto Solidaridad Global	Lima	09/12/1998	3	Sí	Sí	0	-
15	Asociación Defensoría Interamericana de los Derechos - DINTERADE	Huánuco	12/03/2017	3	Sí	Sí	0	-
16	Asociación de consumidores Mercado Sano y Responsable	Lima	02/07/2018	3	Sí	Sí	8	50.0%
17	Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes - ADECUT	Tumbes	17/04/2018	10	No	Sí	1	0.0%
18	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU	Junín	27/01/2015	6	No	Sí	2	66.7%
19	Defensoría del Consumidor - ADEC	Piura	10/03/2015	6	No	Sí	35	35.9%
20	Asociación Para la Protección y Defensa del Consumidor y Usuario del Centro del Perú - APPERU	Junín	28/02/2019	6	No	Sí	0	-

N°	Nombre de la asociación	Departamento	Fecha de creación	Representatividad	Actividades de educación y difusión		Representación en la defensa de los consumidores	
				N° de asociados	¿Realizó capacitación y orientación?	¿Reportó herramientas de difusión?	N° de denuncias presentadas (Incluye CPC, OPS y CCD)	% a favor de las asociaciones en las denuncias resueltas (Incluye CPC, OPS y CCD) en primera instancia
21	CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor	Lima	13/04/2011	5	No	Sí	0	-
22	Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario - APEDECU	Lima	17/05/2017	3	No	Sí	1	0.0%
23	Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - PDCYU	Ica	15/11/2017	12	Sí	No	24	46.2%
24	Asociación Peruana de Protección y Defensa Ciudadana - APRODECI	Junín	13/08/2018	7	Sí	No	0	-
25	Consumers Associated	Piura	11/10/2016	4	No	No	0	-
26	Asociación de Consumidores de Productos y Servicios – Perú – ASCOPS - PERÚ	Lima	19/07/2016	3	No	No	1	100.0%

Nota: Resultados sobre la base de la información presentada por 26 asociaciones de consumidores que remitieron información completa a través de los informes anuales remitidos en el marco del Anexo N° 2 de las Directivas N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI para las variables: i) número de asociados, ii) actividades de capacitación y orientación, y iii) herramientas de difusión.

Fuente: Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi al 2019; Informes Anuales remitidos en el marco del Anexo N° 2 de las Directivas N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI, y Estadísticas Institucionales del Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Por otro lado, de las 67 denuncias interpuestas por las asociaciones de consumidores, resueltas a favor de los consumidores, se identificó 27 denuncias firmes⁶², las cuales derivaron en multas por el monto total de 40.6 UIT, principalmente por infracciones leves⁶³ relacionadas con la falta de idoneidad y listado de precios, principalmente.

⁶² No incluye denuncias en apelación.

⁶³ De acuerdo con el artículo 110 del Código de Protección del Consumidor, las infracciones pueden ser leves (con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT), graves (con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT) o muy graves (con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT).

Tabla N° 25

Sanciones a proveedores por denuncias interpuestas por asociaciones de consumidores, según sector y hecho infractor. 2019

Sector	Hecho infractor	N° de sanciones ¹	N° de amonestaciones	N° de multas	Monto de multa (UIT)	N° de proveedores
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	Falta de idoneidad	12	2	10	25.0	4
Comercio mayorista de alimentos, bebidas y tabaco	Falta de idoneidad	1	0	1	5.0	1
Comercio minorista de línea blanca, marrón y otras	Información	1	0	1	2.0	1
Telecomunicaciones	Listado de precios	1	0	1	2.0	1
Educación superior	Atención de reclamos	1	0	1	2.0	1
Alquiler de vehículos, maquinaria, equipo de oficina y otros	Listado de precios	1	0	1	1.5	1
Sistema financiero bancario	Métodos comerciales coercitivos	1	0	1	1.0	1
Comercio mayorista de otros productos	Libro de Reclamaciones	1	0	1	0.9	1
Restaurantes, bares y cantinas	Falta de idoneidad	1	0	1	0.5	1
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	Información	1	0	1	0.5	1
Restaurantes, bares y cantinas	Libro de Reclamaciones	1	0	1	0.3	1
Educación secundaria	Falta de idoneidad	1	1	0	-	1
Elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco	Producto riesgoso	1	1	0	-	1
Servicios varios	Listado de precios	1	1	0	-	1
Supermercados, bodegas, minimarkets y similares	Falta de idoneidad	1	1	0	-	1
Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	Listado de precios	1	1	0	-	1
Total		27	7	20	40.6	19

1/ Incluye multas y amonestaciones.

Fuente: Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi al 2019; Informes Anuales remitidos en el marco del Anexo N° 2 de las Directivas N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI, y Estadísticas Institucionales del Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

VI.2.2 Consejos de Usuarios

Los consejos de usuarios fueron establecidos en cumplimiento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos⁶⁴ y su reglamento⁶⁵; y tienen como objetivo el de constituirse en mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de cada sector involucrado. Cada organismo regulador puede contar con uno o más consejos de usuarios, dependiendo de las características propias de cada mercado. Al respecto, el reglamento general de cada organismo regulador establece la estructura, distribución geográfica, conformación y proceso de elección de miembros, según corresponda.

Los consejos de usuarios son competentes principalmente para⁶⁶:

- Emitir opinión respecto de la función supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora, sancionadora, solución de controversias y solución de reclamos de los usuarios.
- Participar en las audiencias públicas que se realicen referidas al marco regulatorio de cada sector.
- Realizar eventos académicos, en coordinación con los consejos directivos, respecto a los aspectos regulatorios de cada sector.
- Recibir y presentar al consejo directivo del organismo regulador las consultas de los usuarios de la infraestructura con relación a las políticas y normas del organismo regulador.
- Proponer líneas de acción que se consideren convenientes para mejorar la calidad de la prestación de los servicios bajo el ámbito de competencia del organismo regulador.

Para la edición del presente informe, se solicitó la información referida al desempeño de los consejos de usuarios a cada regulador. Sobre la base de dicha información se tuvo que, al cierre de 2019, existían 17 consejos de usuarios, a nivel nacional, los mismos que poseen, en promedio, 06 integrantes cada uno. El regulador con el mayor número de consejos de usuarios es el Ositran (08 consejos); mientras que, Osinergmin reportó uno (01).

Tabla N° 26
Consejos de usuarios según organismo regulador, 2019

Organismo regulador	Consejos de usuarios	Alcance geográfico	N° de miembros
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)	Consejo de Usuarios Región Centro	Huánuco, Junín, Lima, Callao, Pasco y Ucayali	3
	Consejo de Usuarios Región Sur	Apurímac, Huancavelica, Arequipa, Ayacucho, Cusco, Ica, Madre de Dios, Moquegua, Puno y Tacna	3
	Consejo de Usuarios Región Norte	Amazonas, Áncash, Cajamarca, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Piura, San Martín y Tumbes	3
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin)	Consejo de Usuarios del Osinergmin	Nacional	5
Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público	Consejo de Usuarios de Aeropuertos de alcance nacional	Nacional	10

⁶⁴ Ley N° 27332. Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, modificada por la Ley N° 28337.

⁶⁵ Decreto Supremo N° 042-2005-PCM. Reglamento de la Ley N° 27332.

⁶⁶ Ley N°28337. Ley que modifica diversas disposiciones de la Ley N°27332.

(Ositran)	Consejo de Usuarios de Puertos de alcance nacional	Regional	10
	Consejo de Usuarios de la Red Vial de alcance nacional		6
	Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional		7
	Consejo Regional de Usuarios de Arequipa		6
	Consejo Regional de Usuarios de Cusco		6
	Consejo Regional de Usuarios de Piura		5
	Consejo Regional de Usuarios de Loreto-San Martín		5
Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass)	Consejo de Usuarios Lima	Lima y Callao	5
	Consejo de Usuarios Norte	Áncash, Cajamarca, Tumbes, Piura, La Libertad y Lambayeque	6
	Consejo de Usuarios Sur	Arequipa, Apurímac, Cusco, Tacna, Moquegua y Puno.	6
	Consejo de Usuarios Centro	Ayacucho, Junín, Huánuco, Huancavelica, Ica y Pasco	6
	Consejo de Usuarios Oriente	Loreto, Madre de Dios, San Martín, Amazonas y Ucayali	5
TOTAL	17		97

Fuente: Osiptel – Correo electrónico del 01.04.2020, Osinermin - Oficio N° 47-2020-OS-GG, Ositran – Oficio N° 101-2020-GAU-OSITRAN y Sunass - Correo electrónico del 06.03.2020.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Cabe destacar que, durante el 2019, los consejos de usuarios participaron de 24 audiencias públicas, realizaron 26 eventos coordinados con los organismos reguladores y presentaron 90 consultas a consejos directivos.

Tabla N° 27
Actividades desarrolladas por parte de los consejos de usuarios según organismo regulador, 2019

Tema	Osiptel	Osinermin	Ositran	Sunass
Audiencias públicas	Participaron en 01 audiencia.	Participaron en 10 audiencias.	Participaron en 03 audiencias.	Participaron en 10 audiencias.
Eventos académicos en coordinación con los consejos directivos, respecto a los aspectos regulatorios de su sector.	Se realizaron 13 eventos con la temática siguiente: <ul style="list-style-type: none"> i. Seguridad ciudadana en el servicio de telefonía móvil. ii. Modificaciones al TUO de las condiciones de uso. iii. Reglamento para la atención de reclamos de usuario y condiciones de uso. iv. La instalación de antenas y la telefonía móvil. 	No reportaron información.	Realizaron 01 evento denominado: VII Encuentro Nacional de los Consejos de Usuarios - "El desarrollo de infraestructuras ferroviarias y viales de uso público en beneficio de los usuarios".	Realizaron 12 eventos con la temática siguiente: <ul style="list-style-type: none"> i. Gobierno abierto y gobernanza regulatoria: Retos para los Consejos de Usuarios. ii. Problemas y retos en la regulación de los servicios de saneamiento en Amazonas, Huancavelica, Junín y Moquegua. iii. Rol de los servicios ecosistémicos para la seguridad hídrica en el sector saneamiento. iv. Taller de benchmarking de organizaciones comunales 2019. v. Nueva directiva de los mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos

Tema	Osiptel	Osinergmin	Ositran	Sunass
				<p>(Merese) para la gestión eficiente e inclusiva.</p> <p>vi. Foro “Importancia de la regulación para la sostenibilidad de los servicios de saneamiento e implementación de los Merese en Huánuco”.</p> <p>vii. Cobertura y calidad del agua potable en la región Tumbes 2019.</p>
<p>Consultas presentadas al Consejo Directivo (consultas de los usuarios de la infraestructura con relación a las políticas y normas)</p>	<p>Se realizaron 90 consultas referidas, principalmente, a:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Procedimiento de Reclamos y Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. ii. Cómo proceder ante el robo o pérdida de un equipo móvil y el uso del Sistema “Reporte IMEI”. iii. Usurpación de Identidad. iv. Ventas atadas y servicios empaquetados. v. Calidad del servicio móvil. 	<p>No reportaron información.</p>	<p>No realizaron consultas.</p>	<p>No realizaron consultas.</p>
<p>Líneas de acción propuestas para la mejora de la calidad de la prestación de los servicios del sector (proyectos, normas, investigaciones, etc.)</p>	<p>No reportaron información.</p>	<p>No reportaron información.</p>	<p>Propusieron 80 líneas de acción, de acuerdo con el siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Durante el desarrollo de las sesiones de los Consejos de Usuarios se adoptaron en total cinco (05) acuerdos. ii. El Ositran organizó seis (06) visitas de campo a las infraestructuras de transporte de uso nacional, en las regiones de Arequipa, Cusco, Piura y Lima; con participación de los miembros del Consejo de Usuarios. iii. Se gestionaron sesenta y nueve (69) pedidos de información requeridos por los miembros del Consejo, orientados a la mejora en la prestación de los servicios derivados de las infraestructuras de transportes de uso público. 	<p>Propusieron 3 líneas de acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Comentarios a la metodología de determinación del ámbito de la prestación. ii. Comentarios sobre la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento en Cusco a propósito de la actualización tarifaria de Seda Cusco S.A. iii. Comentarios al proyecto de reglamento de funcionamiento de los consejos de usuarios.

Fuente: Osiptel – Correo electrónico del 01.04.2020, Osinergmin - Oficio N° 47-2020-OS-GG, Ositran – Oficio N° 101-2020-GAU-OSITRAN y Sunass - Correo electrónico del 06.03.2020.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

VII. INFORMACIÓN SECTORIAL



VII. INFORMACIÓN SECTORIAL

A continuación, se analizará el desempeño de las diferentes entidades sectoriales que se encuentran directamente relacionadas con los problemas y controversias de los consumidores en temas relacionados a supervisiones y sanciones, planes de capacitación, trabajo con asociaciones de consumidores y que cuentan con facultades de solución de conflictos.

VII.1 Servicios públicos sujetos a regulación económica

La aparición de los organismos reguladores de los servicios públicos respondió al proceso de transformación del rol del Estado en la economía que se desarrolló durante los años 90, caracterizada por la liberalización de determinados sectores, así como la transferencia al sector privado de la propiedad de numerosas empresas estatales y el otorgamiento de concesiones de servicios públicos y de obras públicas de infraestructura. Como consecuencia de dicha modificación en el rol del Estado en la economía, se crearon los llamados Organismos Reguladores de los Servicios Públicos con el objeto de garantizar un tratamiento técnico de la regulación y la supervisión de las actividades económicas calificadas como servicios públicos o que se desarrollan en condiciones de monopolio natural o son poco competitivas y las que requieren para su desarrollo la utilización de redes e infraestructuras.

Así, mediante Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos otorgó el nivel de regulador a: el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel); el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin); el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran); y, Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass).

Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los organismos reguladores cuentan con las siguientes funciones:

- **Función supervisora:** comprende la facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades o actividades supervisadas, así como la facultad de verificar el cumplimiento de cualquier mandato o resolución emitida por el organismo regulador o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de la entidad o actividad supervisadas.
- **Función reguladora:** comprende la facultad de fijar las tarifas de los servicios bajo su ámbito.
- **Función normativa:** comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, las normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios. Comprende, a su vez, la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión, bajo su ámbito, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladoras y normativas dictadas por ellos mismos. Asimismo, aprobarán su propia escala de sanciones dentro de los límites máximos establecidos mediante decreto supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y el ministro del sector a que pertenece el organismo regulador.
- **Función fiscalizadora y sancionadora:** comprende la facultad de imponer sanciones dentro de su ámbito de competencia por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión.

- **Función de solución de controversias:** comprende la facultad de conciliar intereses contrapuestos entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre éstas y sus usuarios o de resolver los conflictos suscitados entre los mismos, reconociendo o desestimando los derechos invocados. Cabe precisar que, en el ámbito de protección al consumidor, los organismos reguladores tienen una especial relevancia en la medida que se encuentran obligados a contar con un Tribunal de Solución de Controversias⁶⁷, el cual actúa como última instancia administrativa; ello implica que lo resuelto por el Tribunal es de obligatorio cumplimiento y constituyendo precedente vinculante en materia administrativa. Ello significa que los usuarios de dichos sectores cuentan con entes especializados ante los cuales recurrir con la finalidad de encontrar una solución satisfactoria al problema suscitado.
- **Función de solución de los reclamos** de los usuarios de los servicios que regulan.

Resulta importante precisar que el motivo que determina la división entre sectores regulados y no regulados en el presente informe radica en la especialidad y especificidad de funciones otorgadas a los organismos reguladores; dicha división facilitará la lectura y permitirá realizar una mejor y adecuada comparación de desempeño.

⁶⁷ En el caso del Osinergmin, el Tribunal de Solución de Controversias tiene a su cargo la solución de conflictos entre agentes del sector, o entre usuarios libres y su proveedor. El Tribunal de Osinergmin a cargo de la solución de los conflictos entre los usuarios regulados y el distribuidor eléctrico es la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios, creado por el artículo 6 de la Ley 27699.

VII.1.1 Sector de telecomunicaciones

El mercado de telecomunicaciones, en general, ha mostrado un crecimiento sostenido. El 93.7% de hogares acceden a servicios de telecomunicaciones⁶⁸, a nivel nacional, destacando el servicio móvil (así como la demanda de datos móviles) y acceso al servicio de internet. Dentro de este contexto, el regulador afronta retos como el de garantizar la calidad del servicio, empoderar al usuario, promover la competencia, adoptar nuevos servicios e impulsar una mayor calidad regulatoria⁶⁹.

El mayor desarrollo del mercado también ha sido acompañado de una mayor ocurrencia de conflictos de consumo: en el 2019, el número de reclamos presentados en las empresas operadoras del sector se redujo en 18.4%, hasta los 1,936,054, siendo el servicio más reclamado el de telefonía móvil.

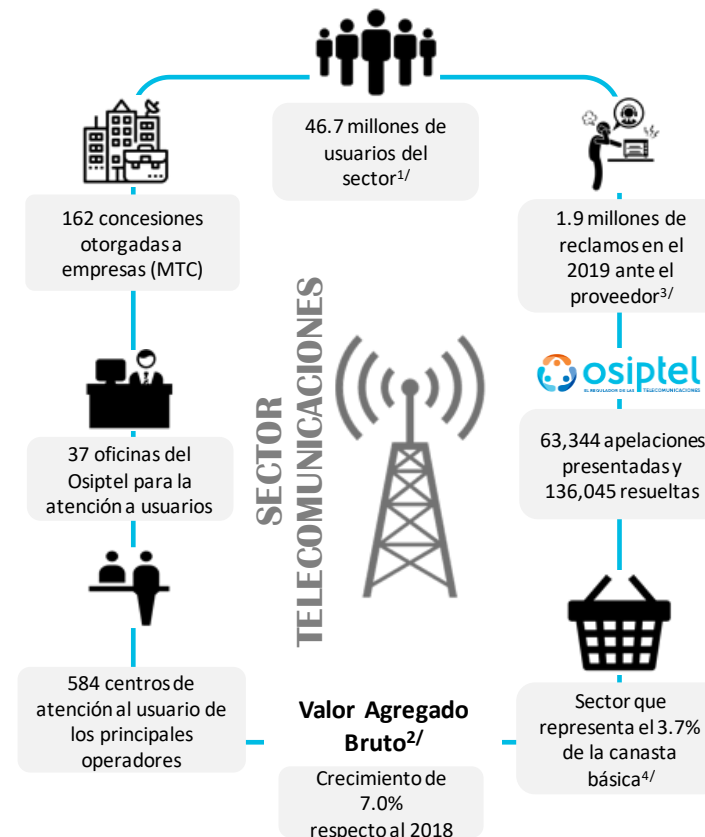
Tabla N° 28
Principales agentes y competencias

Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)	<ul style="list-style-type: none"> Otorga concesiones, autorizaciones y licencias para la operación de los servicios públicos o privados de telecomunicaciones. Cuenta con el Programa Nacional de Telecomunicaciones (PRONATEL) para la provisión de acceso universal de servicio de telecomunicaciones, el desarrollo de la banda ancha en su ámbito de intervención, promoción de servicios, contenidos, aplicaciones y habilidades digitales y la reducción de la brecha de infraestructura de comunicaciones, a nivel nacional, y en coordinación con las entidades públicas, en el marco de sus competencias y bajo los lineamientos que apliquen.
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)	<ul style="list-style-type: none"> Regula el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, dicta normas generales o específicas, supervisa (verifica el cumplimiento de las obligaciones) y fiscaliza (impone sanciones y medidas correctivas) a las empresas operadoras. Resuelve las controversias entre empresas operadoras. Resuelve en segunda instancia administrativa los reclamos de los usuarios (la primera instancia está a cargo en las mismas empresas operadoras).
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)	<ul style="list-style-type: none"> Atiende consultas y reclamos ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) en la adquisición de equipos tecnológicos. Atiende denuncias ante los órganos de procedimientos sumarísimos o las comisiones de protección al consumidor.

Fuente: Osiptel. Correo electrónico del 01.04.2020 e Informe Anual 2018: Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú - Indecopi

Elaboración: Indecopi - Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Gráfico N° 50
Principales indicadores en el sector telecomunicaciones



1/ Medido en función del número de líneas y conexiones.

2/ Variación porcentual del índice de volumen físico (2018-2017) del sector telecomunicaciones y otros servicios de información. Disponible en: https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/pbit_2019-i_final.pdf.

3/ Corresponde a los reclamos presentados.

4/ Ponderación respecto al Índice de Precios al Consumidor a Nivel Nacional.

Fuente: Osiptel. Correo electrónico del 01.04.2020, Indecopi, INEI

Elaboración: Indecopi - Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

⁶⁸ Al tercer trimestre de 2019, de acuerdo con las Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares – INEI (reporte trimestral: Julio – Setiembre de 2019)

⁶⁹ Sobre la base de Desafíos del Regulador en el Nuevo Entorno del Mundo Digital. Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/ppt-desafios-regulador-entorno-digital/ppt-desafios-regulador-entorno-digital.pdf>

En el siguiente apartado se analizarán las acciones realizadas por los principales agentes públicos y privados en lo referido a la protección del consumidor durante el año 2019.

VII.1.1.1 Labor del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)

El MTC cuenta con una oficina especializada en consumidores denominada “Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental”, el cual cuenta con 3 sedes en Lima y 13 en el resto del país. En 2019, a través de dicha oficina, se atendieron 398,676 consultas y 1,739 reclamos relacionados principalmente con el sector transporte (en cuanto a la emisión de licencias de conducir, papeletas, normatividad, entre otros).

Empresas del sector

Al 2019, el MTC reportó la suscripción de 1,592 contratos de concesión para servicios públicos de telecomunicaciones en el Perú. La mayoría de ellos correspondientes a servicios postales con 748 concesiones.

Asimismo, el MTC otorgó 162 nuevas autorizaciones para prestar servicios de telecomunicaciones. De estas, 96 autorizaciones permitirán prestar servicios postales, seguido de 30 para el servicio de radiodifusión por cable.

Tabla N° 29
N° de concesiones 2019 según servicio



Tipos de servicio	Hasta 2019	En el 2019
Servicios postales	748	96
Público de distribución de radiodifusión por cable	463	30
Portador local	134	19
Portador local/público de distribución de radiodifusión por cable	74	12
Público de telefonía fija	46	0
Portador larga distancia nacional/internacional	26	0
Portador local/portador de larga distancia nacional/portador de larga distancia internacional	21	0
Público móvil por satélite	19	2
Público móvil de canales múltiples de selección automática (troncalizado)	17	0
Portador larga distancia internacional	14	0
De comunicaciones personales	13	0
Portador larga distancia nacional	7	2
Público de telefonía móvil	5	0
Operador móvil virtual	4	1
Público móvil de datos marítimos por satélite	1	0
Total	1,592	162

Fuente: MTC. Oficio N° 083-2020-MTC/09

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Normativa

En lo que corresponde a normativa con impacto directo sobre los usuarios, se emitieron las siguientes:

Tabla N° 30
Normativa relevante (2019)

N°	Norma	Detalle
1	Resolución Ministerial N°1101-2019-MTC/01.03.	Se establecen disposiciones sobre la información que los proveedores deben proporcionar a los consumidores sobre teléfonos celulares o smartphones (teléfonos inteligentes) que no tienen la funcionalidad de difusión celular o <i>cell broadcast</i> .

Fuente: MTC. Oficio N° 083-2020-MTC/09

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Capacitaciones

En el 2019, el MTC no realizó actividades de capacitación.

Información

Actualmente la página del MTC está administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), donde el MTC sólo tiene acceso para poder modificar y actualizar información que corresponda a la entidad. En las redes sociales, se cuenta con una página de Facebook y Twitter, las cuales alcanzaron una cantidad de 411,748 y 112,993 seguidores, respectivamente.

Supervisión y fiscalización

Para la presente edición, el MTC no reportó información en lo referido a las acciones de supervisión y fiscalización en el sector telecomunicaciones.

VII.1.1.2 Labor del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)






En el 2019, el número de los usuarios de los servicios regulados por el Osiptel fue de 46.7 millones (5.8% menos con respecto al año anterior); mientras que, los reclamos presentados ante las empresas operadoras (reclamos en primera instancia) se redujeron en 19.7% con relación al 2018. Asimismo, se presentaron 100,445 recursos para la segunda instancia (63,344 recursos de apelación y 37,101 recursos de queja).

El Osiptel cuenta con un área especializada en usuarios denominada Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, a través de la cual atiende consultas y realiza actividades de capacitación. En el 2019, realizó las siguientes actividades: i) coordinación con las empresas operadoras para una adecuada atención de los problemas, trámites y/o requerimientos de los usuarios, así como la atención de los requerimientos y solicitudes de las entidades públicas, vinculadas a la problemática de los abonados o los usuarios, ii) atención de los cuestionamientos sobre el bloqueo o el desbloqueo no reconocido de equipos terminales móviles (realizados por las empresas operadoras) y otras solicitudes relacionadas con la ejecución del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad Ciudadana (RENTESEG), iii) aprobación de los mecanismos de contratación adicionales a los expresamente establecidos, así como de las modificaciones de los contratos de abonados propuestos por las empresas operadoras, iv) planificación y organización de las actividades administrativas del Consejo de Usuarios y v) fortalecimiento de las organizaciones de usuarios y de consumidores, entre otros.

Usuarios del sector

En el 2019, el número total de usuarios, medido en función del número de líneas y conexiones, descendió a 46'726,505 (5.8% menos con respecto al 2018), principalmente por la reducción reportada en el servicio de telefonía móvil, debido a las acciones de bloqueos de equipos robados y líneas clonadas.

Tabla N° 31
N° de usuarios de los servicios regulados por el Osiptel 2019

 Usuarios		
 Telefonía móvil	N° de líneas	39,844,613
 Telefonía fija	N° de líneas	2,470,463
 Servicio de internet	N° de abonados	2,417,025
 Servicios de TV por cable o satelital	N° de abonados	1,994,404

Fuente: Osiptel. Correo electrónico del 01.04.2020
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Oficinas de atención al usuario

El usuario puede recurrir a las oficinas del Osiptel para ser orientado; asimismo, puede realizar consultas o reclamos en las oficinas de las empresas operadoras⁷⁰. En 2019, el Osiptel reportó 37 oficinas de atención al usuario, de las cuales 06 se ubicaron en Lima y Callao (San Borja, Callao, Cercado de Lima, Los Olivos, San Juan de Lurigancho y San Juan de Miraflores) y 31 en provincias. Asimismo, el ente regulador cuenta con un centro de contacto denominado “Fono Ayuda” (0801-12121). Por su parte, las principales empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones reportaron 584 oficinas de atención al usuario a nivel nacional⁷¹.

Tabla N° 32
Oficinas de atención al usuario del Osiptel y centros de atención de las principales empresas operadoras, 2019



Oficinas de atención al usuario		
Ubicación	Osiptel	Empresas
Lima y Callao	6	133
Provincias	31	451
Total	37	584

Fuente: Osiptel. Correo electrónico del 01.04.2020

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

⁷⁰ Las empresas operadoras están obligadas a contar con oficinas de atención al usuario.


⁷¹ Dicha información ha sido remitida en cumplimiento del artículo 43° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Normativa

En el año 2019, el Osiptel emitió distintas disposiciones en materia de protección al usuario de los servicios públicos de las telecomunicaciones; entre las que se puede mencionar las referidas al Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y Servicio de Telefonía fija, el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios, el Reglamento para la Solución de Controversias entre Empresas, la implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, el Texto único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y la Norma Sobre las Medidas Extraordinarias Relacionadas con el Procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios.

Tabla N° 33

Normativa en cuanto a protección del usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones

 <p>Normativa</p>	<ul style="list-style-type: none">• Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0163-2019-CD/OSIPTEL, se modificaron e incorporaron artículos en el Reglamento General Calidad de Servicios Públicos.• Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0119-2019-CD/OSIPTEL, se aprobó las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad.• Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0112-2019-CD/OSIPTEL, se modificó el TUO del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija.• Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0086-2019-CD/OSIPTEL, se modificó el artículo 4° del Reglamento del Consejo de Usuarios del OSIPTEL.• Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0033-2018-CD/OSIPTEL, se aprobó el ajuste de tarifa tope denominada “Tarifa Social”.
---	---

Fuente: Osiptel. Correo electrónico del 01.04.2020

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Contratos y cláusulas abusivas

A diferencia del 2018, a partir del 01/07/2019, las empresas operadoras ya no requieren de la aprobación ex ante de los modelos de contrato de abonados a ser utilizados, sino que las empresas pueden comercializar sus respectivos productos e informar al regulador los contratos respectivos para la posterior supervisión. Bajo este nuevo marco regulatorio, el regulador reportó 176 modelos de contrato bajo su supervisión. Cabe precisar que, el Osiptel cuenta con un sistema que pone a disposición de los usuarios los contratos de abonados que han iniciado su comercialización a través de la siguiente página web: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/SICAB/>

Con relación a las cláusulas generales de contratación, estas se enmarcaron en lo establecido en las siguientes resoluciones: Resolución de Consejo Directivo N° 012-98-CD-OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 002-2000-CD-OSIPTEL y Resolución de Consejo Directivo N° 015-2001-CD-OSIPTEL.

Actividades de capacitación, orientación y difusión

En 2019, el Osiptel:

En cuanto a la capacitación, se benefició a un total de 123,969 personas, de las cuales 1,191 fueron usuarios capacitados en derechos de los usuarios, condiciones de uso y sus modificaciones, seguridad ciudadana, calidad del servicio, y antenas, infraestructura y salud; 50 proveedores con capacitaciones sobre el reglamento de tarifas y el Sistema de Información y Registro de Tarifas – SIRT; mientras que, 122,728 a otros beneficiarios que recibieron charlas sobre las funciones del Osiptel, derechos de los usuarios y abonados, procedimiento de reclamo, entre otros. En el caso de los gobiernos regionales y locales, es de destacar que los cursos realizados a los usuarios y/o abonados de los servicios de telecomunicaciones también van dirigidos a este tipo de entidades, donde se les invita a participar en cada capacitación realizada.

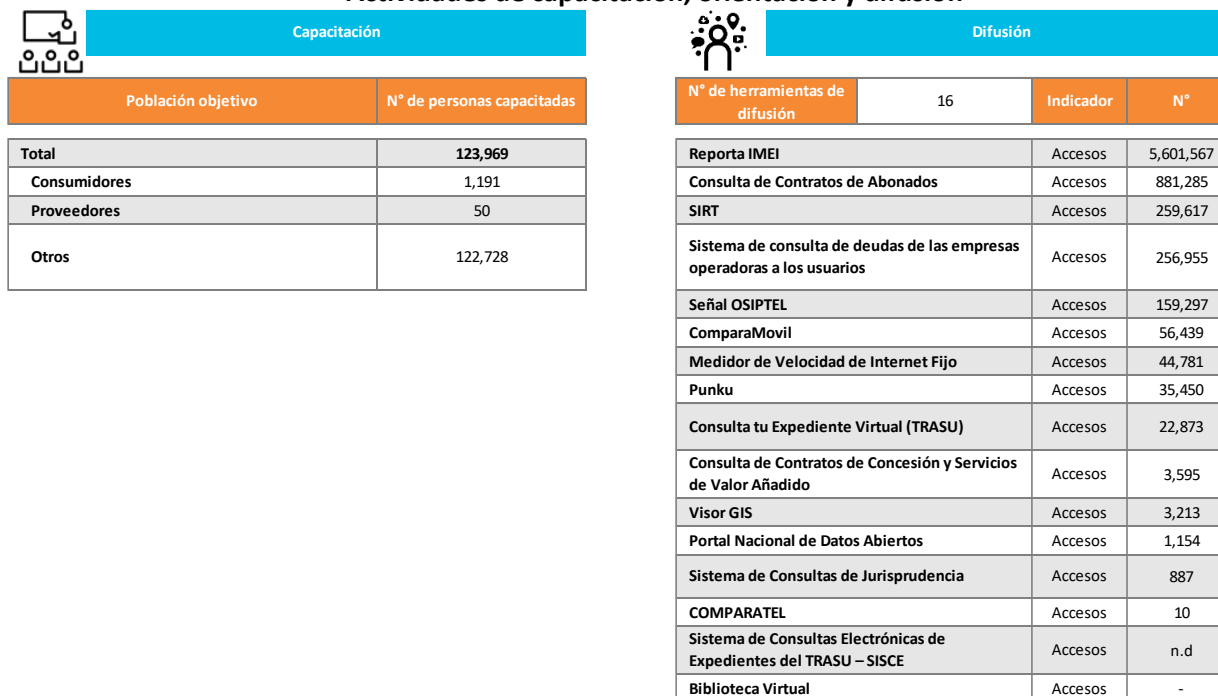
En cuanto a las actividades de orientación, se favoreció a 638,629 personas a nivel nacional (3.9% menos que el año anterior). De acuerdo con la información registrada en "Orientaciones en Sedes y Fonoayuda" del Osiptel, el 32.7% de las orientaciones se dio a residentes de Lima y Callao y; el 67.3% a residentes en el resto del país.

Las orientaciones se realizaron principalmente a través de ferias y jornadas o campañas de orientación, las cuales representaron el 53.6% (342,180), seguido de las atenciones presenciales (155,841).

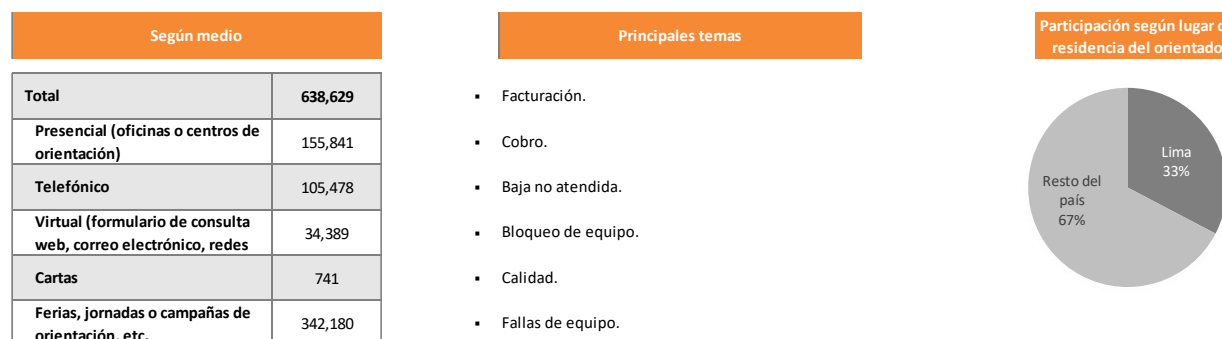
Con respecto a la difusión de información, se puso a disposición de los usuarios 16 herramientas informativas, las que registraron cerca de 7.3 millones de accesos⁷² (29.9% menos que en el 2018). Destacó el aplicativo “Reporta IMEI” por la mayor cantidad de accesos registrados (76.4% del total).

Gráfico N° 51

Actividades de capacitación, orientación y difusión



Orientación



Fuente: Osiptel. Correo electrónico del 01.04.2020

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

⁷² No incluye los accesos a la “Biblioteca Virtual”.

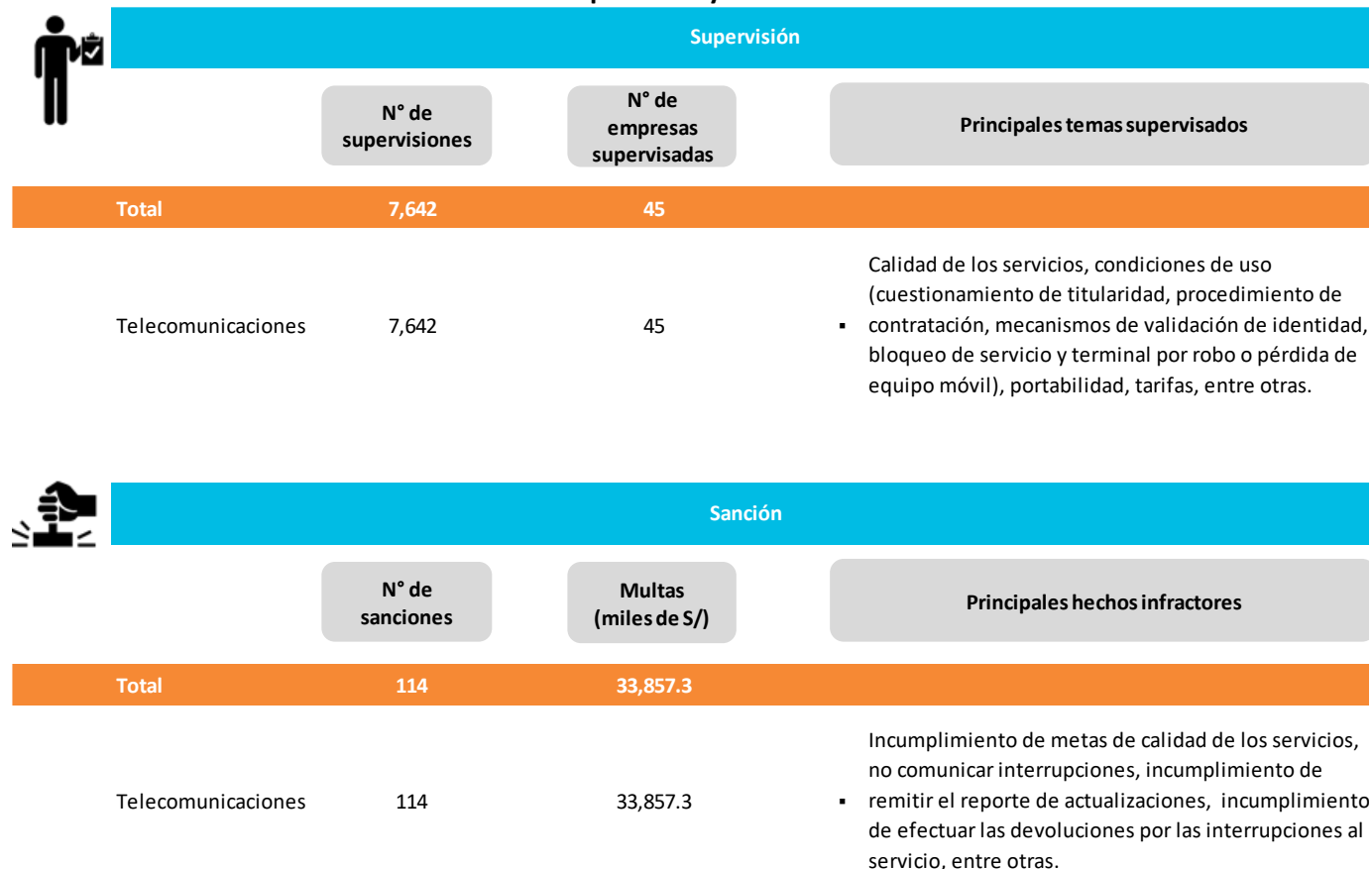
Supervisiones y sanciones en el sector

En 2019, el Osiptel elaboró y ejecutó un plan de supervisión, el cual incluyó aspectos relacionados con la protección de los usuarios. Se realizaron 7,642 supervisiones, dirigidas a 45 empresas. Entre, los principales temas supervisados destacaron i) la calidad de los servicios, ii) las condiciones de uso (cuestionamiento de titularidad, procedimiento de contratación, mecanismos de validación de identidad, bloqueo de servicios y terminal por robo o pérdida de equipo móvil), iii) la portabilidad, iv) las tarifas, entre otros.

Asimismo, en 2019, se impusieron 114 sanciones, entre multas y amonestaciones, equivalentes a S/ 33.9 millones.

Los principales hechos infractores estuvieron relacionados con el incumplimiento de la entrega de información por parte de las empresas al Osiptel, el incumplimiento de metas de calidad de los servicios, incumplimiento en la remisión de reportes de actualizaciones y el incumplimiento de las devoluciones de cobros efectuados. Las empresas con mayor número de sanciones fueron: Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C.

Gráfico N° 52
Supervisión y sanción



Fuente: Osiptel. Correo electrónico del 01.04.2020

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

El Osiptel no cuenta con una definición explícita de consumidores vulnerables; sin embargo, reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado⁷³, de tal manera que contribuye al bienestar social a través del despliegue de acciones que tienen por finalidad integrar y mejorar la calidad de vida de comunidades rurales, personas con discapacidad, población que reside en zonas de interés social (tales como Pichari, Satipo y Huallaga), así como de estudiantes.

En 2019, el Osiptel reportó haber brindado el servicio de intérprete de lenguaje de señas en su sede central (en horarios de miércoles de 4:00 pm a 5:00 pm), así como la realización de jornadas de orientación en el Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad - Conadis (con el apoyo de un intérprete de lenguaje de señas, dos veces al mes) y la organización de la Jornada Nacional de Orientación por el Día Nacional de la Persona con Discapacidad en octubre, entre otras además de charlas de interés social. En total, fueron 2,394 actividades en beneficio de 63,966 consumidores vulnerables (entre personas con discapacidad, adultos mayores y escolares en zonas de interés social, principalmente).

Asimismo, cabe indicar que el Servicio de Orientación del Osiptel desarrolló sus funciones en cumplimiento con lo establecido en las diversas normativas, entre las cuales destacan las siguientes:

- Ley N° 28683 y Ley N° 27408, que establecen la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad, en lugares de atención al público.
- Ley N° 29524, que reconoce la sordoceguera como discapacidad única y establece disposiciones para la atención de las personas sordociegas y su correspondiente reglamento.

Asociaciones de consumidores

El Osiptel cuenta con convenios vigentes de cooperación suscritos con 07 asociaciones de consumidores: la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC) (desde el 2004), la Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor “San Francisco” (desde el 2005), la Asociación “Atenea” (desde el 2010), la Asociación Civil Más que Consumidores (desde el 2014), la Asociación “APAC” (desde el 2017), la Asociación “IDOM” (desde el 2017) y Jean Monet (desde el 2019). En el marco de dichos convenios, se llevaron a cabo 09 actividades durante el 2019.

Mecanismos de solución de conflictos

A través del reclamo, cualquier usuario de los servicios de telecomunicaciones, puede presentar un reclamo en caso de que considere vulnerados sus derechos. Las empresas operadoras resuelven los conflictos en primera instancia; mientras que, el Osiptel, a través del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) resuelve en última instancia administrativa.

⁷³ Expresada en el Artículo VI. - Políticas Públicas del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571 y sus correspondientes modificatorias)

Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

La atención de los reclamos sobre los servicios de telecomunicaciones es establecida por el Osiptel.

a) Primera Instancia: empresas operadoras

Las empresas operadoras constituyen la primera instancia encargada de resolver los conflictos. Al respecto, en el año 2019:

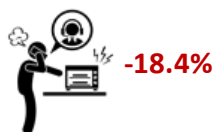
- Se presentaron 1,936,054 reclamos ante las operadoras, 18.4% menos con respecto al 2018. Con ello, el sector telecomunicaciones fue el segundo con mayor cantidad de reclamos, superado por el sector financiero, seguros y sistema de pensiones (2,452,646 reclamos).
- El servicio más reclamado fue el servicio móvil (56.6% del total de reclamos recibidos), seguido por el servicio de telefonía fija (9.2%), el servicio de televisión por cable (8.3%), internet (7.6%) y el resto de los servicios (18.3% en conjunto).
- Los reclamos resueltos fueron de 1,855,988 (24.9% menos con respecto al 2018).
- Las empresas con el mayor número de reclamos resueltos fueron Telefónica del Perú S.A.A. al concentrar el 70.6% del total de reclamos resueltos y América Móvil Perú S.A.C con el 17.3%.
- Los temas más reclamados fueron los referidos a facturación (644,879 reclamos, equivalentes al 34.7% del total) y la calidad e idoneidad (519,270 reclamos, equivalentes al 28.0% del total).

Gráfico N° 53
Reclamos en primera instancia: empresas operadoras

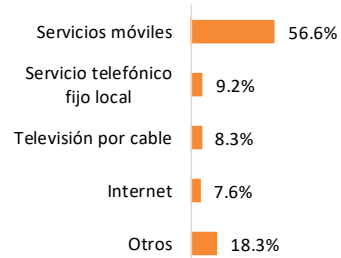
1,936,054

de reclamos presentados

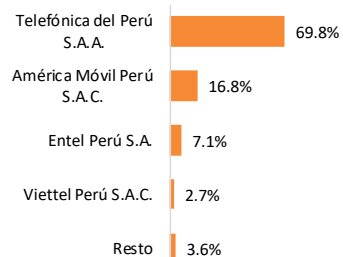
Caída respecto al 2018:



Según tipo de servicio



Según empresa



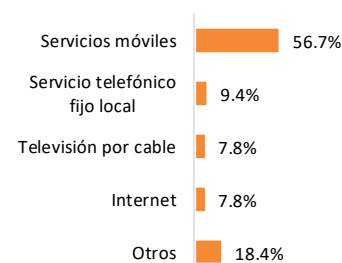
1,855,988

de reclamos resueltos

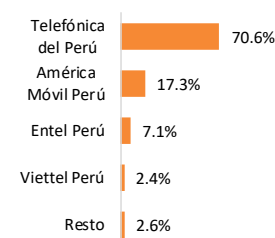
Caída respecto al 2018:



Según tipo de servicio



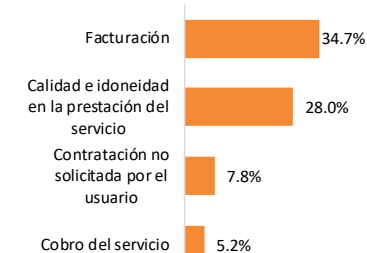
Según empresa



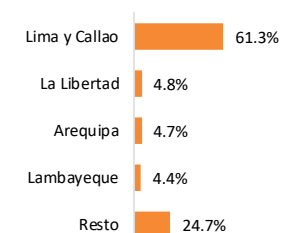
03 de cada 10
reclamos fueron
resueltos a favor del
consumidor



Motivo de reclamo



Según departamento



Fuente: Osiptel. Correo electrónico del 01.04.2020

- A nivel geográfico, Lima y Callao concentraron la mayor cantidad de reclamos resueltos, equivalente al 61.3% del total, seguido por La Libertad (4.8%), Arequipa (4.7%), Lambayeque (4.4%), y el resto (24.7% en conjunto).
- Tres (03) de cada diez (10) reclamos resueltos fueron declarados fundados a favor de los consumidores (29.1%, equivalente a 718,142 reclamos)⁷⁴.

b) Segunda Instancia: Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) del Osiptel

La segunda instancia está constituida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRASU) del Osiptel⁷⁵, el cual se encarga de resolver las apelaciones contra los reclamos resueltos en la primera instancia. Al respecto, en el año 2019:

- El TRASU recibió un total de 63.344 recursos de apelación (68.6% menos con respecto al 2018) aunque se reportó 136,045 apelaciones resueltas reflejando la carga resolutoria existente de periodos previos. Las apelaciones presentadas representaron el 3.4% del total de reclamos resueltos en primera instancia (versus el 4.7% del 2017 y 6.7% del 2018).
- La telefonía móvil postpago fue el servicio con más recursos de apelación (57.4% del total).

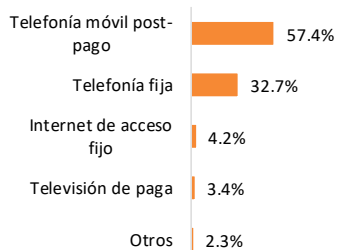
63,344

de apelaciones presentadas

Caída respecto al 2018:



Según tipo de servicio¹



Según empresa

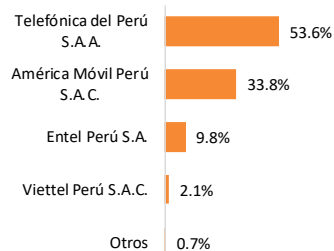


Gráfico N° 54 Apelaciones 2018

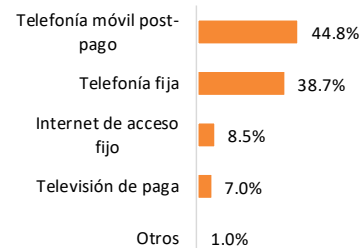
136,045

de apelaciones resueltas

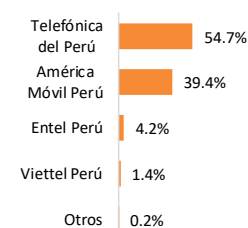
Crecimiento respecto al 2018:



Según tipo de servicio¹



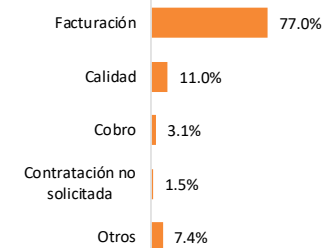
Según empresa



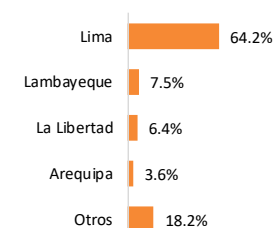
05 de cada 10
apelaciones fueron
resueltas a favor del
consumidor



Motivo de reclamo¹



Según departamento



Fuente: Osiptel. Correo electrónico del 01.04.2020

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

⁷⁴ En el 2017, el 39.3% (equivalentes a 1'346,838) de los reclamos resueltos fueron declarados a favor del consumidor; mientras que, en los años 2016, 2015, 2014 y 2013 los resultados fueron 37.2% (762,466), 43.7% (483,739), 43.4% (256,840) y 48.5% (302,420), respectivamente.

⁷⁵ El TRASU a su vez, recibe quejas, las cuales están referidas a problemas con el procedimiento de reclamos: incumplimiento de plazos, etc.

- El 49.9% del total de recursos de apelación resueltos fueron declaradas a favor de los usuarios⁷⁶.
- América Móvil Perú y Telefónica del Perú, fueron las empresas con mayor número de recursos de apelación resueltos, representando en conjunto el 94.2% del total.
- A nivel geográfico, Lima y Callao concentraron la mayor cantidad de apelaciones resueltas, equivalente al 64.2% del total.

VII.1.1.3 Labor del Indecopi

El Indecopi realiza labores de supervisión, atención de reclamos y denuncias, e impone sanciones y medidas correctivas a los proveedores del sector telecomunicaciones en lo concerniente a la adquisición de equipos tecnológicos. En 2019, en cuanto a:

- **Supervisiones.** El número de supervisiones iniciadas en el sector de telecomunicaciones fue de 05 a nivel nacional (todas en Lima); mientras que, las supervisiones concluidas fueron 03 (en Lima). Así mismo, se recomendó solo 01 Procedimientos Administrativos Sancionadores (PAS).
- **Reclamos.** El SAC del Indecopi resolvió un total de 4,727 reclamos presentados en contra de proveedores del sector de telecomunicaciones, un 5.7% más con respecto a los 4,470 del año previo. El 55.6% del total de reclamos fueron realizados en Lima, seguida por La Libertad (5.8%), Lambayeque (4.8%), Áncash (3.9%), principalmente. Los principales motivos de los reclamos fueron debido a problemas de idoneidad y mecanismos comerciales coercitivos. La tasa de conciliación de los reclamos fue de 95.4%.
- **Denuncias.** El Indecopi resolvió 1,031 denuncias relacionadas con el sector de telecomunicaciones. El 94.2% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en los OPS y el 5.8% en las CPC. El 33.1% del total de hechos denunciados fueron declarados fundadas a favor del consumidor.
- **Sanciones.** En 2019⁷⁷, se impuso un total de 94 sanciones a un total de 16 proveedores del sector telecomunicaciones. En términos de multas, se impuso un total de 101.2 UIT⁷⁸ (equivalentes a alrededor de S/ 425,0 mil). Cabe destacar que, según el número de sanciones, el 58.7% del total impuesto se encuentran asociadas infracciones ligadas a la falta de idoneidad, el 10.3% a atención de reclamos, el 10.2% a incumplimientos, el 8.4% a la falta de ejecución de garantía, el 7.9% al incumplimiento relacionado a las normas antispam y el restante a otros hechos infractores (Libro de Reclamaciones, listado de precios, información).

⁷⁶ En años anteriores, los porcentajes de recursos de apelación resueltos a favor del consumidor fueron: 40.3% en el 2017, 65.6% en el 2016, 44.2% en el 2015, 44.2%, 43.9% en el 2014, 40% en el 2013 y 46.8% en el 2012. Asimismo, con respecto a los porcentajes de quejas presentadas a favor del consumidor, se tuvo los siguientes resultados: 49% (7,683) en el 2015, 33.9% (3,799) en el 2014, 37.3% (3,039) en el 2013 y 35.6% (2,388) en el 2012.

⁷⁷ Información preliminar, sujeta a revisión, correspondiente al 2019.

⁷⁸ UIT – Unidad Impositiva Tributaria 2019 equivalente a S/ 4,200.

Tabla N° 34

Indecopi: Ranking de proveedores sancionados de sector de telecomunicaciones

N°	Proveedor	N° de sanciones ²	Multas (UIT)
1	TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	52	66.6
2	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	14	15.5
3	ENTEL PERÚ S.A.	10	7.0
4	BRIGHTSTAR PERU S.R.L.	2	2.0
5	ALE & ASH IMPORT & EXPORT S.A.C.	2	1.6
6	SAESLAND INTERNACIONAL S.A.	2	0.5
7	TELEFONICA DEL PERU S.A.A. - TELEFONICA EMPRESAS PERU S.A.A.	2	0.0
8	LUGATEL S.A.C.	2	0.0
9	SEGURITEL S.R.L.	1	2.0
10	ANOVO PERÚ S.A.C.	1	2.0

Notas:

Ranking realizado en función del número total de sanciones impuestas en 2019. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no en términos relativos

respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

VII.1.2 Sector de energía

Durante el 2019, el sector energía experimentó un crecimiento tanto en su valor agregado bruto (4.4%) como del número de usuarios⁷⁹ (7.2%) con respecto al año precedente. Por su parte, el 96.1% de hogares cuenta con energía eléctrica⁸⁰

El número de clientes regulados de energía fue de 9 millones, de los cuales 7.6 millones correspondieron a los clientes regulados de energía eléctrica. Por su parte, el número de conexiones domiciliarias de gas natural totalizaron los 1.1 millones de conexiones (53.7% más con relación al año 2018); mientras que, los usuarios de gas natural vehicular (GNV), según número de vehículos, aumentaron 9.6% (hasta los 295,871) y los consumidores directos de GLP y combustibles líquidos, 7.7% hasta los 12,831.

El principal agente en el ámbito público, en cuanto a su rol regulador, es el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinermin); mientras que, el rol normativo lo tiene el Ministerio de Energía y Minas toda vez que se encarga de otorgar títulos habilitantes, formular y evaluar las políticas; y promover la inversión sostenible y las actividades del sector eléctrico.

Tabla N° 35
Principal agente y competencia

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinermin)	<ul style="list-style-type: none"> Regula las tarifas de los servicios públicos de electricidad y gas natural. Supervisa, fiscaliza y, de ser el caso, sanciona a las empresas que operan en los mercados de electricidad e hidrocarburos. La función sancionadora respecto de las empresas de distribución eléctrica y gas natural domiciliario; así como de combustibles, la ejercen en primera instancia las Oficinas Regionales y, en segunda instancia, el Tribunal de Apelaciones de Sanciones en Temas de Energía y Minería (TASTEM). Norma los procedimientos necesarios para sus actividades. Resuelve en segunda instancia administrativa los recursos de apelación en el procedimiento de reclamos de usuarios. La primera instancia para la atención de reclamos corresponde a las empresas distribuidoras y la segunda instancia está a cargo de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU). Conduce la atención de requerimientos de los usuarios de los servicios energéticos, a través de la División de Supervisión Regional.
--	---

Fuente: Mapa de consumo

Elaboración: Indecopi - Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

⁷⁹ Incluye al número de conexiones de los clientes regulados de energía eléctrica, número de conexiones domiciliarias de gas natural, usuarios de GNV (vehículos convertidos a GNV), usuarios “consumidor directo de GLP” y redes, y usuarios “consumidor directo de combustibles líquidos”.

⁸⁰ Según INEI. Disponible en https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_condiciones_de_vida_1.pdf

Gráfico N° 55
Principales indicadores en el sector de energía



1/ El número de usuarios corresponde al número de conexiones y el número de vehículos convertidos a GNV.

2/ Variación porcentual del índice de volumen físico respecto al 2018.

3/ 4/ Cifras corresponden al primer semestre de 2019.

5/ Ponderación respecto al Índice de Precios al Consumidor a Nivel Nacional.

Fuente: Osinermin. Oficio N° 047-2020-OS-GG, Indecopi, INEI

En el siguiente apartado se analizarán las acciones realizadas por dicho agente en materia de protección del consumidor durante el año 2019.









Usuarios

En el 2019, el número total de usuarios ascendió a 9,014,927 (7.2% más respecto al 2018). Los usuarios de conexiones de energía eléctrica ascendieron a 7,567,068, representando el 83.9% del total de usuarios. Cabe destacar que el 96.1% de hogares cuentan con energía eléctrica⁸¹

Empresas del sector

En el 2019, se reportó un total de 1,242 empresas reguladas y supervisadas, de las cuales 21 correspondieron al rubro de distribución de energía eléctrica, 04 al de distribución de gas natural y 1,217 a empresas de servicio de combustible y gas vehicular.

Tabla N° 36
Usuarios y empresas de los servicios regulados por el Osinergmin (2019)

 Usuarios		 Empresas			
 Energía Eléctrica	Número de conexiones de los clientes regulados	7,567,068	 Energía Eléctrica	Empresas de distribución de energía eléctrica	21
 Gas Natural	Número de conexiones domiciliarias	1,139,157	 Gas Natural	Empresas de distribución de gas natural	4
 Otros usuarios	Usuarios de GNV (vehículos convertidos a GNV)*	295,871	 Otros usuarios	Empresas de servicio de combustible y gas vehicular	1,217
	Usuario/consumidor directo de GLP	10,860			
	Usuario/consumidor directo de combustibles líquidos	1,971			
Total		9,014,927	Total		1,242

Fuente: Osinergmin. Oficio N° 047-2020-OS-GG

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

⁸¹ Según INEI. Disponible en https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_condiciones_de_vida_1.pdf

Oficinas de atención al usuario

La División de Supervisión Regional (DSR) es el órgano encargado de conducir la atención de requerimientos de los ciudadanos e inversionistas en el sector energético. Tiene como principal labor la supervisión a través de las oficinas regionales y las divisiones especializadas en electricidad, hidrocarburos y gas natural, cuyas funciones son difundidas a través de la Coordinación de Atención al Ciudadano. Osinergmin atiende de forma presencial, vía telefónica y de forma virtual.

En el canal presencial, el consumidor o usuario puede recurrir a oficinas del regulador o las oficinas de las empresas operadoras con el fin de realizar consultas o trámites de reclamos referidos al servicio de energía eléctrica y distribución de gas natural.

El Osinergmin en Lima y Callao cuenta con 10 sedes de atención al usuario y 37 en el resto del país. Por su parte, las empresas distribuidoras de energía eléctrica, de gas natural y de servicios de combustible y gas vehicular cuentan con 295 oficinas en Lima y Callao y 1,149 en el resto del país.

Tabla N° 37
Oficinas de atención al usuario del Osinergmin y de empresas de los servicios regulados 2019

Ubicación	Oficinas de atención al usuario				
	Osinergmin	Empresas			
	TOTAL	Empresas de distribución de energía eléctrica	Empresas de distribución de gas natural	Empresas de servicio de combustible y gas vehicular	TOTAL
Lima y Callao	10	24	6	265	295
Provincias	37	181	16	952	1,149
Total	47	205	22	1,217	1,444

Fuente: Osinergmin. Oficio N° 047-2020-OS-GG

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Contratos y cláusulas abusivas

De acuerdo con lo reportado, el Osinergmin no tuvo cláusulas generales de contratación ni cláusulas abusivas identificadas.

Actividades de capacitación, orientación y difusión

Con respecto a las actividades de capacitación, durante el 2019, el Osinergmin benefició a un total de 37,977 personas, de acuerdo con el siguiente detalle:

- ✓ Se benefició a 16,182 usuarios consumidores, capacitándolos principalmente en lo relacionado con el procedimiento de atención de reclamos y denuncias e incorporación como informantes al “Tukuy Ricuy” para efectuar denuncias masivas en lugares alejados; aplicativo Facilito de electricidad y de balón de gas; el rol del Osinergmin; y, los deberes y derechos de los usuarios.
- ✓ Se benefició a 6,741 consumidores vulnerables, capacitándolos principalmente en lo relacionado al uso de la plataforma Tukuy Rikuy y el aplicativo Facilito electricidad (denuncias), el procedimiento de reclamos, el uso seguro de la energía y las competencias del Osinergmin.
- ✓ Se benefició a 7,624 colaboradores de los proveedores, de los cuales 2,716 pertenecieron al segmento de distribución de electricidad (de 65 empresas) con relación a temas comerciales de reintegros, recuperos y facturación de alumbrado público, procedimiento 107-2010 OS/CD, supervisión de instalaciones de distribución eléctrica por seguridad pública 228-2009 OS/CD, la norma técnica de calidad del servicio eléctrico en zona urbana y rural, el procedimiento N° 115-2017 OS/CD: supervisión del proceso de facturación, el procedimiento N° 094-2017 OS/CD: supervisión de la atención de denuncias por deficiencias de alcance general en la prestación del servicio público de electricidad y atención de reclamos.

Gráfico N° 56

Actividades de capacitación, orientación y difusión (2019)



Capacitación

Población objetivo	N° de personas capacitadas
Total	37,977
Consumidores	16,182
Consumidores vulnerables	6,741
Proveedores	7,624
Con asociaciones de consumidores	3,609
Consejer de usuarios	658
Gobiernos regionales y locales	3,163



Difusión

N° de herramientas de difusión	9	Indicador	N°
Facilito Hidrocarburos		Visitas	3,116,751
Tarifas de energía		Visitas	-
Tarifas de gas natural		Visitas	-
APP Facilito Electricidad		Descargas	4,527
APP Facilito Hidrocarburos		Descargas	53,326
APP Facilito Gas Natural		Descargas	1,465
Registro de instaladores de gas natural		Visitas	-
Portal de habilitaciones		Visitas	-
Tukuy Rikuy		Solicitudes	28,700



Orientación

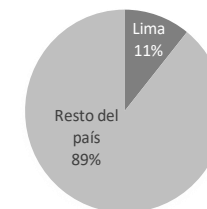
N° de beneficiarios	347,214
---------------------	---------

Según medio	
Total	462,206
Presencial (oficinas o centros de orientación)	69,582
Telefónico	111,171
Virtual (página web, correo electrónico, redes sociales, etc.)	15,001
Ferías, jornadas o campañas de orientación	266,452

Principales temas

- Procedimiento de reclamo en primera instancia.
- Denuncias por interrupción de servicio
- Orientación por reclamos de excesiva facturación.
- Difusión del rol de Osinergmin y, deberes y derechos de los usuarios.
- Fondo de inclusión social energético.
- Orientación sobre la ley de transparencia, calidad del servicio eléctrico.
- Problemas con el alumbrado público, uso seguro del balón de GLP, el uso racional de la energía y App Facilito electricidad / Plataforma Tukuy Tukuy, entre otros.

Participación según lugar de residencia del orientado



Fuente: Osinergmin. Oficio N° 047-2020-OS-GG

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

En el segmento de combustible y gas vehicular, se benefició a 4,664 personas de 90 empresas; siendo los temas abordados los referidos a la norma de criticidad de cilindros de GLP y uso de la plataforma virtual de registro de información para canje de cilindros, puntos críticos de riesgo en establecimiento de venta de combustible, EESS y gasocentros, el fondo de estabilización de precios del GLP, la norma de supervisión de criticidad pintado y canje de cilindros con GLP, el procedimiento sancionador y el sistema de notificación electrónica, y la normativa vigente que regula la distribución y seguridad de la comercialización de combustibles líquidos.

En el segmento de empresas proveedoras de *gas natural*, se benefició a 244 colaboradores de 190 empresas. Los principales temas fueron sobre la implementación de proyectos multifamiliares - portal de habilitaciones, el módulo de registro de acometidas online en el portal de habilitaciones, el estado situacional de las instalaciones internas de gas natural registradas en el portal de habilitaciones y las solicitudes pendientes de instalaciones de gas natural en el portal de habilitaciones.

- ✓ **Se benefició a 3,609 personas de 91 asociaciones de consumidores**, capacitándolos en aspectos relacionados con la problemática del servicio eléctrico, el uso seguro del balón de GLP, cómo leer el recibo de luz y cálculo de consumo eléctrico en el hogar, y el procedimiento de reclamos.
- ✓ **Se benefició a 658 personas de 34 consejos de usuarios**, con capacitaciones en torno a aspectos como el exceso de facturación, las interrupciones del servicio eléctrico, la lectura del recibo de luz, la plataforma Tukuy Rikuy y el aplicativo Facilito Electricidad.
- ✓ **Se benefició a 3,163 personas de 151 gobiernos regionales y 154 gobiernos locales, capacitándolos en aspectos relacionado con** garantizar que las instalaciones energéticas sean seguras para la población, la problemática por riesgo eléctrico en la vía pública, la renovación de convenio, el fortalecimiento de Tukuy Rikuy, la problemática del sector eléctrico y de combustibles y, la electrificación rural.

Con relación a las actividades de orientación, en el año 2019, el Osinergmin a través del canal presencial, telefónico y virtual, benefició a un total de 462,206 personas (33.1% más que el año previo). Los principales temas consultados fueron el procedimiento de reclamo en primera instancia y reclamos de excesiva facturación, denuncias por interrupción del servicio de electricidad, información sobre beneficiarios del FISE/BONOGAS, Ley de Transparencia, calidad del servicio eléctrico, rol del Osinergmin, deberes y derechos de los usuarios, problemas con el alumbrado público, uso seguro del balón GLP, uso racional de la energía y la aplicación Facilito/plataforma Tukuy Rikuy.

De acuerdo con el departamento de residencia del agente orientado, el 17.5% de los beneficiarios de las orientaciones pertenecen al departamento de Huancavelica, 12.2% a Tacna, el 12.2% a Lima y Callao, entre otros.

Respecto a las herramientas de difusión, el regulador reportó haber realizado actividades de capacitación y campañas directas en lugares de alta afluencia de público de todo el país. Asimismo, administró 09 plataformas tecnológicas (APP) que contribuyen con el empoderamiento al consumidor. Estas herramientas (informativas y de recepción de denuncias) permiten que los usuarios cuenten con mecanismos eficaces para denunciar las deficiencias del servicio que los aqueja, destacan la página web Facilito Hidrocarburos, la plataforma Tukuy Rikuy y sus aplicaciones: “Facilito Combustibles”, “Facilito Electricidad” y “Facilito Gas Natural”.

Acciones de orientación a consumidores vulnerables

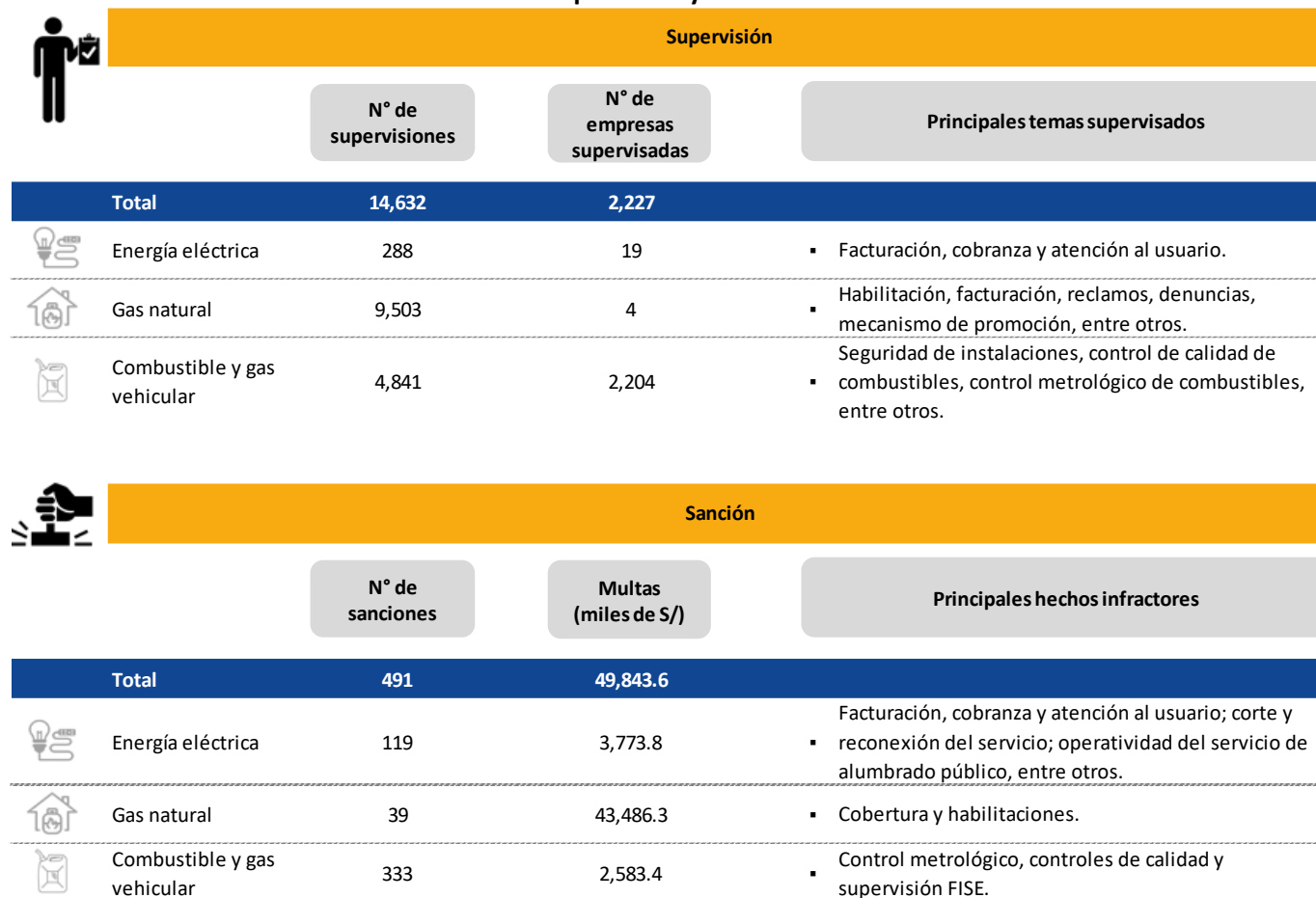
En el 2019, el Osinermin desarrolló 172 actividades de difusión de información a consumidores vulnerables, beneficiando a 6,741 personas. Se les brindó información para el uso de la plataforma informática “Tukuy Rikuy” y “App Facilito”, a parte de los procedimientos de reclamos y atención de denuncias en los sectores electricidad e hidrocarburos, funciones del Osinermin y los deberos y derechos de los usuarios del servicio eléctrico.

Supervisiones y sanciones en el sector

En 2019, el Osinermin elaboró y desarrolló un plan de supervisión de carácter preventivo que contenía aspectos relacionados a la protección de los usuarios finales, efectuando un total de 14,632 acciones de supervisión para un total de 2,227 empresas, en los siguientes segmentos: i) distribución de energía eléctrica; ii) distribución de gas natural y; iii) estación de combustible y gas vehicular. Esta labor tiene como finalidad ejercer una permanente verificación inopinada respecto al cumplimiento de obligaciones por las empresas operadoras con relación a la atención de los usuarios del servicio.

En dicho año, los órganos sancionadores de Osinermin impusieron 491 sanciones (equivalentes a S/ 49.8 millones) por infracciones referidas a la protección de los usuarios.

Gráfico N° 57
Supervisión y sanción



Fuente: Osinermin. Oficio N° 047-2020-OS-GG

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Asociaciones de consumidores

En el 2019, el Osinergmin no realizó convenios de cooperación con asociaciones de consumidores.

Autorregulación

Uno de los mecanismos reportados por el regulador fue el denominado Procedimiento de Declaración Jurada de las Obligaciones Relativas a las Condiciones Técnicas y de Seguridad (PDJ), que tiene como objetivo que los responsables de las unidades supervisadas que se encuentren inscritos en el Registro de Hidrocarburos del Osinergmin, efectúen inspecciones periódicas de sus establecimientos, instalaciones o unidades, según corresponda, a efectos de asegurar que su operación se realiza acorde con las normas técnicas y de seguridad establecidas en el ordenamiento jurídico vigente. Para ello se registra la información mediante un cuestionario virtual que se accede a través de la PVO (Plataforma virtual de Osinergmin)⁸² con usuario y contraseña proporcionados por el Osinergmin, el cual tiene carácter de declaración jurada, es confidencial y de presentación anual, según el cronograma para tipo de actividad. En 2019, se reportó un total de 6,183 empresas registradas.

Cabe indicar que, el PDJ es de cumplimiento obligatorio para las actividades de competencia de la División de Supervisión Regional (DSR): consumidores directos, estaciones de servicio, grifos, grifos flotantes, grifos rurales, establecimientos de venta de GLP, establecimientos de combustibles líquidos con gasocentros de GLP y GNV, establecimientos de combustibles líquidos con gasocentros de GLP, establecimientos de combustibles líquidos con gasocentros de GNV.

Mecanismos de solución de conflictos

La Directiva de reclamos, aprobada mediante Resolución N° 269-2014-OS/CD, rige obligatoriamente para todas las empresas distribuidoras de los servicios públicos de electricidad y gas natural, a los usuarios y al Osinergmin, para los siguientes procedimientos administrativos:

1. Procedimiento administrativo de atención de reclamos por materias vinculadas a los servicios públicos de electricidad y gas natural.
2. Procedimiento administrativo de solicitudes de medida cautelar relacionadas a materias vinculadas a los servicios públicos de electricidad y gas natural.
3. Procedimiento administrativo de queja contra las empresas distribuidoras por defectos de tramitación en el procedimiento de reclamo.
4. Procedimiento administrativo de supervisión del cumplimiento de las resoluciones emitidas tanto por las empresas de distribución de los servicios públicos de electricidad y gas natural, como por Osinergmin; así como en los acuerdos celebrados entre dichas empresas y sus usuarios, en el marco de los procedimientos de reclamo.

Los reclamos de usuarios de servicios públicos de energía (distribución de electricidad y gas natural por red de ductos) son atendidos en primera instancia por las empresas concesionarias / distribuidoras, las que también se pronuncian respecto a los recursos de reconsideración de los reclamantes. De no estar conforme con la respuesta recibida, los usuarios pueden apelar a fin de que la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU) determine en segunda y última instancia si le asiste la razón.

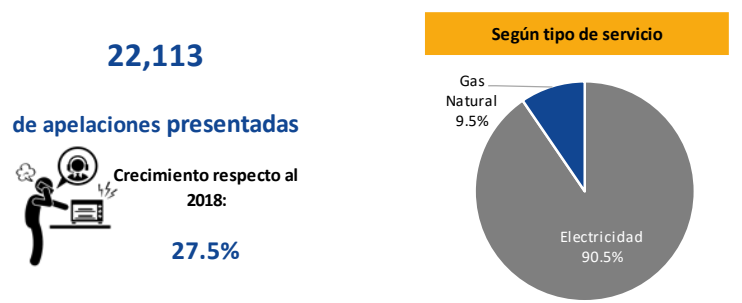
Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

La atención de reclamos sobre los servicios de energía eléctrica y gas natural la establece el Osinergmin. Así se tiene las siguientes instancias:

⁸² <https://pvo.osinergmin.gob.pe/seguridad/>

a) Primera Instancia: empresas de distribución de energía eléctrica⁸³

- En 2019:
 - ✓ Se reportó 61,215 reclamos presentados ante proveedores, mostrando una caída de 55.5% respecto al 2018.
 - ✓ Se resolvieron 47,241 reclamos, lo que denota una contracción de 60.8% respecto al año precedente.
 - ✓ Dos (02) de cada diez (10) reclamos resueltos fueron declarados fundados a favor de los consumidores (23.0%, equivalente a 10,871 reclamos).



**Gráfico N° 58
Apelaciones 2019**



02 de cada 10
apelaciones fueron
resueltas a favor del
consumidor

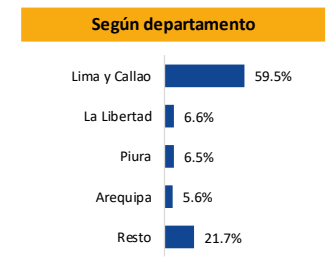
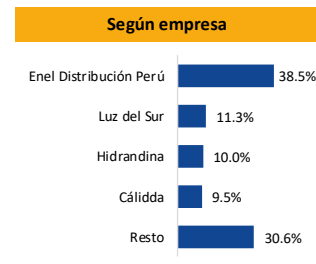
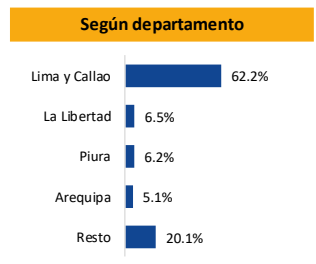
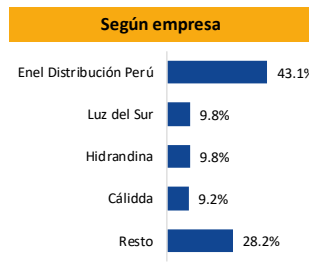
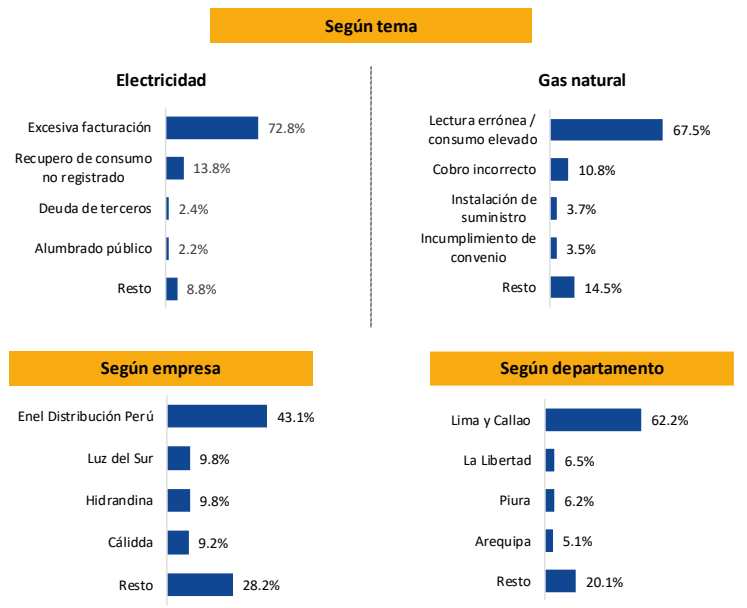
Según conclusión

Infundado	43.5%
Nulidad procesal	33.4%
Fundado en parte	12.8%
Fundado	10.4%

b) Segunda instancia: Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU) del Osinergmin

La segunda instancia encargada de resolver las apelaciones (contra los reclamos resueltos por la primera instancia), las quejas (referidas a problemas con el procedimiento de reclamos: incumplimiento de plazos, etc.) y la solicitud de medidas cautelares es la JARU del Osinergmin. Respecto a las apelaciones, en el 2019, se tuvo que:

- La JARU recibió un total de 22,113 recursos de apelación (27.5% más con relación al 2018), equivalentes al 46.9% del total de reclamos resueltos en primera instancia.
- El servicio de energía eléctrica fue el que tuvo el mayor número de recursos de apelación (90.5% del total).
- Las apelaciones resueltas, fueron mayores en 27.4%, hasta los 21,913.



Fuente: Osinergmin. Oficio N° 047-2020-OS-GG
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

⁸³ La información de reclamos de energía eléctrica corresponde al primer semestre de 2019. Por otro lado, El Osinergmin no reportó información de reclamos para el servicio de distribución de gas natural.

- En el mismo año, 23.2% del total de recursos de apelación resueltos fueron a favor del consumidor en comparación al 18.8% del año anterior.
- En el **servicio de distribución de energía eléctrica**, la “excesiva facturación” fue el tema con el mayor número de apelaciones ingresadas en el 2019, donde siete (07) de cada diez (10) apelaciones resueltas fue por esta materia. En menores proporciones se encuentra al “recupero de consumo no registrado”, “deuda de terceros”, “alumbrado público”, entre otros.
- En el **servicio de distribución de gas natural**, la materia con mayor número de apelaciones ingresadas fue la “lectura errónea/consumo elevado”, con siete (07) de cada diez (10) de las apelaciones. Le siguen en importancia el “cobro incorrecto” (10.8%), la “instalación de suministro” (3.7%), el “incumplimiento de convenio” (3.5%), entre otros.
- En el 2019, la empresa con más recursos de apelación ingresados fue Enel Distribución Perú S.A.A. con 9,557 recursos, le siguieron las empresas Luz del Sur S.A.A. y Hidrandina con 2,172 y 2,162 recursos, respectivamente.
- En el año 2019, Lima fue el departamento donde se registró el mayor número de apelaciones ingresadas (62.2% del total), registrando un total de 13,788 recursos de apelación, seguido de La Libertad con 1,432 recursos de apelación y Piura con 1,367 recursos de apelación.
- En adición a las apelaciones, la JARU resuelve quejas interpuestas contras las concesionarias por defectos en la tramitación del procedimiento de reclamos y solicitudes de medidas cautelares de los usuarios. En el año 2019 ingresaron 4,861, siendo resueltas 4,827.

VII.1.3 Sector infraestructura de transporte

En el 2019, el incremento en el número de usuarios en el sector (19.8% más en comparación con año anterior) vino acompañado de una mayor ocurrencia de conflictos de consumo: el número de reclamos presentados en las empresas concesionarias se incrementó en 47.3%, sumando los 12,206 reclamos.

Entre los principales agentes del ámbito público destaca el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran).

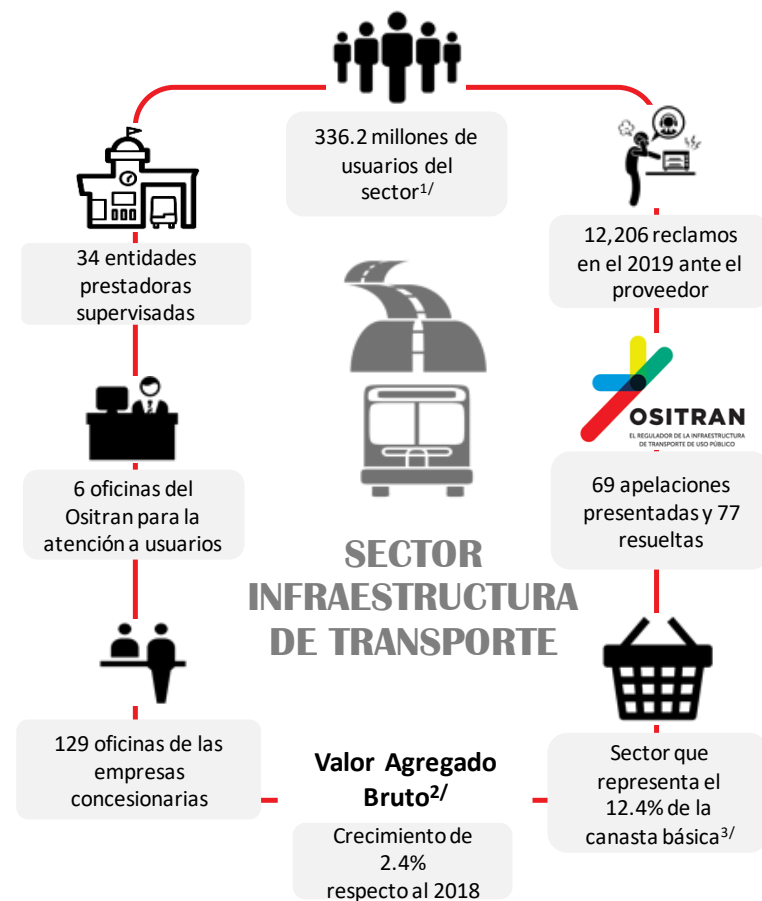
Tabla N° 38
Principal agente y competencias

Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran)	<ul style="list-style-type: none"> • Dicta, reglamentos autónomos, normas que regulan los procedimientos a su cargo y otras normas de carácter general aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones. Estos reglamentos pueden definir los derechos y obligaciones de las Entidades Prestadoras, las actividades supervisadas o los usuarios. • Regula, fija, revisa o desregula las tarifas de los servicios y actividades derivadas de la explotación de la Infraestructura, en virtud de un título legal o contractual, así como los Cargos de Acceso por la utilización de las Facilidades Esenciales. Asimismo, establece las reglas para la aplicación de los reajustes de tarifas y el establecimiento de los sistemas tarifarios que incluyan los principios y reglas para la aplicación de tarifas, así como las condiciones para su aplicación y dictar las disposiciones que sean necesarias para tal efecto. • Supervisa el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia. Asimismo, verifica el cumplimiento de cualquier mandato o Resolución que emita o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de dichas entidades o que son propias de las actividades supervisadas. • Fiscaliza e impone sanciones y medidas correctivas a las Entidades Prestadoras por el incumplimiento de las normas, disposiciones y/o regulaciones establecidas y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión respectivos. • Resuelve, las controversias y reclamos que, dentro del ámbito de su competencia, surjan entre Entidades Prestadoras y entre éstas y usuarios.
---	--

Fuente: Portal web: <https://www.ositran.gob.pe/nosotros/funciones/>

Elaboración: Indecopi - Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Gráfico N° 59
Principales indicadores en el sector infraestructura de transporte



1/ El número de usuarios corresponde al número de personas, número de vehículos y total de carga transportada.

2/ Variación porcentual del índice de volumen físico respecto al 2018.

3/ Ponderación respecto al Índice de Precios al Consumidor a Nivel Nacional.

Fuente: Ositran. Oficio N° 101-2020-GAU-OSITRAN, Indecopi, INEI

Elaboración: Indecopi - Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

V.1.3.1 Labor del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran)

El Ositran es un organismo regulador que tiene como funciones generales supervisar, regular, normar, fiscalizar, sancionar, solucionar controversias y atender reclamos, respecto de las actividades o los servicios que involucran la explotación de la infraestructura de transporte de uso público como carreteras, aeropuertos, puertos, vías férreas - incluido el Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, entre otros.










Usuarios










En el 2019, el número total de usuarios de las diversas infraestructuras bajo el ámbito del Ositran, ascendió a 336.2 millones (19.8% más en comparación al 2018), lo cual se explicó principalmente por un aumento de 46.2 millones de usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.

Empresas del sector

Al cierre del 2019, como regulador de la infraestructura de transporte de uso público, el Ositran reportó, bajo su ámbito de competencia, la supervisión y regulación de 32 empresas con las que el Estado (representado por el MTC como ente concedente) mantiene contratos de concesión de infraestructura, así como la supervisión de 2 empresas estatales (ENAPU S.A. y CORPAC S.A.).

Tabla N° 39
Usuarios y empresas de los servicios regulados por el Ositran (2019)

 Usuarios			
	Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao: Línea 1	Número de pasajeros	170,332,362
	Empresas concesionarias de aeropuertos	Número de pasajeros	33,341,009
	Empresas concesionarias de ferrocarriles	Número de pasajeros	2,882,532
	CORPAC S.A. (empresa estatal supervisada)	Número de pasajeros	4,761,502
	Empresas concesionarias de carreteras	Número de vehículos	72,676,668
	Empresas concesionarias de puertos	Carga transportada (TM)	51,200,623
	ENAPU S.A. (empresa estatal supervisada)	Carga transportada (TM)	966,813
	Empresas concesionarias de vías navegables	No aplica	
Total pasajeros			211,317,405
Total número de vehículos			72,676,668
Total carga transportada			52,167,436

 Empresas		
	Empresas concesionarias de la red básica del Metro de Lima y Callao	2
	Empresas concesionarias de aeropuertos	3
	Empresas concesionarias de ferrocarriles	2
	CORPAC S.A. (empresa estatal supervisada)	1
	Empresas concesionarias de carreteras	16
	Empresas concesionarias de puertos	8
	ENAPU S.A. (empresa estatal supervisada)	1
	Empresas concesionarias de vías navegables	1
Total		34

Fuente: Ositran. Oficio N° 101-2020-GAU-OSITRAN


Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Oficinas de atención al usuario

El regulador cuenta con la Gerencia de Atención al Usuario, como órgano de línea responsable de cautelar los derechos del usuario intermedio y final, relacionados con la infraestructura de transporte de uso público de competencia del Ositran, incluido el Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao. Además, promueve políticas, procesos y mecanismos efectivos para brindar una atención de calidad a los usuarios, en el marco de las disposiciones contractuales y normativas de la materia.

Cabe destacar que las empresas concesionarias de infraestructura reportaron 129 oficinas de atención al usuario a nivel nacional, 31 en Lima y Callao y las restantes en las otras provincias del Perú. Por su parte, el regulador reportó 06 oficinas, tres de ellas ubicadas en Lima y Callao y las otras en Cusco, Loreto y Arequipa.

Tabla N° 40
Oficinas de atención al usuario del Ositran y de empresas concesionarias 2019



Oficinas de atención al usuario									
Ubicación	Ositran	Empresas concesionarias según tipo							TOTAL
	TOTAL	Red básica del Metro de Lima y Callao	Aeropuertos	Ferrocarriles	CORPAC S.A. (empresa estatal supervisada)	Carreteras	Puertos	ENAPU S.A. (empresa estatal supervisada)	
Lima y Callao	3	2	1	4	1	18	3	2	31
Provincias	3	0	17	2	16	53	5	5	98
Total	6	2	18	6	17	71	8	7	129

Fuente: Ositran. Oficio N° 101-2020-GAU-OSITRAN

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Normativa

El Ositran no reportó información sobre disposiciones normativas emitidas en materia de protección a usuarios de los servicios públicos de transporte al cierre del 2019.

Contratos y cláusulas abusivas

Para el 2019, el Ositran no reportó información sobre cláusulas abusivas en contratos.

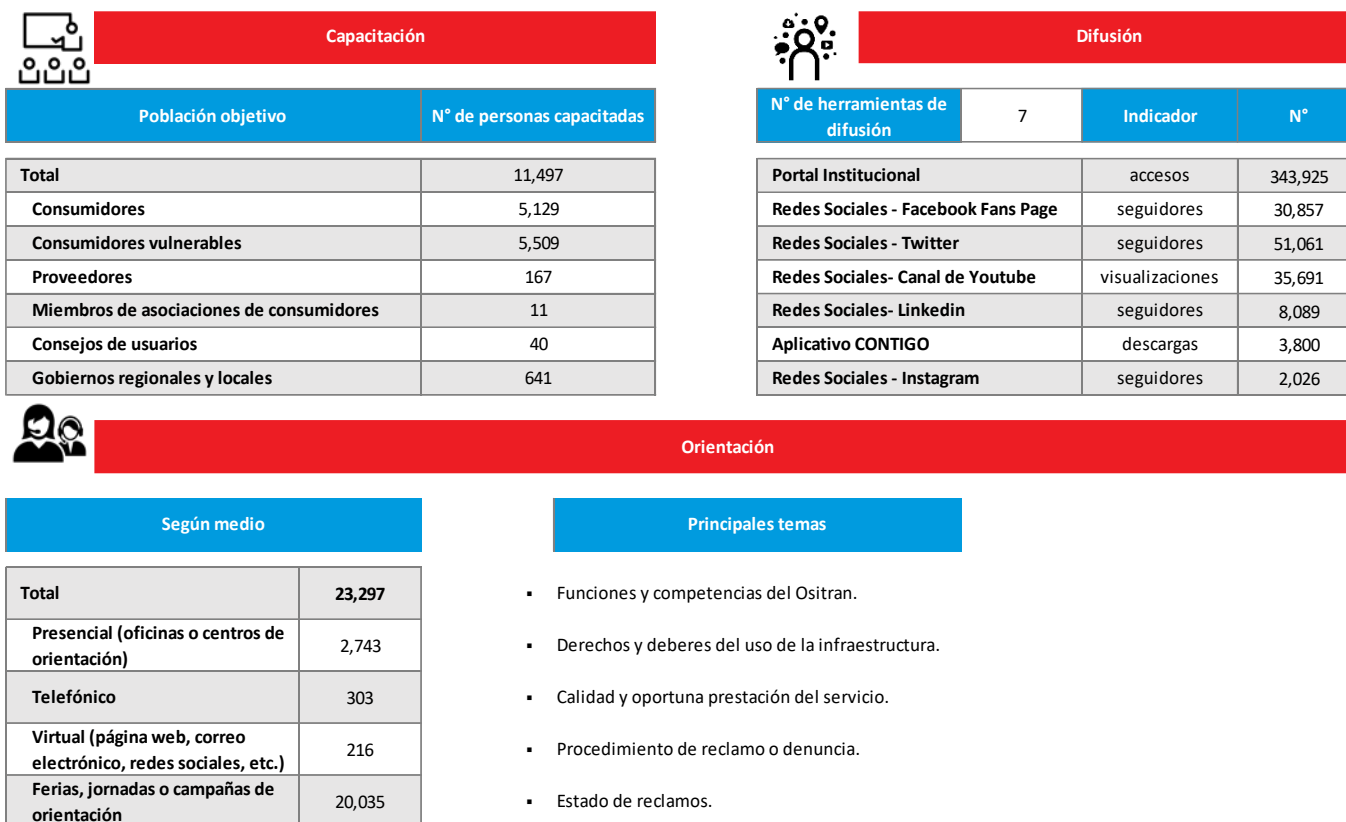
Actividades de capacitación, orientación y difusión

En cuanto a las actividades capacitación, durante 2019 el Ositran benefició a 11,497 personas, de los cuales 5,129 fueron consumidores y 5,509 consumidores vulnerables, quienes recibieron capacitaciones sobre las funciones y competencias del Ositran, derechos y deberes del uso de la infraestructura, mecanismo de protección a los usuarios de las ITUPs, procedimiento de reclamos o denuncias, entre otros. Por otro lado, se capacitaron a 167 miembros de 9 empresas concesionarias, siendo los principales temas las funciones y competencias del Ositran, los deberes y derechos de los usuarios que hacen uso de la infraestructura, así como los procedimientos de reclamos y denuncias; 11 miembros de 1 asociación de consumidores en deberes y derechos de los usuarios de las ITUP; 40 miembros de consejos de usuarios (en el evento denominado “Encuentro Nacional de Consejos de Usuarios”); 641 asistentes de actividades con 3 gobiernos regionales y 10 gobiernos locales.

En cuanto a las actividades de orientación, en el 2019 el Ositran a través del canal presencial, telefónico y virtual, benefició a un total de 23,297 personas, al atender temas consultados en torno a las funciones y competencias del Ositran, derechos y deberes de los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao.

En cuanto a las actividades de difusión, destaca que el Ositran utilizó su Portal Institucional para difundir aspectos relacionados a la protección del consumidor⁸⁴. Asimismo, reportó diversas herramientas informativas que ayudan al usuario a tomar mejores decisiones de consumo, entre las que destaca el aplicativo móvil "Ositran Contigo" que contribuye a que los usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (ITUP), conozcan de manera sencilla y dinámica, sus deberes y derechos, los servicios prestados, la ubicación de la infraestructura, entre otra información de las empresas concesionarias, y que registró en el 2019 un total de 3,800 descargas. También se difundió información a través de sus redes sociales y su canal de YouTube.

Gráfico N° 60
Actividades de capacitación, orientación y difusión (2019)



Fuente: Ositran. Oficio N° 101-2020-GAU-OSITRAN

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

⁸⁴ <https://www.ositran.gob.pe/usuario/sistema-nacional-integrado-de-proteccion-del-consumidor/que-es-el-sistema-nacional-integrado-de-proteccion-del-consumidor/>

Supervisiones y sanciones en el sector

En el 2019, el Ositran realizó un total de 1,747 supervisiones a 23 empresas. El mayor número de supervisiones correspondió a las empresas concesionarias de carreteras; siendo así que se realizaron 1,220 supervisiones a 16 de dichas empresas. Entre los temas supervisados, resaltó la difusión del procedimiento de registro y atención de reclamos.

Con respecto a las sanciones, en 2019, impuso solo una (equivalente a S/1,347,738), la cual correspondió a la empresa concesionaria GyM Ferrovías S.A.; debido al incumplimiento referido a no realizar el mantenimiento de los bienes de la concesión sin cumplir con las condiciones técnicas estipuladas y con realizar las mediciones y llevar los registros de control de calidad (historial de mantenimiento).

Gráfico N° 61
Supervisión y sanción



Fuente: Ositran. Oficio N° 101-2020-GAU-OSITRAN

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

El Ositran define como consumidores vulnerables a: i) las personas con discapacidad (que tengan una o más deficiencias físicas o sensoriales); ii) las mujeres en estado de gestación; iii) los adultos mayores; iv) los niños y adolescentes que hacen uso de las infraestructuras de transporte de uso público (ITUP); v) los usuarios de zonas rurales o en extrema pobreza; y vi) los usuarios de servicios turísticos que se comunican en un idioma distinto al castellano.

En el 2019, el Ositran no implementó herramientas orientadas a estos grupos de la población; no obstante, participó en la II Presentación Multisectorial "Avances y desafíos sobre la inclusión de las personas con discapacidad" organizada por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), en la cual se dirigieron a 110 personas.

Asociaciones de consumidores

En el año 2019, el Ositran no suscribió convenios de cooperación con asociaciones de consumidores.

Autorregulación

En el 2019, el Ositran indicó que no han desarrollado herramientas o mecanismos orientados a la autorregulación o auto supervisión de las empresas del sector.

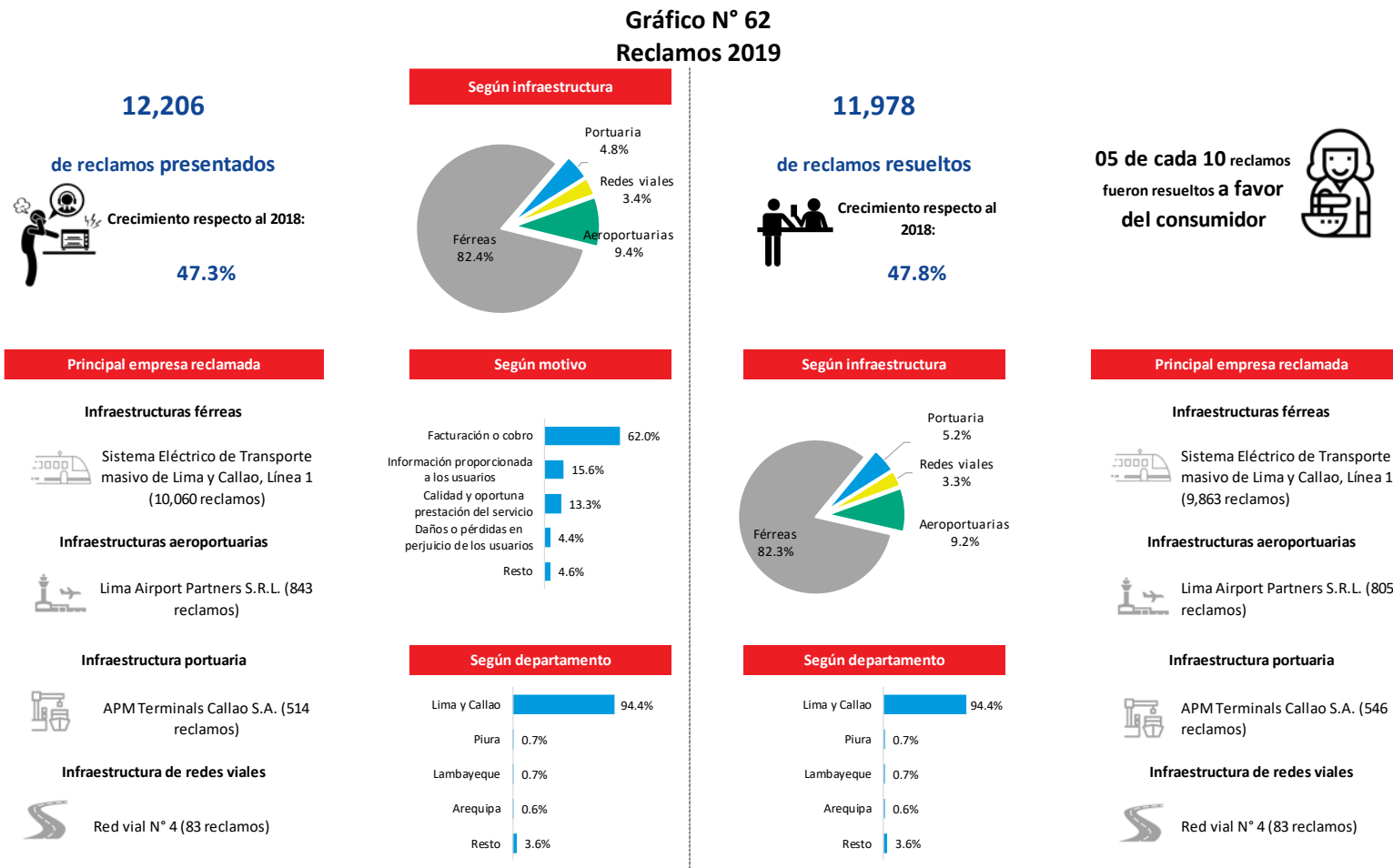
Mecanismos de solución de conflictos

A través del reclamo, cualquier usuario de los servicios que brindan las entidades prestadoras en las infraestructuras de transporte de uso público (puertos, carreteras, aeropuertos, vías férreas y el Metro de Lima) bajo la competencia del Ositran, puede presentar un reclamo en caso de que considere vulnerados sus derechos. Las entidades prestadoras resuelven los conflictos en primera instancia, mientras que el Ositran, a través del Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos resuelve en segunda y última instancia administrativa.

Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

a) Primera instancia⁸⁵

- El número de reclamos presentados por usuarios finales a empresas concesionarias ascendió a 12,206 (aumentó en 47.3% con respecto al año 2018); mientras que los resueltos sumaron los 11,978 (47.8% más que el 2018).
- El 51.6% del total de reclamos resueltos en primera instancia fue declarado fundado a favor del consumidor (equivalente a 6,186 reclamos), porcentaje superior al registrado en el año previo (38.3%)⁸⁶.
- Según infraestructura, el 82.3% de los reclamos resueltos corresponde a infraestructuras férreas (principalmente el Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, Línea 1), el 9.2% a aeroportuarias, el 5.2% a portuarias y 3.3% a redes viales.
- Según ubicación geográfica, el 94.4% de los reclamos resueltos pertenecen a Lima y Callao, siguiéndole en importancia Piura (0.7%), Lambayeque (0.7%), Arequipa (0.6%), entre otros.



Fuente: Ositrán. Oficio N° 101-2020-GAU-OSITRAN

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

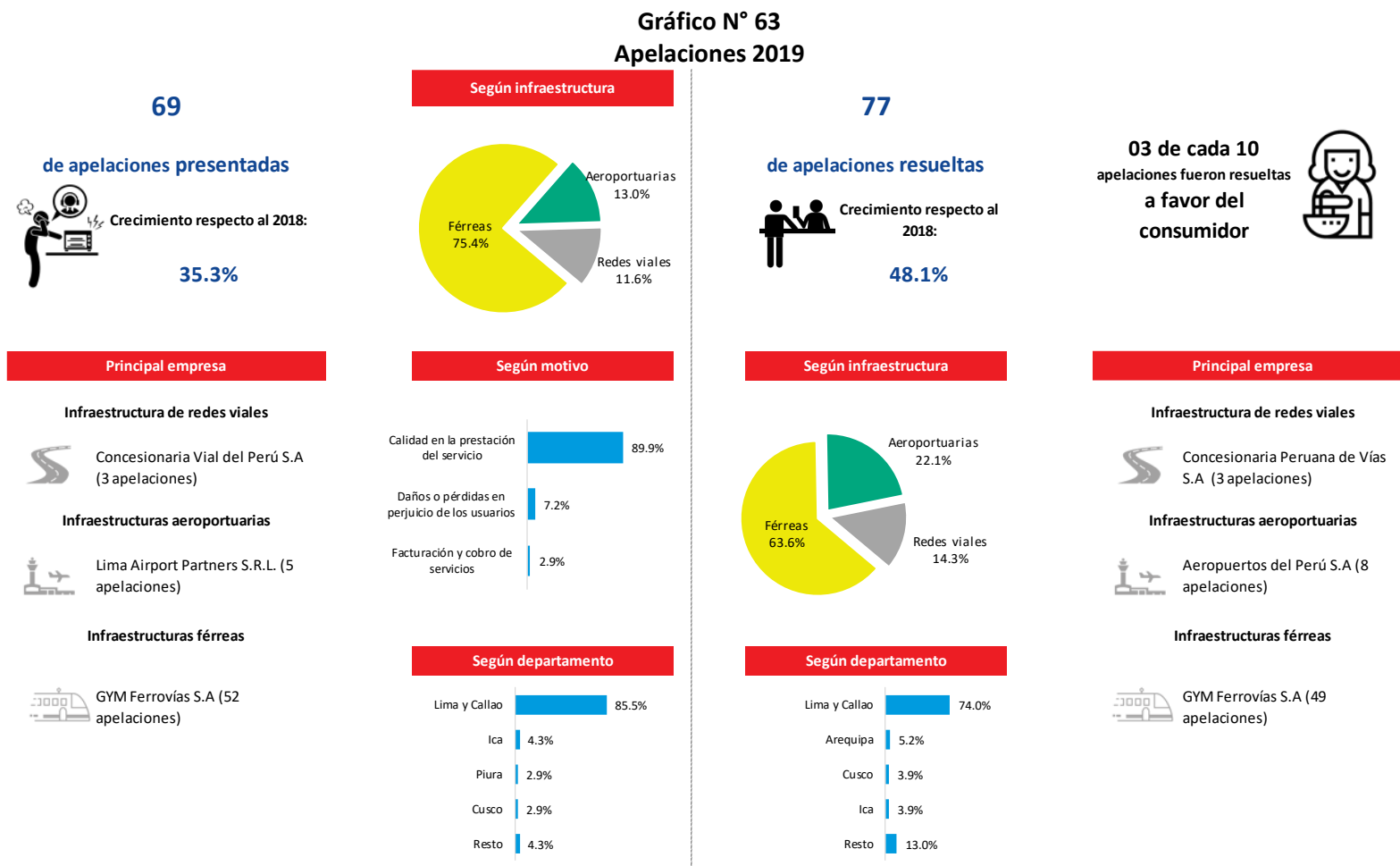
⁸⁵ De acuerdo con la información proporcionada por el Ositrán, los plazos en primera instancia se establecen de acuerdo con los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de cada entidad prestadora.

⁸⁶ En el año 2017, 2016, 2015, 2014 y 2013 fue de 22.1% (1,536), 23.8% (1,236), 25.2% (1,235), 31.6% (1,245) y 36.3% (1,061) de reclamos fueron declarados fundados a favor del consumidor, respectivamente.

b) Segunda instancia

El Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos es la segunda y última instancia administrativa que se pronuncia ante los reclamos de los usuarios sobre cuestiones vinculadas o derivadas de los servicios brindados por las entidades prestadoras, en virtud de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público (puertos, aeropuertos, carreteras, vías férreas y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao – Línea 1). De acuerdo con lo anterior, los reclamos en primera instancia dieron lugar a la atención de recursos de apelación, tal como se muestra a continuación:

- En 2019, ingresaron 69 recursos de apelación, 35.3% más que en el 2018, siendo el principal motivo el relacionado con la calidad en la prestación del servicio (89.9% de los reclamos) y el departamento con más reclamos Lima con el 74%.
- En 2019, el TSC resolvió 77 apelaciones, de los cuales, el 33.8% fue resuelto a favor del usuario.
- Según infraestructura, el mayor número de apelaciones resueltas corresponde a la infraestructura férrea (63.6%). La mayor cantidad de apelaciones provino de procedimientos iniciados contra GYM Ferrovías S.A.



Fuente: Ositran. Oficio N° 101-2020-GAU-OSITRAN
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

VII.1.4 Sector saneamiento

En 2019⁸⁷, el 90.8% de la población a nivel nacional tuvo acceso al servicio de agua por red pública. A nivel diferenciado, según el ámbito de residencia, el 94.9% y 75.6% de la población del área urbana y rural, respectivamente, tuvo acceso al agua por red pública. Cabe destacar que, el número de usuarios del sector⁸⁸ aumentó en 2.8% en comparación al 2018, mientras que, los reclamos presentados ante las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento (EPS) se incrementaron 6.0%, en comparación al año anterior. Cabe indicar que Sedapal concentró la mayor cantidad de reclamos (19.7%), en comparación a las otras EPS.

Entre los principales agentes del ámbito público destaca la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass):

En el siguiente apartado se analizarán las acciones realizadas por dicho agente en materia de protección del consumidor durante el año 2019.

Tabla N° 41
Principal agente y competencias

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS	<ul style="list-style-type: none"> • Protege a los usuarios para la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado. • Atiende reclamos y reconsideraciones ante las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento (EPS). • En caso de disconformidad con la respuesta brindada por las EPS, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de la Sunass (en adelante, TRASS) resolverá en segunda instancia. • Establecer normas necesarias para el correcto funcionamiento del sector, supervisando y fiscalizando su cumplimiento (en el ámbito de su competencia).
---	---

Fuente: Mapa de consumo (Consejo).

Elaboración: Indecopi - Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Gráfico N° 64
Principales indicadores en el sector saneamiento



1/ El número de usuarios corresponde al número de conexiones.

2/ Corresponde al crecimiento del del Valor Agregado Bruto del subsector agua.

3/ Corresponde a los reclamos presentados

4/ Ponderación respecto al Índice de Precios al Consumidor a Nivel Nacional.

⁸⁷ Información obtenida del Boletín N° 08 del Instituto Nacional de Estadística e Informática "Perú: Formas de Acceso al Agua y Saneamiento Básico".

⁸⁸ Incluye a los usuarios de SEDAPAL y de las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento (EPS) grandes, medianas y pequeñas.

VII.1.4.1 Labor de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – Sunass

- En su condición de organismo regulador, le corresponde garantizar a los usuarios la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural, en condiciones de calidad, contribuyendo a la salud de la población y a la preservación del ambiente.
- Asimismo, esta entidad cuenta con un área especializada en usuarios denominada Gerencia de Usuarios, la cual realiza actividades de capacitación, orientación y difusión.





Usuarios

Al cierre de 2019, las 50 EPS reguladas administraron 3,940,637 conexiones totales de agua potable (2.8% más respecto al año anterior).

Empresas del sector

La Sunass regula a 50 empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS). De acuerdo con el tipo de empresa, se tiene a Sedapal, 18 grandes, 16 medianas y 15 EPS pequeñas,

Tabla N° 42
Usuarios y empresas de los servicios regulados por la Sunass (2019)

 Usuarios		 Empresas			
	Número de conexiones	3,940,637		Empresas de agua y saneamiento	50

Fuente: Sunass. Correo electrónico de fecha 06.03.2020.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Oficinas de atención al usuario

La Sunass atiende las consultas formuladas por los usuarios a nivel nacional a través de la Gerencia de Usuarios, la misma que además efectúa actividades de educación y difusión en materia de protección del consumidor. En Lima y Callao cuenta con 07 oficinas para la atención de usuarios y 24 en el resto del país.


Con respecto a las EPS, estas tienen en total 171 oficinas a nivel nacional.

Normativa

En el año 2019, la Sunass emitió 3 dispositivos legales en torno a la protección de los usuarios de los servicios de saneamiento, los cuales se detallan a continuación:

- i. Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD, que modificó el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, y el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD.
- ii. Resolución de Consejo Directivo N° 030-2019-SUNASS-CD, que tiene como finalidad regular la conformación, organización y funcionamiento de los Consejos de Usuarios de la Sunass.
- iii. Resolución de Consejo Directivo N° 036-2019-SUNASS-CD, que tiene como objetivo regular la organización y el funcionamiento del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento (TRASS) de la Sunass.

Tabla N° 43
Oficinas de atención al usuario de la Sunass y de las empresas reguladas 2019



Oficinas de atención al usuario		
Ubicación	Sunass	Empresas
Lima y Callao	7	171
Provincias	24	
Total	31	171

Fuente: Sunass. Correo electrónico de fecha 06.03.2020.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Actividades de capacitación, orientación y difusión

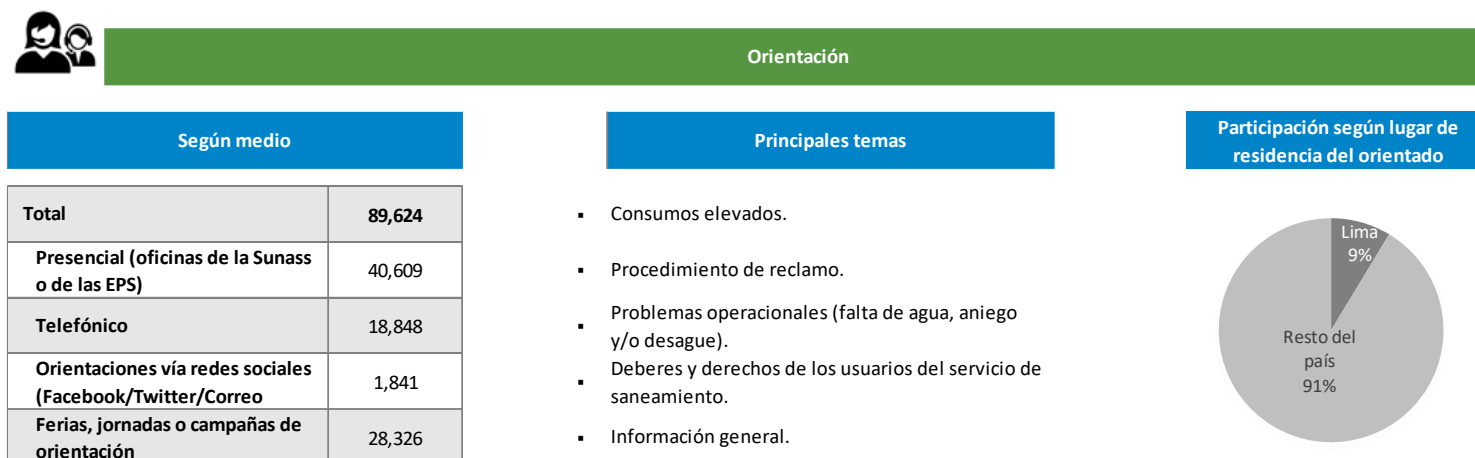
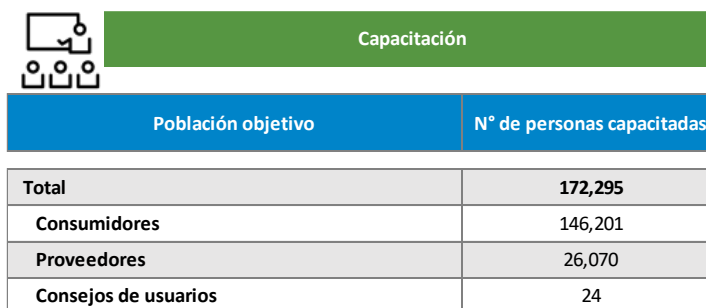
En lo referido a las acciones de capacitación, la Sunass desarrolló programas, cursos, charlas y talleres, con una cobertura de 172,295 personas, de las cuales 146,201 fueron usuarios finales del servicio y los principales temas abordados fueron: i) cultura del agua, ii) valorización de los servicios de saneamiento y del recurso hídrico, iii) deberes y derechos de los usuarios, iv) funciones de la Sunass, y v) cuota familiar.

Además, con respecto a los proveedores, capacitó a 48 empresas, con un total de 26,070 asistentes. Los principales temas desarrollados estuvieron enfocados al procedimiento de reclamos para los distintos tipos de problemas en la prestación del servicio de saneamiento (facturación indebida, problemas de abastecimiento, problemas operacionales de alcance particular o general).

En cuanto a las actividades de orientación, en el 2019, el número de beneficiarios ascendió a 89,624, principalmente por el medio presencial en las oficinas de la Sunass o de las EPS (40,609 beneficiarios). Los principales temas de orientación fueron los referidos al consumo elevado, problemas operativos (falta de agua, aniego de agua y/o desagüe), el procedimiento de reclamo e información general sobre la Sunass.

Con respecto a las actividades de información y difusión, en el 2019, la Sunass realizó 03 tipos de campañas de información a través de medios de comunicación masivos y redes sociales: i) campañas de orientación para brindar información a los usuarios del servicio de saneamiento sobre sus deberes y derechos, así como, del procedimiento de reclamos; ii) campañas educativas, orientadas a sensibilizar a los usuarios del servicios de saneamiento sobre el uso responsable y ahorro del agua potable, y el cuidado del sistema de

Gráfico N° 65
Actividades de capacitación, orientación y difusión 2018



Nota: La Sunass no contabiliza actividades ni asistentes para el segmento vulnerable debido a que las charlas no se realizan separadas entre público vulnerable y no vulnerable

Fuente: Sunass. Correo electrónico de fecha 06.03.2020.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

alcantarillado; y, iii) campañas itinerantes, para brindar información a los usuarios sobre sus deberes y derechos y procedimiento de reclamo. Además, la Sunass brinda a los usuarios, a través de su página web, redes sociales y material impreso, información acerca del costo del metro cúbico de agua potable en sus localidades respectivas.

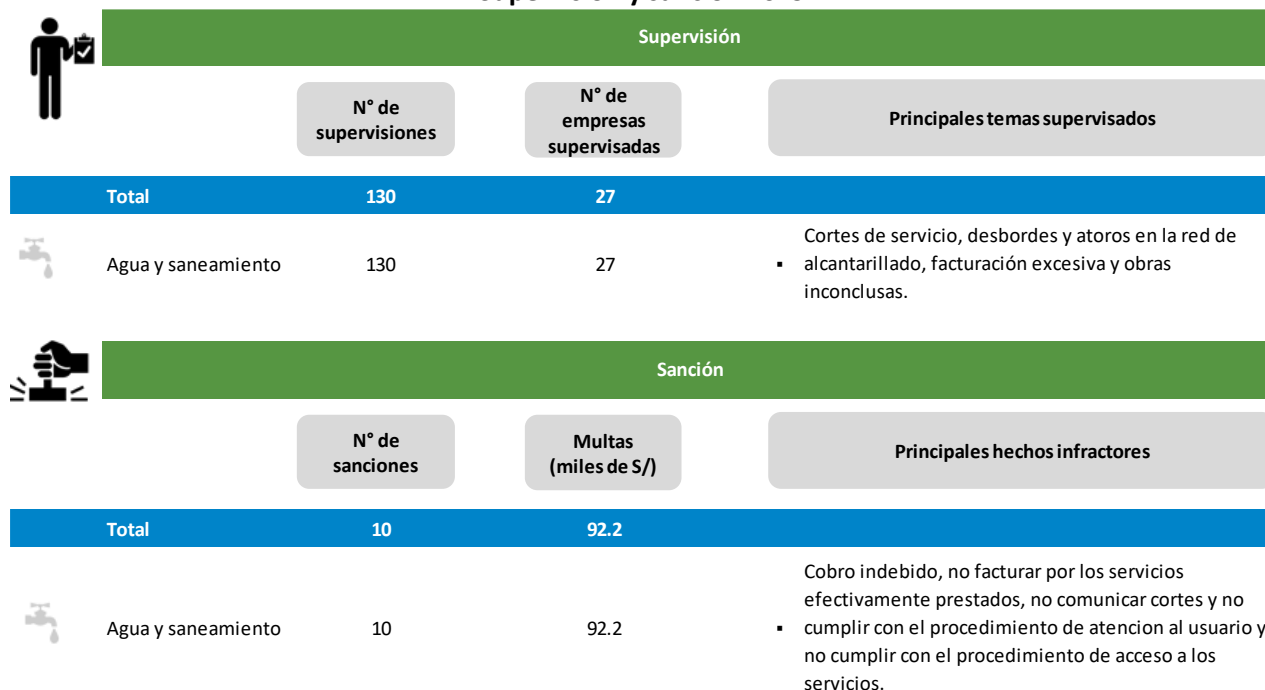
Durante el 2019, la página web tuvo 251,516 accesos; mientras que, sus redes sociales reportaron 47,366 contactos en Facebook y 56,643 seguidores en Twitter.

Supervisiones y sanciones en el sector

El plan de supervisión de la Sunass para la Empresas Prestadoras está enfocado en la prestación de servicios de saneamiento, administración y uso de reservas y fondos, gobernabilidad y gobernanza, entre otros; adicionalmente, realizó 130 supervisiones relacionadas a usuarios finales, cuyos aspectos más frecuentes fueron: i) cortes de servicio, ii) desbordes y atoros en la red de alcantarillado, iii) facturación excesiva, y iv) obras inconclusas.

La Sunass impuso 45 sanciones durante el 2019, de las cuales 10 estuvieron relacionadas a usuarios finales, que en términos monetarios sumaron 92.2 mil soles a Sedapar S.A (01), EPS Grau S.A (01), EPS Rioja S.A (02), Emapacop S.A (01), SEDA Ayacucho (01), EPS SEDAM Huancayo S.A (01), Sedalib S.A (01), EPS Selva Central S.A. (01) y EPS Chavín S.A. (01) por infracciones como cobros indebidos, no facturar por los servicios efectivamente prestados, no comunicar cortes y no cumplir con el procedimiento de atención al usuario y no cumplir con el procedimiento de acceso a los servicios

Gráfico N° 66
Supervisión y sanción 2019



Nota: Las supervisiones y sanciones están relacionadas a usuarios finales de 2019.

Fuente: Sunass. Correo electrónico de fecha 06.03.2020.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

Para la Sunass, los consumidores vulnerables son los usuarios y no usuarios del servicio que no conocen sus deberes y derechos, y aquellos pertenecientes a los niveles socioeconómicos más bajos. En el 2019, la Sunass realizó 1,035 charlas informativas y actividades de sensibilización para este grupo de usuarios⁸⁹.

Asociaciones de consumidores

La Sunass no reportó convenios vigentes de cooperación con asociaciones de consumidores durante el 2019. Además, expresó no haber dispuesto algún porcentaje de multa para alguna asociación de consumidores.

Autorregulación

La Sunass informó no haber desarrollado alguna herramienta o mecanismo orientado a la autorregulación o auto supervisión de las empresas del sector durante 2019.

Mecanismos de solución de conflictos

Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

La atención de reclamos sobre los agua potable y saneamiento tiene las siguientes instancias:

a) Primera Instancia: empresas operadoras

Los reclamos presentados ante las EPS en el año 2019 sumaron un total de 553,402 (6.0% más respecto al año 2018). Según motivo, el 71.0% correspondieron a reclamos por problemas comerciales; mientras que, el porcentaje restante a problemas operacionales. El 19.7% del total de reclamos presentados fue ante la empresa Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal), seguida por la EPS Sedapar S.A. de Arequipa con 18.3%, la EPS Tacna S.A. con 6.6% y EPSEL S.A. con 6.4%. Con relación a la cantidad de reclamos resueltos declarados a favor del consumidor, la Sunass señaló que fueron 68,525⁹⁰.

⁸⁹ Cabe destacar que, también efectuó 1,080 reuniones individuales y grupales, microaudiencias y audiencias públicas informativas asociadas a la aprobación de los proyectos de estudios tarifarios de las EPS, beneficiando a un total de 150,653 personas.

⁹⁰ Información correspondiente a 25 EPS.

Gráfico N° 67
Reclamos presentados en primera instancia 2019

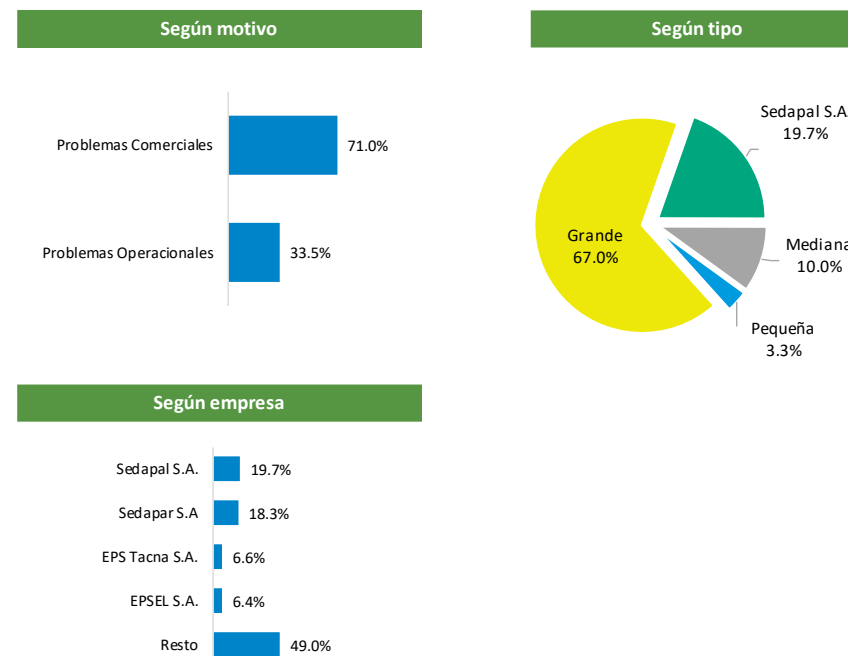
553,402

de reclamos presentados



Crecimiento respecto al 2018:

6.0%



Fuente: Sunass. Correo electrónico de fecha 17.08.2020

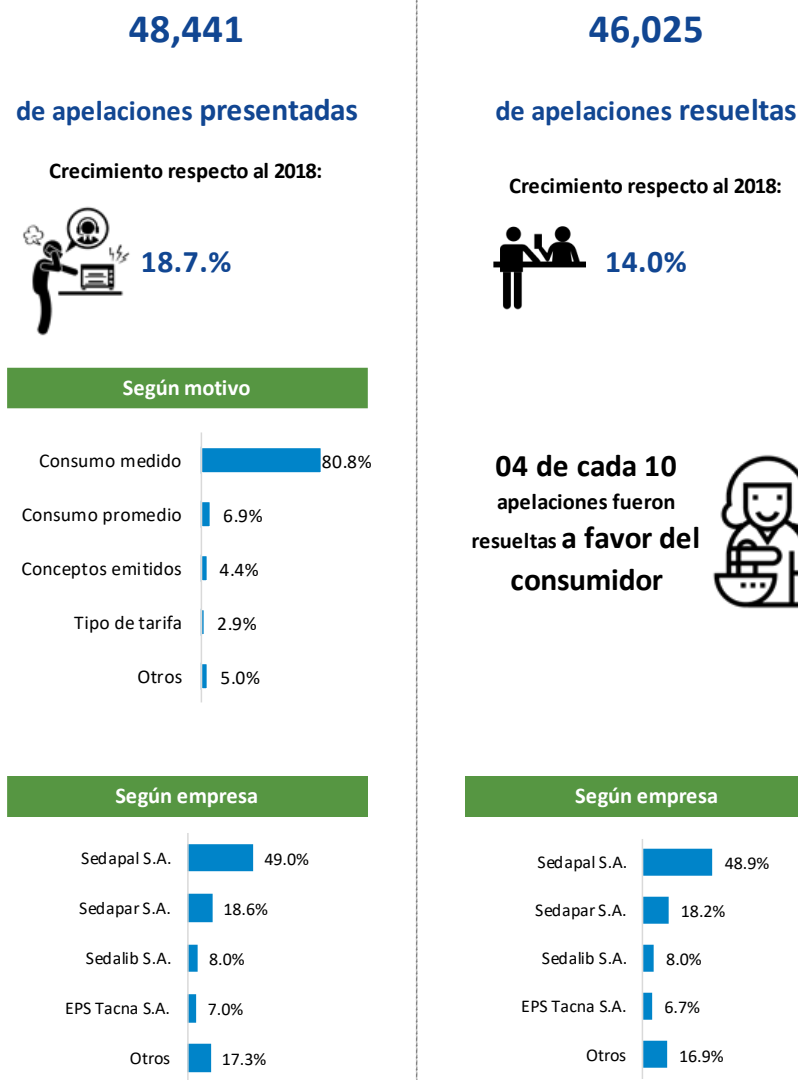
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Segunda instancia: Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Servicios de Saneamiento (TRASS) de la Sunass

La segunda instancia encargada de resolver las apelaciones es el TRASS de la Sunass. En el 2019, se tuvo que:

- Recibió un total de 48,441 recursos de apelación (18.7% más con relación al 2018).
- Resolvió un total de 46,025 apelaciones, 14.0% más respecto al año 2018.
- El 41.2% del total de recursos de apelación resueltos fueron a favor del consumidor, en comparación al 31.4% del año anterior.
- La materia con mayor número de apelaciones fue el “consumo medido”, con ocho (08) de cada diez (10) de las apelaciones. Le siguen en importancia el “consumo promedio” (6.9%), el “conceptos emitidos” (4.4%), entre otros.
- Según empresa, el mayor número de apelaciones resueltas corresponde a Sedapal con 22,491, seguida en importancia por Sedapar S.A. con 8,358, Sedalib S.A. con 3,669 y EPS Tacna con 3,098, entre otros.

Gráfico N° 68
Apelaciones 2019



Fuente: Sunass. Correo electrónico de fecha 06.03.2020.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

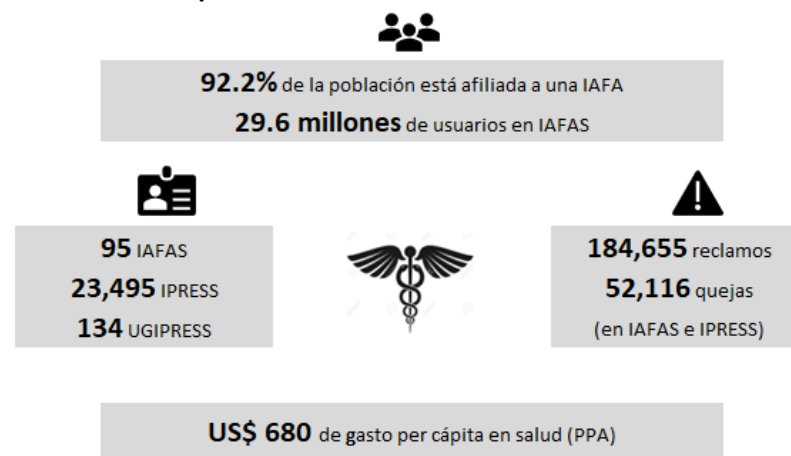
VII.2 Sector salud

En 2019, no se reportó el aseguramiento universal en salud toda vez que solo el 92.2% del total de la población peruana estuvo afiliada a alguna de las 95 Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) existentes.

Por el lado de la oferta, el sector reportó 23,495 Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y 134 Unidades de Gestión de IPRESS; mientras que, las desavenencias entre usuarios y proveedores decantaron en 184,655 reclamos presentados ante los proveedores, un 28% más que el año previo.

Cabe destacar que, según el Banco Mundial⁹¹, el gasto per cápita en salud, en términos de paridad del poder adquisitivo (PPA), para el caso peruano, se ubicó, en 2017, en US\$ PPA 680, nivel menor al promedio latinoamericano (1,026), el cual además representaba un cuarto de lo que se reporta en los países de la OCDE. Asimismo, la capacidad de los sistemas de salud, en Latinoamérica, es considerablemente menor, incluida la habilidad de proporcionar acceso a servicios de buena calidad a los grupos más vulnerables, situación que se hizo más evidente en el período de pandemia generada por el COVID-19 durante 2020.

Gráfico N° 69
Principales indicadores en el sector salud 2019



Fuente: Banco Mundial, Susalud. Oficio N° 029-2020-SUSALUD/IID.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

⁹¹ Disponible en <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/740f9640-es.pdf?expires=1592807625&id=id&accname=guest&checksum=8798A64EB3691732627BB7224ACA366A>

VII.2.1 Datos generales

Agentes

En términos generales los principales agentes que participan en el sector salud son los siguientes:

Tabla N° 44
Principales agentes que participan en el sector salud

Sector público
Ministerio de Salud (MINSA) <ul style="list-style-type: none">• Ejerce la rectoría del sector y establece el planeamiento estratégico sectorial de salud.• Promueve la defensa de los derechos, deberes y responsabilidades en salud.• Realiza seguimiento, monitoreo y evaluación de las políticas en materia de promoción de la salud.• Evalúa y promueve el acceso equitativo a los servicios de salud. Órganos técnicos-normativos: <ul style="list-style-type: none">• Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (Digesa)<ul style="list-style-type: none">• Encargado de formular políticas, regular y fiscalizar aspectos relacionados con la salud ambiental (alimentos, juguetes, útiles de escritorio, etc.).• Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (Digemid)<ul style="list-style-type: none">• Encargado de la supervisión de la seguridad y calidad de los productos farmacéuticos.• Seguro Integral de Salud (SIS)<ul style="list-style-type: none">• Es un Organismo Público Ejecutor (OPE) del MINSA, encargado de proteger la salud de los peruanos que no cuentan con un seguro de salud, priorizando en aquellas poblacionales vulnerables que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema.
Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) <ul style="list-style-type: none">• Organismo técnico especializado, adscrito al MINSA, que promueve, protege y defiende los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien las financie, así como los que correspondan en su relación de consumo con las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (en adelante, IAFAS) o Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (en adelante, IPRESS), incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación.• Se encuentran bajo su ámbito de competencia las IAFAS, IPRESS (incluyéndose los servicios médicos de apoyo) y las Unidades de Gestión de IPRESS – (UGIPRESS)⁹².• Sus principales funciones son:<ul style="list-style-type: none">✓ Promover la participación y vigilancia ciudadana y propiciar mecanismos de rendición de cuentas a la comunidad.✓ Difundir los derechos en salud.✓ Conocer y resolver como primera y segunda instancia los reclamos, quejas y denuncias sobre todos aquellos temas vinculados a su competencia, en relación con las IAFAS, IPRESS y Unidades de Gestión de IPRESS, públicas, privadas o mixtas.✓ Conocer y resolver como primera y segunda instancia los reclamos, quejas y denuncias sobre todos aquellos temas vinculados a su competencia, en relación con las Empresas de Seguros que oferten coberturas de salud, con excepción de las pólizas de seguros de las empresas de seguros bajo la supervisión de la SBS.✓ Conducir y supervisar el proceso de acreditación de las IPRESS y emitir los certificados correspondientes.✓ Promover los mecanismos de conciliación y arbitraje para la solución de los conflictos suscitados entre los diferentes actores del Sistema Nacional de Salud.✓ Supervisar a las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS.

⁹² Cabe destacar que, mediante la supervisión y registro de las UGIPRESS, se pretende cautelar el funcionamiento idóneo de las IPRESS, por cuanto las UGIPRESS están encargadas de la administración y gestión de los recursos asociados a la operación de la IPRESS del primer nivel de atención.

Sector público
✓ Regular, fiscalizar y sancionar a las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS.
Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR)
<ul style="list-style-type: none"> • Es un organismo autónomo de la Susalud que posee mecanismos alternativos de solución de controversias en la prestación de servicios de salud y demás derechos relacionados, como son la conciliación, mediación y arbitraje.
Seguro Social de Salud (EsSalud)
<ul style="list-style-type: none"> • Es un organismo público descentralizado, con personería jurídica de derecho público interno, incorporado al ámbito de regulación presupuestaria por el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (Fonafe). • Su propósito es dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales bajo el régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos. • Cuenta con la Gerencia Central de Atención al Asegurado (GCAA), responsable de atender los reclamos y solicitudes de mediación relacionados a la vulneración de los derechos de los pacientes que reciben atención en EsSalud.
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)
<ul style="list-style-type: none"> • Sólo es competente para resolver las denuncias relacionadas con servicios de salud de conflictos ocurridos hasta dos años antes de la fecha de publicación del reglamento de procedimiento de transferencias de funciones del Indecopi a la Susalud (Decreto Supremo N°026-2015-SA publicado el 13 de agosto de 2015). • Supervisa el cumplimiento de las obligaciones del proveedor del sector farmacéutico como: i) Consignar el precio de productos en exhibición, ii) Implementar una lista de precios de los productos a la venta - ordenados alfabéticamente de acuerdo con su Denominación Común Internacional (DCI), iii) Contar con Libro de Reclamaciones, y iv) Exhibir en un lugar visible y fácilmente accesible, un aviso que informe a los consumidores sobre la existencia del Libro de Reclamaciones.
Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)⁹³
<ul style="list-style-type: none"> • Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes⁹⁴.
Sector privado
<ul style="list-style-type: none"> • IAFAS⁹⁵, IPRESS y UGIPRESS privados y demás establecimientos que brindan servicios relacionados a la salud⁹⁶.

Fuente: Páginas web MINSAs, SIS, Digesa, Digemid, Susalud y FONAFE

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Dentro del diseño del sistema de la salud en el Perú destaca el Consejo Nacional de Salud (en adelante, CNS), el cual es el órgano consultivo del Ministerio de Salud y tiene entre sus funciones proponer la política nacional de salud, propiciar la concertación y coordinación intra e intersectorial en el ámbito de la salud. El CNS cuenta con 11 comités nacionales que son instancias de apoyo técnico y asesoramiento al CNS; las propuestas que elaboran son discutidas por el pleno del Consejo; y, de ser aprobadas son entregadas al Ministerio de Salud para que para que sus órganos determinen cuales pueden ser incorporadas en documentos normativos o implementadas. Así también los Comités Nacionales (en adelante, CN) pueden emitir recomendaciones o responder pedidos de los órganos del Ministerio, los cuales son derivados directamente a esas instancias. Al respecto, en el 2019, los CN presentaron las siguientes propuestas:

- CN de Discapacidad: Propuesta de Lineamientos de Política para la prevención de la discapacidad y para la atención, habilitación/rehabilitación integral de la persona con discapacidad.

⁹³ Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

⁹⁴ Cabe indicar que se puede solicitar el inicio de un arbitraje contra un proveedor no adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo. En ese caso, la Junta Arbitral de Consumo pone en conocimiento del proveedor no adherido la intención del consumidor de iniciar un proceso arbitral en su contra, para que este decida si acepta o no someterse al arbitraje de consumo.

⁹⁵ Entre las IAFAS privadas se encuentran: EPS, prepagas, empresas de seguros, Afocat y autoseguros.

⁹⁶ Cabe indicar que también existen IPRESS y UGIPRESS públicas.

- CN de Información y Planificación Coordinadas: Análisis situacional de las Políticas Nacionales del Sector Salud en el marco del Decreto Supremo N°029-2018-PCM, y Políticas nacionales relacionadas a Salud de las Instituciones Prestadoras que conforman el comité nacional.
- CN de Prioridades Sanitarias: Aportes a la propuesta de Plan Nacional de Prevención y Control de Diabetes, Obesidad, Hipertensión Arterial, Daños y Riesgos Cardiovasculares y Renales 2019 – 2024.
- CN de Servicios de Salud: Recomendaciones para la Formulación de la Norma Técnica de Servicios de Salud –NTS “Cartera de servicios de salud individual de las IPRESS”.
- CN de Salud Ambiental y Ocupacional: Recomendaciones para la Elaboración de una Política Nacional de Salud Ocupacional.

Asimismo, por acuerdo del CN (adoptado en la Sesión 196), se respaldó la iniciativa de la formulación de la nueva Política Nacional Multisectorial de Salud. La política será elaborada con carácter participativo en la que intervendrán los consejos regionales de salud y los comités nacionales. En cumplimiento del acuerdo, los CN de: Información y Planificación Coordinadas; Articulación Docencia - Atención de Salud - Investigación; Discapacidad; Derechos Humanos y Bioética; Medicamentos; Promoción de la Salud y Atención Primaria de la Salud; Universalización de la Seguridad Social y Financiamiento; Salud Ambiental y Ocupacional presentaron aportes a la propuesta de política, los cuales fueron enviados a la Secretaría Técnica del grupo de trabajo multisectorial encargado de elaborar el documento que contenga la propuesta de diseño y formulación de la política nacional multisectorial de salud.

Cabe destacar que para la presente sección se solicitó información al MINSA, Digemid, Digesa, EsSalud, SUSALUD, Asociación Peruana de Entidades Prestadoras de Salud-APEPS y la Asociación de Clínicas Particulares del Perú – ACP, de las cuales las entidades que remitieron la información solicitada fueron Susalud, EsSalud y la Digesa.

VII.2.2 Labor de la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD

La Susalud cuenta con la Superintendencia Adjunta de Promoción y Protección de Derechos en Salud (SADERECHOS) como área especializada en usuarios, la misma que engloba a dos Intendencias: Intendencia de Protección de Derechos en Salud (IPROT) e Intendencia de Promoción de Derechos en Salud (IPROM). Aparte de su sede ubicada en Lima, cuenta con 01 sede macrorregional. Asimismo, cuenta con los denominados “Delegados SUSALUD”, en 43 IPRESS de diversas regiones y en 26 IPRESS de Lima Metropolitana, los que actúan ante vulneraciones de derechos de salud. Su plataforma de atención al usuario atiende por medio de su línea gratuita 113 a través de las cuales atiende consultas, quejas y tramita pedidos de intervención. Este canal es complementado con su canal virtual (página web, correos electrónicos, aplicativos móviles, redes sociales y tótems).

El espectro de supervisión del segmento de SUSALUD es amplio. Desde el punto de vista de la oferta, en 2019, el número de entidades estuvo conformado por 95 IAFAS (públicas y privadas), 23,495 IPRESS y 134 Unidades de Gestión de IPRESS. Asimismo, la supervisión se dio en un contexto de crecimiento de la demanda como consecuencia del mayor aseguramiento en salud en el Perú y es que el 92.2% de la población estuvo afiliada a alguna IAFA, reportándose un mayor número de usuarios y consultas médicas. En este escenario, también ha sido mayor el número de reclamos por parte de los usuarios.

Tabla N° 45
Número de usuarios y atención de consultas

Ítem	2016	2017	2018	2019
N° de usuarios de IAFAS	29'069,210	28'930,657	29'737,408	29,643,745
N° de usuarios de IPRESS	5'552,409	4'868,435	4'969,618	No existen registros
N° de consultas externas en IPRESS	45'950,266	28'722,597	23'729,874	46,177,918
N° de atenciones por emergencia en IPRESS	9'723,639	6'631,115	6'096,876	10,771,274

Fuente: Susalud. Oficio N° 029-2020-SUSALUD/IID.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Normativa

En 2019, la SUSALUD elaboró normativa según el detalle siguiente:

Tabla N° 46
Normativas emitidas por la Susalud, en materia de protección del consumidor o usuario

N°	Normas emitidas en el 2018
1	Decreto Supremo N° 002-2019-SA para establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud.
2	Resolución de Superintendencia N° 043-2019-SUSALUD/S el cual fijó el procedimiento de designación y renovación de los representantes de la Junta de Usuarios de los servicios de salud, a fin de permitir la identificación y selección de los representantes de las organizaciones sociales vinculadas a los temas de salud, para su participación en la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud.

N°	Normas emitidas en el 2018
3	Resolución de Superintendencia N° 031-2019-SUSALUD/S, que precisó la estructura y organización de las Juntas de Usuarios, con el objetivo que las mismas se encuentren conformadas por organizaciones o agrupaciones de personas en las cuales sus representantes cuenten con el respaldo de las organizaciones, a fin de fomentar el involucramiento activo de los ciudadanos en los asuntos públicos, a través del desarrollo de sus acciones comunitarias.
4	Resoluciones que establecieron la conformación de la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud, por dos años, en regiones consideradas prioritarias: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución de Superintendencia N° 073-2019-SUSALUD/S (Región Lima). ▪ Resolución de Superintendencia N° 116-2019-SUSALUD/S (Región Piura). ▪ Resolución de Superintendencia N° 154-2019-SUSALUD/S (Región Cajamarca).
5	Resolución de Superintendencia N° 121-2019-SUSALUD/S, que estableció el modelo de transacción del proceso de acreditación de asegurados en el aseguramiento universal en salud (Modelo SITEDS), como estándar de uso obligatorio para transmitir de manera electrónica información del proceso de acreditación de asegurados entre IAFAS e IPRESS.
6	Resolución de Superintendencia N° 133-2019-SUSALUD/S, a través de la cual se modificó la metodología del cálculo de sanciones aplicables a las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de IPRESS (UGIPRESS).
7	Resolución de Superintendencia N° 160-2019-SUSALUD/S, que contiene el proyecto de norma que aprueba la clasificación, lineamientos y aplicativo informático (SETI-RECLAMOS) para la remisión de la información de reclamos de los usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS.
8	Resolución de Superintendencia N° 163-2019-SUSALUD/S, que estableció los procedimientos para la autorización de organización, funcionamiento y registro de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) públicas, privadas o mixtas.
9	Resolución de Superintendencia N° 117-2019-SUSALUD/S del 17.09.2019. Proyecto de norma que aprueba cláusulas mínimas de los contratos o convenios suscritos entre las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS.

Fuente: Susalud. Oficio N° 029-2020-SUSALUD/IIID.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

De otro lado, cabe mencionar que, en 2019, se aprobó los proyectos⁹⁷:

- Proyecto de norma que aprueba cláusulas mínimas de los contratos o convenios suscritos entre las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS (Resolución de Superintendencia N° 117-2019-SUSALUD/S del 17.09.2019).
- Proyecto de norma que aprueba cláusulas mínimas de los contratos o convenios suscritos entre las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS. (Resolución de Superintendencia N° 117-2019-SUSALUD/S del 17.09.2019).

⁹⁷ Disponible en <http://app10.susalud.gob.pe:8080/wb-consulta-documental/getFicha.htm?urlArch=/d/d/workspace/SpacesStore/10e2c276-064c-417d-a434-59368dc662b8/2970>

Actividades de capacitación, orientación y difusión





Respecto a las actividades de capacitación, en 2019, la SUSALUD atendió a un total de 22,875 agentes, superando en más de tres veces lo reportado el año previo. Del total de capacitaciones, el 72.8% fueron consumidores, el 13.2% trabajadores de 126 proveedores del sector de salud y el 14% restante, personas de diversas entidades del Estado, asociaciones de consumidores y consejos de usuarios.

La temática principal en torno a la cual se desarrollaron las actividades de capacitación (con ciertas diferencias de acuerdo al público beneficiados) fue: i) los derechos y deberes en salud, ii) aseguramiento universal, iii) mecanismos de atención al usuario en salud, iv) rol de SUSALUD, v) participación ciudadana y vigilancia ciudadana en salud y; vi) el proceso de atención de consultas y reclamos

Las actividades de orientación de la SUSALUD beneficiaron a un total de 29,026 personas (1.9% más que el año previo), atendiéndose a los consumidores con relación a diversa temática como: i) el proceso de arbitraje y los servicios que ofrece el CECONAR, ii) el iniciar una conciliación o mediación, iii) derechos y deberes en salud, iv) mecanismos de atención al usuario a ciudadanos, v) procesos de atención de consultas, vi) reclamos, canales de atención y protección de derechos en salud.

En cuanto a los instrumentos de información, la SUSALUD cuenta con diversas herramientas entre las que destacan, por la mayor frecuencia de uso, la plataforma “ReSuelve tu Afiliación” que permite conocer el estado de la afiliación de cada persona y la información brindada por su página web⁹⁸ y la línea telefónica gratuita disponible las 24 horas.

Tabla N° 47
SUSALUD: Actividades de capacitación (2019)

Capacitación por tipo de agente beneficiado		22,875
	Consumidores	15,279
	Consumidores vulnerables	1,370
	Proveedores (Trabajadores de 13 IAFAS)	349
	Proveedores (Trabajadores de 57 IPRESS)	1,871
	Proveedores (Trabajadores de 56 UGIPRESS)	796
	Asociaciones de consumidores (18 entidades)	219
	Consejos de Usuarios (7 entidades)	140
	Gobiernos regionales (8 entidades)	150
	Gobiernos locales (12 entidades)	657
	Otros	2,044

Fuente: Susalud. Oficio N° 029-2020-SUSALUD/IID.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Tabla N° 48
Instrumentos de información realizados por la SUSALUD

Herramienta	2017	2018	2019	Objetivo
Página web: www.susalud.gob.pe				
Número de accesos	2'115,828	1'944,518	1'465,526	Permitir la comunicación con el público objetivo, brindando información útil.
App móvil: SUSALUD CONTIGO (https://play.google.com/store/apps/details?id=pe.gob.susalud.servicio&hl=es)				
Número de descargas	14,347	23,702	97,362	Que los usuarios conozcan y ejerzan sus derechos en salud, brindándoles información y orientación de los principales servicios de salud desde un dispositivo móvil.
Plataforma ReSuelve tu Afiliación (http://app1.susalud.gob.pe/registro/)				
Casos reportados	85,903	128,567	172,125	Permite a los usuarios consultar su afiliación al Registro Nominal de Afiliados al AUS (mecanismo automatizado que forma parte del SETI-AF). Las IAFAS pueden ingresar, verificar y resolver los estados de afiliación de los usuarios, optimizando la comunicación entre IAFAS, el usuario y Susalud en casos de desafiliación o doble afiliación.

⁹⁸ Página web: www.susalud.gob.pe.

Herramienta	2017	2018	2019	Objetivo
TOTEN				
Consultas	3,636	439	5	Brindar un canal más cercano al ciudadano y proteger los derechos en salud, brindando orientación y atención las 24 horas en las IPRESS donde desarrolla su atención
Línea gratuita: 0800-14900				
Llamadas	35,336	51,998	72,215	Contar con un canal telefónico para recibir consultas.
Correo electrónico: atencionalusuario@susalud.gob.pe				
Consultas por correo	3,112	1,507	1,657	Contar con un canal de comunicación a través de una cuenta de correo centralizada.

Fuente: Susalud. Oficio N° 029-2020-SUSALUD/IID.

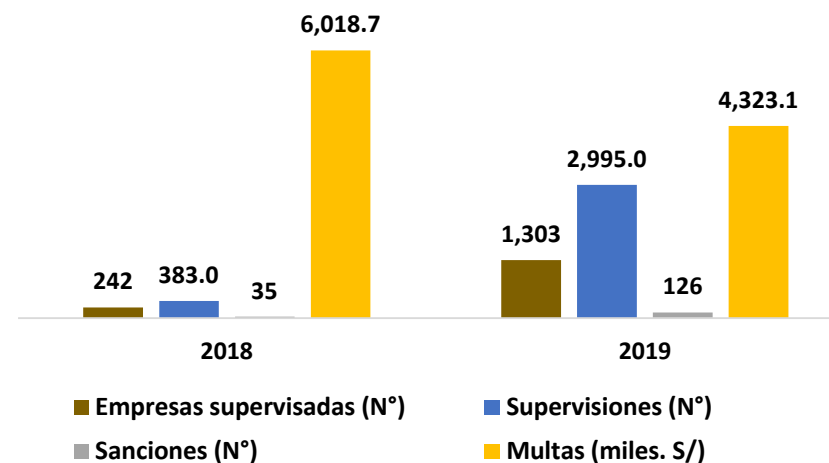
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Es de destacar que la acción de orientación y difusión de los derechos de los usuarios se fortalece al materializarse la participación ciudadana de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud (JUS), los que en el periodo 2014 – 2019 correspondieron a las de Lima Metropolitana, Callao, Lambayeque, Ayacucho, Arequipa, Cusco y Loreto; mientras que, para el periodo 2020-2021 engloban a las JUS que corresponden a Lima Metropolitana Sur, Lima Metropolitana Norte, Lima Metropolitana Este, Lima Metropolitana Centro, Lima Región, Callao, La Libertad, Piura, Cajamarca, Lambayeque, Junín, Puno, Ayacucho, Arequipa, Cusco. Las JUS en mención además cumplen el rol de vigilancia ciudadana y rendición de cuentas.

Acciones de supervisión y sanciones

En 2019, la SUSALUD realizó 2,995 supervisiones a nivel nacional a un total de 1,303 empresas, denotando un mayor despliegue operativo si se considera que el año previo el número de supervisiones fue de 383 (242 empresas). La supervisión fue diferenciada dependiendo del tipo de entidad, así para el caso de las IAFAS los principales aspectos supervisados fueron en torno al uso correcto de los fondos destinados a la provisión de servicios de salud y el cumplimiento de la normatividad vigente; mientras que, en el caso de los IPRESS y UGIPRESS la verificación del cumplimiento normativo de los mecanismos de atención al usuario en salud, atención de consultas y reclamos en Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) y Libro de Reclamaciones fueron los principales, conforme se aprecia en el detalle del cuadro siguiente.

Gráfico N° 70
Supervisión y sanción 2019



Fuente: Susalud. Oficio N° 029-2020-SUSALUD/IID.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Tabla N° 49
Número de acciones de supervisión realizadas por la Susalud

Acciones de supervisión	2017	2018	2019
IAFAS			
N° de supervisiones	214	202	1,528
N° de empresas supervisadas	63	61	153
IPRESS			
N° de supervisiones	1,165	163	1,424
N° de empresas supervisadas	850	163	1,120
UGIPRESS			
N° de supervisiones	80	18	43
N° de empresas supervisadas	69	18	30
Principales temas supervisados 2019	<p>En IAFAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso correcto de los fondos destinados a la provisión de servicios de salud. • Cumplimiento de la normatividad vigente. • Que los procedimientos de las IAFAS para la atención de sus asegurados garanticen el acceso, oportunidad, calidad y la protección financiera a los asegurados y beneficiarios según corresponda. • Que las IAFAS garanticen la sostenibilidad financiera en resguardo de los derechos de los asegurados. • El nivel de riesgo operacional que presenten las IAFAS. • Cumplimiento de los planes ofrecidos por las IAFAS y los mecanismos y oportunidad de pago a las IPRESS. • Identificación de cláusulas abusivas en los contratos o convenios que suscriben las IAFAS con los asegurados o entidades que los representen. <p>En IPRESS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento normativo de los mecanismos de atención al usuario en salud, atención de consultas y reclamos en Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS). • Verificar el cumplimiento normativo sobre los mecanismos de atención al usuario en salud y proceso de atención de consultas y reclamos en: i) Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) y ii) Libro de Reclamaciones en Salud. • Verificar si cuentan con personal suficiente e idóneo para atender las prestaciones de salud. • Verificar la aprobación y ejecución del Plan de Infraestructura y/o de equipamiento. • Verificar la operatividad del equipamiento biomédico, así como la ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipos. • Verificar el abastecimiento de medicamentos e insumos médicos garantizando el stock y la disponibilidad de medicamentos e insumos médicos. • Verificar si se cumple con obligaciones con proveedores que les brindan atenciones de salud. • Verificar la adherencia al uso de guías de práctica clínica. <p>En UGIPRESS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento normativo sobre los mecanismos de atención al usuario en salud y proceso de atención de consultas y reclamos en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS). 		

Acciones de supervisión	2017	2018	2019
	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar cumplimiento norma sobre mecanismos de atención al usuario en salud y proceso de atención de consultas y reclamos en: i) Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) y ii) Libro de Reclamaciones en Salud. • Verificar disponibilidad de personal suficiente e idóneo para atender las prestaciones de salud. • Verificar la aprobación y ejecución del Plan de Infraestructura y/o de equipamiento. • Verificar Operatividad de equipamiento biomédico y ejecución Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipos. • Verificar el abastecimiento de medicamentos e insumos médicos, garantizando stock y disponibilidad de medicamentos e insumos médicos. 		

Fuente: Susalud. Oficio N° 029-2020-SUSALUD/IID.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

En 2019, la Susalud impuso un total de 126 sanciones que decantaron en la imposición de multas valorizadas en S/ 4.3 millones. Los hechos infractores fueron diversos, entre los cuales se puede mencionar, para el caso de las IAFAS, no brindar la continuidad de cobertura de preexistencias a quienes tienen legítimo derecho de conformidad a la normatividad vigente, no entregar la información relativa a sus aspectos económico-financieros dentro de los plazos o periodicidad requerida por SUSALUD, entre otros; y para el caso de las IPRESS, la falta de diligencia en el seguimiento de casos de fallecimiento de pacientes y exhibir o difundir imágenes del asegurado o de la información relacionada a su enfermedad en contravención de la normativa vigente, entre otras. Un mayor detalle con relación a las empresas con mayor número de sanciones se detalla a continuación.

Tabla N° 50
Sanciones impuestas por la Susalud en el 2019

Tipo/Empresa	Miles de S/	Detalle de hecho infractor
IAFAS	463,6	
Rímac Seguros y Reaseguros	463.6	No brindar la continuidad de cobertura de preexistencias a quienes tienen el legítimo derecho de conformidad a la normatividad vigente. (110.4 UIT)
Autoseguros de Accidentes Personales de la Universidad Mayor de San Marcos	-	11 amonestaciones escritas.
IPRESS	3,859.3	
Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - ESSALUD	1,201.2	Exhibir o difundir imágenes del asegurado o de la información relacionada a su enfermedad en contra versión de la normativa vigente, salvo requerida por SUSALUD y postergar injustificadamente el acceso de los usuarios a las prestaciones de salud, provocando o no el agravamiento de su enfermedad. (286 UIT).
Centro Médico Santa Bárbara EIRL	941.6	Muerte de un paciente resultado de la falta de diligencia en el seguimiento del caso. (224.4 UIT)
UGIPRESS	Sin registros.	

Fuente: Susalud. Oficio N° 029-2020-SUSALUD/IID.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

La SUSALUD considera como consumidores vulnerables a aquellos consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, que están más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza. En 2019, destacó las actividades como:

- La capacitación a 1,370 personas, en aspectos relacionados con i) derechos y deberes en salud, ii) aseguramiento universal, iii) mecanismos de atención al usuario en salud, iii) rol de la SUSALUD, iv) participación ciudadana y vigilancia ciudadana en salud y v) sobre la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud.
- La difusión de los derechos en salud de las personas afectadas por la tuberculosis a través de un tríptico informativo y 03 actividades realizadas con los miembros de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud (JUS) beneficiándose a mil personas.

Mecanismos de solución de conflictos

En 2019, los reclamos reportados ante la SUSALUD se incrementaron 28% con relación al año previo totalizando los 184,655; mientras que, las quejas aumentaron en más 53 veces, evidenciando la mayor ocurrencia de conflictos ante las IPRESS. Es de destacar que, a nivel normativo, en 2019, se dio el D. S. 002-2019-SA, que aprobó el nuevo Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el que se definió la competencia de la SUSALUD para la atención de consultas y denuncias por vulneración de derechos en salud a través de la atención multicanal y las áreas de especialistas IPROT.

Tabla N° 51
N° de reclamos y quejas en proveedores de servicios de salud

	Tipo de entidad	2017	2018	2019
Reclamos	IAFAS	38,093	112,723	98,754
	IPRESS	53,977	31,526	85,901
	Total	92,070	144,249	184,655
Quejas	IAFAS	161	276	10,423
	IPRESS	675	691	41,693
	Total	836	967	52,116
Total		92,906	58,306	236,771

Fuente: Susalud. Oficio N° 029-2020-SUSALUD/IID.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi.

De otro lado, en 2019, se reportó el ingreso de 1,353 casos en el Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR), de las cuales 866 correspondieron a solicitudes de conciliación y 487 de arbitraje. Con respecto a la conclusión de los procesos, 90 llegaron a culminar en conciliación y se emitieron 193 laudos arbitrales a favor del consumidor, conforme se aprecia a continuación.

Tabla N° 52
Número de conciliaciones y arbitrajes en el Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR)

Tema	2017	2018	2019
Conciliaciones			
N° de solicitudes de conciliación	372	589	866
N° de procesos que terminaron en conciliación (parcial o total)	45	124	90
Arbitraje			
N° de procesos solicitados	403	349	487
N° de procesos desarrollados	336	339	772
N° de laudos arbitrales consentidos a favor del consumidor	229	309	193

Fuente: Susalud. Oficio N° 029-2020-SUSALUD/IID.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Es de destacar que la SUSALUD tiene previsto modificar el Reglamento de Arbitraje, respecto a los plazos que se encuentran a cargo del Centro que van desde la presentación de la demanda hasta la designación del árbitro, por cuanto los mismos no se encuentran actualmente regulados en el Reglamento. Asimismo, se ha previsto regular el procedimiento de mediación que actualmente se viene realizando en CECONAR, en aplicación del artículo 30 del Decreto Legislativo 1158.

VII.2.3 Labor del Seguro Social de Salud - EsSalud

EsSalud cuenta con la Gerencia Central de Atención al Asegurado, la cual atiende al público a través de las Oficinas de Atención al Asegurado en IPRESS, las Oficinas de Atención al Asegurado en la Sede Central, la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas, y EsSalud en Línea. A nivel nacional, cuenta con 182 oficinas y 26 centrales telefónicas.

Tabla N° 53
Oficinas y centrales telefónicas de atención al usuario

Ítem	Lima	Resto
Oficinas de atención al asegurado en IPRESS	41	103
Oficinas de atención al asegurado en la sede central	3	
Oficinas de seguros y prestaciones económicas	10	25
Central telefónica	1	25

Fuente: EsSalud. Correo electrónico con fecha 13.03.2020.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Actividades de capacitación, orientación y difusión

En cuanto a **capacitación y orientación** en el 2019, EsSalud reportó haber capacitado en las oficinas de atención al asegurado en 144 IPRESS; 28 oficinas de seguros y prestaciones económicas; y a través de sus 26 centrales telefónicas. A nivel interno, benefició a un total de 270 personas, en temas como la operatividad de ESSALUD EN LINEA, KPI, gestión

de las plataformas de atención al asegurado a nivel nacional, “atendiendo al cliente molesto, trato con calidad y calidez”. Asimismo, la orientación se realizó a través de ferias, como la del “Buen Trato al Asegurado” realizada en el hospital Rebagliati.

En cuanto a la difusión, EsSalud utilizó su página web, sus redes sociales (Facebook y Twitter), medios de comunicación radial y la herramienta EsSalud en Línea.

Tabla N° 54
Instrumentos de información realizados por EsSalud

Herramienta	2017	2018	2019	Objetivo
EsSalud en Línea: www.essalud.gob.pe/essalud-en-linea-2/				
Número de accesos	279,106	521,751	515,242	Atender las citas para consulta externa, consultas y reclamos. Incluye llamadas telefónicas atendidas y abandonadas.

Fuente: EsSalud. Correo electrónico con fecha 13.03.2020.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

EsSalud reportó contar con una línea intercultural (para la atención en lenguas originarias) y con la “opción 6” la atención de casos de mujeres víctimas de violencia. Asimismo, reportó la implementación de rampas de accesos para personas con discapacidad a las plataformas de atención al asegurado y la realización de actividades de promoción en la web y redes sociales.

Mecanismos de solución de conflictos

EsSalud atiende reclamos referidos a las prestaciones y servicios que brinda. Los reclamos presentados en IPRESS antes atendidos en el marco del D.S. N° 030-2016-SA pasaron a estar bajo el marco del D. S. N° 002-2019-SA SUSALUD, referida a al Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.

Atención de reclamos

En el 2019, EsSalud recibió 3,021 reclamos referidos a las prestaciones económicas y sociales, habiéndose resuelto 2,475 reclamos, de los cuales el 84.1% culminó a favor del consumidor. Lo anterior, dentro de un contexto en el que aglomera a 11.8 millones de personas aseguradas, atendió 22.7 millones de consultas y tuvo 7.7 millones de atenciones por servicios de emergencias.

VII.2.4 Labor de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas - Digemid

La Digemid es el órgano técnico-normativo encargado de la supervisión de la seguridad y calidad de los productos farmacéuticos. Atiende los temas relativos a las autorizaciones sanitarias de medicamentos, otros productos farmacéuticos y afines, así como la certificación, el control y vigilancia de los procesos relacionados con la producción, importación, distribución, almacenamiento, comercialización, promoción, publicidad, dispensación y expendio de productos farmacéuticos y afines. La Digemid atiende consultas y realiza actividades de educación con miras a proteger a los consumidores, contando con tres oficinas ubicadas en Lima.

Cabe señalar que esta entidad no reportó información alguna sobre las actividades de capacitación, orientación y difusión dirigidas a consumidores y/o proveedores, instrumentos de información brindados, así como las acciones de supervisión y de sanción, realizadas durante el año 2019⁹⁹.

VII.2.5 Labor de la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria - Digesa

La Digesa, es el órgano técnico-normativo encargado de formular políticas, regular y fiscalizar aspectos relacionados con la salud ambiental, con la finalidad de prevenir y controlar riesgos ambientales que pudieran afectar la salud y bienestar de la población. Su accionar está orientado hacia la formulación normativa y a la vigilancia sanitaria de la calidad del agua de consumo humano; alimentos industrializados; productos desinfectantes y plaguicidas; tanto en el ámbito nacional como el de importación y exportación de alimentos; así como, la autorización sanitaria y registro para la fabricación, importación, comercialización y distribución de juguetes y útiles de escritorio¹⁰⁰.

Asimismo, la Digesa atiende consultas sobre temas administrativos, tramitación, requisitos y plazos de procedimientos administrativos del Texto Único de Procedimientos Administrativos del MINSA, además de las consultas sobre el manejo de la Ventanilla Única de Comercio Exterior aplicable a sus procedimientos. Asimismo, atiende reclamos y realiza actividades de educación con miras a proteger a los consumidores.

Actividades de capacitación, orientación y difusión

La Digesa en el año 2019 realizó **actividades de capacitación** a un total de 120 profesionales de los gobiernos locales de Lima Metropolitana y Callao sobre temas relacionados con la legislación alimentaria (inocuidad de los alimentos y control y; vigilancia de alimentos industrializados).

Con respecto a las actividades de orientación, la Digesa orientó al público en general sobre las actividades y campañas que realiza (sobre el Trámite de procedimientos TUPA de alimentos y juguetes, sistema VUCE, situación de estado de expediente) siendo complementado con la emisión de 80 notas de prensa con diversa temática (verano saludable, conservación de alimentos, calidad de agua, aire, vectores, útiles escolares).

En lo concerniente a la difusión, la Digesa realizó diversas campañas en 2019, orientadas principalmente a fomentar la búsqueda de registros sanitarios y condiciones mínimas que deben de tener los alimentos envasados, acompañados de entrega de folletería y actividades de socialización (juegos lúdicos), según el detalle de la tabla siguiente.

⁹⁹ Solicitado mediante Carta múltiple N° 061-2020/DPC-INDECOPI.

¹⁰⁰ Digesa. Página web. En: http://www.digesa.sld.pe/institucional/Mision_Vision.asp

Tabla N° 55
Campañas de difusión realizadas por la Digesa, 2019

Campaña	Público objetivo
“Útiles Escolares Saludables 2019”	Autoridades de las diversas instituciones públicas, privadas, medios de comunicación y población en general.
“Campaña golosinas Halloween”	Público consumidor.
“Navidad Segura”	Autoridades de las diversas instituciones públicas, privadas, medios de comunicación y población en general.

Fuente: EsSalud. Correo electrónico con fecha 13.03.2020.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Asimismo, además de la página web institucional, la Digesa reportó que cuenta con las siguientes herramientas de información:

- El **Registro Sanitario de Alimentos**¹⁰¹, orientado a dar a conocer a los usuarios información sobre los productos alimenticios que cuentan con registros sanitarios y vigencias del mismo.
- El **aplicativo móvil “Playa Saludable”**¹⁰² a través del cual se brinda información a la población sobre la calificación sanitaria de 236 playas ubicadas en el litoral, el mismo que reportó accesos de 98,522 en el año 2019.
- El **sistema de alertas de detección de productos riesgosos**, bajo el marco de la Ley de Inocuidad de los Alimentos (D.L. N° 1062 y su Reglamento) y la Norma Sanitaria para el procedimiento de atención de alertas sanitarias de alimentos y bebidas de consumo humano (R.M. N° 222-2009/MINSA), a través del cual se emiten las alertas sanitarias a fin de que los usuarios tengan conocimiento de los productos riesgosos. En 2019, reportó la emisión de 08 alertas en el rubro de alimentos industrializados.

¹⁰¹ Disponible en http://www.digesa.minsa.gob.pe/Expedientes/Consulta_Registro_Sanitario.aspx

¹⁰² Disponible en https://play.google.com/store/apps/details?id=digesa.minsa&hl=es_PE

Acciones de supervisión y sanción

En el 2019, la Digesa ejecutó un total de 628 acciones de supervisión sobre alimentos industrializados y juguetes y útiles de escritorio, a un total de 550 empresas.

Los principales hallazgos fueron los relacionados con el incumplimiento de la normativa sanitaria vigente, en situaciones de riesgo (para el caso de alimentos industrializados).

Asimismo, esta entidad impuso 196 sanciones a un número similar de empresas (188 del rubro de alimentos industrializados, 2 de juguetes y útiles de escritorio y 6 empresas correspondientes a otros rubros), decantando en multas de S/ 4.2 millones en total. El rubro de alimentos industrializados fue en el que se impuso la mayor parte de sanciones (93.7% en términos monetarios).

Tabla N° 56
Sanciones impuestas por la Digesa

Supervisión y sanción (2019)	
	550 empresas supervisadas
	196 sanciones
	S/ 4.2 millones en multas

Fuente: Digesa. Correo electrónico con fecha 17.03.2020.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

La Digesa no atiende a consumidores vulnerables de manera directa ya que las certificaciones sanitarias las otorga a empresas; sin embargo, protege la salud de los consumidores a través de sus acciones de vigilancia y supervigilancia de alimentos, calidad de agua para consumo humano, útiles de escritorio, juguetes, entre otros temas de su competencia. Al respecto, para el año 2019, esta entidad reportó el desarrollo de un Plan de Vigilancia Sanitaria de Alimentos Industrializados y 02 actividades de vigilancia sanitaria a importadores de fórmulas infantiles, en beneficio de la población infantil en general.

VII.3 Resto de sectores

En esta sección se analiza el desempeño de las entidades sectoriales en cuanto la protección del consumidor acorde a las funciones específicas, en los sectores financiero, de seguros y privado de pensiones, educación, turismo, transporte aéreo, transporte terrestre, comercio y los demás sectores. Las diversas entidades ejercen actividades de fiscalización y supervisión conjuntamente con el Indecopi, quien además es competente en el caso de solución de conflictos en las relaciones de consumo.

Gráfico N° 71
Resto de sectores analizados



Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

VII.3.1 Sector financiero, seguros y sistema privado de pensiones

Durante el año 2019, continuó la ralentización de la economía peruana (el Producto Bruto Interno creció 2.2%)¹⁰³; mientras que, en el sistema financiero, el saldo de los créditos directos y depósitos crecieron 4.4% y 6.2%, respectivamente, con un coeficiente de monetización¹⁰⁴ de 43.2%, en línea con los avances en cuanto a la inclusión financiera. En términos de conflictos de consumo, los reclamos totales presentados ante las empresas del sistema financiero, sistema privado de pensiones y seguros, durante el 2019, aumentaron 16.7% (hasta los 2.5 millones); mientras que, el número de transacciones del sector financiero y de seguros aumentó 30.2% (3.5 millones de transacciones).

Es de destacar que, en 2019, se aprobó la Política Nacional de Inclusión Financiera (D.S. N° 255-2019-EF), la misma que tiene entre sus objetivos: i) generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero, ii) contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población, iii) mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado, iv) desarrollar infraestructura de telecomunicaciones y plataformas digitales para incrementar la cobertura de servicios financieros, y v) fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales. Al respecto, según el Banco Mundial, un marco sólido de protección del consumidor y alfabetización financiera es fundamental para garantizar un acceso responsable a los servicios financieros, y que el mayor acceso beneficie a los consumidores y a la economía en su conjunto¹⁰⁵.

VII.3.1.1 Datos generales

Agentes

Entre los principales agentes que participan en el sector financiero, de seguros y sistema previsional privado, destacan:

Tabla N° 57
Principales agentes y competencias respectivas

Sector público
Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS)
<ul style="list-style-type: none">• La institución pública especializada cuenta con la calidad de órgano constitucional autónomo y se encarga de realizar el control y la supervisión de las empresas bancarias, financieras, de seguros, de las administradoras privadas de fondos de pensiones y de las demás entidades que reciben depósitos del público, así como de aquellas otras que, por realizar operaciones conexas o similares, sean determinadas por ley. Asimismo, desde el 1 de enero de 2019, la SBS supervisa a las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a captar recursos del público. El control que ejerce la SBS deberá coadyuvar al deber del Estado de fomentar y garantizar los ahorros del público.• Autoriza la operación, organización y funcionamiento de las empresas del sistema financiero, del sistema de seguros y del sistema privado de pensiones (en adelante, SPP) y vigila que las mismas cumplan con el ordenamiento jurídico específico. Para ello cuenta con el más amplio y absoluto control de todas las operaciones, negocios y cualquier acto jurídico que las empresas bajo su supervisión realicen; teniendo así la responsabilidad de ejercer, de manera exclusiva, una supervisión general e integral que le faculta a realizar todos los actos necesarios a fin de salvaguardar los intereses del público¹⁰⁶.

¹⁰³ De acuerdo con las estadísticas del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Estadisticas/Cuadros-Estadisticos/cuadro-075.xlsx>

¹⁰⁴ El coeficiente de monetización es un indicador referencial de la profundización financiera que mide los créditos del sector privado como porcentaje del PBI.

¹⁰⁵ Examen de Diagnóstico de la Protección del Consumidor y la Alfabetización Financiera, Banco Mundial, 2013.

¹⁰⁶ Artículo N° 12 de la Ley N° 26702 “Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros” y Artículo N° 6 de la Ley N°27328 “Ley que incorpora bajo el control y supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones”.

- Cuenta con facultad sancionadora, con la particularidad de siempre iniciarse de oficio, ya sea por la presunción de la comisión de una infracción administrativa detectada por la SBS o de denuncias presentadas por terceros; no solucionan conflictos entre proveedores y consumidores para el caso del sistema financiero y de seguros¹⁰⁷.
- Los reclamos que presentan los usuarios del SPP contra las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (en adelante, AFP), en una primera instancia, son resueltos por el Departamento de Servicios al Ciudadano de la Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera (SACMIF)¹⁰⁸. No obstante, en caso de que el usuario no esté conforme con el fallo, puede presentar un recurso de apelación ante la Superintendencia Adjunta de AFP, que es la última instancia administrativa¹⁰⁹.

Superintendencia del Mercado de Valores (SMV)

- Dicta las normas legales que regulen materias del mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos.
- Supervisa el cumplimiento de la legislación del mercado de valores, mercado de productos y sistemas de fondos colectivos por parte de las personas naturales y jurídicas que participan en dichos mercados (las personas naturales o jurídicas sujetas a la supervisión de la SBS, lo están también a la SMV en los aspectos que signifiquen una participación en el mercado de valores bajo la supervisión de esta última).
- Promueve y estudia el mercado de valores, el mercado de productos y el sistema de fondos colectivos.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

- Atiende los reclamos de los usuarios de los productos o servicios financieros y de seguros.
- Resuelve las denuncias de los usuarios de los productos o servicios financieros y de seguros.
- Fiscaliza aspectos referidos a productos o servicios financieros y de seguros en el marco del Código.

Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)¹¹⁰

- Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes¹¹¹.

Otras entidades

- **Empresas públicas.** Oficina de Normalización Previsional (ONP), es un Organismo Público Técnico y Especializado del Sector de Economía y Finanzas, que tiene a su cargo la administración del Sistema Nacional de Pensiones (SNP) y otros regímenes pensionarios administrados por el Estado. Cuenta con el Tribunal Administrativo Previsional para solución de controversias en materia previsional.

Sector privado

Proveedores del sistema financiero

- Las empresas de este sistema brindan servicios financieros a través, principalmente, de diversos productos y servicios de ahorro y crédito.
- Están obligadas a contar con mecanismos de información que permitan al usuario tomar la mejor decisión.
- Están obligadas a elaborar un Programa Anual de Trabajo que contenga las actividades y los objetivos planteados a realizarse durante el año, respecto del debido cumplimiento de las responsabilidades y funciones del Oficial de Conducta de Mercado, orientadas a identificar aspectos que podrían tener un impacto en los usuarios, detectar oportunidades de mejora y proponer medidas correctivas, entre otros¹¹².
- Entre los principales gremios que reúnen a diversas empresas del sistema financiero, se tiene a:

¹⁰⁷ Las denuncias de competencia de Indecopi son trasladadas a esta institución.

¹⁰⁸ De acuerdo con la Resolución SBS N° 5891-2016, publicado el 10.11.2016

¹⁰⁹ El procedimiento de solución de reclamos se inicia a solicitud de parte. Para tal efecto, el usuario debe reclamar previamente ante la entidad participante del SPP. En caso de que la entidad participante del SPP no formule respuesta dentro del plazo previsto normativamente o lo haya hecho de manera no satisfactoria para el usuario, este puede presentar su solicitud de solución de reclamos ante la Superintendencia (Resolución SBS N° 3948 -2015).

¹¹⁰ Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹¹¹ Cabe indicar que se puede solicitar el inicio de un arbitraje contra un proveedor no adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo. En ese caso, la Junta Arbitral de Consumo pone en conocimiento del proveedor no adherido la intención del consumidor de iniciar un proceso arbitral en su contra, para que este decida si acepta o no someterse al arbitraje de consumo.

¹¹² Numeral 9.2 del artículo 9 de la Resolución SBS N° 3274-2017 "Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero".

La Asociación de Bancos del Perú (Asbanc). Gremio que agrupa a 22 empresas (16 empresas bancarias y 06 empresas financieras). Tiene como función principal la de proporcionar a sus asociados servicios de información, asesoría y consulta en asuntos de interés general. Cuenta con 02 mecanismos de solución de conflictos denominados “Alóbanco” y la “Defensoría del Cliente Financiero”.

La Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (Fepcmac). Gremio que agrupa a 11 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (en adelante, CMAC). Tiene como función principal representar y coordinar las actividades de las CMAC ante organismos públicos y privados, nacionales e internacionales.

La Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (Asomif). Gremio que agrupa a 18 entidades microfinancieras, tales como Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), Empresas de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (EDPYME), Financieras especializadas y Mi Banco. Tiene como finalidad fomentar acciones comunes que permitan apoyar el desarrollo operativo de sus empresas asociadas.

La Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (Fenacrep). Es el gremio que agrupa a las cooperativas de ahorro y crédito (en adelante, Coopac) y realiza actividades de representación, defensa, educación, asistencia técnica y supervisión. A partir del año 2019, las Coopac se encuentran bajo ámbito de supervisión por parte de la SBS¹¹³ y entre otros aspectos, deben de estar registradas obligatoriamente en el Registro Nacional de Coopac, ser miembro del Fondo de Seguros de Depósitos Cooperativo y estar sujetas a una supervisión proporcional al riesgo de cada cooperativa, en función a la magnitud de sus activos¹¹⁴.

Sistema de seguros

- Las empresas de este sistema se distinguen entre las que operan en ramos generales y aquellas dedicadas al ramo de vida, así como sus subsidiarias, los intermediarios y auxiliares de seguros.
- En materia de protección del consumidor, realizan actividades informativas para que sus contratantes, asegurados y beneficiarios tengan mayor conocimiento del sistema.
- El principal gremio que reúne a estas empresas es la **Asociación Peruana de Empresas de Seguros (en adelante, Apeseg)**, que agrupa a 18 compañías de seguros y reaseguros que tienen operaciones en el país, y que cuenta con un mecanismo de solución de conflictos denominado “Defensoría del Asegurado (Defaseg)” y “Aló Seguros”.

Sistema privado de pensiones (SPP)

- Este sistema está conformado por las AFP, las cuales administran los fondos bajo la modalidad de cuentas personales individuales y otorgan a sus afiliados las prestaciones de jubilación, invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio¹¹⁵.
- Cada AFP posee una plataforma de atención para consultas, observaciones y reclamaciones de los afiliados respecto al sistema previsional.
- En materia de protección del consumidor, realizan actividades informativas para que sus afiliados tengan mayor conocimiento del sistema.
- Cada AFP posee un Registro de Reclamos, con el cual elabora informes trimestrales sobre la evolución de la atención de los reclamos que deben estar a disposición de la SBS con el correspondiente sustento, pudiendo acceder ésta, al sistema de registro de información para las correspondientes verificaciones¹¹⁶.
- El gremio que reúne a estas empresas es la Asociación de AFP, que reúne a las cuatro AFPs que operan en el Perú (AFP Habitat S.A., AFP Integra S.A., Prima AFP S.A. y Profuturo AFP). Entre sus principales funciones está el de desarrollar campañas de comunicación para fomentar la cultura previsional, difundir los beneficios del SPP y representar a las AFP ante los poderes públicos y otras entidades.

Fuente: SBS, Asbanc, Apeseg, Asociación de AFP, AFP, Indecopi y Fenacrep

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

¹¹³ Mediante la Ley N° 30822, Ley que modifica la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, y otras normas concordantes, respecto de la regulación y supervisión de las cooperativas de ahorro y crédito, el cual entró vigencia a partir del 01 de enero de 2019.

¹¹⁴ Un mayor detalle puede consultarse en <http://www.sbs.gob.pe/coopac>

¹¹⁵ Artículo N° 1 del Decreto Ley N° 25897.

¹¹⁶ Numeral 13 de la Circular N° G-184-2015, Circular de Atención al Usuario.

VII.3.1.2 Labor de la SBS

Durante el 2019, la SBS supervisó a un total de 82 empresas, de las cuales, 57 correspondieron al segmento de empresas financieras, 20 al de seguros, 04 al de AFPs y 01 relacionada a la administración de fondos de pensiones¹¹⁷, las mismas que, en conjunto, reportaron un total de 5,571 sucursales a nivel nacional, conforme se aprecia en la siguiente tabla.

Tabla N° 58
Número de empresas supervisadas por la SBS

	Empresas financieras			Empresas de seguros			Administradoras de fondos de pensiones			Total		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
N° empresas supervisadas	54	58	57	21	20	20	4	4	5*	79	82	82
N° de sucursales	4,653	5,299	5,280	279	234	233	59	53	58	4,991	5,586	5,571
Lima y Callao	1,853	2,112	2,087	121	90	91	7	6	7	1,981	2,208	2,185
Provincia	2,800	3,187	3,193	158	144	142	52	47	51	3,010	3,378	3,386

*Se considera a las cuatro AFPs que operan en el Perú (AFP Habitat S.A., AFP Integra S. A., Prima AFP S.A. y Profuturo AFP) y a la Caja de Pensiones Militar Policial.

Fuente: Oficio N° 8694-2020-SBS, Correo electrónico del 27.02.2020.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Normativa

En el 2019, la SBS reportó la emisión de diversa normativa, entre las que se pueden mencionar:

- **En el segmento financiero:**
 - Resolución SBS N° 904-2019 que sustituye el artículo 28 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 3274-2017.
 - Resolución SBS N° 4838-2019 que aprueba el Reglamento de la Hipoteca Inversa.
 - Resolución SBS N° 5570-2019 que modifica el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013 y otros dispositivos legales.
- **En el segmento de seguros:**
 - Resolución SBS N° 809-2019 que aprueba el Reglamento de Supervisión y Control de los Corredores y Auxiliares de Seguros.
 - Resolución SBS N° 2880-2019 que modifica el Reglamento de Comercialización de Productos de Seguros, aprobado por Resolución SBS N° 1121-2017.
 - Resolución SBS N° 3695-2019 que aprueban disposiciones complementarias para los seguros de responsabilidad civil, aplicables a empresas de seguros a que se refiere el literal D del artículo 16 de la Ley N° 26702, así como a los corredores de seguros.
 - Resolución SBS N° 4143-2019 que aprueba el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema de Seguros.

¹¹⁷ Caja de Pensiones Militar Policial.

- **En el segmento de administradoras de fondos de pensiones:**
 - Resolución SBS N° 10-2019. Modificación en la norma de aliados comerciales.
 - Resolución SBS N° 1034-2019. Norma que regula los Planes de Descuento en las Comisiones.
 - Resolución SBS N° 1979-2019. Norma sobre reducción del plazo para el trámite de cambio del fondo.
- **Otros:**
 - Resolución SBS N° 1309-2019 que sustituye diversos artículos en la Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas, aprobada por Resolución SBS N° 4464-2016.

Cláusulas generales de contratación y cláusulas abusivas

Con relación a las cláusulas generales de contratación, en el 2019, se aprobaron administrativamente un total de 264, de las cuales 203 correspondieron al segmento del sistema financiero¹¹⁸ (presentadas por 45 entidades) y un total de 61 a las presentadas por parte de las empresas de seguros (presentada por 13 empresas), en este último caso, y en lo que corresponde a pólizas de seguros, correspondiendo únicamente a condiciones mínimas conforme a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley del Contrato de Seguro (Ley 29946)¹¹⁹. Para el caso de empresas administradoras de fondos de pensiones, puesto que dichas empresas utilizan los modelos de póliza de renta vitalicia escalonada que utilizan las empresas de seguros, los productos previsionales son inscritos en el Registro de Modelos de Pólizas de Seguro de la SBS, sin que se aprueben cláusulas generales de contratación por modelo (conforme lo establecido en la Resolución SBS N° 2789-2016).

Cabe destacar que, dentro del procedimiento de aprobación de cláusulas generales de contratación, la SBS detectó la inclusión de cláusulas que no se encontraban debidamente adecuadas al marco normativo vigente, para el caso del segmento financiero y de seguros. Ante ello, la SBS solicitó la modificación o eliminación obligatoria de dichos aspectos a fin de emitir las resoluciones de aprobación respectivas en atención al Art. 53° del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, y el Art. 17° del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros, respectivamente.

Tabla N° 59
SBS: Contratos y cláusulas abusivas identificadas

Contratos	Sistema ^{1/}						Privado de pensiones
	Financiero			Seguros			
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	
Cantidad de aprobaciones administrativas de cláusulas generales de contratación (Art. N° 54.1 de la Ley N° 29571)	177	185	203	104	96	61	No aplica
Cantidad de cláusulas abusivas identificadas (Art. N° 54.5 de la Ley N° 29571)	0	0	0	10	0	6	

1/ Cabe precisar que la información reportada refiere a las solicitudes de aprobación de cláusulas generales de contratación atendidas durante cada año, por lo que se incluyen aquellas presentadas en el año previo, pero cuya tramitación fue concluida en el año materia de consulta.

Fuente: Oficio N° 8694-2020-SBS, Correo electrónico del 27.02.2020.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

¹¹⁸ Difundidas en la página web de la SBS: <http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clausulas-de-contratos-aprobados-por-la-sbs/clausulas-de-contratos-aprobados-por-la-sbs-buscador>.

¹¹⁹ Conforme con lo dispuesto en el art. 27 de la Ley del Contrato de Seguro (Ley N° 29946), al Reglamento de Registro de Modelos de Pólizas de Seguro y Notas Técnicas (Resolución SBS N° 7044-2013) y al Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros (Resolución SBS N° 3199-2013). Difundidas en la página web de la SBS: <http://www.sbs.gob.pe/sistema-de-seguros/relacion-de-productos-de-seguros-que-se-ofrecen-en-el-mercado-peruano>.

Capacitación, orientación y difusión

Las actividades de capacitación desarrolladas por la SBS favorecieron a 29,037 agentes (11,466 usuarios, 94 proveedores y 17,477 consumidores vulnerables), cifra menor en 2.5% en comparación al año anterior. Las capacitaciones se desarrollaron principalmente en torno a dos programas “Finanzas para Ti”, enfocado en satisfacer las inquietudes y necesidades de grupos específicos (población joven, adulta, mayor y vulnerable) y “Finanzas en el Cole”, dirigido a docentes de escuelas públicas, orientado a que enseñen educación financiera a sus alumnos de acuerdo con el diseño curricular nacional¹²⁰. Asimismo, las capacitaciones se realizaron en 17 regiones (Lima, Callao, Junín, Piura, Arequipa, Puno, Loreto, La Libertad, Cajamarca, Amazonas, Ayacucho, Apurímac, Áncash, Cusco, San Martín, Ica y Tacna), conforme se aprecia en la tabla siguiente.

Tabla N° 60
SBS: Capacitación en materia de protección al consumidor

Tipo	Sistema	N° de asistentes	Temática abordada
Usuarios	Financiero	9,115	Programa Finanzas para Ti - Adultos: Ahorro, crédito, presupuesto familiar, deberes y derechos de los usuarios financieros, transparencia de información, central de riesgos y prevención del sobreendeudamiento.
	Seguros	95	Programa Finanzas para Ti - Adultos: ¿Por qué es importante tener un seguro?, conceptos básicos para entender el funcionamiento de los seguros y consejos que deben tenerse en cuenta al contratar un seguro.
	Privado de Pensiones	338	Los seguros obligatorios: ¿Cuáles son?, ¿qué debemos tener en cuenta ante la ocurrencia de un siniestro? y ¿qué deberes y derechos tienen los usuarios antes, durante y al contratar un seguro?
	Financiero, Seguros y Privado de Pensiones	1,918	Programa Finanzas en el Cole: Funcionamiento del sistema financiero, gestión de recursos, transparencia de información, productos y servicios financieros, entidades de regulación y supervisión, sistema privado de pensiones, sistema de seguros y lavado de activos.
Subtotal usuarios		11,466	
Proveedores	Financiero	46	Reglamento de gestión de conducta de mercado del Sistema Financiero, circular de atención al usuario y modificaciones al reglamento de tarjeta de crédito y débito.
	Seguros	48	Reglamento de gestión de conducta de mercado del sistema de seguros.
	Privado de Pensiones	-	
	Financiero, Seguros y Privado de Pensiones	-	
Subtotal proveedores		94	
Consumidores vulnerables	Financiero	7,426	Programa Finanzas para Ti - Adulto mayor: Ahorro, crédito, presupuesto familiar, deberes y derechos de los usuarios financieros. Programa Finanzas para Ti - Jóvenes: Ahorro, crédito, presupuesto familiar, deberes y derechos de los usuarios financieros. Proyecto Educación Financiera Intercultural en Comedores Populares: Ahorro, crédito, presupuesto familiar, deberes y derechos de los usuarios financieros.

¹²⁰ Cabe destacar que la necesidad de la educación financiera está contemplada en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), a través de la creación del Plan Nacional de Educación Financiera, el cual permitirá disponer de un instrumento de política que permita articular esfuerzos y promueva la mejora de los conocimientos, actitudes y capacidades financieras de todos los segmentos de la población para una adecuada toma de decisiones.

Tipo	Sistema	N° de asistentes	Temática abordada
	Seguros	291	<u>Programa Finanzas para Ti - jóvenes</u> : ¿Por qué es importante tener un seguro?, conceptos básicos para entender el funcionamiento de los seguros y consejos que deben tenerse en cuenta al contratar un seguro.
	Privado de Pensiones	666	<u>Los seguros obligatorios</u> : ¿Cuáles son?, ¿qué debemos tener en cuenta ante la ocurrencia de un siniestro? y ¿qué deberes y derechos tienen los usuarios antes, durante y al contratar un seguro?
	Financiero, Seguros y Privado de Pensiones	9,094	<u>Minifinanzas - Ferias y eventos educativos para niños y niñas</u> : Gustos y Necesidades, Ahorro, Presupuesto y Metas de ahorro.
Subtotal consumidores vulnerables		17,477	
Total		29,037	

Fuente: Oficio N° 8694-2020-SBS, Correo electrónico del 27.02.2020.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Con respecto a las actividades de orientación, en el año 2019, la SBS benefició a un total de 155,936 personas, 13.5% más que el año anterior, con orientaciones en torno a temas como las centrales de riesgo, “herederos informados”, información del sistema financiero, cooperativas y tarjetas de crédito. Del total de personas beneficiadas, 48.3% lo hizo de manera presencial, 32.2% vía telefónica, 7.9% de manera virtual (página web, correo electrónico, redes sociales, etc.) y 11.6% mediante ferias y campañas de capacitación. El espectro beneficiado fue descentralizado, llegó a usuarios de todos los departamentos del país, así el 42.2% de las orientaciones se concentró en usuarios residentes en Lima; mientras que, el porcentaje restante (57.8%), se concentró principalmente en usuarios residentes en los departamentos de Arequipa, Piura, Junín, La Libertad, Lambayeque, Ica, Tacna, Loreto, Cusco y Áncash.

En lo concerniente a actividades de información, en el 2019, la SBS no desarrolló nuevas herramientas de difusión de información, sino que potenció las ya existentes. Entre las más relevantes en materia de protección del consumidor destacan las herramientas comparativas (como es el caso de “Retasas”, “Reprimas” y el “comparador de comisiones”), las que impulsan un manejo financiero saludable (como es el caso del “Presupuesto Familiar”, “Ahorrando ando”) y las informativas (“Reporte de Deudas SBS”, “Reporte de Situación Previsional” y “APP SBS”).

Por otro lado, la difusión de aspectos del Código también se realizó a través del Portal de Orientación y Servicios al Ciudadano de la SBS y Portal de Educación Financiera. Asimismo, se generó material informativo y difusión a través de medios como prensa, radio, redes sociales (Facebook y Twitter) y charlas de educación financiera.

Tabla N° 61
SBS: Herramientas informativas, 2019

Herramienta	Tipo	Objetivo	N° de accesos, descargas y suscripciones, 2019
Presupuesto Familiar	Aplicativo móvil	Ayudar en la administración del presupuesto de forma ordenada, llevando un control detallado de los ingresos, gastos y metas de ahorro.	2,583 descargas
	Aplicativo web: http://www.sbs.gob.pe/educacion-financiera/categoria/presupuesto-familiar/1719/c-1719		3,067 accesos

Herramienta	Tipo	Objetivo	N° de accesos, descargas y suscripciones, 2019
Ahorrando Ando	Aplicativo móvil	Facilitar un mayor control del dinero de manera fácil e interactiva para llegar a la meta de ahorro.	2,438 descargas
Sistema Retasas	Aplicativo web: http://www.sbs.gob.pe/app/retasas/paginas/retasasInicio.aspx	Ofrecer al consumidor información de las tasas de interés, comisiones y otros costos de los productos que brinden las empresas, presentada en forma comparable.	539,265 accesos
Sistema Reprimas	Aplicativo web: http://www.sbs.gob.pe/app/SueldoTransferenciasSF/Primas.aspx	Brindar información al consumidor sobre primas, coberturas y otros costos de los productos que brinden las empresas, presentada en forma comparable.	No proporcionó información 2019.
Reporte de Deudas SBS	http://reportedeudas.sbs.gob.pe/reportedeudasSBS1/	Presentar información sobre los créditos contratados con las empresas del sistema financiero, incluyendo la calificación que cada entidad otorga al usuario según los criterios previstos normativamente, entre los cuales resulta fundamental el pago puntual de sus deudas.	1'952,567 descargas.
		Servicio de Alerta de Calificaciones, que permite recibir notificaciones electrónicas en caso se produzca un cambio en la calificación o se registre una nueva línea de crédito (previa suscripción).	104,373 suscripciones.
Reporte de Situación Previsional	http://www.sbs.gob.pe/usuarios/nuestros-servicios/tramites-en-linea/informacion-para-afiliado	El Reporte de Situación Previsional permite conocer si una persona se encuentra afiliada a una AFP, brindando adicionalmente información relevante de su situación en el SPP como Código de afiliado, nombre de AFP, fecha de afiliación, entre otros.	85,994 accesos.
App SBS	Aplicativo móvil	Poner a disposición de los usuarios un total de 06 servicios de información: i) tipo de cambio, ii) estado de afiliación al SPP, iii) comparativo de tasas de interés, iv) comisiones y primas de AFP, v) tasa de interés promedio; y, vi) ubicación de los locales de la SBS.	246,634 (Solo información de Central de riesgo)
Comparativo de Comisiones	Aplicativo web: http://www.sbs.gob.pe/app/ComparaComisionSF/Paginas/EntreEntidades.aspx	Poner a disposición de los consumidores el comparativo de precios de las comisiones que trasladan las empresas del sistema financiero a los usuarios en un total de 07 productos.	46,141

Fuente: Oficio N° 8694-2020-SBS, Correo electrónico del 27.02.2020.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

En el 2019, la SBS realizó visitas de inspección a un total de 36 empresas del sistema financiero, de seguros, privado de pensiones y otros¹²¹, en las que participaron equipos de trabajo multidisciplinarios, conforme se aprecia en el cuadro siguiente.

Tabla N° 62
Supervisiones efectuadas por la SBS

Sistema	N° de empresas supervisadas	Temas supervisados
Financiero	21	Conducta de mercado (Resolución SBS N° 3274-2012 y Resolución SBS N° 6523-2013).
		Servicio de Atención a los Usuarios (Circular N° G-184-2015).
		Metodología de cálculo del pago mínimo en líneas de crédito de tarjetas de crédito y otras modalidades revolventes, para créditos a pequeñas empresas, microempresas y de consumo (Circular B-2206-2012) Categorías y denominaciones de comisiones (Circular B-2205-2012).
Seguros	10	Transparencia de Información (Resolución SBS N° 3199-2013).
		Gestión de Siniestros (Resolución SBS N° 3202-2013).
		Servicio de Atención a los Usuarios (Circular N° G-184-2015).
Privado de Pensiones	3	Transparencia de Información (Título IV del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones).
		Servicio de Atención a los Usuarios (Circular N° G-184-2015).
Otros	2	Teléfono de emergencias y oficinas de atención al usuario (Circular AFOCAT-4-2010).
		Información sobre indemnizaciones no reclamadas por muerte para beneficiarios CAT (Circular AFOCAT-13-2018).
		Servicio de Atención a los Usuarios (Circular N° G-184-2015).
Total	36	

Fuente: Oficio N° 8694-2020-SBS, Correo electrónico del 27.02.2020.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Cabe precisar que, en 2019, a las empresas financieras se les efectuaron 157 visitas de verificación a agencias, a un total de 32 entidades, en 17 regiones del país y 560 visitas en la modalidad de cliente incógnito, a un total de 38 entidades, también en 17 regiones. A las empresas de seguros (05), se le realizaron 18 visitas de verificación a agencias en 13 regiones y 40 visitas de cliente incógnito en 16 regiones del país.

Por otro lado, la SBS impuso un total de 07 sanciones por un total de S/ 1'008,000 en multas en el año 2019, solo el sistema de seguros no recibió sanciones en dicho año.

¹²¹ Empresas no consideradas en los rubros anteriores que se encuentran dentro del ámbito de Supervisión de la SBS conforme a lo dispuesto en el artículo 16 y 17 de la Ley N° 26702.

Tabla N° 63
Sanciones impuestas por la SBS

Sistema	Sanciones		Principales hechos infractores	Principales empresas sancionadas
	N° de sanciones	Multas (S/)		
Financiero	4	940,800	<ul style="list-style-type: none"> • Cobro indebido de comisión de membresía (cobro anual retroactivo respecto del periodo sobre el cual se había pactado gratuidad). • Cobro indebido de gastos vinculados a gestiones de cobranza prejudicial. • Cobro de comisión de membresía sin cumplir con pautas de exoneración. • Cobro indebido de comisiones por operaciones no exitosas en cajeros automáticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Banco Cencosud S.A. (100 UIT) • Financiera Proempresa (29 UIT) • Banco BBVA Perú (75 UIT) • CMAC Ica (20 UIT)
Seguros	-	-	-	-
Privado de Pensiones	1	42,000	<ul style="list-style-type: none"> • No acatar lo señalado por la SBS en los Oficios N° 37787-2015-585 y N° 2640-2016-58S, que ordenaban dejar de administrar los AVCFP de afiliados que realizan sus aportes obligatorios en otra AFP. 	<ul style="list-style-type: none"> • AFP Prima (10 UIT)
Afocat	2	25,200	<ul style="list-style-type: none"> • No emitir las órdenes de pago a favor de la(s) víctima(s) de accidentes de tránsito en la oportunidad, forma, montos y condiciones previstas en la normativa. • No emitir las órdenes de pago a favor de la(s) víctima(s) de accidentes de tránsito en la oportunidad, forma, montos y condiciones previstas en la normativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • AFOCAT Región Ica (3 UIT) • AFOCAT Socat Perú (3 UIT)
Total	7	1,008,000		

Fuente: Oficio N° 8694-2020-SBS, Correo electrónico del 27.02.2020.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Atención de reclamos

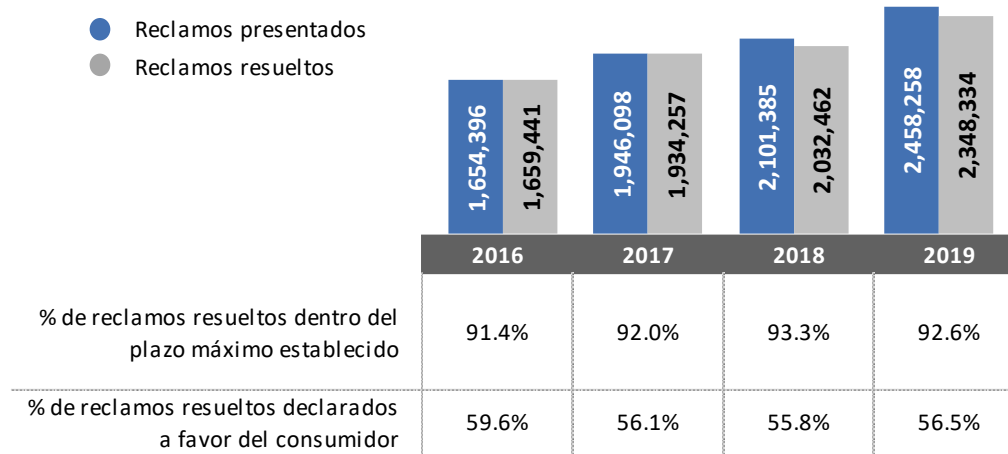
Durante el año 2019, el número de reclamos presentados en las empresas del sistema financiero, de seguros y de AFP fue mayor en 17% en comparación al año 2018, ascendiendo a un total de 2'458,258, constituyéndose como el sector con el mayor número de reclamos en términos absolutos. Sin embargo, es de destacar que, en términos relativos, considerando la magnitud de transacciones, no se evidencia un aumento sustancial en cuanto a la ocurrencia de desavenencias de consumo.

En dicho año, los reclamos resueltos aumentaron 15.5% (hasta los 2'348,334), resolviéndose en el 92.6% de los casos dentro del plazo, sin ampliaciones de carácter excepcional, establecidos por normativa¹²² y en poco más de la mitad de los casos (56.5%) terminaron a favor del consumidor. Por otro lado, el 97.1% del total de reclamos correspondieron a los atendidos en el sistema financiero, el 2.5% al sistema de seguros y solo el 0.4% a empresas del SPP, siendo Lima para todos los casos, el departamento que concentró el mayor número de reclamos.

Cabe destacar que, la presentación de reclamos en el sistema financiero muestra una tendencia a la baja durante los dos últimos años, según datos normalizados (ver Gráfico N° 73), pese a que el número de transacciones ha ido incrementándose, lo que indicaría un mejor comportamiento en la conducta de las empresas hacia los usuarios. Este hecho se asemeja en el segmento de seguros; sin embargo, en el segmento de pensiones la presentación de reclamos ha ido incrementándose con el crecimiento en el número de afiliados.

¹²² Treinta días calendario para reclamos en las entidades del sistema financiero y de seguros, de quince días hábiles para empresas del SPP y quince días calendario sobre microseguros. Dichos plazos pueden extenderse, excepcionalmente, siempre que la naturaleza del reclamo o requerimiento lo justifique.

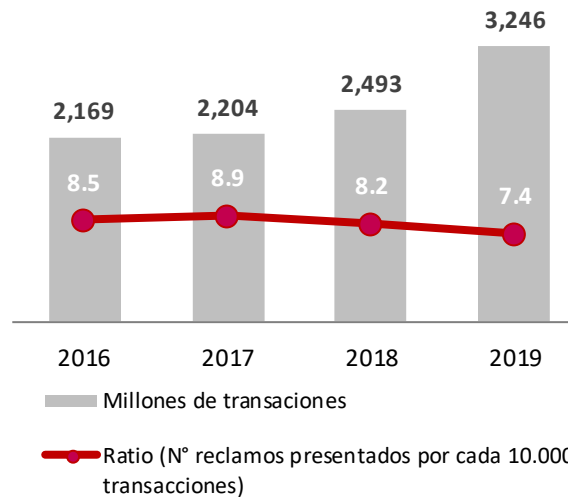
Gráfico N° 72
N° de reclamos presentados y resueltos en empresas del sistema financiero, sistema privado de pensiones y seguros



Fuente: Oficio N° 8694-2020-SBS, Correo electrónico del 27.02.2020.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Gráfico N° 73
Sistema financiero: Ratio de reclamos según magnitud de transacciones



Fuente: Oficio N° 8694-2020-SBS, Correo electrónico del 27.02.2020.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

A nivel de segmentos:

- **En el sistema financiero**, de los cerca de 2.3 millones de reclamos resueltos en 2019, la mayor proporción fue motivada por el cobro indebido de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc.) y por operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros), los mismos que representaron el 29.4% y 20.7%, del total, respectivamente. A nivel de productos, el 77.2% del total de reclamos resueltos correspondieron a los productos tarjetas de crédito y cuentas de ahorro. A nivel de entidades, el 92.4% de reclamos fueron resueltos por bancos y 6.7% por financieras. En el 57.4% de los casos se resolvió el reclamo a favor del consumidor.
- **En el segmento de seguros**, los reclamos resueltos (que totalizaron 59,710 en 2019) se vincularon, principalmente, a la inadecuada atención o problemas en la calidad del servicio (15.3%) y a la contratación o cargo indebido de seguros (12.4%). Los productos en el rubro de seguros denominados “Asistencia Médica”, “Vehículos” y “Vida Individual” fueron los que generaron el 62.3% del total de reclamos resueltos. El 75.8% del total de reclamos se resolvieron en Lima y Callao. En el 31.5% del total de casos el reclamo se resolvió a favor del consumidor.
- **En el segmento de SPP**, los reclamos resueltos en el 2019 sumaron 9,400, correspondiendo el 56% del total a los tramitados por AFP Profuturo. Los principales motivos que generaron los reclamos fueron problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes (10.2%) y problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o ejecución del contrato de afiliación (7.1%). Según productos o servicios, 17.9% del total de reclamos se dio por problemas relacionados con los aportes del afiliado al fondo privado de pensiones y 13.6% por disconformidades con la atención al público. Lima concentró el 55.1% del total de reclamos resueltos. El 19.7% del total de reclamos terminó a favor del consumidor.

Tabla N° 64
Reclamos resueltos por las empresas 2019, según motivo de reclamo

Sistema	Motivo de reclamo	N° de reclamos 2019	Part. % 2019
Financiero	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	670,106	29.4%
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	471,312	20.7%
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	291,022	12.8%
	Problemas con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)	148,958	6.5%
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	137,356	6.0%
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	131,037	5.7%
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	64,777	2.8%
	Otros	364,656	16.0%
	Subtotal	2'279,224	97.1%
Seguros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	9,147	15.3%
	Contratación o cargo indebido de seguros	7,379	12.4%
	Errores en la cobranza de primas	6,656	11.1%

Sistema	Motivo de reclamo	N° de reclamos 2019	Part. % 2019
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4,510	7.0%
	No está conforme con las condiciones de la póliza (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	4,075	6.8%
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	3,913	6.6%
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3,792	6.4%
	Otros	20,238	33.9%
	Subtotal	59,710	2.5%
Privado de pensiones	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	961	10.2%
	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o ejecución del contrato de afiliación, distintos a otros números.	666	7.1%
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	597	6.4%
	Disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones	583	6.2%
	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	556	5.9%
	Otros	6,037	64.2%
Subtotal	9,400	0.4%	
Total		2'348,334	100.0%

Fuente: Oficio N° 8694-2020-SBS, Correo electrónico del 27.02.2020.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

En la siguiente tabla se muestra la participación de los reclamos resueltos según sistema y departamento.

Tabla N° 65
Reclamos resueltos por las empresas 2019, según departamento

Departamento	Sistema					
	Financiero		Seguros		Privado de pensiones	
	N°	%	N°	%	N°	%
Amazonas	1,693	0.1%	84	0.1%	-	-
Áncash	11,754	0.5%	374	0.6%	94	1.0%
Apurímac	2,123	0.1%	81	0.1%	-	-
Arequipa	44,056	1.9%	1,478	2.5%	259	2.8%
Ayacucho	3,241	0.1%	137	0.2%	2	0.0%
Cajamarca	12,554	0.6%	199	0.3%	58	0.6%
Callao	62,083	2.7%	997	1.7%	-	-
Cusco	18,002	0.8%	424	0.7%	92	1.0%
Huancavelica	1,176	0.1%	70	0.1%	-	-
Huánuco	6,439	0.3%	217	0.4%	7	0.1%

Departamento	Sistema					
	Financiero		Seguros		Privado de pensiones	
	N°	%	N°	%	N°	%
Ica	18,140	0.8%	474	0.8%	390	4.1%
Junín	19,682	0.9%	635	1.1%	128	1.4%
La Libertad	184,547	8.1%	1,125	1.9%	139	1.5%
Lambayeque	19,738	0.9%	795	1.3%	281	3.0%
Lima	1,672,192	73.4%	42,273	74.1%	5,184	55.1%
Loreto	5,760	0.3%	282	0.5%	132	1.4%
Madre de Dios	885	0.0%	49	0.1%	-	-
Moquegua	2,880	0.1%	98	0.2%	14	0.1%
Pasco	1,952	0.1%	73	0.1%	-	-
Piura	26,500	1.2%	1,079	1.8%	243	2.6%
Puno	8,062	0.4%	147	0.2%	65	0.7%
San Martín	6,139	0.3%	210	0.4%	9	0.1%
Tacna	8,223	0.4%	248	0.4%	62	0.7%
Tumbes	2,518	0.1%	141	0.2%	-	-
Ucayali	5,501	0.2%	146	0.2%	7	0.1%
Extranjero	1,293	0.1%	-	-	-	-
No identificado	132,091	5.8%	5,874	9.8%	2,234	23.8%
Total	2,279,224	100.0%	59,710	100.0%	9,400	100.0%

Fuente: Oficio N° 8694-2020-SBS, Correo electrónico del 27.02.2020.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Cabe indicar que, de acuerdo con el Código y con respecto al reclamo de productos o servicios financieros y de seguros, son las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas del Perú, las que deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante las entidades competentes, de ser el caso¹²³.

Por otro lado, en cuanto a los servicios de administración de fondos de pensiones¹²⁴, la SBS, de acuerdo con lo establecido en su ley y normas reglamentarias, resuelve de forma exclusiva las controversias de los consumidores afiliados a una administradora privada de fondos de pensiones o empresa de seguros en productos o mercados relacionados con el SPP¹²⁵.

¹²³ De acuerdo con el Artículo N° 88 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, indica que el reclamo debe presentarse y registrarse en la forma que determinan las normas de la SBS; y que, en caso de identificarse comportamientos que tengan repercusión en intereses de terceros, el Indecopi, de oficio o por denuncia, inicia el procedimiento administrativo sancionador contra el proveedor responsable.

¹²⁴ De acuerdo con la segunda disposición complementaria final del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, se tiene normativa relacionada como la Resolución SBS N° 4464-2016 y SBS N° 3948-2015.

¹²⁵ De acuerdo con los Títulos IV, V y VII del Compendio de normas del SPP.

SBS: Acciones previstas para disminuir los principales hechos infractores

La SBS contempla:

- Fortalecimiento del modelo de supervisión.
- Actualización de la normativa de seguridad de la información.
- Evaluación con fines de actualización a la normativa de atención al usuario.
- Actualización de las conductas tipificadas como infracciones.

Consumidores vulnerables

Para el año 2019, la SBS no reportó la realización de alguna actividad dirigida a consumidores vulnerables. De acuerdo con información remitida por la institución, la población vulnerable hace referencia a personas menores de 25 años, divididos en niños, adolescentes y jóvenes, así como los adultos mayores de 65 años.

Asociaciones de consumidores

La SBS no contó con convenios vigentes de cooperación suscritos con asociaciones de consumidores en el año 2019.

Autorregulación

La SBS reportó la existencia de 08 herramientas o mecanismos orientados a la autorregulación o autosupervisión de las empresas del sector, de las cuales Alóbanco, Defensoría del Cliente Financiero, Aló Seguro y Defensoría del Asegurado fueron iniciativa de las empresas agremiadas Asbanc y Apeseg. En la siguiente tabla se muestra en detalle el objetivo y las principales características de dichos mecanismos.

Tabla N° 66
Mecanismos de autorregulación

Ítem	Objetivo	Características	N° empresas
Código de Buenas Prácticas Asociación de Microfinancieras del Perú - ASOMIF	Trabajar constantemente para brindar un mejor servicio a los usuarios conforme a la normativa vigente, con principios de buenas prácticas.	El código establece un estándar de buenas prácticas de acuerdo con los siguientes 04 principios: información al usuario, transparencia, capacitación al personal y educación financiera.	19
Código de Buenas Prácticas en las Relaciones de las Empresas Financieras con el Usuario- ASBANC	Mejorar y afianzar las relaciones con los usuarios, desde el inicio hasta la culminación de la relación comercial.	Asbanc ha identificado 05 principios, para los que ha desarrollado una serie de compromisos en las relaciones con los usuarios. Los principios son: educación financiera, información al usuario, atención al usuario, seguridad y atención de reclamos.	17
Código de Buenas Prácticas de APESEG	Garantizar un servicio adecuado a los usuarios, conforme a la normatividad vigente y a los principios de buenas prácticas.	El gremio de compañías aseguradoras desarrolla compromisos con base en 04 principios: transparencia, atención y trato justo al usuario, gestión de reclamos y educación financiera.	15

Ítem	Objetivo	Características	N° empresas
Código de Buenas Prácticas Sistema CMAC	Establecer un marco de referencia para la relación entre el usuario y las CMAC en la prestación de servicios financieros.	El código establece un estándar de buenas prácticas financieras de tipo general que deberán seguir las CMAC.	11
Alóbanco	Ofrecer a los usuarios de servicios bancarios y financieros una alternativa de atención de reclamos rápida y directa.	En una cabina telefónica ubicada en las principales sedes de Indecopi, así como también en las instalaciones del Sistema de Relaciones con el Consumidor de ASBANC, donde podrás comunicarte con un asesor especializado de tu banco o financiera, que hará sencilla y rápida la atención de tu reclamo.	14
Defensoría del Cliente Financiero	La Defensoría del Cliente Financiero es una institución privada creada por la Asociación de Bancos del Perú, a fin de defender de manera objetiva los derechos del cliente financiero al prevenir, mediar o resolver conflictos entre entidades financieras y sus clientes de manera ágil, técnica y gratuita.	Es una instancia privada a cargo de un experto que resuelve el reclamo del usuario del sistema financiero en contra de las empresas del sistema financiero y bancario.	19
Defensoría de Asegurado	La Defensoría del Asegurado es una institución privada creada por la Asociación Peruana de Empresas de Seguros - APESEG - orientada a la protección de los derechos de los asegurados o usuarios de seguros de los servicios del seguro privado contratados en el país.	La Defensoría del Asegurado es una institución privada creada por la Asociación Peruana de Empresas de Seguros - APESEG - orientada a la protección de los derechos de los asegurados o usuarios de seguros de los servicios del seguro privado contratados en el país.	16
Aló Seguros	Es un canal alternativo de atención de reclamos creado al interior de la industria de seguros y que se encuentra ubicado en la sede central del INDECOPI, donde el usuario puede contactarse directamente con un especialista de la Empresa de Seguros para la atención de su reclamo.	Atención especializada por parte de profesionales de las Empresas de Seguros que resuelven el reclamo en un plazo de siete (7) días hábiles, salvo aquellos casos que justifiquen un mayor tiempo de atención, situación en la cual, el plazo podrá extenderse hasta 30 días calendario.	11

Fuente: Oficio N° 8694-2020-SBS, Correo electrónico del 27.02.2020.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Calidad

La SBS no ha reportado información sobre calidad de servicios en el sistema financiero, de seguros y pensiones; sin embargo, de acuerdo con lo informado en años anteriores por dicha entidad, en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado se requiere que las empresas tengan como parte de su cultura organizacional y estrategia de negocio una adecuada gestión de conducta de mercado, basada en principios de transparencia, gestión de reclamos y adecuadas prácticas de negocio, acordes con las necesidades de los usuarios de servicios financieros.

VII.3.1.3 Labor del Indecopi en el sistema financiero, seguros y sistema privado de pensiones

El Indecopi es el encargado de la resolución de controversias de consumo entre los usuarios y proveedores de servicios del sistema financiero y seguros, de acuerdo con los artículos 81 y 105 del Código¹²⁶.

Con respecto a los servicios de administración de fondos de pensiones, el Indecopi es competente para conocer los demás casos de controversias de los consumidores afiliados a una administradora privada de fondos de pensiones o empresa de seguros en productos o mercados relacionados con el SPP, que puedan constituir infracciones a las disposiciones del Código o a las normas complementarias en materia de protección del consumidor¹²⁷.

Dentro de este marco, durante el año 2019, destacó:

- **Supervisiones.** En el año 2019, el número de supervisiones iniciadas al sector financiero, seguros y SPP ascendió a 122, de las cuales 68 se realizaron en Lima y 54 en el resto del país. Las supervisiones concluidas fueron 82, de las cuales 36 correspondieron a Lima y 46 al resto del país. De las supervisiones concluidas, 22 pasaron a Proceso Administrativo Sancionador (PAS).
- **Reclamos.** En el año 2019, el SAC del Indecopi resolvió un total de 28,789 reclamos referidos al sistema financiero, de seguros y AFP; lo que significó un crecimiento de 15.7% con respecto al año previo. De este total, la mayoría (57.0%) se concentró en Lima Metropolitana, seguida por Áncash (4.4%), La Libertad (3.7%), Junín (3.5%) y Cajamarca (3.1%). Los principales motivos de los reclamos fueron la falta de idoneidad (77.2%), operaciones no reconocidas (13.8%), métodos abusivos de cobranza (2.2%) y el reporte indebido a centrales de riesgo (2.2%). La tasa de conciliación¹²⁸ de los reclamos fue de 85.2%.
- **Denuncias.** En el año 2019, el Indecopi resolvió 11,235 denuncias por infracciones a la normativa de protección del consumidor, las que fueron mayores en 13.6% con respecto al año previo. El 71.8% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en los OPS y el 28.2% en las CPC. Además, el 36.1% del total de hechos denunciados, correspondientes a la primera instancia administrativa, fueron declarados fundados a favor del consumidor.
- **Sanciones.** En el año 2019 se impuso un total de 1,805 sanciones por infracciones en materia de protección del consumidor a un total de 96 proveedores del sistema financiero, de seguros y AFP. En términos de multas, se impuso un total de 2017.4 UIT (equivalentes a alrededor de S/ 8.5 millones). Cabe destacar que, según el número de sanciones, el 45.9% del total se impuso por falta de idoneidad, el 21.7% por operaciones no reconocidas, el 12.4% por atención de reclamos, entre otros.

¹²⁶ Artículo 81 del Código. La materia de protección al consumidor de los servicios financieros prestados por las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones se rige por las disposiciones del Código, así como por las normas especiales establecidas en la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, y las normas reglamentarias emitidas para garantizar su cumplimiento.

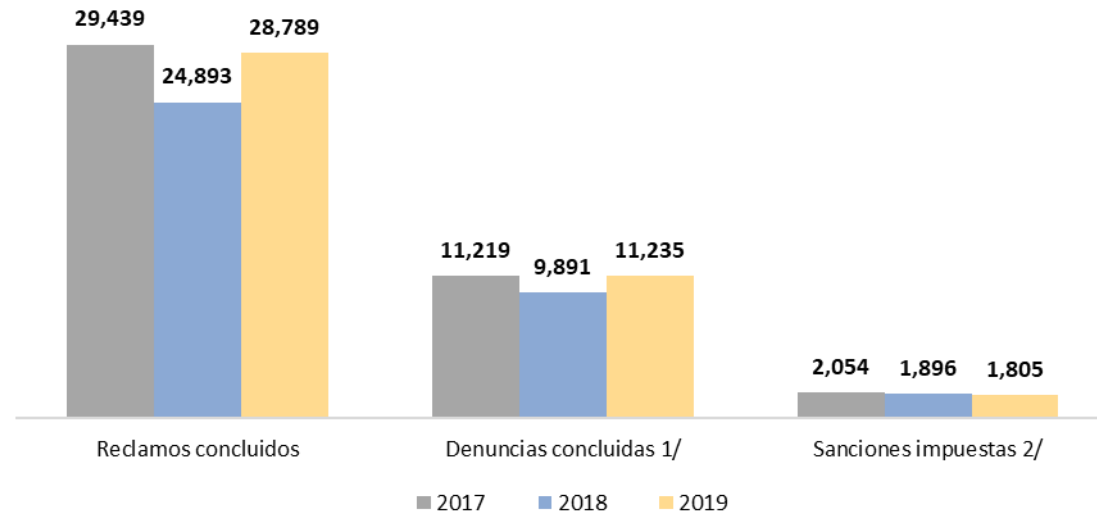
Artículo 105 del Código. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y alcance nacionales para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código, así como para imponerlas sanciones y medidas correctivas establecidas en el capítulo III del Título V del Código.

¹²⁷ Conforme a lo dispuesto en el capítulo III del título V del Código. De acuerdo con la Segunda disposición complementaria final del Código, los procedimientos administrativos sancionadores iniciados ante el Indecopi, para cuya resolución se requiera interpretar los alcances de las normas que rigen el SPP o pronunciarse sobre materias que versan sobre la operatividad del SPP, el órgano funcional competente del Indecopi a cargo del procedimiento en primera instancia debe contar con la opinión escrita de la SBS antes de emitir su decisión final.

¹²⁸ La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de conciliaciones totales (conciliaciones y mediaciones) respecto a la suma de conciliaciones totales y no conciliaciones.

Gráfico N° 74

Indecopi: N° de reclamos resueltos, denuncias resueltas y sanciones impuestas en el sistema financiero, de seguros y AFP



1/ Se consideran las denuncias concluidas en la OPS y CPC del Indecopi a nivel nacional.

2/ La información corresponde al total de sanciones firmes y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones del sector. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones y la correspondiente al año 2019 es preliminar.

Fuente: Indecopi. Gerencia de Estudios Económicos y Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Durante el 2019, la Financiera OH! S.A. lideró el ranking de proveedores sancionados en el sector con 565 sanciones (entre multas y amonestaciones) y 47.3 UIT en términos de multas. Le siguen en el ranking, el Banco de Crédito del Perú y el Banco Scotiabank Perú S.A.A con 171 y 158 sanciones, respectivamente.

Tabla N° 67
Ranking de proveedores sancionados: Servicios financieros, seguros y AFP
(Enero – diciembre 2019)¹

N°	Proveedor	N° de sanciones ²	Multas (UIT)
1	FINANCIERA OH! S.A.	559	45.3
2	BANCO DE CREDITO DEL PERU	160	258.2
3	SCOTIABANK PERÚ S.A.A.	154	179.5
4	BANCO RIPLEY PERÚ S.A.	79	143.7
5	BANCO BBVA PERÚ S.A.	79	73.3
6	RÍMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	62	62.4
7	CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.	48	25.0
8	BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A - INTERBANK	42	43.4
9	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A.A.	34	48.0
10	PACÍFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	33	63.7

Notas:

Ranking realizado en función del número total de sanciones impuestas en 2019. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

VII.3.1.4 Sector privado

Esta sección recoge el accionar realizado por los principales gremios empresariales del sector financiero. Para tal fin, se solicitó información a los gremios que representan a empresas que realizan operaciones múltiples: Asbanc, Asomif, Fepcmac, Apeseg y AAFP; así como, a Fenacrep¹²⁹.

Sobre la base de la información recogida, se tuvo que los gremios declararon contar con oficinas especializadas en la atención a usuarios, conforme se aprecia a continuación.

Tabla N° 68
Gremios empresariales del sistema financiero y de seguros

Gremio	Sistema	Fecha de creación	N° de empresas asociadas	Área especializada en usuarios	Oficinas de atención
Asbanc	Financiero	22/06/1967	16	1. "Alóbanco" 2. Defensoría del Cliente Financiero- DCF. 3. Dirección de Relaciones con el Consumidor	09 ^a
Asomif	Financiero	06/07/2007	18	Comité de Oficiales de Atención al Usuario (OAU)	1
Fenacrep	Financiero	10/04/1959	72	*	*
Fepcmac	Financiero	14/06/1986	11	*	*
Apeseg	Seguros	06/08/1904	18	1. Defensoría del Asegurado 2. "Aló Seguros"	1
Asociación de AFP - AAFP	Privado de pensiones	20/10/1993	4	1. Área de Comunicaciones	1

* No reportó información para el presente informe.

a/ Lima: "Alóbanco" tiene 03 sedes o cabinas (02 en el Indecopi y 01 en Asbanc), la DCF tiene 01 oficina y la Dirección de Relaciones con el Consumidor 01 oficina. Resto del país: 1. "Alóbanco" tiene 04 cabinas en el Indecopi (Piura, La Libertad, Lambayeque y Arequipa).

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 20.02.2020), Asomif (Carta S/N de fecha 20.02.2020), Apeseg (Oficio N° 013-2020 de fecha 21.02.2020) y AAFP (Correo electrónico con fecha 17.03.2020).

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Capacitación, orientación y difusión

Respecto a las actividades de **capacitación**, en el año 2019, Asbanc, Asomif, y AAFP las realizaron, dirigidas a asociados y consumidores, conforme se muestra a continuación:

¹²⁹ Para más información de las empresas asociadas por gremio, ver anexo N° 13.

Tabla N° 69
Actividades de capacitación, 2019

Gremio	Público objetivo	Realizó actividades de capacitación	Principales actividades
Asbanc	Consumidores	No	-
	Consumidores vulnerables	Sí	Educación financiera escolar.
	Asociados	No	-
Asomif	Consumidores	No	-
	Consumidores vulnerables	No	-
	Asociados	Sí	Protección de datos personales.
			Regulación de conducta de mercado y gobierno corporativo.
			Concilia Fácil.
			Reglamento de gestión de conducta de mercado.
		Arbitraje de Consumo.	
		Reglamento de gestión de conducta de mercado.	
		Aspecto regulatorio de consumo y publicidad comercial.	
Fenacrep	No reportó información.		
Apeseg	Consumidores	Sí	Identificación y gestión de riesgos, planificación de presupuestos, tipos de seguros, beneficios, coberturas y derechos de los consumidores.
	Consumidores vulnerables		Lanzamiento de código de buenas prácticas de atención al usuario (Quechua - Braille).
	Asociados	Sí	Transparencia sobre reclamos presentados y página web.
Asociación de AFP - AAFP	Consumidores	No	Educación financiera y previsional.
	Consumidores vulnerables		-
	Asociados		Rentabilidad en el SPP.

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 20.02.2020), Asomif (Carta S/N de fecha 20.02.2020), Apeseg (Oficio N° 013-2020 de fecha 21.02.2020) y AAFP (Correo electrónico con fecha 17.03.2020).

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Respecto a las actividades de **orientación**, en la siguiente tabla se detallan las realizadas en el 2019 y en el 2018.

Tabla N° 70
Principales actividades de orientación

Gremio	2018	2019
Asbanc	Redes sociales: 1,200 a 1,400 consultas atendidas.	Redes sociales: 996 consultas atendidas.
Asomif	Orientación en temas de reclamos, conducta de mercado, pago anticipado y seguros.	*
Apeseg	Campaña en medios de comunicación masiva (radio y TV), y participación en Semana del Consumidor (SBS) y actividades por el día del consumidor (Indecopi).	Campaña en medios de comunicación masiva (radio y TV), y participación en Semana del Consumidor (SBS) y actividades por el día del consumidor (Indecopi).
Asociación de AFP - AAFP	Educación previsional y sugerencias de mejora del SPP.	Beneficios y procesos del SPP.

*Sin respuesta.

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 20.02.2020), Asomif (Carta S/N de fecha 20.02.2020), Apeseg (Oficio N° 013-2020 de fecha 21.02.2020) y AAFP (Correo electrónico con fecha 17.03.2020).

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

En lo concerniente a las actividades de difusión, Asbanc, Apeseg y la AAFP difundieron el Código y/o los derechos de los usuarios. Cabe destacar la utilización de diversos medios de comunicación por parte de la AAFP para la difusión de sus campañas publicitarias.

Tabla N° 71
Medios de comunicación para la difusión del Código y/o los derechos de los usuarios

Gremio	Actividades
Asbanc	Página web y programas radiales.
Asomif	No utilizó medios de comunicación para la difusión del Código.
Apeseg	Redes sociales y programas radiales.
Asociación de AFP - AAFP	Redes sociales, prensa, TV, radio, web y folletos.

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 20.02.2020), Asomif (Carta S/N de fecha 20.02.2020), Apeseg (Oficio N° 013-2020 de fecha 21.02.2020) y AAFP (Correo electrónico con fecha 17.03.2020).

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Tabla N° 72
Medios de comunicación para la difusión del Código y/o los derechos de los usuarios

Gremio	Campaña	Objetivo	Población objetivo	Medios de difusión
Asbanc	Familia Segura	Público masivo por medio de redes y programas sociales.	Nivel socioeconómico C y D. Jóvenes y adultos que sigan consejos y tomen acción.	Facebook de Asbanc y radios del Grupo RPP.
Apeseg	Principales canales de atención al cliente	Informar a la población de los canales de comunicación que existen para comunicarse con las aseguradoras.	Lima	Radio y redes sociales.
	Transparencia sobre reclamos presentados	Hacer visible la información respecto de los reclamos que presentan los usuarios.	Lima	Página web.
	Curso virtual Gestionando Mis Finanzas	Formar ciudadanos responsables con el uso de sus recursos económicos	Universitarios primeros ciclos.	Plataformas virtuales educativas.
Asociación de AFP – AAFP	Semana del ahorro	Fomentar la educación previsional y brindar información sobre los beneficios y derechos que tienen los afiliados al SPP.	Personas en edad de trabajar.	Redes sociales y stands.
	Ferias laborales en universidades	Fomentar la educación previsional y brindar información sobre los beneficios y derechos que tienen los afiliados al SPP.	Estudiantes universitarios.	Redes sociales y stands.
	WhatsApp del afiliado	Brindar información sobre los beneficios y derechos que tienen los afiliados al SPP, así como atender sus consultas y quejas.	Personas en edad de trabajar.	Redes sociales, prensa y web.
	REPRO-AFP II	Fomentar la aprobación del REPRO-AFP II como medida para que las entidades públicas regularicen sus deudas previsionales.	Trabajadores y extrabajadores del sector público.	Redes sociales, prensa y web.

Gremio	Campaña	Objetivo	Población objetivo	Medios de difusión
	COMAFP Digital	Brindar facilidades, atención rápida, sencilla y de calidad a los afiliados más vulnerables, permitiéndoles hacer seguimiento de su proceso de evaluación y calificación de invalidez vía online.	Afiliados al SPP y afiliados en el proceso para acceder a una pensión de invalidez.	Redes sociales, prensa y web.

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 20.02.2020), Apeseg (Oficio N° 013-2020 de fecha 21.02.2020) y AAFP (Correo electrónico con fecha 17.03.2020).

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Con respecto al desarrollo de herramientas informativas que ayuden a los consumidores o usuarios a la mejor toma de decisiones sobre servicios y productos, Asbanc continuó en el 2019 con su herramienta “Hablemos más simple con Asbanc”, mientras que la Apeseg, puso a disposición su herramienta “Código de Buenas Prácticas en quechua y braille”.

Tabla N° 73
Principales herramientas de difusión

Gremio	N°	Herramientas	
Asbanc	2	Nombre	Hablemos más simple con Asbanc
		Objetivo	Brindar información a los consumidores financieros acerca de sus derechos, así como también, consejos útiles para mejorar sus finanzas personales.
		Portal web	http://www.hablemosmassimple.com/
		N° de accesos 2019	118,090
Asomif	No desarrolló herramientas informativas.		
Apeseg	1	Nombre	Código de Buenas Prácticas en quechua y braille
		Objetivo	Ampliar información de utilidad sobre los derechos de los asegurados a poblaciones vulnerables
		Portal web	https://www.apeseg.org.pe/derechos-de-los-usuarios/
		N° de accesos 2019	No contabilizados.
Asociación de AFP – AAFP	3	Portal web	http://comafp.pe/
			http://www.asociacionafp.com.pe/
			https://www.afpnet.com.pe/ProyectoPcrWeb/loginBienvenida.jsp

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 20.02.2020), Asomif (Carta S/N de fecha 20.02.2020), Apeseg (Oficio N° 013-2020 de fecha 21.02.2020) y Asociación de AFP – AAFP (Página web).

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Consumidores vulnerables

Durante el 2019, Asbanc, Asomif, Apeseg y la AAFP realizaron acciones dirigidas a consumidores vulnerables.

Tabla N° 74
Principales acciones desarrolladas para consumidores vulnerables, 2019

Gremio	Definición de consumidor vulnerable	Principales acciones
Asbanc	Sector menos favorecido con relación al acceso de información.	Proyecto Finanzas en mi Colegio. Curso virtual, talleres y concursos.
Asomif	Usuario de servicios microfinancieros a nivel nacional con poco o nulo alcance de difusión de derechos de protección al consumidor.	No realizaron herramientas ni acciones.
Apeseg	Niñas y niños, adultos mayores y consumidores en zonas rurales o de extrema pobreza.	En el año 2019 el "Código de Buenas Prácticas de Atención al Usuario" fue traducido al quechua y sistema braille. Adicionalmente se trabajó una versión ilustrada y se elaboró un video informativo. El material se encuentra difundido en las oficinas de atención al público de las aseguradoras y en sus respectivas páginas web.
Asociación de AFP - AAFP	1. Afiliados que por enfermedad o accidente ven afectada su capacidad para trabajar, especialmente quienes sufren de enfermedades terminales o cáncer, y desean acceder a una pensión de invalidez. 2. Afiliados cuyos empleadores mantienen deudas previsionales, comprometiendo sus futuras pensiones, especialmente las de quienes están próximos a jubilarse.	REPRO-AFP II
		COMAFP Digital

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 20.02.2020), Asomif (Carta S/N de fecha 20.02.2020), Apeseg (Oficio N° 013-2020 de fecha 21.02.2020) y AAFP (Correo electrónico con fecha 17.03.2020).
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Mecanismos de solución de conflictos

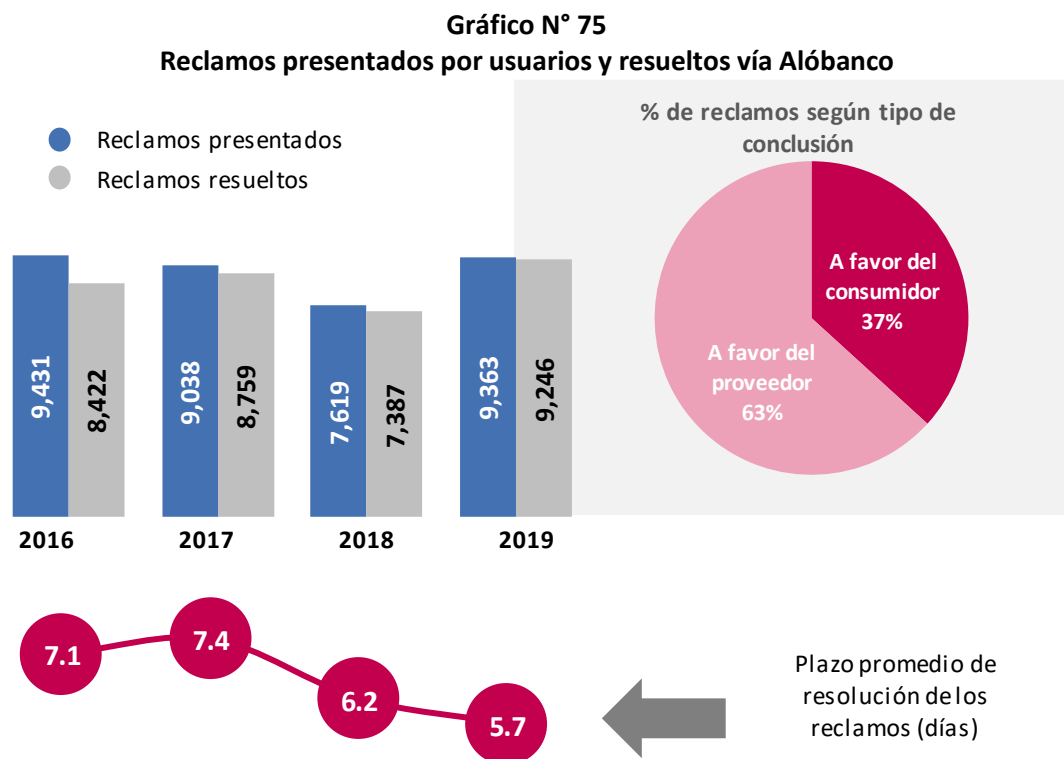
De los gremios que presentaron información, solo 02 cuentan con mecanismos alternativos de solución de conflictos: Asbanc y Apeseg.

Asbanc. En materia de protección del consumidor y solución de conflictos Asbanc cuenta con dos áreas especializadas: la Dirección de Relaciones con el Consumidor (DRC) y la Defensoría del Cliente Financiero (DCF).

- ✓ **Dirección de Relaciones con el Consumidor (DRC) – Alóbanco.** La DRC es un área especializada a través de la cual se administra el servicio “Alóbanco”, que canaliza los reclamos de los usuarios hacia los bancos. Para tal fin, hace uso de 06 cabinas telefónicas ubicadas en 06 oficinas del Indecopi y 01 en las instalaciones del Sistema de Relaciones con el Consumidor (SRC) de Asbanc en la ciudad de Lima. En el caso del Indecopi, 02 cabinas de Alóbanco se encuentran en Lima y 04 distribuidas en Arequipa, Piura, La Libertad y Lambayeque. El proceso para la solución de conflictos de Alóbanco puede iniciarse por tres vías: instalaciones del Indecopi, instalaciones del Asbanc y vía Alóbanco Web¹³⁰.

¹³⁰ <http://www.hablemosmassimple.com/src/servicios/alo-banco>.

En el año 2019 se reportó 9,363 reclamos presentados a través del servicio “Alóbanco”, 22.9% más respecto al 2018. Asimismo, el 37% del total de reclamos resueltos fue declarado a favor del consumidor, siendo el plazo promedio de resolución de reclamos de 5.7 días.



Fuente: Asbanc. Correo electrónico con fecha 20.02.2020.

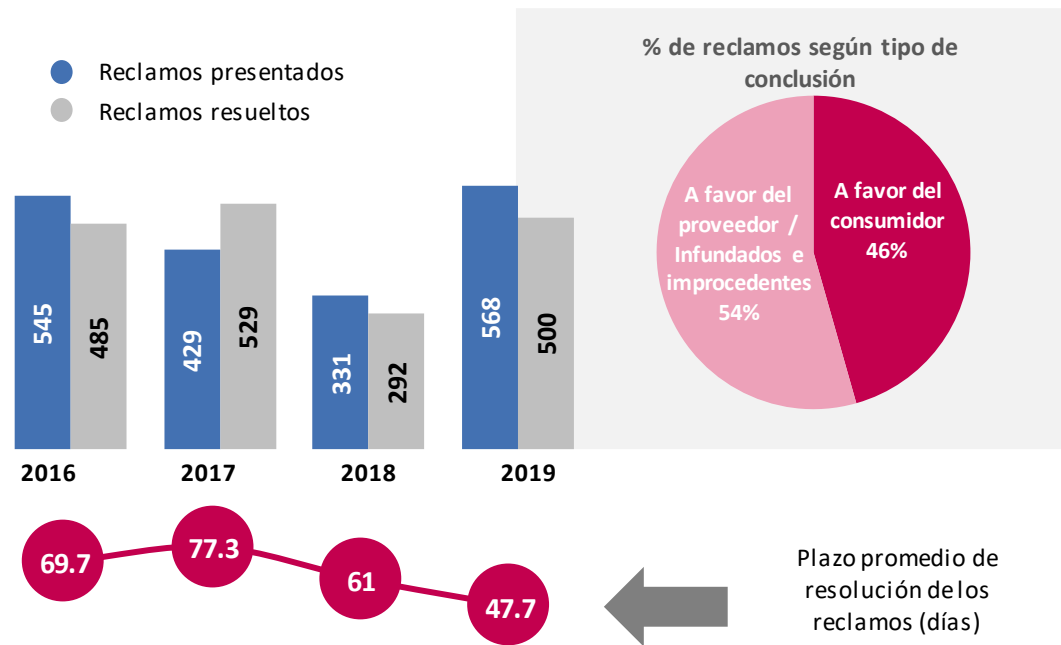
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

- ✓ **Defensoría del Cliente Financiero (DCF).** Es un servicio privado e independiente de autorregulación, que funciona como segunda instancia de los reclamos presentados por los clientes a las entidades financieras. Cabe precisar que acudir a la DCF es opcional para el cliente y de no estar de acuerdo con la decisión adoptada en segunda instancia puede acudir a otras instancias administrativas. Sin embargo, si el cliente se encuentra de acuerdo con lo resuelto por la DCF, será de cumplimiento obligatorio por parte de la entidad financiera. La DCF tiene como números de contacto: 0800-1-6777 (línea gratuita) y (01) 224-1457, además, ya se puede presentar reclamos mediante su página web¹³¹.

Los reclamos presentados a la DCF ascendieron a 568 en el año 2019, 71.6% mayor a lo presentando en año anterior; mientras que los reclamos resueltos fueron 500. El plazo promedio de resolución fue de 47.7 días calendario. Cabe indicar que el 46% de los reclamos fueron resueltos a favor del consumidor y 53.8% de los reclamos resueltos fue por operaciones en cuentas no reconocidas.

¹³¹ Desde de mayo de 2019 se habilitó el servicio de presentación de reclamos a través de la página web de la Defensoría: <https://www.dcf.com.pe/Home/RegistroReclamo>.

Gráfico N° 76
Reclamos presentados por usuarios y resueltos por la DCF



Fuente: Asbanc. Correo electrónico con fecha 20.02.2020.
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Apeseg

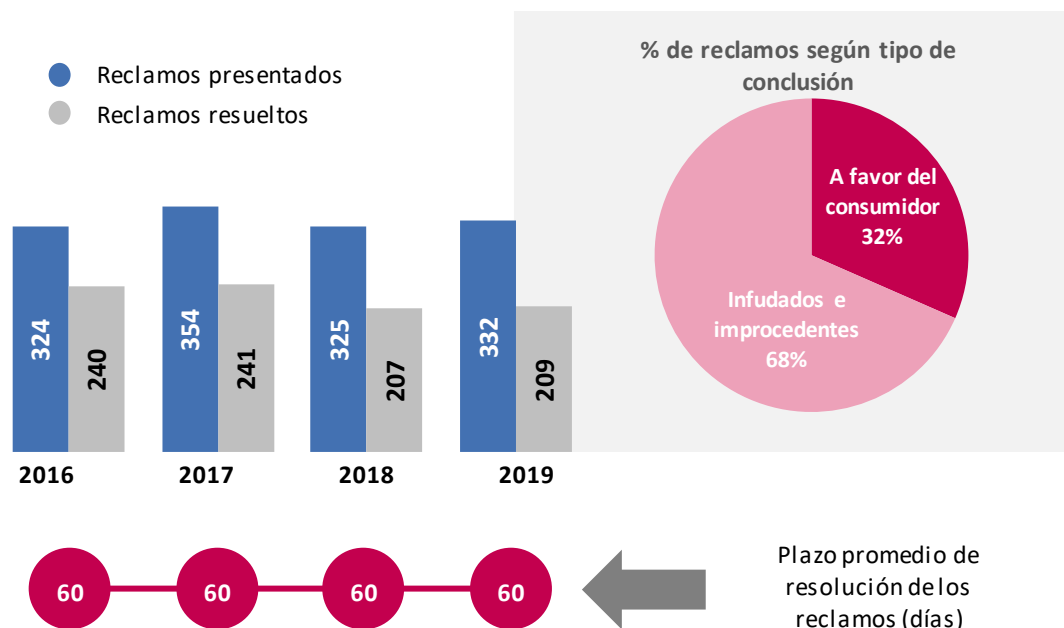
La Apeseg, a través de la Defensoría del Asegurado (Defaseg)¹³², atiende consultas y reclamos relacionados con el rechazo de siniestros o disconformidad con el monto de indemnización ofrecida. Los reclamos por otros motivos son recibidos y canalizados por las aseguradas para su atención. La Defaseg cuenta con una oficina en Lima y como número de contacto el 421-0614.

Durante el año 2019, se reportó 332 reclamos presentados ante la Defaseg y 209 reclamos resueltos, cifras ligeramente superiores al de 2018. Por otra parte, el 32% fueron resueltos a favor del consumidor, siendo los principales motivos de reclamo el rechazo en la atención de siniestros y disconformidad con el monto de la indemnización ofrecida. El plazo promedio de resolución se mantiene en 60 días calendario desde el 2016.

Entre las acciones previstas para el año 2020, se encuentran reforzar la difusión de la Defensoría y realizar modificaciones de la página web para una mejor experiencia de los usuarios.

¹³² Institución privada orientada a la protección de los derechos de los asegurados o usuarios de los servicios del seguro privado contratados en el país, mediante la solución de controversias que se susciten entre éstos y las empresas aseguradoras. Tomado de <http://www.defaseg.com.pe/reglamento.html>.

Gráfico N° 77
Reclamos presentados por usuarios y resueltos por el Defaseg

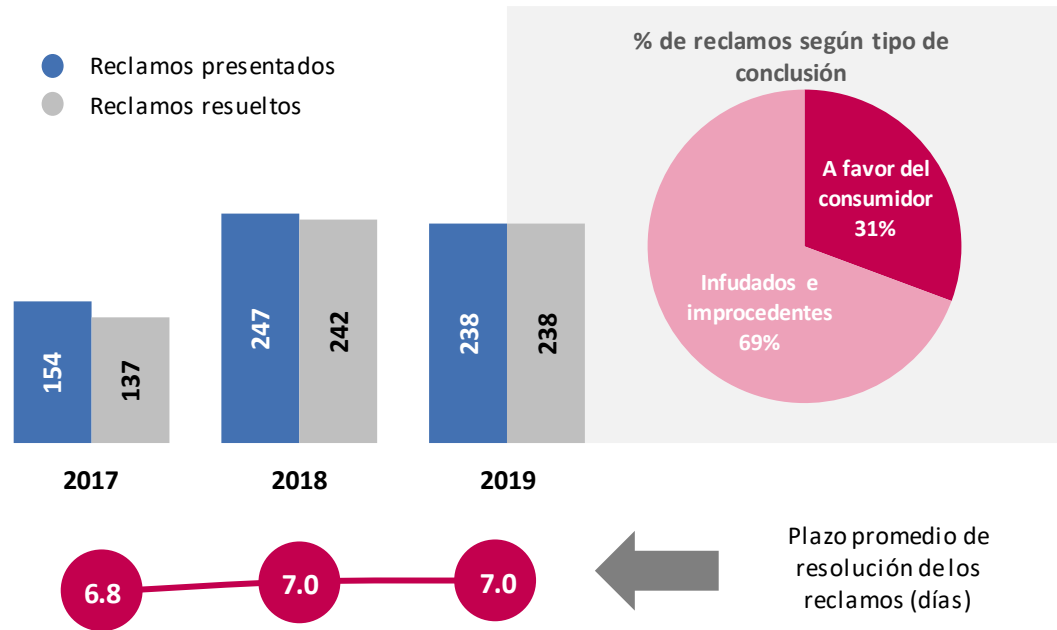


Fuente: Apeseg. Oficio N° 013-2020 de fecha 21.02.2020.
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Alóseguros

En el año 2019, hubo 238 reclamos presentados a través del servicio “Alóseguros”, 3.6% menos respecto al 2018. Cabe resaltar que el 31% del total de reclamos resueltos fue declarado a favor del consumidor, siendo el plazo promedio de resolución de reclamos de 7 días.

Gráfico N° 78
Reclamos presentados por usuarios y resueltos vía Alóseguros



Fuente: Apeseg. Oficio N° 013-2020 de fecha 21.02.2020.
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Entre las acciones previstas para disminuir los reclamos en el año 2020, se remitirán informes periódicos a las empresas participantes con información de la gestión de los reclamos en “Aló Seguros” para que adopten medidas correctivas en caso sea necesario.

VII.3.2 Sector de educación

El sector aglomera a cerca de 10.4 millones de estudiantes, considerando el número de estudiantes matriculados en el nivel básico y superior (incluyendo el universitario) y un total de 113,472 instituciones educativas a nivel nacional al 2019, con una alta heterogeneidad en cuanto a sus características de propiedad (pública o privada), equipamiento y tecnología, tamaño o capacidad de alumnado y coexistencia con un segmento que tiene algunas características de informalidad.

Tabla N° 75
Instituciones educativas por tipo (2019)

Tipos de instituciones educativas (I.E.)	N° de I.E.
Colegios públicos	84,313
Colegios privados	26,171
Institución educativa superior no universitaria (públicas y privadas)	1,040
Institución educativa superior universitaria (públicas y privadas)	145
Institución de educación técnica productiva (públicas y privadas)	1,803
Total	113,472

Fuente: Minedu Oficio N° 033-2020 y Sunedu con Oficio N° 0428-2020.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Gráfico N° 79
Principales indicadores en el sector educación



1/ Matriculados en el sistema educativo nacional según Censo Educativo 2019, universidades e instituciones y escuelas de educación superior con rango universitario (públicas y privadas).

2/Colegios, instituciones educativas superiores no universitarias (Educación Básica Regular, Alternativa y Especial) aproximado en función a códigos modulares, universidades e instituciones de educación técnica productiva (públicas y privadas).

Fuente: Minedu, Sunedu, INEI, Indecopi.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

VII.3.2.1 Datos generales

En términos generales los principales agentes que participan en el sector educativo son:

Tabla N° 76
Principales agentes que participan en el sector de educación

Sector público
<p>Ministerio de Educación (Minedu)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es el órgano rector de la política educativa y pedagógica nacional y; ejerce su rectoría a través de la coordinación y articulación intergubernamental con los gobiernos regionales y locales. • Cuenta con facultades normativas a nivel nacional que le permiten dictar normas y establecer procedimientos relacionados con sus funciones. • Elabora los diseños curriculares básicos de los diferentes niveles y modalidades del sistema educativo. • Autoriza el funcionamiento de los institutos y escuelas de educación superior. • Cuenta con la Oficina General de Transparencia, Ética Pública y Anticorrupción (OTEPA) a través del cual realiza la defensa de los derechos de los usuarios, garantizando su acceso a mecanismos de atención y protección¹³³. • A través de la Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar impulsa políticas para la mejora de la calidad de la gestión de las instituciones y programas educativos públicos y privados de la educación básica. Asimismo, a través de la Dirección de Gestión Escolar, formula documentos normativos e implementa estrategias para la supervisión de las instituciones educativas y la promoción de una convivencia escolar democrática para prevenir la violencia escolar.
<p>Gobiernos regionales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son competentes para gestionar el servicio educativo (gestión pedagógica y administrativa de las instituciones educativas) bajo su jurisdicción¹³⁴ a través de sus respectivas direcciones de educación (como órganos especializados) y en coordinación con las Unidades de Gestión Educativa Locales (UGEL), las que entre otras funciones, tienen las de prestar apoyo administrativo y logístico a las instituciones educativas públicas de su jurisdicción así como conducir el proceso de evaluación e ingreso del personal docente y administrativo.
<p>Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable del licenciamiento para el servicio educativo superior universitario. • Administra el Registro Nacional de Grados y Títulos. • Se encarga de fiscalizar si los recursos públicos y los beneficios otorgados en el marco legal de las universidades son destinados a fines educativos y de supervisar el mantenimiento de las condiciones básicas de calidad para ofrecer el servicio educativo.
<p>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encargado de la promoción del mercado y proteger los derechos de los consumidores, estando dentro de sus competencias: i) fiscalizar la idoneidad de los servicios educativos privados, ii) atender los reclamos de los usuarios de los productos o servicios educativos privados, iii) resolver las denuncias de los usuarios de los productos o servicios educativos privados, iv) resguardar el libre acceso al mercado y la libre competencia entre los proveedores de productos o servicios educativos y v) realizar visitas inopinadas de inspección a las instituciones educativas en el marco de la Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas (Ley N° 29719).
<p>Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)¹³⁵</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes¹³⁶.
Sector privado y público

¹³³ De acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU.

¹³⁴ Ley de Municipalidades N° 27972 y Ley Orgánica de Gobiernos Regionales N° 27867.

¹³⁵ Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹³⁶ Cabe indicar que se puede solicitar el inicio de un arbitraje contra un proveedor no adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo. En ese caso, la Junta Arbitral de Consumo pone en conocimiento del proveedor no adherido la intención del consumidor de iniciar un proceso arbitral en su contra, para que este decida si acepta o no someterse al arbitraje de consumo.

Instituciones educativas^{1/}

- Comprende los centros de educación básica, técnico-productiva y educación superior.
- Su principal finalidad es el logro del aprendizaje y la formación integral de calidad de los estudiantes.

Fuente: Ley General de Educación Art. N° 66° - 67° - 73° -74° -76° -77° -79° - 80°.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Para la presente edición, se solicitó la información al Minedu, a la Sunedu y a 05 gremios del sector educación; sin embargo, solo brindaron información las entidades públicas mencionadas.

VIII.3.2.2 Labor del Minedu

El Minedu, para la defensa de los derechos de los usuarios y garantizar el acceso a mecanismos de atención y protección, cuenta con:

- i) El Equipo de Defensoría del Usuario (perteneciente a la OTEPA), que recibe y atiende casos por vulneración de derechos y proporciona asistencia legal a los usuarios a través de una plataforma multicanal vía web (<http://www.minedu.gob.pe/sigec/>) y en nueve oficinas en Lima Metropolitana,
- ii) El Equipo de Articulación con Instituciones Educativas Privadas, que administra la plataforma “Identicole”, con la finalidad de combatir la informalidad y garantizar la calidad del servicio educativo; y
- iii) El Equipo de Convivencia Escolar, encargado de la gestión de la convivencia escolar, prevención y atención de casos de la violencia escolar que se presentan en las instituciones educativas, gestionando el “Portal del SíseVe” contra la violencia escolar.

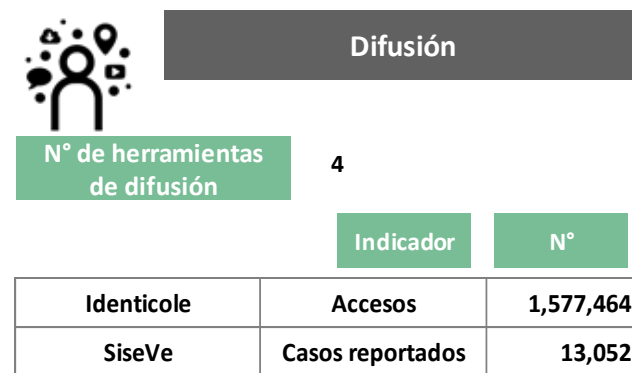
En cuanto a actividades de capacitación y orientación. En materia relacionada a la protección del consumidor, a estudiantes, profesores y/o directores, el Minedu, no reportó información, para el año 2019. Sin embargo, es de destacar el aporte que se hace a través del Currículo Nacional de la Educación Básica (aprobado por RM N° 281-2016-MINEDU) al abordarse la protección al consumidor en educación primaria y educación secundaria en el área de personal social y ciencias sociales, respectivamente, los mismos que podrían incidir en un cambio estructural de largo plazo en la educación en materia de protección del consumidor.

Con respecto a las actividades de difusión. En 2019, el Minedu realizó la “Campaña por el buen inicio del año escolar 2019” con la finalidad que la comunidad se involucre en el proceso educativo, promoviendo que se tomen decisiones informadas a la hora de elegir colegios a través del uso del Portal Web “Identicole”. Se implementó una estrategia de medios y concientización, a través de entrevistas a voceros, logrando 50 impactos en noticieros. Asimismo, se reforzó dicha actividad a través de publicaciones en redes sociales.

Entre las plataformas web puestas a disposición por parte del Minedu destacaron:

- **Identicole.** El objetivo de la plataforma es brindar información oportuna y de calidad a los padres de familia sobre la oferta educativa pública y privada (<http://identicole.minedu.gob.pe/>). Además, permite registrar consultas y reclamos e incluso reportar a establecimientos que brindan servicios educativos

Gráfico N° 80
Actividades de difusión 2019



Nota: No se reportó información sobre los indicadores de SIGEC y Obnate.

Fuente: Minedu. Oficio N° 033-2020.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

presuntamente sin autorización del Sector Educación. Con ello se promueve, entre otros aspectos, la toma de decisiones informadas. El Identicole registró 1'577,464 visitas en el 2019, 15% menos respecto al año anterior.

- **Sistema especializado en reporte de casos sobre violencia escolar (SiseVe).** Cuyo objetivo es que la comunidad, en general, reportes incidentes de violencia contra estudiantes, a nivel nacional, con la finalidad de que las UGEL, DRE y el Minedu realicen el seguimiento de los casos para su atención oportuna desde la institución educativa (www.siseve.pe). En 2019, registró un total de 13,052 casos reportados.
- **Sistema de Gestión de Consultas (SIGEC).** Tiene como objetivo poner a disposición de los usuarios diversos canales de atención vía web para la absolución de consultas sobre temas del sector educación, a fin de prevenir la vulneración de sus derechos. En 2019, el Minedu no reportó información sobre la cantidad de consultas.
- **El Observatorio Nacional de Textos Escolares (Obnate).** Brinda información sobre los textos escolares que se comercializan en el país (disponible en <http://www.obnate.minedu.gob.pe>). Cabe indicar que la inscripción de un texto escolar en el Obnate, no valida ni acredita su calidad, pues ésta debe ser verificada por la comunidad educativa, en especial los docentes y directores de las instituciones educativas, utilizando los criterios e indicadores de calidad aprobados por el Minedu.

Adicionalmente, de acuerdo con la información de la página web del Minedu, se tiene además 01 herramienta de información:

- **Ponte en carrera.** Es una plataforma que brinda información sobre las instituciones educativas: el costo de las carreras, su duración, la inserción laboral de sus egresados, datos de contacto, entre otros (<http://www.ponteencarrera.pe>).

Supervisiones y sanciones en el sector

En el 2019, el Minedu supervisó 339 colegios privados y 46 instituciones educativas de nivel superior no universitaria en Lima Metropolitana. En los colegios se supervisó principalmente temas relacionados a las alertas detectadas durante el proceso de matrícula escolar y, en las instituciones superiores no universitarias, el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad.

Tabla N° 77
Supervisiones realizadas en 2019

Tipo de institución	N° de supervisiones	N° de instituciones supervisadas	Principales temas supervisados
Colegios particulares	339	339	Alertas detectadas durante el Proceso de Matrícula Escolar del 2019.
Instituciones educativas de nivel superior no universitaria	46	46	Cumplimiento de las condiciones básicas de calidad.

Fuente: Minedu. Oficio N° 033-2020.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Mecanismos de solución de conflictos

El equipo de la Defensoría del Usuario atiende casos de vulneración de derechos de los usuarios por parte de los servidores; el equipo de Convivencia Escolar, casos de violencia ejercida por el personal de las instituciones educativas en perjuicio de los estudiantes; y, el Equipo de Articulación con Instituciones Educativas Privadas, de funcionamiento de instituciones educativas no autorizadas.

Atención de casos o denuncias en 2019

- El Equipo de la Defensoría del Usuario recibió 259 casos sobre instituciones educativas públicas por la vulneración del derecho a la educación de los estudiantes. Del total casos recibidos, 244 fueron concluidos y 15 se encontraron en proceso.
- El Equipo de Coordinación de Articulación con Instituciones Educativas Privadas, a través del portal web Identicole, registró 2,967 denuncias, de los cuales 1,021 correspondieron a colegios públicos y 1,946 a colegios privados, siendo atendidas un total de 1,927 denuncias (644 de colegios públicos y 1,283 a colegios privados).
- El Equipo de Convivencia Escolar, a través del portal web SíseVe, registró 13,051 denuncias, de las cuales 10,378 correspondieron a colegios públicos y 2,673 a colegios privados. Del total de denuncias presentadas, se atendieron 9,322, de los cuales 7,558 correspondieron a colegios públicos y 1,764 colegios privados.

Tabla N° 78
Atención de casos o denuncias 2019 (Número)

Denuncias	
Equipo de Defensoría del Usuario - Casos	259
Equipo de Coordinación de Articulación con Instituciones Educativas Privadas (Identicole) - Denuncias	2,967
Equipo de Convivencia Escolar (Portal web SíseVe) - Denuncias	13,051

Fuente: Minedu. Oficio N° 033-2020

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

VIII.3.2.3 Labor de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – Sunedu

En el año 2019, la Sunedu continuó con el procedimiento de licenciamiento institucional. Así al cierre de dicho año, se reportó 85 universidades licenciadas y 02 escuelas de postgrado, las que cumplieron con las Condiciones Básicas de calidad (CBC). En contraste, el número de entidades a las que se denegó su licencia fue de 36, de las cuales 33 fueron universidades particulares, 01 universidad nacional y 02 escuelas de postgrado. Las licencias denegadas englobaron a 297 programas¹³⁷ y cerca de 171 mil estudiantes, equivalente al 12.5% de la matrícula nacional. A 2019, se estima un total aproximado de 1.3 millones de estudiantes (70% de los cuales correspondió a estudiantes de universidad privadas¹³⁸). Cabe destacar que, al cierre de 2019, la Sunedu licenció a 85 universidades y 02 escuelas de postgrado, que cumplieron con las Condiciones Básicas de Calidad (CBC).

La Sunedu cuenta con la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario (en adelante, UACTD) para brinda atención a los usuarios a través de los canales: presencial, virtual y telefónico. Además, cuenta con presencia en los Centros de Mejor Atención al Ciudadano de la PCM (MAC)¹³⁹.

¹³⁷ De acuerdo con la información en el portal web de la Sunedu: <https://www.sunedu.gob.pe/sibe/>.

¹³⁸ El dato de estudiantes corresponde al año 2019.

¹³⁹ Sunedu tiene presencia en las MAC de la PCM de Lima Norte, Lima Este, Callao, Arequipa y Piura; así como en los MAC Express de Santa Anita y Comas.

Capacitación, orientación y difusión

- **En cuanto a las actividades de capacitación y orientación**, en el año 2019, la Sunedu, a través de la Disup, no reportó información. No obstante, a través de la UACTD, atendió 1,113 consultas que ingresaron a través de mesa de partes, 42,387 orientaciones presenciales, 32,471 atenciones de su canal telefónico, 80,876 atenciones a través del canal virtual y 34,971 atenciones a través de los distintos centros MAC. Las consultas recibidas se relacionaron a los alcances de la Ley Universitaria, licenciamiento de universidades, proceso de cese de actividades de universidades con licencia denegada, inscripción de grados y títulos, reconocimiento de diplomas extranjeros, entre otros.
- **Respecto a las actividades de difusión**, la Sunedu cuenta con el Registro de Infracciones y Sanciones (REGIS), aprobado por D.S. N° 018-2015-MINEDU, de acceso público (<https://www.sunedu.gob.pe/regis/>), el cual contiene la información sobre las universidades infractoras, las infracciones cometidas y las sanciones determinadas por resolución del Consejo Directivo. Asimismo, al 2019 cuenta con cuatro (6) herramientas para brindar información útil y relevante sobre las universidades licenciadas y carreras autorizadas en nuestro país sobre: i) Lista de universidades licenciadas, ii) Derechos de los estudiantes, iii) Estatus del licenciamiento, iv) Lista de carreras autorizadas, v) Tuni.pe, y vi) Lista de universidades con licencia denegada, las cuales reportaron un total de 3'966,451 visitas.

Tabla N° 79
Sunedu: Herramientas informativas, 2019

Herramienta	Finalidad	Portal web	Número de visitas
Lista de universidades licenciadas	Informar a los estudiantes sobre aquellas universidades que ya obtuvieron el licenciamiento institucional.	https://www.sunedu.gob.pe/lista-de-universidades-licenciadas/	1,249,599
Derechos de los estudiantes	Difundir los derechos fundamentales de los estudiantes universitarios, que se encuentran reconocidos por la Ley N° 30220	https://www.sunedu.gob.pe/soy-universitario-conozco-mis-derechos/	7,848
Estatus del licenciamiento	Brindar información actualizada sobre los avances de las universidades en el proceso de licenciamiento.	https://www.sunedu.gob.pe/avances-licenciamiento/	2,057,995
Lista de carreras autorizadas	Brindar información actualizada sobre los avances de las universidades en el proceso de licenciamiento.	https://www.sunedu.gob.pe/lista-carreras-autorizadas/	199,053
Tuni.pe	Compartir información sobre la oferta académica de las universidades licenciadas.	http://tuni.pe/	169,957
Lista de universidades con licencia denegada	Informar a los estudiantes acerca de las universidades a las que la Sunedu le denegó la licencia institucional.	https://www.sunedu.gob.pe/lista-de-universidades-denegadas/	281,999

Fuente: Oficio N° 0428-2020 Sunedu

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Además, en el 2019, la Sunedu reportó el desarrollo 3 tipos de campañas informativas con el fin de brindar a los consumidores información pertinente sobre la oferta de universidades licenciadas para que la prioricen entre sus opciones. Se desarrollaron: 26 campañas de prensa sobre la obtención licenciamientos (una por cada universidad que obtuvo el licenciamiento), 29 campañas de prensa sobre denegatorias, y 01 campaña denominada “Universidades que mejoran” que buscó visibilizar las mejoras que han experimentado las universidades con el licenciamiento.

Por último, la Sunedu realizó 2 talleres de difusión de los servicios que ofrece la entidad (en Arequipa y Cusco) y participó en dos Ferias del Consumidor organizadas por Indecopi (en marzo y diciembre).

Supervisiones y sanciones en el sector

La Sunedu, en el marco del Plan Anual de Supervisión 2019, realizó 489 supervisiones a un total de 149 instituciones, entre universidades públicas y privadas, instituciones con rango universitario e instituciones informales que no cuentan con el permiso correspondiente.

Tabla N° 80
Sunedu: Plan de Supervisión 2019

Ítem	Tipo de entidad			
	Universidad pública	Universidad privada	Institución con rango universitario	Administrados informales
N° de supervisiones	185	289	9	6
Entidades supervisadas	48	89	6	6
Dimensiones de supervisión	<ul style="list-style-type: none"> Contratación de condenados en universidades. Implementación de la Defensoría Universitaria. Transparencia. Cese por denegatoria de licenciamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Contratación de condenados en universidades. Implementación de la Defensoría Universitaria. Beneficios tributarios. Cese por denegatoria de licenciamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Contratación de condenados en instituciones con rango universitario. 	<ul style="list-style-type: none"> Prestación del servicio educativo superior universitario sin contar con la autorización correspondiente.

Fuente: Oficio N° 0428-2020 Sunedu.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

En el año 2019 la Sunedu reportó 25 sanciones con multas impuestas en total de S/ 48,549.1 mil, según el detalle siguiente:

Tabla N° 81
Sunedu: Sanciones impuestas en 2019

Ítem	Tipo de entidad		
	Universidad pública	Universidad privada	Administrado informal
N° de sanciones	2	18	5
N° de entidades sancionadas	2	16	4
Multas impuestas (Miles de S/)	290.2	45,951.7	2,307.1

Ítem	Tipo de entidad		
	Universidad pública	Universidad privada	Administrado informal
Principales entidades sancionadas	<ul style="list-style-type: none"> Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Universidad Nacional San Luis Gonzales de Ica. 	<ul style="list-style-type: none"> Escuela de Postgrado Neumann Business School. Universidad José Carlos Mariátegui. Universidad Sergio Bernales. Universidad Alas Peruanas. Universidad Tecnológica del Perú. Universidad Peruana de Ciencias e Informática. Universidad Privada San Carlos. Universidad de Huánuco. Universidad Peruana de los Andes. Universidad Privada Telesup. Universidad César Vallejo. Universidad Autónoma de Ica. Universidad San Pedro. Universidad San Martín de Porres. Universidad Inca Garcilaso de la vega. Universidad Particular de Chiclayo. 	<ul style="list-style-type: none"> Asociación Civil Promotora de la Universidad Privada de Tacna. Asociación Peruana de Ciencias Jurídicas y Conciliación. Corporación Especializada en Educación, Tecnología, Empresariado y Ética. Asociación Educativa Grendal College.
Principales hechos infractores	<ul style="list-style-type: none"> Prestar servicios de educación universitaria en establecimientos no autorizados. Otorgar grados y títulos sin cumplir requisitos. Órganos y/ o autoridades incumplen o exceden sus atribuciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Prestar servicios de educación universitaria en programas no autorizados. Prestar servicios de educación universitaria en establecimientos no autorizados. Uso indebido de activos. Otorgar grados y títulos sin cumplir requisitos. 	<ul style="list-style-type: none"> Informalidad.

Fuente: Oficio N° 0428-2020 Sunedu.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Atención de reclamos y denuncias

Reclamos

En el año 2019, la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario recibió un total de 416 reclamos. Los cuales fueron generados principalmente por: i) demora en el registro de grados y títulos, ii) insatisfacción con la información brindada a través de los canales de Sunedu; y iii) reclamos por insatisfacción de los servicios brindados en las universidades.

Tabla N° 82
Sunedu: Reclamos en Libro de Reclamaciones

Ítem	2017	2018	2019
N° de reclamos	678	478	416

Fuente: Oficio N° 0428-2020 Sunedu.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Denuncias

En el año 2019, ingresaron 2,774 denuncias y 247 fueron derivadas a otras entidades. Los principales motivos de las denuncias estuvieron relacionados a los derechos de los estudiantes, emisión e inscripción de títulos profesionales y grados académicos, promoción de la carrera docente, docentes en cargos administrativos, régimen de docentes, régimen de estudiantes, entre otros. Cabe destacar que, la Sunedu cuenta con un módulo virtual que permite que los ciudadanos realicen denuncias con respecto a hechos, acciones u omisiones que evidencien incumplimientos a la Ley Universitaria y su normativa conexas (<https://enlinea.sunedu.gob.pe/>), para las acciones correspondientes dentro del marco de sus competencias.

Tabla N° 83
Sunedu: Denuncias y motivos de denuncias

Ítem	2017	2018	2019
N° de denuncias recibidas	1,326	1,637	2,774
Principales motivos de denuncias	<ul style="list-style-type: none"> • Derecho de los estudiantes. • Organización académica. • Autorización y/o licenciamiento para prestar el servicio superior universitario. • Emisión e inscripción de títulos profesionales y grados académicos. • Docentes en cargos administrativos. • Designación y atribuciones de los órganos de gobierno y sus miembros. • Requisitos para el ejercicio de admisión y promoción de la carrera docente. • Implementación de defensoría universitaria, entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Emisión e inscripción de títulos profesionales y grados académicos. • Derechos de los estudiantes. • Autorización y/o licenciamiento para prestar servicio superior universitario. • Requisitos para el ejercicio de admisión. • Promoción de la carrera docente. • Organización académica, • Docentes en cargos administrativos. • Designación y atribuciones de los órganos de gobierno y sus miembros. • Implementación de la Defensoría Universitaria, entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos de los estudiantes. • Emisión e inscripción de títulos profesionales y grados académicos. • Promoción de la carrera docente. • Docentes en cargos administrativos. • Régimen de docentes. • Régimen de estudiantes.
N° de denuncias derivadas a otras entidades	770	278	247

Fuente: Oficio N° 0428-2020 Sunedu.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Avances y estatus del licenciamiento¹⁴⁰

Entre el 15 de diciembre de 2015 y el 15 de diciembre de 2017, 141 universidades y 04 escuelas de posgrado presentaron su Solicitud de Licenciamiento Institucional – SLI ante la SUNEDU. Al cierre del año 2019, se presentó el siguiente estatus del procedimiento de licenciamiento institucional:

- **N° de licencias otorgadas:** 87 instituciones (85 universidades y 02 escuelas de posgrado) recibieron su licencia de funcionamiento para ofrecer el servicio educativo superior universitario, después de que la SUNEDU verificara el cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad (CBC).
- **N° de licencias en proceso:** 22 universidades se encuentran en las etapas de revisión documentaria, verificación presencial, plan de adecuación requerido y/o plan de adecuación aprobado, con el fin de demostrar el cumplimiento de las CBC.
- **N° de licencias denegadas:** 36 instituciones (33 universidades privadas, 01 universidad pública y 02 escuelas de postgrado) evaluadas no demostraron el cumplimiento de CBC. Estas instituciones ofrecían 297 programas de estudio y atendían la demanda de 171,330 estudiantes aproximadamente. En Lima y Callao se encuentran 19 instituciones que ofrecían 144 programas y atendían una demanda de 118,066 estudiantes, mientras que, en el resto de las regiones se encuentran 17 instituciones que ofrecían 153 programas y tenían una demanda de 53,264 estudiantes.

Tabla N° 84
Sunedu: Universidades y escuelas de postgrado con licenciamiento denegado al cierre de 2019

N°	Entidad	Tipo de entidad	Departamento	Fecha de publicación de resolución	N° de programas ^{1/}	Estudiantes matriculados	
						N°	Semestre
1	UNIVERSIDAD PERUANA DE ARTE ORVAL S.A.C.	Univ. Privada	Lima	18-10-2018	3	176	2018-1
2	UNIVERSIDAD PERUANA DE INTEGRACIÓN GLOBAL S.A.C.	Univ. Privada	Lima	30-10-2018	5	1,257	2018-1
3	UNIVERSIDAD PERUANA DE INVESTIGACIÓN Y NEGOCIOS S.A.C.	Univ. Privada	Lima	29-11-2018	5	420	2018-1
4	UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE S.A.C.	Univ. Privada	Lambayeque	21-12-2018	5	646	2018-1
5	UNIVERSIDAD MARÍTIMA DEL PERÚ S.A.C.	Univ. Privada	Callao	18-01-2019	3	180	2018-2
6	UNIVERSIDAD PERUANA SIMÓN BOLÍVAR S.A.C.	Univ. Privada	Lima	22-02-2019	5	538	2018-2
7	UNIVERSIDAD PRIVADA SERGIO BERNALES S.A.	Univ. Privada	Lima	05-04-2019	3	704	2018-2
8	UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP S.A.C.	Univ. Privada	Lima	30-05-2019	18	20,274	2018-2
9	UNIVERSIDAD PRIVADA ARZOBISPO LOAYZA S.A.C.	Univ. Privada	Lima	13-06-2019	3	1,277	2018-2
10	UNIVERSIDAD SAN ANDRÉS S.A.C.	Univ. Privada	Lima	04-07-2019	3	505	2019-1
11	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO	Univ. Privada	Lambayeque	25-07-2019	22	6,234	2019-1
12	UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA S.A.C.	Univ. Privada	Ucayali	09-08-2019	4	1,022	2019-1
13	GRUPO EDUCATIVO UNIVERSIDAD PRIVADA DE ICA S.A.C.	Univ. Privada	Ica	05-09-2019	4	487	2019-1
14	UNIVERSIDAD DE AYACUCHO FEDERICO FROEBEL S.A.C.	Univ. Privada	Ayacucho	13-09-2019	3	437	2019-1
15	UNIVERSIDAD PRIVADA DE LA SELVA PERUANA S.A.C.	Univ. Privada	Loreto	20-09-2019	5	1,021	2019-1

¹⁴⁰ Información al año 2019 obtenido de la Página web de Sunedu. Actualizada periódicamente en: <https://www.sunedu.gob.pe/avances-licenciamiento/>.

N°	Entidad	Tipo de entidad	Departamento	Fecha de publicación de resolución	N° de programas ^{1/}	Estudiantes matriculados	
						N°	Semestre
16	UNIVERSIDAD PRIVADA JUAN PABLO II S.A.C.	Univ. Privada	Lima	20-09-2019	5	930	2019-1
17	UNIVERSIDAD GLOBAL DEL CUSCO S.A.C.	Univ. Privada	Cusco	24-09-2019	3	591	2019-1
18	UNIVERSIDAD PERUANA DEL ORIENTE S.A.C.	Univ. Privada	Loreto	03-10-2019	5	708	2019-1
19	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL	Univ. Privada	Lima	10-10-2019	28	16,646	2019-1
20	UNIVERSIDAD PRIVADA SISE S.A.C.	Univ. Privada	Lima	15-10-2019	5	1,665	2019-1
21	UNIVERSIDAD CIENCIAS DE LA SALUD S.A.C.	Univ. Privada	Arequipa	17-10-2019	2	390	2019-1
22	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA	Univ. Pública	Ica	29-10-2019	41	19,472	2019-1
23	ESCUELA DE POSTGRADO SAN FRANCISCO XAVIER ESCUELA DE NEGOCIOS - SFX S.A.C.	Escuela de postgrado	Arequipa	08-11-2019	3	17	2019-2
24	UNIVERSIDAD PERUANA AUSTRAL DEL CUSCO S.A.C.	Univ. Privada	Cusco	08-11-2019	4	889	2019-1
25	UNIVERSIDAD PRIVADA AUTÓNOMA DEL SUR S.A.C.	Univ. Privada	Arequipa	14-11-2019	3	644	2019-2
26	UNIVERSIDAD PRIVADA JUAN MEJÍA BACA S.A.C.	Univ. Privada	Lambayeque	14-11-2019	5	546	2019-1
27	ESCUELA INTERNACIONAL DE POSGRADO S.A.C.	Escuela de postgrado	Lima	22-11-2019	2	57	2019-2
28	UNIVERSIDAD SEMINARIO BÍBLICO ANDINO	Univ. Privada	Lima	29-11-2019	3	179	2019-2
29	UNIVERSIDAD SAN PEDRO	Univ. Privada	Áncash	05-12-2019	34	19,220	2019-1
30	UNIVERSIDAD PERUANA SANTO TOMÁS DE AQUINO DE CIENCIA E INTEGRACIÓN S.A.C.	Univ. Privada	Junín	06-12-2019	5	512	2019-2
31	UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO S.A.C.	Univ. Privada	Lima	12-12-2019	3	778	2019-2
32	UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA S.A.C.	Univ. Privada	Lima	12-12-2019	8	1,751	2019-2
33	UNIVERSIDAD PRIVADA LEONARDO DA VINCI S.A.C.	Univ. Privada	La Libertad	13-12-2019	5	428	2019-2
34	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A.	Univ. Privada	Lima	26-12-2019	30	65,078	2019-2
35	UNIVERSIDAD SANTO DOMINGO DE GUZMÁN S.A.C.	Univ. Privada	Lima	30-12-2019	4	477	2019-2
36	UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C.	Univ. Privada	Lima	31-12-2019	8	5,174	2019-2
Total					297	171,330	

1/ De acuerdo con la última información disponible de la universidad en el portal web de la Sunedu.

Fuente: Oficio N° 0428-2020 Sunedu y el portal web <https://www.sunedu.gob.pe/sibe/>

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Según lo señalado por la SUNEDU, en el 2020, se tiene previsto que todas las universidades existentes hayan pasado por este procedimiento, según los plazos establecidos en el respectivo cronograma de implementación de licenciamiento.

VIII.3.2.4 Labor del Indecopi en el sector educativo

El Código establece la protección del consumidor en lo referido a¹⁴¹: i) la idoneidad en productos y servicios, ii) los derechos esenciales del consumidor en los productos y servicios educativos; y iii) el deber de informar de los centros y programas educativos antes de finalizar cada periodo educativo y durante el proceso de matrícula, la información sobre el monto, número y oportunidad de pago de las cuotas o pensiones del siguiente período educativo, así como la posibilidad de que se incremente el monto de las mismas. Asimismo, de conformidad con su rol fiscalizador de la idoneidad en servicios educativos, puede realizar visitas inopinadas de inspección para verificar la existencia de cualquier tipo de violencia física o psicológica y de toda forma de hostigamiento y acoso entre estudiantes (Ley N° 29719).

Cabe destacar que el Indecopi, a través de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, inició acciones para el fortalecimiento de la educación en consumo dirigida a instituciones educativas públicas y privadas a nivel nacional, en el marco de lo establecido en el Currículo Nacional de la Educación Básica, y lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Para este fin, se trabajó en el diseño de una estrategia y contenido pedagógico en materia de protección al consumidor dirigidos a profesores de nivel secundaria para su implementación en establecimientos educativos en zonas urbanas a nivel nacional, como un primer nivel de intervención priorizado para su ejecución durante el año 2020, a través de actividades de capacitación a directivos y docentes, en coordinación con el Ministerio de Educación, y demás actores de la comunidad educativa, con el propósito de contribuir a la formación por competencias y capacidades de estudiantes, bajo un enfoque de derechos, en materia de protección al consumidor.

Adicionalmente, se iniciaron coordinaciones con el Ministerio de Educación para la firma de un convenio de cooperación interinstitucional que tiene objeto establecer el marco general de cooperación, coordinación y asistencia técnica para el fortalecimiento de la educación de las ciudadanas y los ciudadanos del territorio nacional, con relación a sus derechos y obligaciones en materia de protección al consumidor, propiedad intelectual y defensa de la leal competencia. Sobre esta actividad, debemos mencionar que se encuentra en proceso de coordinación.

Respecto a las supervisiones, atención de reclamos y denuncias realizadas por el Indecopi, durante el año 2019, destacó:

**Supervisiones
iniciadas**

1,642

En el año 2019 el número de supervisiones iniciadas en el sector educación fue de 1,642 supervisiones a nivel nacional (629 en Lima y 1,013 en provincias), y reportó 1,363 supervisiones concluidas. Las supervisiones realizadas incluyeron la verificación del cumplimiento de las obligaciones de las instituciones educativas en el marco de lo establecido en la Ley N° 29719, Ley que Promueve la Convivencia sin Violencia en las Instituciones Educativas, respecto a puntos como: la designación de un profesional de psicología, implementación de Libro de Registro de Incidencias, entrega de boletín informativo al inicio del año escolar, y adopción de medidas de asistencia y protección. Del total de supervisiones realizadas, se concluyeron 279 que permitieron recomendar el inicio de Procedimientos Administrativos Sancionadores (PAS). Además, recibieron, por intermedio del correo Colegios2019@indecopi.gob.pe, 229 denuncias a colegios. Con relación a los casos de discriminación, se iniciaron 79 supervisiones y se concluyeron 34, con un total de 69 colegios supervisados durante el año 2019.

De otro lado, en 2019, se iniciaron 87 supervisiones a universidades a nivel nacional teniéndose 5 supervisiones con recomendación de Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) y por posibles infracciones a la normativa de protección del consumidor.

¹⁴¹ Un mayor detalle se puede apreciar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Capítulo III: Productos o servicios educativos.

**Reclamos
concluidos**

2,736

**Denuncias
concluidas**

1,189

**Sanciones
impuestas**

678

En el año 2019, el SAC del Indecopi resolvió un total de 2,736 reclamos referidos a los servicios educativos y artículos de educación; lo que significó un aumento de 23.7% con respecto al año previo. De este total, la mayor parte se registró en Lima Metropolitana (47.4%), mientras que el porcentaje restante se concentró, principalmente, en Lambayeque, La Libertad, Junín y Áncash. El principal motivo de los reclamos fue la falta de idoneidad (94.3%). La tasa de conciliación¹⁴² de los reclamos en este sector fue de 75.3%.

En el año 2019, el Indecopi resolvió 1,189 denuncias relacionadas con la actividad educativa, las que fueron mayores en un 1.2% con respecto al año previo. El 59.9% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en las CPC y el 40.1% en los OPS. Además, el 38.9% del total de hechos denunciados fueron declarados fundados a favor del consumidor en primera instancia.

En el año 2019, se impuso un total de 678 sanciones por infracciones en materia de protección del consumidor a un total de 291 proveedores de servicios educativos. En términos de multas, se impuso un total de 1,392.2 UIT (equivalentes a alrededor de S/ 5.8 millones). Cabe destacar que, según número de sanciones, el 50.3% del total se impuso por falta de idoneidad, 7.3% por fórmulas intimidatorias, 6.6% por cobro de cuotas extraordinarias, entre otros. Cabe indicar que, en el 2019 se registró cinco (07) sanciones por discriminación.

A continuación, se observa el ranking de los 10 de proveedores más sancionados en la actividad de educación, según nivel educativo.

¹⁴² La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de reclamos que terminaron en una solución a través de la conciliación o mediación, respecto de la suma total de los reclamos conciliados y no conciliados.

Tabla N° 85
Ranking de proveedores sancionados según nivel educativo
(Enero – diciembre 2019)¹

Educación inicial, primaria y secundaria			
N°	Proveedor	N° de sanciones ²	Multas (UIT)
1	MADARIAGA BEDOYA JUAN MIJAIL	11	5.5
2	C.E.P. NÉLIDA NOEMÍ LEYVA TORRES S.R.L.	9	12.2
3	INSTITUCION DE SERVICIOS EDUCATIVOS MAYOR EL NAZARENO S.C.R.L.	8	3.8
4	CENTRO PERUANO AMERICANO	6	23.0
5	ASOCIACION EDUCATIVA JESUALDO	6	7.1
6	CEP JOHN DEWEY SRL	6	4.1
7	IEP RICARDO PALMA S.R.L.	6	3.8
8	ROXANA JANET CAROLA ANTEZANA DUEÑAS	6	1.5
9	CESAR CHAPOÑAN CAJUSOL	5	5.0
10	SANCHEZ CHAVEZ LIDA AIDE	5	0.5

Educación superior			
N°	Proveedor	N° de sanciones ²	Multas (UIT)
1	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO	27	3.0
2	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA	12	44.2
3	SOC ED SAN BENITO DEL CONO NORT SRL	11	18.0
4	UNIVERSIDAD SAN PEDRO	9	31.0
5	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A.	9	17.0
6	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES	9	12.5
7	UNIVERSIDAD PRIVADA SERGIO BERNALES SA	8	34.2
8	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.	8	26.0
9	UNIVERSIDAD CONTINENTAL S.A.C.	8	2.0
10	UNIVERSIDAD PERUANA UNION	7	11.3

Notas:

Ranking realizado en función del número total de sanciones impuestas en 2019. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

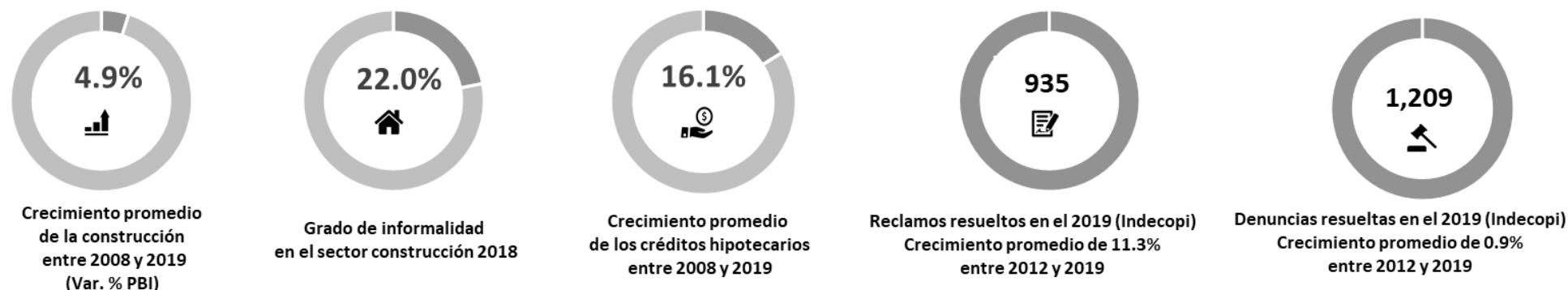
Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

VII.3.3 Sector inmobiliario

El sector de la construcción en el Perú, expresado en función al crecimiento del producto bruto interno, avanzó 4.9% entre 2008 y 2019. Dicha expansión se dio acompañada de un mayor acceso al crédito (16.1%) así como también con la ocurrencia de mayores conflictos de consumo: los reclamos en el Indecopi aumentaron 11.3% entre 2012 y 2018; mientras que, las denuncias lo hicieron en 0.9%. El mercado inmobiliario no está ajeno al problema de la informalidad (según INEI la informalidad aporta el 22% a la producción del sector construcción). Existiendo además una prevalencia de la autoconstrucción en el mercado de viviendas, característica que, sumada a las condiciones de riesgo generadas por la informalidad, incrementa la vulnerabilidad de los agentes del mercado, al generar condiciones de trabajo y edificaciones inseguras.

Gráfico N° 81
Indicadores referenciales del sector inmobiliario



Fuente: INEI, SBS, Indecopi

VIII.3.3.1 Datos generales

En términos generales los principales agentes que participan en el sector son:

Tabla N° 86
Principales agentes que participan en el sector inmobiliario

Sector público
Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS)
<ul style="list-style-type: none"> • Es el ente rector en materia de urbanismo, vivienda, construcción y saneamiento, responsable de diseñar, normar, promover, supervisar, evaluar y ejecutar la política sectorial, en beneficio preferentemente de la población de menores recursos. • A través del Fondo Mivivienda, como entidad adscrita, gestiona, coordina y promueve programas para impulsar el acceso a viviendas, destacando los programas “Techo Propio”, “Nuevo Crédito MiVivienda”, “MiTerreno”, “Mismateriales” “Mivivienda Verde”. • Por medio del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI), formaliza la propiedad urbana y rural a nivel nacional, con el objetivo de entregar títulos de propiedad jurídicamente seguros, promover el acceso al crédito y mejorar la calidad de vida de las familias de escasos recursos.

<ul style="list-style-type: none"> • Administra el Registro de Agentes Inmobiliarios¹⁴³. Tiene a su cargo las siguientes funciones: i) organizar y administrar el Registro; ii) expedir la constancia de inscripción de los Agentes Inmobiliarios; iii) expedir a renovación de la inscripción, previo cumplimiento de los requisitos que establezca el reglamento; y iv) expedir constancias o certificaciones de los actos que se inscriban en el Registro. • Está a cargo de la organización y funcionamiento de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias.
<p>Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (Sunafil)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), es el responsable de velar por el cumplimiento de las obligaciones y determinación de la comisión de infracciones de carácter general en materia de seguridad y salud en el trabajo aplicables a la construcción.
<p>Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp)</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Sunarp es el ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos y presta el servicio de inscripción y publicidad registral de los diversos actos y contratos inscribibles. Dentro las clases de registros están las correspondientes a propiedades inmuebles como el registro de predios en el que se inscriben las transferencias de propiedad, declaratorias de fábrica, urbanizaciones, hipotecas, primeras de dominio, embargos y demandas referidas a predios urbanos y rurales.
<p>Gobiernos regionales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulan, aprueban y evalúan los planes y políticas regionales en materia de vivienda y saneamiento, en concordancia con los planes de desarrollo de los gobiernos locales, y de conformidad con las políticas nacionales y planes sectoriales. • Promueven la ejecución de programas de vivienda urbanos y rurales, canalizando los recursos públicos y privados, y la utilización de los terrenos del gobierno regional y materiales de la región, para programas municipales de vivienda. • Incentivan la participación de promotores privados en los diferentes programas habitacionales, en coordinación con los gobiernos locales. • Difunden el Plan Nacional de Vivienda y la normativa referida a la edificación de vivienda, así como evaluar su aplicación. • Asumen la ejecución de los programas de vivienda y saneamiento a solicitud de los gobiernos locales.
<p>Gobiernos Locales: Municipalidades (Provinciales y distritales)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las autoridades municipales otorgan las licencias de construcción, bajo responsabilidad, ajustándose estrictamente a las normas sobre barreras arquitectónicas y de accesibilidad. La municipalidad provincial para el caso del cercado y las distritales en el resto de los casos. Asimismo, pueden ordenar la clausura transitoria o definitiva de edificios, establecimientos o servicios cuando su funcionamiento esté prohibido legalmente y constituya peligro, o cuando estén en contra de las normas reglamentarias o de seguridad de defensa civil; o produzcan olores, humos, ruidos u otros efectos perjudiciales para la salud o tranquilidad del vecindario¹⁴⁴.
<p>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)¹⁴⁵</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atiende los reclamos y denuncias referidas a la compra, servicios de corretaje y alquileres de inmuebles. • Supervisa los aspectos referidos a productos o servicios inmobiliarios, establecidos en el Código en lo referido a la protección del consumidor en contratos inmobiliarios, información mínima en el proceso de compra, obligación de saneamiento del proveedor y servicio postventa.
<p>Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)¹⁴⁶</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes. Hasta mayo de 2019, se registraron 65 proveedores, de los cuales 08 pertenecían al sector inmobiliario y construcción¹⁴⁷.
<p>Sector privado</p> <p>Proveedores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresas privadas que habilitan terrenos, construyen, venden (financian) o alquilan inmuebles. Destacan gremios como:

¹⁴³ Ley N° 29080, Ley de creación del Registro del Agente Inmobiliario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

¹⁴⁴ Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N°27972. Título V – La Competencia y Funciones Específicas de los Gobiernos Locales. Capítulo II, Artículo N° 78.

¹⁴⁵ Un mayor detalle se puede apreciar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Capítulo IV: Productos o servicios inmobiliarios del Título IV.

¹⁴⁶ Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁴⁷ <https://www.consumidor.gob.pe/proveedores-adheridos>. Fecha de consulta: 17.05.2020.

- o **Cámara Peruana de la Construcción (Capeco):** gremio empresarial que otorga certificaciones a las empresas que acrediten realizar sus actividades bajo estándares de calidad. Al 2019, la cantidad de asociados fue de 300, aproximadamente.
- o **Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios (ADI):** es un gremio que agrupa a 25 empresas, entre inmobiliarias y fondos de inversión, que operan en el país.
- o **Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú (ASEI):** es una entidad gremial que agrupa a 128 empresas.

Agentes inmobiliarios acreditados

- Son aquellas personas naturales o jurídicas formalmente reconocidas por el Estado (inscritos en el registro del MVCS) que realizan operaciones inmobiliarias de intermediación a cambio de una contraprestación económica.

Fuente: Páginas web de Vivienda, Sunafil, Sunarp, Capeco, ASI y ASEI. Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor (DPC) – Indecopi.

Para la presente sección se solicitó información a las siguientes entidades: Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios (ADI), Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú (ASEI), Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO) y Asociación de Agentes Inmobiliarios (ASPAI); solo reportaron información ADI, ASEI y CAPECO.

VIII.3.3.2 Labor de ADI, ASEI y CAPECO en el sector inmobiliario

Actividades de orientación, difusión y educación

De acuerdo con lo reportado por los gremios del sector, solo ASEI realizó actividades de orientación y difusión, las cuales fueron la i) Exposición sobre la implementación de la Defensoría del Cliente Inmobiliario (DCI), dirigida a 46 agremiados y ii) El envío mensual por correo electrónico "Guía para el Cumplimiento Normativo de las Empresas Inmobiliarias del Perú", la cual aborda temas en materia de protección al consumidor a todos los asociados de ASEI.

Respecto a las actividades de educación, ASEI y CAPECO realizaron actividades. CAPECO efectuó la capacitación sobre reclamos de consumo dirigida a 15 empresas del gremio; mientras que, ASEI capacitó a 46 empresas agremiadas sobre la Implementación de la DCI.

VIII.3.3.3 Labor del Indecopi en el sector inmobiliario

El Código establece la protección del consumidor en lo referido a¹⁴⁸: i) los contratos inmobiliarios (obligando al proveedor a informar sobre las características del inmueble que se está adquiriendo), ii) la información mínima en el proceso de compra previa a la suscripción de un contrato (que sea clara y veraz), iii) la información mínima del contrato de compra venta, iv) las obligaciones de saneamiento por parte del proveedor en caso la entrega del inmueble a un consumidor no corresponda a las características y condiciones previstas en el contrato y; v) la obligatoriedad de que los proveedores establezcan procedimientos en los servicios postventa. De otro lado, en 2019, el Indecopi desarrolló acciones preventivas a través de la emisión de información relevante para la toma de decisiones informadas, supervisiones a proveedores, atención de reclamos y resolución de denuncias que decantaron en la imposición de sanciones y medidas correctivas, de ser el caso.

Supervisiones
iniciadas

143

En el año 2019, el Indecopi inició 143 expedientes de supervisión a empresas inmobiliarias y de construcción a nivel nacional. De ellas, 107 fueron iniciadas en Lima y 36 en el resto del país. En el mismo periodo concluyeron 67 supervisiones, de las cuales 42 correspondieron a Lima y 25 al resto del país.

Reclamos
concluidos

1,371

En el año 2019, el SAC del Indecopi resolvió un total de 1,371 reclamos referidos a inmuebles, corretajes, alquileres y vivienda, 13.6% más con respecto al año anterior. El 69% de aquellos reclamos fueron realizados en Lima Metropolitana, seguida por La Libertad (4.7%), Piura (4.7%), Lambayeque (3.9%) e Ica (3.6%). Los principales motivos de los reclamos fueron la falta de idoneidad, la falta de información, la atención de reclamos, entre otros. La tasa de conciliación fue de 66%.

Denuncias
concluidas

935

En el año 2019, el Indecopi resolvió 935 denuncias contra proveedores de la actividad económica de construcción e inmobiliario, las que fueron menores en 22.7% con respecto al año previo. El 68.2% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en las CPC y el 31.8% en los OPS. El 36% del total de hechos denunciados fueron declarados fundados a favor del consumidor.

Sanciones
impuestas

329

En el 2019 se impuso un total de 329 sanciones por infracciones en materia de protección del consumidor a un total de 107 proveedores de la actividad inmobiliaria. En términos de multas, se impuso un total de 1,139.7 UIT¹⁴⁹ (equivalentes a alrededor de S/ 4.8 millones). Cabe destacar que, según número de multas, el 89.1% de ellas se impuso principalmente por la falta de idoneidad, el porcentaje restante por incumplimientos, el deber de información, atención de reclamos, Libro de Reclamaciones, entre otros. Los principales proveedores sancionados fueron los siguientes:

¹⁴⁸ Un mayor detalle se puede apreciar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Capítulo IV: Productos o servicios inmobiliarios.

¹⁴⁹ UIT – Unidad Impositiva Tributaria 2019 equivalente a S/ 4,200.

Tabla N° 87
Ranking de proveedores sancionados: Construcción e Inmobiliario
(Enero – diciembre 2019)¹

N°	Proveedor	N° de sanciones ²	Multas (UIT)
1	PROMOTORA INMOBILIARIA ZORRITOS S.A.C.	16	6.0
2	STRUCTURAS GRUPO INMOBILIARIO SAC	15	5.6
3	GRUPO ACUARIO CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.	13	24.7
4	SPRING HOUSES & APARMENT CONSTRUCTORA INMOBILIARIA SAC	13	19.0
5	CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA RATO S.A.C.	11	25.7
6	CONSORCIO GRUPO NORTE S.A.C.	10	38.6
7	INMOBILIARIA SOLIMAR S.A.C.	10	11.6
8	DESARROLLO DE PROYECTOS INMOBILIARIOS S.A.C.	9	24.0
9	LOS CORALES PROMOTORA Y CONSTRUCTORA S.A.C.	8	25.0
10	INMOBILIARIA YAURILLA SAC	8	13.0

Notas:

Ranking realizado en función del número total de sanciones impuestas en 2019. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

VII.3.4 Sector turismo

El turismo, conforme lo define la Organización Mundial del Turismo (OMT), es el fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios. Este fenómeno, en el caso peruano, ha mostrado un crecimiento importante: el turismo receptivo, medido a través de la llegada de visitantes internacionales, fue de 4.4 millones en 2019 (versus los 2.1 millones del 2009) con una generación de divisas de US\$ 4.8 mil millones¹⁵⁰; mientras que, el turismo interno fue de 16.5 millones (versus los 12.7 millones de 2009)¹⁵¹.

Cabe destacar que la situación del año 2020 sería diametralmente distinta y es que, conforme lo indica la OMT¹⁵², la pandemia del COVID-19, causó el declive del turismo global, cuya caída, dependiendo de cuando se levanten las restricciones, sería de entre 60% y 80%, toda vez que se impusieron restricciones de viaje prácticamente en todo el mundo. Los efectos sobre toda la cadena productiva que engloba el sector son todavía inciertos e incidirán, probablemente también en una ocurrencia de conflictos de consumo por servicios no prestados reflejando la mayor necesidad, también, de una mayor cooperación entre agencias de consumo, a fin de evitar un potencial detrimento de los consumidores.

El nuevo contexto caracterizado por la implementación de nuevos protocolos de salud y seguridad para cada una de las partes de la cadena de valor del turismo, impondrán un mayor reto para el caso peruano toda vez que la informalidad existente en los proveedores de los diversos productos turísticos (como alojamientos, provisión de alimentos, transporte, agencias de viaje, entre otras) es el principal problema que ya impedía la mejora en la prestación de servicios y también, potencialmente, incidía en una mayor ocurrencia de conflictos de consumo e inseguridad para el consumidor. Cabe destacar que, en el 2019, los reclamos resueltos por el Indecopi (considerando agencias de viaje y otros servicios de transporte; hoteles y restaurantes) aumentaron en 51% con respecto al año anterior.

VII.3.4.1 Datos generales

En términos generales los principales agentes que participan en el sector son:

Tabla N° 88
Principales agentes que participan en el sector turismo

Sector público
Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur)
<ul style="list-style-type: none">• Ente rector del turismo en el país. Coordina, orienta y asesora a los gobiernos regionales y locales en el desarrollo de las funciones asignadas en materia de turismo.• Coordina con las autoridades competentes el desarrollo de mecanismos y la aprobación de procedimientos de facilitación turística.• Promueve la formulación de normas de seguridad integral de los turistas y de acceso eficiente al sistema de administración de justicia.• Mediante la Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico¹⁵³ se encarga de ejecutar, evaluar y supervisar el cumplimiento de la política del sector turismo, emitiendo la normativa respectiva. Asimismo, formula, coordina y ejecuta acciones encaminadas a la mejora de la calidad de los servicios turísticos, la gestión ambiental en el sector, la facilitación turística, la protección del turista y el fomento de la cultura turística, con el objeto de asegurar la calidad de la experiencia turística.• A través de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (en adelante, PROMPERÚ) adscrita al Mincetur, brinda información y asistencia para viajeros a través de iPerú.

¹⁵⁰ Según el Sistema de Información Estadística de Turismo. En internet: <http://datosturismo.mincetur.gob.pe/appdatosTurismo/Content1.html>

¹⁵¹ Según el Observatorio Turístico del Perú (BADATUR). En internet: <http://www.observatorioturisticodelperu.com/mapas/tinterno.pdf>

¹⁵² Según la Organización Mundial del Turismo. Mayor detalle en <https://www.unwto.org/es/news/covid-19-mayo-declaracion-omt-secretario-general>

¹⁵³ DECRETO SUPREMO N° 002-2015-MINCETUR - Modificación del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Artículo N° 68.

- Mediante la Red de Protección al Turista proponer y coordinar medidas para la protección y defensa de los turistas y de sus bienes. Entre sus funciones destacan: i) elaborar y ejecutar el plan de protección al turista; ii) ejecutar acciones coordinadas que garanticen la seguridad turística integral; iii) promover mecanismo de información y protección y asistencia a los turistas en coordinación con las autoridades competentes; iv) Coordinar con las entidades competentes acciones para la prevención, atención y sanción de atentados, agresiones, secuestros o amenazas contra los turistas, de conformidad con la legislación vigente; entre otros.

Gobiernos regionales

- Califican a los prestadores de servicios turísticos de la región, de acuerdo con las normas legales correspondientes.
- Mantienen actualizados los directorios de prestadores de servicios turísticos, calendarios de eventos y el inventario de recursos turísticos, de acuerdo con la metodología establecida por el Mincetur.
- Supervisan la correcta aplicación de las normas legales relacionadas con la actividad turística y el cumplimiento de los estándares exigidos a los prestadores de servicios turísticos de la región y aplican las correspondientes sanciones en caso de incumplimiento, de conformidad con la normatividad vigente.
- Fomentan la organización y formalización de las actividades turísticas de la región.

Gobiernos locales: municipalidades (provinciales y distritales)

- Otorgan licencias de apertura de establecimientos, de conformidad con la zonificación aprobada.
- Fomentan el turismo sostenible y regulan los servicios destinados a ese fin, en cooperación con las entidades competentes.
- Mantienen un registro de las empresas que operan en su jurisdicción y que cuentan con licencias municipales de funcionamiento consignando el cumplimiento o incumplimiento de normas técnicas de seguridad.
- Desarrollan programas y campañas considerando los lineamientos de calidad turística dados por el Mincetur (buenas prácticas, estandarización y normalización de los servicios turísticos).
- En el caso de la Municipalidad Metropolitana de Lima, publica en su portal institucional el directorio de prestadores de servicios turísticos calificados de su circunscripción territorial.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

- Atiende reclamos y denuncias referidas a los servicios de hospedajes, restaurantes, agencias de viajes, servicios de transportes y demás servicios turísticos.
- Supervisa los aspectos establecidos en el Código en lo referido a la información a los consumidores, la idoneidad de los servicios, la salud y seguridad de los consumidores, y la protección de los intereses sociales y económicos.

Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)¹⁵⁴

- Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes. Hasta el año 2019, se registraron 67 proveedores, de los cuales 31 pertenecen al sector turismo¹⁵⁵.

Policía Nacional del Perú – Dirección Ejecutiva de Turismo y Medio Ambiente

- Encargada de brindar información oportuna, seguridad y protección al turista y a su patrimonio.

Sector privado

Prestadores de servicios turísticos.

Entre los que se puede destacar a: i) prestadores de servicio de hospedaje, ii) prestadores de servicio de agencias de viajes y turismo, iii) prestadores de servicios de restaurantes y iv) otros prestadores (como es el caso de operadoras que brindan el servicio de viajes y turismo, transporte turístico, organización de congresos, convenciones y eventos, orientadores turísticos, centros de turismo termal y/o similares, turismo de aventura, ecoturismo o similares, juegos de casino y máquinas tragamonedas).

Entre los principales gremios relacionados a este sector se pueden mencionar a: i) La Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo (Apavit), ii) La Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines (Ahora), iii) La Asociación Peruana de Operadores de Turismo Receptivo e Interno (Apotur), iv) La Asociación Peruana de Turismo de Aventura y Ecoturismo (Apatae), v) La Cámara Nacional de Turismo (Canatur), vi) La Asociación de Operadores de Turismo Receptivo del Perú (Asotur-Perú) y vii) La Sociedad de Hoteles del Perú (SHP).

Fuente: Página Web del Mincetur, PROMPERÚ y la Policía Nacional del Perú. Ley N° 29408, Ley General de Turismo.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

¹⁵⁴ Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁵⁵ https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/4316641/Registro_Proveedores_SISAC_DIC_2019.pdf/90808d4c-03d0-3975-2dd8-60f1af9b12a4. Fecha de consulta: 31.12.2019.

VII.3.4.2 Labor del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur)

El Mincetur establece los requisitos, obligaciones y responsabilidades que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos, como se aprecia a continuación:

Tabla N° 89
Obligaciones generales de los prestadores de servicios turísticos

N°	Obligaciones
1	Cumplir con las normas, requisitos y procedimientos establecidos para el desarrollo de sus actividades.
2	Preservar y conservar el ambiente, los recursos naturales y culturales debiendo prestar sus servicios en el marco de lo dispuesto en las normas que regulan dichas materias.
3	Denunciar todo hecho vinculado con la explotación sexual comercial infantil y cualquier otro ilícito penal del cual tomen conocimiento en el desarrollo de su actividad, ante la autoridad competente.
4	Informar a los usuarios, previamente a la contratación del servicio, sobre las condiciones de prestación del mismo, así como las condiciones de viaje, recepción, estadía, y características de los destinos visitados.
5	Prestar sus servicios cumpliendo con las condiciones de prestación pactadas.
6	Cuidar el buen funcionamiento y mantenimiento de todas sus instalaciones, así como la idoneidad profesional y técnica del personal, asegurando la calidad en la prestación del servicio.
7	Cumplir con las disposiciones de salud, seguridad y protección al turista durante la prestación de sus servicios, asimismo facilitar el acceso a personas con discapacidad a los servicios turísticos referidos.
8	Informar al turista acerca de las normas de conducta que debe observar para la preservación del patrimonio humano, natural y cultural, así como del medio ambiente.
9	Facilitar oportunamente la información necesaria y consistente para actualizar el Sistema de Información Turística.

Fuente: Ley N° 29408, Ley General de Turismo Art. N° 28 Obligaciones generales de los prestadores de servicios turísticos.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Respecto a la Red de Protección al Turista¹⁵⁶

La Red de Protección al Turista funciona como espacio de coordinación intersectorial para la adopción de medidas para la protección y defensa de los turistas y sus bienes, así como contra la destrucción de instalaciones turísticas, patrimonio cultural o natural. La red es presidida por el Mincetur y cuenta con representantes de diversas entidades como el Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Policía de Turismo, PROMPERÚ, Indecopi, Ministerio Público, Defensoría del Pueblo y sector privado.

En este marco, en 2019 se continuó con la ejecución del “Plan de Protección al Turista 2018-2019¹⁵⁷”, enfocado en mejorar los niveles de seguridad turística mediante alianzas estratégicas con los actores del sector público y privado, a través del desarrollo de cuatro estrategias: i) fortalecimiento de las redes de protección al turista, ii) fortalecimiento de la seguridad turística en los ámbitos terrestre y acuático, iii) gestión de la información, orientación y asistencia al turista con componentes de capacitación dirigido a sectores integrantes de la Red de Protección al Turista y al sector privado de turismo y; iv) gestión del riesgo de desastres, gestión y monitoreo de conflictos sociales, y seguimiento a ilícitos penales en agravio de turistas.

¹⁵⁶ Fue creada por Ley N° 29408 - Ley General de Turismo, mediante artículo N° 35 y es de alcance multisectorial.

¹⁵⁷ Disponible en https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/RPT/PLAN_DE_PROTECCION_AL_TURISTA_2018_2019.pdf.

Respecto a las actividades de orientación. A través de iPerú¹⁵⁸ (que es el sistema de información y asistencia para viajeros nacionales y extranjeros) y sus 42 puntos de atención en 17 regiones del Perú, registró 112 asesorías y/o asistencias a viajeros nacionales y extranjeros en el año 2019, relacionadas principalmente con agencias prestadoras de servicio que no cumplen con el servicio contratado previamente, realización de malos servicios y maltratos a los usuarios.

Tabla N° 90
Asesorías y/o asistencias realizadas

Ítem	2016	2017	2018	2019
N° de puntos de atención	39	39	42	42
N° de asesorías y/o asistencias	306	203	252	112
Temas de las asesorías y/o asistencias brindadas	<ul style="list-style-type: none"> i) Inconformidad por los servicios brindados por aerolíneas. ii) Consultas acerca de la confiabilidad de las agencias de viajes antes de contratar el servicio. iii) Incumplimiento de condiciones ofrecidas por parte del proveedor. 	<ul style="list-style-type: none"> i) Incumplimiento del contrato y condiciones ofrecidas por las agencias de viajes. ii) Retraso de arribo o salida de vuelos y equipajes. iii) Servicios no brindados de acuerdo con lo ofrecido al momento de la compra del paquete turístico. 	<ul style="list-style-type: none"> i) Agencias de viaje: Incumplimiento de las condiciones ofrecidas, deficiente organización de tours y/o excursiones. ii) Líneas aéreas: Cancelación de vuelos, retraso, sobreventa, daños en el equipaje. iii) Hospedaje: Incumplimiento de condiciones ofrecidas, incumplimiento contractual, falta de idoneidad en el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> i) Agencias prestadoras de servicios no cumplen con el servicio contratado previamente, realización de servicios deficientes y maltratos a los usuarios.

Fuente: Mincetur. Correo electrónico con fecha 20.03.2020.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

En cuanto a las actividades de difusión. En diciembre de 2019, el Mincetur lanzó una nueva herramienta denominada “Denuncia al informal”, la cual permite a los turistas, prestadores de servicios turísticos formales y al público en general, denunciar a prestadores que brinden servicios turísticos que incumplen con los requisitos establecidos en los reglamentos vigentes. Además, el Mincetur cuenta con otras 02 herramientas informativas “Perú Travel” e “Y tú qué planes?” que están enfocados en proporcionar información turística sobre destinos y servicios turísticos de agencias de viajes, hoteles, restaurantes, entre otros. Para el presente informe, la entidad no reportó información sobre el número de accesos ni número de empresas que forman parte del monitoreo.

Acciones dirigidas a los consumidores vulnerables

El Mincetur realizó un recorrido turístico piloto para 50 escolares de quinto grado de secundaria del Callao, a fin de contribuir al proceso de enseñanza-aprendizaje de estudiantes de nivel secundario mediante la implementación de actividades turísticas lúdicas, diseñadas en base al análisis del Currículo Nacional. Además, realizó 4 diagnósticos de accesibilidad para personas con discapacidad en Áreas Naturales Protegidas - ANP (en coordinación con SERNANP) con el objetivo de eliminar barreras de accesibilidad, fomentar la visita turística y mejorar la experiencia de las personas con discapacidad.

VII.3.4.3 Labor de los gobiernos regionales y gobiernos locales en el sector turismo

¹⁵⁸ <http://www.peru.travel/es-lat/iperu.aspx>.

- **Gobiernos regionales.** Solo dos (02) de los cinco (05) gobiernos regionales que brindaron información para la elaboración del presente informe anual, comunicaron que realizaron actividades de supervisión y fiscalización en el sector turismo (Lima y Cusco). Los servicios de hospedaje y los restaurantes continuaron siendo las principales actividades turísticas sujetas a acciones de fiscalización.
- **Gobiernos locales.** Conforme a la información reportada por los 54 gobiernos locales que brindaron información¹⁵⁹, 26 de ellos realizaron actividades de supervisión y fiscalización en el sector turismo en el 2019. La supervisión la realizaron los gobiernos locales de Lima, Áncash, Cajamarca, Cusco, Lambayeque, La Libertad, San Martín y Pasco¹⁶⁰. En conjunto realizaron 484 acciones de supervisión a 1,163 establecimientos; además, se impusieron 218 sanciones a 126 empresas, siendo los principales hechos infractores el no contar licencia de funcionamiento y certificado de defensa civil, pésimas condiciones de salubridad y no estar en el registro de Mincetur.

VII.3.4.4 Labor de Indecopi en el sector turismo

La industria turística engloba a una amplia diversidad de productos y servicios, que pueden catalogarse como directos (como es el caso de los hospedajes, agencias de viaje, servicios de provisión de alimentos, entre otros), conexos (como es el caso del transporte terrestre) y no conexos (como la fabricación de equipos para campamentos. etc.)¹⁶¹, en los que suceden diversos conflictos de consumo y en los que el Indecopi tiene la competencia en caso exista una controversia de consumo.

Al respecto, en 2019, el Indecopi continuó con sus actividades preventivas transversales a través de la orientación y difusión de información relevante a fin de que los consumidores realicen decisiones informadas, realizándose también campañas, principalmente en fechas de mayor demanda turística, como Semana Santa, Fiestas Patrias y Fin de Año. Las actividades desarrolladas fueron las siguientes:

- **Ruta segura, destino Machu Picchu.** La guía digital fue elaborada por el Indecopi y el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) y lanzada en julio de 2019, con el fin para velar por la protección de los derechos de los consumidores de servicios turísticos que visitan el Cusco, en especial la ciudadela Inca. La guía aborda recomendaciones y derechos exigibles por parte de los consumidores, además de obligaciones de las empresas de transporte aéreo, terrestre, y en tren deben cumplir (<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/3011665/Ruta+Segura-Machu+Picchu+--+FINAL.pdf/4de9cc9f-4f0c-8240-4312-2b8c1252e1f4>).
- **Indecotips.** Se abordó el tema de derechos de los pasajeros en el transporte aéreo, además de otros temas relacionados a los derechos de consumidores. (<https://www.indecopi.gob.pe/indecotips>).
- **Emisión del programa ¡Ya lo sabes!** En el que se abordó los derechos del consumidor en el transporte aéreo (disponible en <https://www.yalosabes.pe/-/derechos-de-los-usuarios-de-transporte-aereo>).

¹⁵⁹ En respuesta a la Carta Múltiple N°061-2020/DPC-INDECOPI.

¹⁶⁰ En Lima (las municipalidades provinciales de Barranca, Cañete y Yauyos; municipalidades distritales de Ate, Jesús María, Lince, Pachacámac, San Bartolo, San Miguel y Surco, y la Municipalidad Metropolitana de Lima), Áncash (municipalidades provinciales de Casma, Huarmey, Yungay y Pallasca), Cajamarca (municipalidades provinciales de San Ignacio y Santa Cruz), Cusco (Municipalidad Distrital de Santiago), Lambayeque (Municipalidad Provincial de Ferreñafe), La Libertad (municipalidades provinciales de Santiago de Chuco y Virú), San Martín (municipalidades provinciales de Mariscal Cáceres y San Martín) y Pasco (municipalidades distritales de Santa Ana de Tusi, Huayllay y Huancabamba).

¹⁶¹ Para una mayor información sobre las industrias turísticas revisar https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/publicaciones/Peru_CuentaSatelite_Turismo.pdf

Asimismo, realizó actividades de supervisión, atención de reclamos y denuncias, e impuso sanciones y medidas correctivas a los proveedores del turismo¹⁶².

Supervisiones iniciadas

143

En el año 2019, el número de supervisiones iniciadas al sector turismo, bajo la definición realizada, fueron de 143 a nivel nacional, 10 se realizaron en Lima y 133 en el resto de los departamentos; mientras que, las supervisiones concluidas fueron 119, 8 en Lima y 111 en el resto de los departamentos.

Reclamos concluidos

2,386

En el año 2019, el Indecopi concluyó 2,386 reclamos relacionados con servicios turísticos, hoteles y restaurantes, incrementándose 51% con respecto al año previo. De este total, la mayor parte se registró en Lima (71.5%), mientras que el porcentaje restante se concentró, principalmente, en Cusco, La Libertad y Arequipa. Los problemas de idoneidad, temas relacionados a tarjetas de crédito y la atención de los reclamos fueron los principales motivos de reclamo. La tasa de conciliación de los reclamos de este sector fue de 77.5%¹⁶³.

Denuncias concluidas

1,408

En el año 2019, el Indecopi resolvió 1,408 denuncias (4.4% menos con respecto al 2018), de los cuales 18.2% correspondieron a procedimientos concluidos en la CPC y el 81.8% restante en el OPS. Se denunciaron a un total de 431 proveedores. El 26.8% del total de hechos denunciados fueron declarados fundados a favor del consumidor.

Sanciones impuestas

221

En el año 2019¹⁶⁴, se impuso un total de 221 sanciones a un total de 146 proveedores ligados al servicio de hospedaje y de servicios turísticos, así como agencias de viaje. En términos de multas, se impuso un total de 325.3 UIT¹⁶⁵ (equivalentes a alrededor de S/ 1.4 millones). Cabe destacar que, según el número de sanciones, el 40.3% del total impuesto se encuentran asociadas infracciones ligadas a la falta de idoneidad, el 26.7% al Libro de Reclamaciones, el 8.1% a tarjetas de crédito, entre otros.

A continuación, se detallan los 10 primeros proveedores sancionados según actividad económica:

¹⁶² Para la siguiente sección solo se presenta la estadística relacionada a servicios de hospedaje, servicios turísticos y agencias de viaje. Las relacionadas al transporte aéreo y terrestre se desarrolla en los respectivos acápite de la presente publicación.

¹⁶³ En el 2019, 901 reclamos pasaron por procedimientos de conciliación, de los cuales 698 (77.5%) llegaron a conciliar, mientras que 203 (22.5%) no.

¹⁶⁴ Información preliminar, sujeta a revisión, correspondiente al 2019.

¹⁶⁵ UIT – Unidad Impositiva Tributaria 2019 equivalente a S/ 4,200.

Tabla N° 91
Ranking de proveedores sancionados en el sector turismo
(Enero – diciembre 2019)¹

Agencias de viaje y otros servicios de transporte				Hoteles y otros tipos de hospedaje				Restaurantes, bares y cantinas			
N°	Proveedor	N° de sanciones ²	Multas (UIT)	N°	Proveedor	N° de sanciones ²	Multas (UIT)	N°	Proveedor	N° de sanciones ²	Multas (UIT)
1	UNIVERSAL SUN TRAVEL SAC	4	4.0	1	CORPORACION WAYQEY S.A.C.	8	10.0	1	CARBAJAL HUAMAN LEONCIO	4	2.3
2	GLOBAL TOURS & TRAVEL S.A.C.	3	18.1	2	OPERADORA INKA S.A.C.	4	11.0	2	NAVARRO VASQUEZ WENDY	3	1.8
3	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO ECOTIME PERU E.I.R.LTDA.	3	13.0	3	TAYPIKALA MACHUPICCHU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	3	1.0	3	POMPANO INVESTMENTS S.A.C.	3	0.7
4	GETAWAY'S VACATION CLUB S.A.C.	3	9.0	4	BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A.	3	1.0	4	DELOSI S.A.	3	0.0
5	AMAZING VACATIONS S.A.C.	3	5.0	5	TRAVEL CARD S.A.C.	2	5.3	5	EGASA PERU S.A.C.	2	8.0
6	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO AMAZON LAND TREK E.I.R.L.	3	4.0	6	NIRVANA SPA S.A.C	2	4.8	6	DISTRIB. Y SERVICIOS SAN GABRIEL E.I.R.L	2	3.6
7	EMPRESA DE TRANSPORTES TOURS-8 DE SETIEMBRE SOCIEDAD ANNIMA CERRADA	3	0.0	7	INKA TERRA PERU S.A.C.	2	2.0	7	BOCANGEL HUAMANI DONATA	2	2.0
8	VIAJES VIVA PERU SAC	2	12.1	8	TINOCO CURIPACO MARIANELA	2	0.5	8	INVERSIONES TURISTICAS ROF'S S.A.C.	2	2.0
9	ATLAS INTERNATIONAL GROUP (AIG) S.A.C.	2	9.0	9	SANCHEZ AGUILAR JAIME JOEL	2	0.0	9	ROJAS ARANDA HECTOR ISAIAS	2	1.5
10	CHIMAT E.I.R.L.	2	4.0	10	EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES EL PRINCIPE EIRL	2	0.0	10	USCAMAYTA NINA WILLIAM	2	1.3

Nota:

Ranking realizado en función del número total de sanciones impuestas en 2019. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Indecopi. Gerencia de Estudios Económicos y Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

VII.3.5 Servicio de transporte aéreo

La actividad de transporte aéreo, expresada a través del número de operaciones de aterrizaje y despegue de aerolíneas a nivel nacional, creció 2.9% en el año 2019 y en 76.5% si se compara con respecto al número de operaciones del año 2009, reflejando la mayor demanda por transporte; y es que el tráfico de pasajeros, en 2019, fue de 26.2 millones, cifra superior en 6.6% respecto al año previo y en 169.1% respecto al registro de una década atrás.

El transporte aéreo comercial de pasajeros enfrenta grandes cambios en los últimos años, debido principalmente al crecimiento continuo de pasajeros, consolidación del esquema de aerolíneas de bajo costo, así como de exigencias de seguridad y medioambientales. Estos factores han puesto una enorme presión sobre la infraestructura aeroportuaria, complejizando las operaciones y demandando mayores inversiones en infraestructura para poder brindar un adecuado servicio a los pasajeros¹⁶⁶. En el caso de las inversiones en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez - AIJCH, principal aeropuerto del Perú, se han presentado una serie de hechos que retrasan la modernización del aeropuerto. En agosto de 2019, Lima Airport Partners - LAP, empresa concesionaria del AIJCH, acordó con el Consorcio Amancae poner fin a sus relaciones contractuales por el diseño y construcción del proyecto de ampliación del nuevo aeropuerto. Pese a ello, en diciembre, LAP informó que el consorcio Nuevo Lima Tambo será el nuevo encargado del movimiento de tierra, la construcción de la segunda pista y de la nueva torre de control¹⁶⁷.

Cabe destacar que el mercado de transporte aéreo atravesaría por una reconfiguración, todavía incierta, tanto por el lado de la oferta y demanda a raíz de la pandemia del COVID-19. En efecto, por el lado de la oferta, tras el shock sanitario que redujo drásticamente el flujo del transporte regular de pasajeros en 2020, algunas empresas dejarían de operar en el mercado, con lo cual se vería restringida el transporte hacia algunos destinos y potencialmente decantarían en problemas de consumo ante el incumplimiento de contratos. Por el lado de la demanda, conforme se reactive gradualmente, esta se daría con protocolos sanitarios implementados en toda la cadena del servicio que necesariamente redundaría en mayores costos del servicio.

VII.3.5.1 Datos generales

En el caso del servicio de transporte aéreo se puede identificar a los siguientes agentes, así como sus principales funciones:

Tabla N° 92
Principales agentes que participan en el servicio de transporte aéreo

Sector público
Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)
<ul style="list-style-type: none">• La Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) se encarga de fomentar, normar y administrar el desarrollo de las actividades del transporte y la navegación aérea civil dentro del territorio peruano. Además, propone y ejecuta las políticas del sector, la normativa de alcance nacional en aeronavegación y seguridad de la aeronáutica civil y servicios de transporte aéreo. Asimismo, supervisa, fiscaliza y sanciona todas las actividades aeronáuticas civiles, y otorgar permisos de operación y de vuelo¹⁶⁸.
Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (Corpac)
<ul style="list-style-type: none">• Es la institución encargada de la administración de los aeropuertos no concesionados.• Opera, equipa y conserva aeropuertos comerciales abiertos al tránsito aéreo, incluyendo dependencias, servicios, instalaciones y equipos requeridos por la técnica aeronáutica.

¹⁶⁶ Para más información revisar https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44900/1/S1900358_es.pdf

¹⁶⁷ De acuerdo con lo comunicado por Ositrán en https://www.ositrán.gob.pe/wp-content/uploads/2020/01/BOLINF_DIC_2019.pdf.

¹⁶⁸ Con Decreto Supremo N° 021-2018-MTC y Resolución Ministerial 015-2019-MTC, se aprobaron la Sección Primera y Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del MTC, respectivamente, siendo que, mediante Resolución Ministerial 145-2019-MTC/01 se aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones - ROF del MTC, el cual entró en vigencia en el año 2019. El ROF vigente del MTC introduce cambios estructurales en la organización del Ministerio.

- Establece, administra, opera y conserva los servicios de ayuda a la aeronavegación, radiocomunicaciones aeronáuticas y demás servicios técnicos necesarios para la seguridad de las operaciones aéreas en el país.
- Establece sistemas apropiados e idóneos de comunicación requeridos para regular y controlar el tráfico aéreo de sobre vuelo.
- Financia y/o ejecuta proyectos de construcción y remodelación de infraestructura aeroportuaria.

Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran)

- Supervisa el cumplimiento de los contratos de concesión suscritos entre el Estado y las empresas concesionarias que administran la infraestructura de aeropuertos, así como los aeropuertos bajo la administración de la empresa estatal Corpac. Al 2019, se tuvo 18 aeropuertos concesionados¹⁶⁹: Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH), Primer Grupo de 12 Aeropuertos Regionales (Tumbes, Talara, Piura, Cajamarca, Chiclayo, Chachapoyas, Tarapoto, Trujillo, Huaraz, Iquitos, Pucallpa y Pisco), Segundo Grupo de 05 Aeropuertos Regionales (Arequipa, Ayacucho, Juliaca, Puerto Maldonado y Tacna) y el Aeropuerto Internacional de Chinchero – Cusco (AICC). De otro lado, Corpac operó 15 aeropuertos del Estado, entre ellos el aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete (Cusco).
- Protege a los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público concesionada como es el caso de aeropuertos.

Gobiernos regionales

- Desarrollan y administran los aeródromos de ámbito regional, coordinando con la Dirección General de Aeronáutica Civil conforme a Ley.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

- Vigila el cumplimiento de la normativa en materia de protección del consumidor.
- Resuelve las denuncias de los consumidores de los servicios de transporte aéreo (no incluyen las denuncias de los usuarios de los servicios brindados por los operadores de la infraestructura de los aeropuertos).
- Resguarda el libre acceso al mercado y la libre competencia entre las empresas de transporte aéreo, sancionando las prácticas anticompetitivas y/o restrictivas de la competencia.

Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)¹⁷⁰

Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes¹⁷¹.

Sector privado

Empresas de transporte aéreo

Transportan a los pasajeros entre diferentes ciudades del país o entre ciudades del país y del exterior. Hacen uso de la infraestructura concesionada y no concesionada en aeropuertos y aeródromos. Entre las principales organizaciones a las que pertenecen las empresas que brindan servicios de transporte aéreo destacan: la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) y la Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional (AETAI), esta última agrupando a 17 empresas: Aerolíneas Argentinas, American Airlines, Aeroméxico S.A. – Aerovías de México S.A. de C.V. Sucursal del Perú, Air Canada Sucursal del Perú S.A., Air Europa Líneas Aéreas S.A. Sucursal del Perú, Air France, Copa Airlines – Compañía Panameña de Aviación S.A., Delta Air Lines, Jetblue, KLM Compañía Real Holandesa de Aviación, Lan Cargo S.A. – Sucursal Perú, Lan Perú S.A., Avianca Perú, Sky Airline, TAM Líneas Aéreas S.A., Viva Colombia y United Airlines.

Empresas concesionarias de los aeropuertos

- Las empresas concesionarias operan las diversas infraestructuras de acuerdo con lo establecido en sus respectivos contratos de concesión.
- Constituyen la primera instancia ante reclamos presentados y que tengan relación con la infraestructura, siendo la segunda y última instancia administrativa el Ositran.

Fuente: Portales web de MTC, Ositran, Corpac, IATA, AETAI.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

¹⁶⁹ Obtenido de la página web <https://www.ositran.gob.pe/aeropuertos/>.

¹⁷⁰ Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁷¹ Cabe indicar que se puede solicitar el inicio de un arbitraje contra un proveedor no adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo. En ese caso, la Junta Arbitral de Consumo pone en conocimiento del proveedor no adherido la intención del consumidor de iniciar un proceso arbitral en su contra, para que este decida si acepta o no someterse al arbitraje de consumo.

VII.3.5.2 Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional – AETAI

La Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional (AETAI) agrupa a 17 empresas de transporte aéreo, entre nacionales y extranjeras, que operan en el país.

Orientación: La AETAI realizó 18 orientaciones a sus propios asociados en consultas vinculadas a la protección del consumidor o derechos de usuarios. No brinda un servicio de consulta al público. Los principales temas tratados fueron: cancelaciones, retrasos, y reprogramaciones de vuelos, demoras o pérdidas de equipajes, instrumentos de prueba, criterios a sustentar en las investigaciones de oficio o en denuncias.

Información: Realizó actividades de difusión sobre los derechos de los consumidores durante el 2019, a través de correos electrónicos y su página web. Asimismo, distribuyó a través de sus asociados el “Afiche de información relevante a los usuarios previo a la compra de los boletos”, que brinda información respecto a los aspectos que deben tomar conocimiento los usuarios antes de adquirir un boleto, los que se distribuyen en las Agencias de Viaje IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo) y en las oficinas de ventas de las aerolíneas. También, desarrolló una “Cartilla de Información de los Derechos de los Usuarios de Aeropuertos”, con la finalidad de informar a los usuarios que son clientes tanto de las aerolíneas como de los aeropuertos y que también tienen derechos que exigir en la provisión de la infraestructura.

VII.3.5.3 Labor de Indecopi en el sector de servicios de transporte aéreo

En 2019, Indecopi realizó acciones de prevención, supervisión y, atención de reclamos y denuncias presentadas por los consumidores ante presuntas infracciones a la normativa en materia de consumo relacionadas principalmente con el incumplimiento de itinerario, falta de información (accesible, oportuna y clara), información sobre las condiciones y restricciones de los boletos comercializados, afectaciones al consumidor por sobreventa de pasajes, entrega del Libro de Reclamaciones, etc.; e impuso sanciones y medidas correctivas de ser el caso. Cabe destacar que, operativamente, el Indecopi además de sus oficinas ubicadas en las principales ciudades cuenta con presencia en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez de Lima y en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete de Cusco (desde noviembre 2017).

Dentro de las labores preventivas a la ocurrencia de conflictos de consumo, Indecopi realizó la difusión de información relevante para la toma de decisiones, como es el caso de:

- Indecotips. Se abordó el tema de derechos de los pasajeros en el transporte aéreo, disponible en <https://www.indecopi.gob.pe/indecotips>.
- La herramienta “Checa tu aerolínea”, disponible en <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/3043340/Checa+tu+Aerolinea+ACTUALIZADO.pdf/a17ad81a-0670-4793-3563-697868e414ad>.
- Emisión del programa ¡Ya lo sabes!, en el que se abordó los derechos del consumidor en el transporte aéreo, disponible en <https://www.yalosabes.pe/-/derechos-de-los-usuarios-de-transporte-aereo>.
- Difusión del “Mapa de consumo”, disponible en https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/123333/Mapa_Consumo_Digital.pdf

De otro lado, con relación a otras acciones en el sector se tuvo el siguiente desempeño:

Supervisiones iniciadas

61

En el año 2019, el Indecopi realizó 61 supervisiones en materia de protección al consumidor en el sector de transporte aéreo, 32 supervisiones se realizaron en Lima y 29 por las Oficinas Regionales del Indecopi (ORIs). En tanto, las supervisiones concluidas fueron 22 y 10 tuvieron recomendaciones para iniciar Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).

Reclamos concluidos

6,033

En el año 2019, el Indecopi atendió 6,033 reclamos correspondientes al servicio de transporte aéreo de pasajeros, lo que significó un crecimiento de 9.4% respecto al año previo. El 68.1% del total de reclamos fueron hechos en Lima; mientras que, el 31.9% se efectuó en el resto del país, siendo Cusco, Loreto, Arequipa y Lambayeque los principales. Un 6.9% del total de reclamos fueron realizados por extranjeros (considerando los reclamos hechos por personas identificadas con pasaporte). Los problemas de falta de idoneidad fueron los principales aspectos que motivaron la presentación de los reclamos (97.7% de los reclamos atendidos). La tasa de conciliación, de los reclamos que atravesaron dicha fase, fue del 95.6%¹⁷².

Denuncias concluidas

1,718

En el año 2019, el número de denuncias concluidas fue 1,718, de las cuales el 6% correspondió a procedimientos concluidos en las CPC y el 94% en los OPS. El 36.2% del total de hechos denunciados fueron fundados a favor del consumidor en primera instancia.

Sanciones impuestas

547

En el año 2019, se impuso un total de 547 sanciones a un total de 23 proveedores ligados al servicio de transporte aéreo de pasajeros. En términos de multas, se impuso un total de 1,402 UIT¹⁷³ (equivalentes a S/ 5.9 millones). La falta de idoneidad fue el principal hecho infractor (93.8% del total de sanciones), así las relacionadas a la atención de reclamos y Libro de Reclamaciones, entre otros. Latam Airlines Perú S.A. lideró el ranking de proveedores sancionados con 151 sanciones, y 300.5 UIT en términos de multas. Le siguieron Avianca Perú S.A. y Aerovías del Continente Americano S.A.-Avianca Sucursal del Perú con 114 y 82 sanciones, respectivamente.

¹⁷² En el 2019, 1,888 reclamos pasaron por procedimientos de conciliación, de los cuales 1,804 (95.6%) llegaron a conciliar, mientras que 84 (4.4%) no.

¹⁷³ UIT - Unidad Impositiva Tributaria 2019 equivalente a S/ 4,200.

Tabla N° 93

**Ranking de proveedores sancionados: Transporte aéreo
(Enero – diciembre 2019)¹**

N°	Proveedor	N° de sanciones ²	Multas (UIT)
1	LATAM AIRLINES PERÚ S.A.	151	300.5
2	AVIANCA PERÚ S.A.	114	105.9
3	AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. - AVIANCA SUCURSAL DEL PERÚ	82	103.9
4	PERUVIAN AIR LINE S.A.C.	61	83.1
5	L.C. BUSRE S.A.C.	40	711.1
6	VIVA AIRLINES PERÚ S.A.C.	40	34.5
7	STAR UP S.A.	11	11.8
8	AMERICAN AIRLINES INC. SUCURSAL DEL PERÚ	9	7.0
9	LATAM AIRLINES GROUP S.A.	7	4.3
10	UNITED AIR LINES INC.SUCURSAL DEL PERU	5	6.5

Notas:

Ranking realizado en función del número total de sanciones impuestas en 2019. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

VII.3.6 Servicio de transporte terrestre

El sector de transporte terrestre ha reportado un crecimiento importante en los últimos años, tanto en el número de empresas proveedoras del servicio, parque vehicular y pasajeros transportados. Este crecimiento, se ha dado dentro de una convivencia con proveedores informales y problemas como la deficiente fiscalización, además de la existencia de un complejo diseño institucional dado los diversos niveles de gobierno (nacional, regional y local). La informalidad no solo incrementa la posibilidad de una mayor ocurrencia de conflictos de consumo que no necesariamente vienen siendo atendidos, sino que impacta en un problema mayor como es la inseguridad de las personas usuarias del servicio¹⁷⁴.

Autoridad Única de Transporte (ATU) para Lima y Callao

La Autoridad Única de Transporte para Lima y Callao se creó mediante la Ley N° 30900, publicado el 26 de diciembre de 2018, y empezó con sus funciones el 23 de octubre de 2019¹⁷⁵. Desde la creación de la ATU, se contemplaba la fusión vía absorción de la Autoridad Autónoma del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao (AATE) y del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima (PROTRANSPORTE). La ATU dentro de su Plan Operativo Institucional 2019 tiene como objetivos prioritarios¹⁷⁶: i) contar con sistemas de transporte urbano público eficaces para el desplazamiento de las personas, ii) mejorar la gobernanza del transporte urbano de personas y mercancías, iii) desarrollar servicios de transporte urbano con adecuada infraestructura para los usuarios, y iv) satisfacer las necesidades de transporte urbano de la población, en concordancia con el desarrollo urbano. De acuerdo con el Reglamento de la ATU¹⁷⁷, la entidad planifica, norma, supervisa, fiscaliza y gestiona las siguientes materias que son de su competencia: Sistema Integrado de Transporte, servicio público de transporte terrestre de personas, servicios complementarios al Sistema Integrado de Transporte, infraestructura en transporte en el marco del Sistema Integrado de Transporte, infraestructura complementaria al Sistema Integrado de Transporte y Sistema de Recaudo único.

VII.3.6.1 Datos generales

En este sector se identifica a los principales agentes y funciones respectivas:

Tabla N° 94
Principales agentes que participan en el servicio de transporte terrestre

Sector público
Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)
<ul style="list-style-type: none">• Es el ente rector a nivel nacional en materia de transporte y tránsito terrestre.<ul style="list-style-type: none">✓ A través de la Dirección General de Transporte Terrestre (DGTT)¹⁷⁸, se encarga de la regulación del transporte terrestre, formula proyectos de normas, reglamentos y demás disposiciones relacionadas con las actividades de transporte y tránsito terrestre.

¹⁷⁴ Según Policía Nacional del Perú, en el año 2019 el número de accidentes de tránsito fue de 95,800. Asimismo, el número de heridos por accidentes de tránsito fue de 63,953, mayor en 4% a lo registrado en el año 2018. https://www.policia.gob.pe/anuario_estadistico/documentos/ANUARIO%20PNP%202018_25_04_19.pdf

¹⁷⁵ El 15 de octubre de 2019 fue promulgada la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 34-2019-ATU/PE, que postergó la fecha de inicio de las funciones transferidas a la ATU al 23 de octubre de 2019.

¹⁷⁶ Plan Operativo Institucional 2019 de la ATU http://transparencia.atu.gob.pe/transparencia_atu/Documentos/POI_ATU.pdf

¹⁷⁷ Decreto Supremo N° 0052019-MTC/01.

¹⁷⁸ Con Decreto Supremo N° 021-2018-MTC y Resolución Ministerial 015-2019-MTC y norma modificatoria, se aprobaron la Sección Primera y Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del MTC, respectivamente, siendo que, mediante Resolución Ministerial 145-2019-MTC/01 se aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones-ROF del MTC, el cual entró en vigencia en el año 2019. El ROF vigente del MTC introduce cambios estructurales en la organización del Ministerio.

- ✓ A través de la **Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas Carga y Mercancía (Sutran)**, supervisa el cumplimiento de la normatividad de los servicios de transporte y tránsito terrestre de competencia nacional, velando por la seguridad y la calidad de los servicios. Ejerce labores de supervisión, fiscalización y de sanción sobre las actividades de transporte de personas, carga, mercancías, puntos de parada utilizados por los pasajeros y las empresas de transporte de personas que prestan el servicio de ámbito nacional; y, las actividades vinculadas a los servicios complementarios, como las Escuelas de Conductores, los Centros de Salud encargados de la certificación médica para la obtención de la licencia de conducir y los Centros de Inspección Técnica Vehicular.
- ✓ A través de la **Autoridad Autónoma del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao (AATE)**, se encarga de las actividades de proyección, planificación, ejecución y administración de la infraestructura ferroviaria correspondiente a la Red Básica del Metro de Lima - Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, la que está conformada por 06 líneas, de las cuales, al cierre de 2019, la Línea 1 se encuentra operativa, mientras que, la Línea 2 tiene un 30.2% de avance en su construcción¹⁷⁹. Cabe indicar, que la AATE será fusionada vía absorción por la ATU¹⁸⁰, sin embargo, hasta diciembre de 2019 no hubo ninguna comunicación de para la transferencia de funciones.

Consejo Nacional de Seguridad Vial¹⁸¹

- Es la organización pública, liderada por el MTC, que tiene como misión principal la mejora de la seguridad vial y la consiguiente reducción de los índices de siniestralidad. Está conformado por Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Ministerio de Educación, Ministerio de Salud, Ministerio Interior (Policía Nacional del Perú), Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Asamblea Nacional de Gobiernos Regionales, Municipalidad de Lima, Municipalidad Provincial del Callao, Superintendencia Nacional de Administración Tributaria y el Indecopi.

Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU)

- Planificar, regular, gestionar, supervisar, fiscalizar y promover la eficiente operatividad del Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao. Asimismo, lograr una red integrada de servicios de transporte terrestre urbano masivo de pasajeros de elevada calidad y amplia cobertura, tecnológicamente moderno, ambientalmente limpio, técnicamente eficiente y económicamente sustentable.
- Ejerce competencia en la integridad del territorio y sobre el servicio público de transporte terrestre de personas que se prestan dentro de este, de acuerdo con lo establecido en su Ley de creación. Están sujetos a la ATU los operadores y los conductores de los servicios de transporte que se prestan dentro del territorio y los prestadores de servicios complementarios a los mismos, en especial los que operan el Sistema de Recaudo Único.
- Se incorporan al ámbito de competencia de la ATU las provincias del departamento de Lima que, como consecuencia de su crecimiento urbano, lleguen a conformar un área urbana continua con el territorio, la que debe ser declarada con arreglo al procedimiento legalmente establecido.
- Cuando se trate del caso de municipalidades conurbadas, los servicios públicos locales que, por sus características, sirven al conjunto de la aglomeración urbana, deberán contar con mecanismos de coordinación en el ámbito de la planificación y prestación de dichos servicios entre las municipalidades vinculadas, de modo que se asegure la máxima eficiencia en el uso de los recursos públicos y una adecuada provisión a los vecinos.

Gobiernos regionales

- Emiten normas complementarias aplicables a su jurisdicción sujetándose a los criterios previstos en los reglamentos nacionales.
- Son competentes en materia de gestión y fiscalización del transporte terrestre de personas, mercancías y mixto de ámbito nacional.
- Están a cargo de la red vial departamental o regional.
- Emiten y entregan licencias de conducir de clase A.

Municipalidades

En el caso de las municipalidades provinciales:

- Regulan el servicio público de transporte terrestre urbano e interurbano de su jurisdicción, de conformidad con las leyes y reglamentos nacionales sobre la materia.
- Otorgan las licencias o concesiones de rutas para el transporte de pasajeros y de carga.
- Norman, regulan y controlan la circulación de vehículos menores motorizados o no motorizados, tales como taxis, mototaxis, triciclos, y otros de similar naturaleza.

¹⁷⁹ <https://www.ositran.gob.pe/noticias/linea-2-registra-avance-al-cierre-2019/>

¹⁸⁰ De acuerdo con la Ley de N°30900, Ley de creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao.

¹⁸¹ Con Decreto Supremo N° 021-2018-MTC y Resolución Ministerial 015-2019-MTC y norma modificatoria, se aprobaron la Sección Primera y Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del MTC, respectivamente, siendo que, mediante Resolución Ministerial 145-2019-MTC/01 se aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del MTC, el cual entró en vigencia en el año 2019.

La Sexta Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 021-2018-MTC, dispone la adecuación del Consejo Nacional de Seguridad Vial, creado mediante Decreto Supremo N° 010-96-MTC a la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, como Comisión Multisectorial de naturaleza permanente sobre Seguridad Vial.

- Supervisan e imponen sanciones en el servicio público de transporte urbano de su jurisdicción, con el apoyo de la Policía Nacional asignada al control de tránsito.
- Instalan, mantienen y renuevan los sistemas de señalización de tránsito en su jurisdicción, de conformidad con el reglamento nacional respectivo.
- Emiten y entregan licencias de conducir clase B.
- Con la creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU), se modifica el artículo 73 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, respecto al caso de municipalidades conurbadas, puesto que se deberán contar con mecanismos de coordinación en el ámbito de la planificación y prestación de dichos servicios entre las municipalidades vinculadas, para asegurar la máxima eficiencia en el uso de los recursos públicos y una adecuada provisión a los vecinos.

En el caso de las municipalidades distritales:

- En materia de tránsito, gestionar y fiscalizar, dentro de su jurisdicción, en concordancia con las disposiciones que emita la municipalidad provincial respectiva y los reglamentos nacionales pertinentes.
- Asumir las competencias y ejercer las funciones específicas señaladas en la Ley Orgánica de Municipalidades, con carácter exclusivo o compartido, en materia de servicios públicos locales, como el caso de tránsito, circulación y transporte público.

En el caso de la Municipalidad Metropolitana de Lima:

- Promueve el desarrollo e implementación de planes de movilidad urbana sostenible, de seguridad vial y gestión del tránsito con el propósito de elevar la calidad de vida de los habitantes de Lima Metropolitana.
- Impulsa el ordenamiento del transporte urbano y el desarrollo de sistemas integrados de transporte públicos masivos que faciliten la conexión de la ciudad.
- La Municipalidad Metropolitana de Lima cuenta con órganos descentralizados relacionados a transporte:
 - ✓ Instituto Metropolitano de Planificación (IMP), que tiene por objeto organizar, orientar, promover, conducir y evaluar íntegramente la planificación del desarrollo de mediano y largo plazo del Área Metropolitana y la Provincia de Lima, eje principal del Sistema Metropolitano de Planificación.
 - ✓ Empresa Municipal Administradora de Peaje de Lima S.A. (EMAPE), tiene por objeto la construcción, remodelación, conservación, explotación y administración de autopistas, carreteras o vías de tránsito rápido, sean urbanas, suburbanas o interurbanas, incluyendo sus vías de acceso, puentes, pasos a desnivel, zonas de servicios, zonas de recreación y ornato y áreas anexas, asimismo realizar mantenimiento y explotación de otras obras de infraestructura, especialmente vial.

Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran)

- El Ositran supervisa 16 contratos de concesión de carreteras a nivel nacional respecto al avance de inversión, el cumplimiento de las obras en los plazos establecidos, el correcto mantenimiento y señalización de las vías, la regulación de las tarifas, que se brinde un óptimo servicio y se atiendan las sugerencias, reclamos y/o denuncias de los usuarios.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

- Vela por la idoneidad de los servicios y por la transparencia de la información que se brinde a los consumidores, sin perjuicio de las facultades de fiscalización y sanción que corresponden a las autoridades de transporte.
- Está facultado según sus propias normas a aplicar la legislación de acceso al mercado, libre y leal competencia, supervisión de la publicidad y demás normatividad del ámbito de su competencia.
- Resuelve los reclamos y denuncias de los usuarios de los servicios de transporte terrestre.

• Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)¹⁸²

- Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por órganos arbitrales y empresas adherentes¹⁸³.

Sector privado

- Se puede identificar una diversidad de actores:
 - ✓ Empresas que operan brindando el servicio de transporte de pasajeros, a nivel urbano, nivel interprovincial e interdepartamental.

¹⁸² Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁸³ Cabe indicar que se puede solicitar el inicio de un arbitraje contra un proveedor no adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo. En ese caso, la Junta Arbitral de Consumo pone en conocimiento del proveedor no adherido la intención del consumidor de iniciar un proceso arbitral en su contra, para que este decida si acepta o no someterse al arbitraje de consumo.

- ✓ Empresas que operan las carreteras dadas en concesión por parte del MTC (supervisadas por el Ositran: 16 contratos de concesión de carreteras a nivel nacional al 2019) y las dadas por parte de la Municipalidad Metropolitana de Lima (por ejemplo, “Vías Nuevas de Lima”, Vía Expresa Línea Amarilla).
- ✓ Empresas que comercializan vehículos, en las que destaca la Asociación Automotriz del Perú (AAP) que agrupa a 28 empresas del sector automotriz al 2019, entre representantes de marca (vehículos ligeros, pesados y menores), concesionarios autorizados, talleres de servicio, comercializadoras de repuestos, suministros, así como otras entidades que desarrollan actividades vinculadas al ramo. Cuenta con un área especializada en consumidores o usuarios llamada Defensoría del Consumidor Automotor (DCA) la cual es una instancia especializada que resuelve conflictos de naturaleza automotriz entre la empresa afiliada a la DCA y su cliente.

Fuente: MTC, Sutran, Ositran e Indecopi.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Para esta sección se solicitó información a las siguientes entidades: Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC), Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran), el Instituto Metropolitano Protransporte de Lima (PROTRANSPORTE), el Consejo Nacional de Seguridad Vial y la Asociación Automotriz del Perú (AAP). Sin embargo, solo se recibió información del MTC y Protransporte, motivo por el cual se desarrollará sobre esta base adicionándose el actuar del Indecopi en el sector.

VII.3.6.2 Labor del Ministerio de Transporte y Comunicaciones – MTC

A través de la Sutran, el ente rector vela por la seguridad y la calidad de los servicios de transporte terrestre de personas y mercancías. Para el presente informe, la Sutran no reportó información, pero se presenta la información remitida por el MTC sobre transporte terrestre.

Actividades de difusión

Durante el 2019, el MTC desarrolló folletos sobre los servicios de transporte internacional terrestre de pasajeros y de carga y, de transporte terrestre de personas, mediante los cuales se informó a la comunidad sobre los procedimientos y requisitos que se deben cumplir los proveedores para brindar servicios de transporte. Además, la entidad compartió información relevante en materia de protección de los consumidores en sus redes sociales (Facebook y Twitter). Asimismo, indicó que la Sutran cuenta con “SUTRAN Educa”, programa a través del cual se orienta diversos aspectos como las competencias de la Sutran, el uso del cinturón de seguridad, el respeto de los límites de velocidad y el uso del Documento Nacional de Identidad (DNI) por escolares para viajes a nivel nacional. Cabe destacar que, en el marco de este programa, también se visitaron diversos Centros de Educación Básica Especial (CEBE) para difundir dicha información.

Cambio normativo

En el año 2019, se hicieron mejoras normativas relacionadas a los Centros de Inspecciones Técnicas Vehiculares, derechos de los beneficiarios y víctimas en caso de accidentes de tránsito (SOAT - AFOCAT) y acoso sexual en el transporte, ello con la finalidad de resguardar la seguridad e integridad de los usuarios del servicio de transporte público de personas. A mayor abundamiento, se tuvo:

- **Decreto Supremo N° 001-2019-MTC.** Medidas para fortalecer las acciones de fiscalización respecto a los Centros de Inspecciones Técnicas Vehiculares y otras disposiciones.

- **Decreto Supremo 009-2019-MTC.** Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito, al Reglamento de Supervisión de las Asociaciones de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT) y de Funcionamiento de la Central de Riesgos de Siniestralidad derivada de Accidentes de Tránsito, y al Reglamento del Fondo de Compensación del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.
- **Resolución Directoral N° 009-2019-MTC/18.** Aprueban características, especificaciones y formato de aviso para prevenir conductas de acoso sexual en los servicios de transporte público de personas bajo la modalidad de transporte regular de ámbito nacional y regional, y disponen el pegado de avisos en vehículos de transporte público de personas.
- **Resolución Directoral N° 016-2019-MTC/18.** Disponen que, en el interior de los terminales de transporte terrestre de ámbito nacional y regional, el titular u operador de un terminal terrestre coloque como medida de prevención, un aviso donde se señale que las conductas de acoso sexual se encuentran prohibidas y son objeto de sanción y denuncia.
- **Resolución Directoral N° 017-2019-MTC/18.** “Normas Técnicas para la Gestión de Emergencias Viales”.
- **Resolución Directoral N° 020-2019-MTC/18.** "Aprueban el “Formato Único de Registro de Accidentes de Tránsito” que consta de tres formatos: “Registro de accidentes de tránsito”, “Registro de vehículos involucrados” y “Registro de personas involucradas”.

Supervisiones y fiscalizaciones

En 2019, el MTC realizó 1,035,575 supervisiones a nivel nacional a un total de 145,479 empresas, siendo los principales temas de verificación los siguientes:

- Emisión de comprobante de pago por la prestación del servicio de transporte terrestre.
- Contar con el Libro de Reclamaciones.
- Contar con avisos al sobre la prohibición de transportar materiales peligrosos, objetos punzo cortantes y armas de fuego.
- Publicación de itinerario, considerando horarios y precios.
- Contar con una rampa de acceso para personas discapacidad.
- Contar con la señalización en caso de accidentes o siniestros.
- Que los vehículos que prestan el servicio de transporte de personas cuenten con los cinturones de seguridad en correcto funcionamiento, extintores no vencidos y botiquines de primeros auxilios.
- Que los vehículos que presta el servicio de transporte de personas brinden información a los usuarios antes de iniciar el viaje, sobre las medidas de seguridad a tomar en cuenta durante el viaje.

VII.3.6.3 Labor de Instituto Metropolitano Protransporte de Lima - PROTRANSPORTE

PROTRANSPORTE es un órgano público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, encargado de la planificación, implementación, administración y mantenimiento del Sistema de Corredores Segregados de Buses de Alta Capacidad (COSAC), incluida su infraestructura; así como también de la planificación, implementación, administración y control del Sistema de Corredores Complementarios, conforme con los lineamientos de política municipal, estudios técnicos y disposiciones legales vigentes¹⁸⁴. Cabe indicar, que desde la creación de la ATU se estableció que PROTRANSPORTE sea absorbida por esta última, y es así, que el 25 de setiembre la Municipalidad de Lima suscribió el acta de transferencia para la fusión vía absorción del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima a la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). Sin embargo, al finalizar el 2019, PROTRANSPORTE aún realizaba sus funciones.

¹⁸⁴ Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Metropolitano Protransporte. Artículo N° 4.

Oficinas de atención al usuario

PROTRANSPORTE cuenta con un área especializada encargada de la atención a los consumidores o usuarios denominada Protección al Consumidor. Asimismo, en Lima Metropolitana cuenta con 40 módulos de atención al usuario, los que, en 2019, atendieron 25,318 consultas y 9,450 reclamos.

Tabla N° 95
Módulos de atención al usuario de PROTRANSPORTE
(2019)

Ubicación	N° de módulos
Edificio de PROTRANSPORTE	1
Estación Central	1
Estaciones del Metropolitano	38
Total	40

Fuente: Protransporte. Oficio N° 009-2020

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Actividades de capacitación, orientación y difusión

En cuanto a las **actividades de orientación**, en el 2019, se benefició a 25,318 usuarios, tanto en las estaciones como a través de los canales de atención al usuario.

Tabla N° 96
Actividades de orientación realizados por PROTRANSPORTE

Detalle de orientaciones	2016	2017	2018	2019
Número de beneficiarios	23,133	6,831	24,668	25,318
Principales temas	Información de servicios.	Información de servicios nuevos.	Información de servicios nuevos, horarios, rutas.	Información de servicios nuevos, horarios, rutas.
	Recarga	Tarjetas universitarias, escolares y de discapacidad.		Tarjetas Lima Pass, tarjetas de discapacidad severa.
	Tarjetas, especialmente preferenciales (universitarias y escolares).	Servicios especiales por la llegada del papa.		Servicio alimentador Pantanos de Villa, servicio especial Comas - España, ampliación de estación Izaguirre y circuitos de playa.
	Servicio especial de Mistura.			Fiscalización electrónica.
			Pico y placa.	

Fuente: Protransporte. Oficio N° 009-2020

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Con relación al uso de los medios de comunicación, PROTRANSPORTE realizó difusión de temas en materia de protección al consumidor junto al Indecopi, a través de charlas dirigidas al personal de campo y de oficina. Asimismo, cuenta con el aplicativo móvil denominado “Metropolitano App”, a través del cual brinda información relevante de los productos y servicios para una adecuada toma de decisiones de consumo.

Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

PROTRANSPORTE reportó haber capacitado a sus trabajadores para atención de reclamos por lenguaje de señas e implementó tarjetas para personas con discapacidad severa.

Atención de reclamos

En 2019, se reportaron 13,459 reclamos y 2,669 quejas. En el primer caso, 6.6% menos que el año previo; mientras que, en el caso de quejas, se reportó un crecimiento de 18.3%. Los pasajeros transportados ascendieron a 346.6 millones, superior en 4.9% con relación al año previo.

Tabla N° 97
Quejas y reclamos presentados ante PROTRANSPORTE, 2016-2019

Servicio	Tipo	2016	2017	2018	2019
COSAC	Quejas	1,819	1,775	1,248	1,495
	Reclamos	10,109	10,750	11,208	9,450
Corredores Complementarios	Quejas	223	545	1,009	1,174
	Reclamos	795	2,049	3,207	4,009
N° total de quejas		2,042	2,320	2,257	2,669
N° total de reclamos		10,904	12,799	14,415	13,459

Fuente: Protransporte. Oficio N° 009-2020

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Tabla N° 98
Número de pasajeros transportados en Lima y Callao bajo el ámbito de sistemas operados por PROTRANSPORTE, 2016-2019

Sistema	2016	2017	2018	2019
COSAC	195'572,968	176'588,473	215'025,637	212'422,337
Corredores Complementarios	73'323,150	92'367,998	115'267,484	134'143,387
Total	268'896,118	268'956,471	330'293,121	346'565,724

Fuente: Protransporte. Oficio N° 009-2020

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

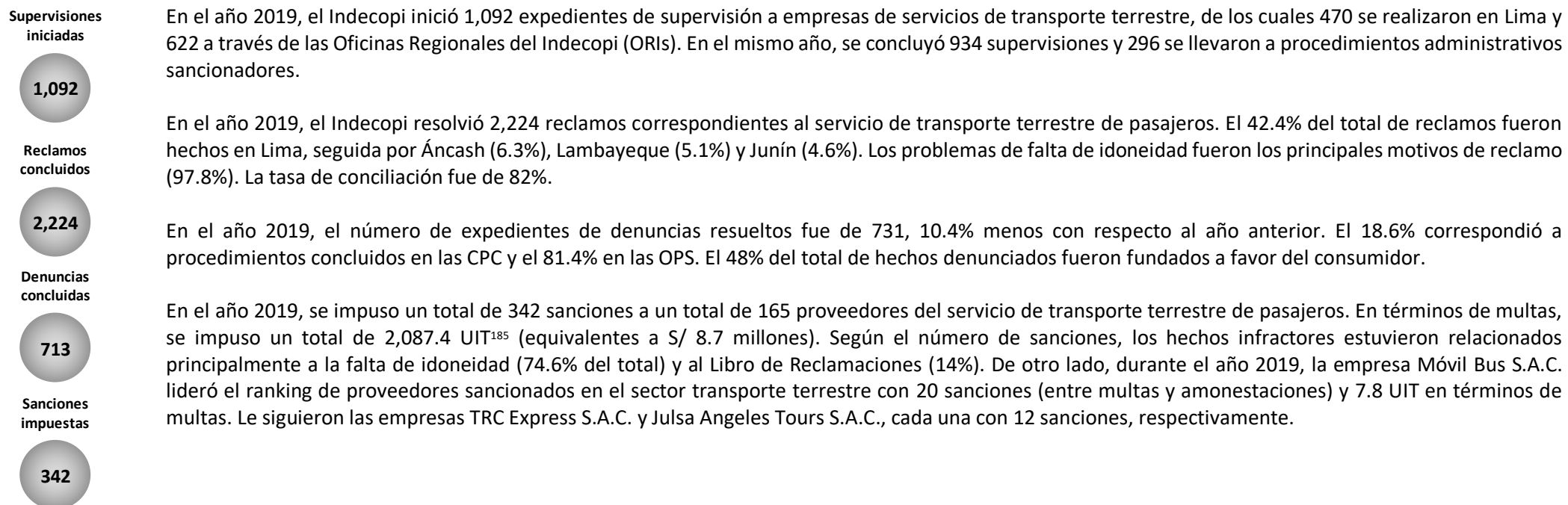
VII.3.6.4 Labor del Indecopi en el sector de servicio de transporte terrestre

En 2019, el Indecopi realizó supervisiones como mecanismos de prevención de conflictos, brindó información y recomendaciones, principalmente en temporadas de alta demanda de servicios de transporte, a fin de evitar las ocurrencias de conflictos de consumo. Además, el Indecopi fiscalizó varias conductas en el transporte terrestre, como son las conductas relacionadas con el horario de salida, información de SOAT en boleto de viaje, Libro de Reclamaciones, medio alternativo de reclamación al interior del ómnibus, lista de precios, cláusulas abusivas, mecanismos para evidenciar recepción de equipaje, mecanismos de limpieza y desinfección, entre otros.

Cabe destacar que la fiscalización realizada por Indecopi:

- ✓ Tuvo alcance a nivel nacional.
- ✓ Tuvo enfoque preventivo.
- ✓ Abordó a proveedores formales e informales.
- ✓ Involucró el trabajo en equipo con otras entidades del Estado.
- ✓ Consideró el impacto positivo en la ciudadanía.

Con respecto a la labor de supervisión, atención de reclamos y de denuncias, e imposición de sanciones realizadas por el Indecopi, se tiene las siguientes estadísticas:



¹⁸⁵ UIT - Unidad Impositiva Tributaria 2019 equivalente a S/ 4,200.

Tabla N° 99
Ranking de proveedores sancionados: Transporte terrestre
(Enero – diciembre 2019)¹

N°	Proveedor	N° de sanciones ²	Multas (UIT)
1	MOVIL BUS S.A.C.	20	7.8
2	TRC EXPRESS SAC	12	30.0
3	JULSA ANGELES TOURS S.A.C.	12	42.5
4	CONSETTUR MACHUPICCHU S.A.C.	7	26.0
5	TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C.	7	20.0
6	EMPRESA DE TRANSPORTE TURISTICO OLANO S.A.	7	0.0
7	EMP.DE TRANS EXPRESO INTERN.PALOMINO SAC	5	20.4
8	TRANSPORTES TRANSZELA S.R.L.T.D.A.	5	4.5
9	EMP CAPLINA TRANSP TURISTIC INTERNAC SRL	5	2.6
10	EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS S.R.L.	4	453.0

Notas:

Ranking realizado en función del número total de sanciones impuestas en 2019. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

VII.3.7 Sector retail moderno

Para la presente sección se incluyó a las principales empresas del rubro retail moderno definidas, para la presente edición, como: i) Supermercados, ii) Tiendas mayoristas, iii) Tiendas por departamento, iv) Tiendas para el Mejoramiento del hogar, v) Tiendas especializadas de electrodomésticos, vi) Tiendas por conveniencia y vii) Cadenas de boticas. Es de destacar que, los supermercados fueron señalados por los consumidores como una de las actividades principales que no respetan los derechos de los consumidores y deberían de ser monitoreadas por el Estado, de acuerdo con los resultados de la Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor realizada en 2019.

VII.3.7.1 Datos generales

En términos generales, los principales agentes que participan en el sector retail moderno son:

Tabla N° 100
Principales agentes que participan en el sector retail moderno

Sector público
Gobiernos locales: Municipalidades (provinciales y distritales)
Funciones específicas exclusivas de las municipalidades provinciales: <ul style="list-style-type: none">• Flexibilizar y simplificar los procedimientos de obtención de licencias y permisos en el ámbito de su jurisdicción, sin obviar las normas técnicas de seguridad.• Mantener un registro de las empresas que operan en su jurisdicción y cuentan con licencia municipal de funcionamiento, definitiva o provisional, consignando expresamente el cumplimiento o incumplimiento de las normas técnicas de seguridad.• Regular las normas respecto del acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas, en concordancia con las normas nacionales sobre la materia.
Funciones específicas exclusivas de las municipalidades distritales: <ul style="list-style-type: none">• Normar, regular y otorgar autorizaciones, derechos y licencias, y realizar la fiscalización de apertura de establecimientos comerciales de acuerdo con la zonificación.• Regular y controlar el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales.• Controlar el cumplimiento de las normas de higiene y ordenamiento del acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas, a nivel distrital, en concordancia con las normas provinciales.• Realizar el control de pesos y medidas, así como el del acaparamiento, la especulación y la adulteración de productos y servicios.
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)¹⁸⁶
<ul style="list-style-type: none">• Atiende los reclamos y denuncias.• Supervisa los aspectos referidos a productos del sector comercio, establecidos en el Código en lo referido a la información a los consumidores, la idoneidad de los productos, la salud y seguridad de los consumidores, la protección de los intereses sociales y económicos y aspectos de publicidad.
Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)¹⁸⁷
<ul style="list-style-type: none">• Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes¹⁸⁸.
Sector privado

¹⁸⁶ Un mayor detalle se puede apreciar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Título I: Derechos de los consumidores y relación consumidor-proveedor.

¹⁸⁷ Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁸⁸ Cabe indicar que se puede solicitar el inicio de un arbitraje contra un proveedor no adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo. En ese caso, la Junta Arbitral de Consumo pone en conocimiento del proveedor no adherido la intención del consumidor de iniciar un proceso arbitral en su contra, para que este decida si acepta o no someterse al arbitraje de consumo.

Proveedores

Debido a la dificultad de identificar plenamente la actividad económica del proveedor se ha procedido a categorizarlos por un criterio de conveniencia. En este sentido se puede identificar los siguientes segmentos:

- **Supermercados:** Candy Market Campoy S.R.LTDA., Cencosud Retail Perú S.A., Consorcio Estrella Jf Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada, Franco Supermercado E.I.R.L., Garcilaso Representaciones S.A.C., Hipermercados Tottus S.A., La Cadena de Supermercados E.I.R.L, Maby Market S.A.C., Mabycorp S.A.C., Omegaplaza Moyobamba Sociedad de Responsabilidad Limitada, Pacífico Supermercados E.I.R.L., Super Rey S.A., Supermercado Alkosto S.A.C, Supermercado Candy S.A.C., Supermercado La Canasta E.I.R.L., Supermercado La Estrella E.I.R.L., Supermercado Mix S.R.L, Supermercados Castope S.R.L., Supermercados Ilo del Mar S.A.C, Supermercados Peruanos S.A. y Sur mercados Sociedad Anónima Cerrada - Sur Mercados S.A.C.
- **Mayoristas:** Corporación Vega S.A.C, Makro Supermayorista S.A. y Mayorsa S.A.
- **Tiendas por departamento:** Dh Empresas Perú S.A., Estilos S.R.L., Saga Falabella S.A., Tiendas Peruanas S.A., Tiendas Por Departamento Ripley S.A. y Tiendas Reyes S.R.L.
- **Mejoramiento del hogar:** Homecenters Peruanos S.A., Inversiones Cys S.A., Maestro Perú S.A., Sanihold S.A.C. y Sodimac Perú S.A.
- **Tiendas especializadas en venta de electrodomésticos:** Conecta Retail S.A., Electrotiendas Del Perú S.A.C., Elektra Del Perú S.A., Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C., GMG Comercial Perú S.A., Importaciones Hiraoka S.A.C., Intra Worldwide S.A., Representaciones Vargas S.A., Svenza Zona Selva S.A.C. y Tiendas Oro Verde S.A.C.
- **Cadenas de boticas:** Albis S.A., Botica Alemana S.A.C. - Droguería Naturmedizin, Boticas Torres de Limatambo S.A.C., Boticas Arcangel S.R.L., Boticas Inca Sana S.R.L, Boticas y Salud S.A.C, Cadenas 24 Horas S.A.C., Corporación Boticas Perú S.A.C., Corporación Intherpharma S.A.C., Eckerd Perú S.A., Farmacias Hollywood S.A.C, Farmacias Peruanas S.A., Maxfarma Corporación 3H S.A.C, Mifarma S.A.C., Nortfarma S.A.C.

Fuente: Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades; Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales; y Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor (DPC) – Indecopi.

VII.3.7.2 Labor del Indecopi en el sector retail moderno

El Código establece la protección del consumidor en lo referido a: i) información a los consumidores, ii) idoneidad de los productos, iii) salud y seguridad de los consumidores, iv) protección de los intereses sociales y económicos. El Indecopi atiende reclamos (a través del SAC), resuelve denuncias (a través de sus órganos resolutivos) e impone sanciones y supervisa a las empresas del sector retail moderno.

Supervisiones iniciadas

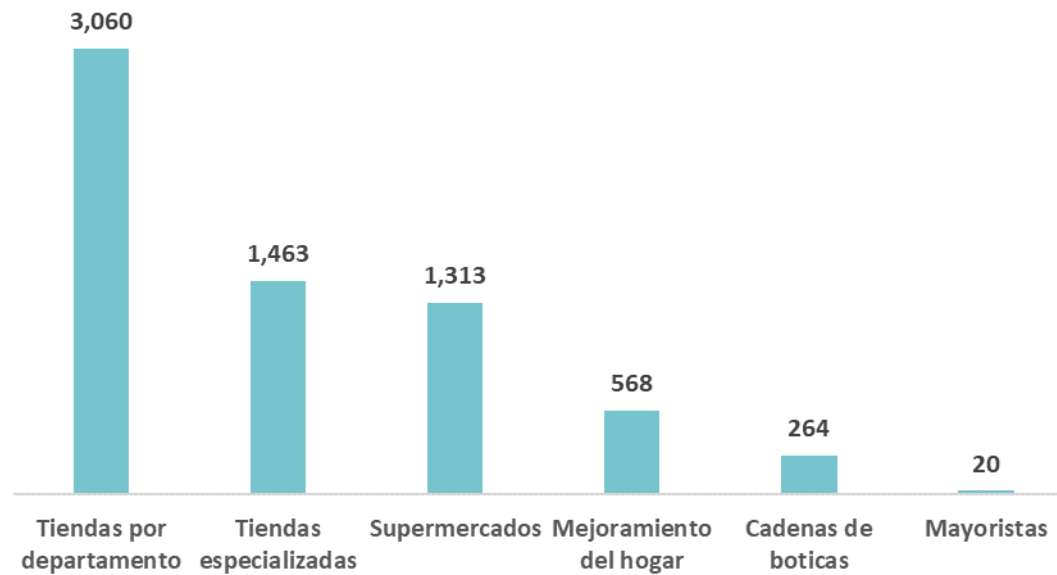
1,059

En el año 2019, el Indecopi inició 1,059 expedientes de supervisión a empresas del comercio¹⁸⁹ a nivel nacional (587 correspondientes a Lima y 472 al resto del país). En el mismo periodo concluyeron 766 supervisiones, de las cuales 377 correspondieron a Lima y 389 al resto del país. Del total de supervisiones concluidas, 75 pasaron a procesos administrativos sancionadores (PAS).

¹⁸⁹ Se considera empresas del sector comercio e industria.

En el año 2019, el SAC del Indecopi tramitó un total de 6,688 reclamos en el segmento retail moderno, un 22.7% más con respecto al 2018. El 45.8% del total de reclamos correspondieron a tiendas por departamento, 21.9% a tiendas especializadas en la venta de electrodomésticos, 19.6% a supermercados, 8.5% a tiendas de mejoramiento del hogar, 3.9% a cadenas de boticas, y en menor proporción, a mayoristas (0.3%). El 62.8% del total de reclamos fueron realizados en Lima Metropolitana, seguido de Lambayeque (4.7%), La Libertad (4.5%) y Áncash (3.4%), principalmente. Los problemas de falta de idoneidad, falta de ejecución de garantía, tarjeta de crédito y atención de reclamos fueron los principales motivos de los reclamos. La tasa de conciliación de los reclamos de este sector fue de 81.4%¹⁹⁰.

Gráfico N° 82
Indecopi: reclamos atendidos, según segmento de retail moderno (2019)



Fuente: Estadísticas del Indecopi
Elaboración: Indecopi - Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

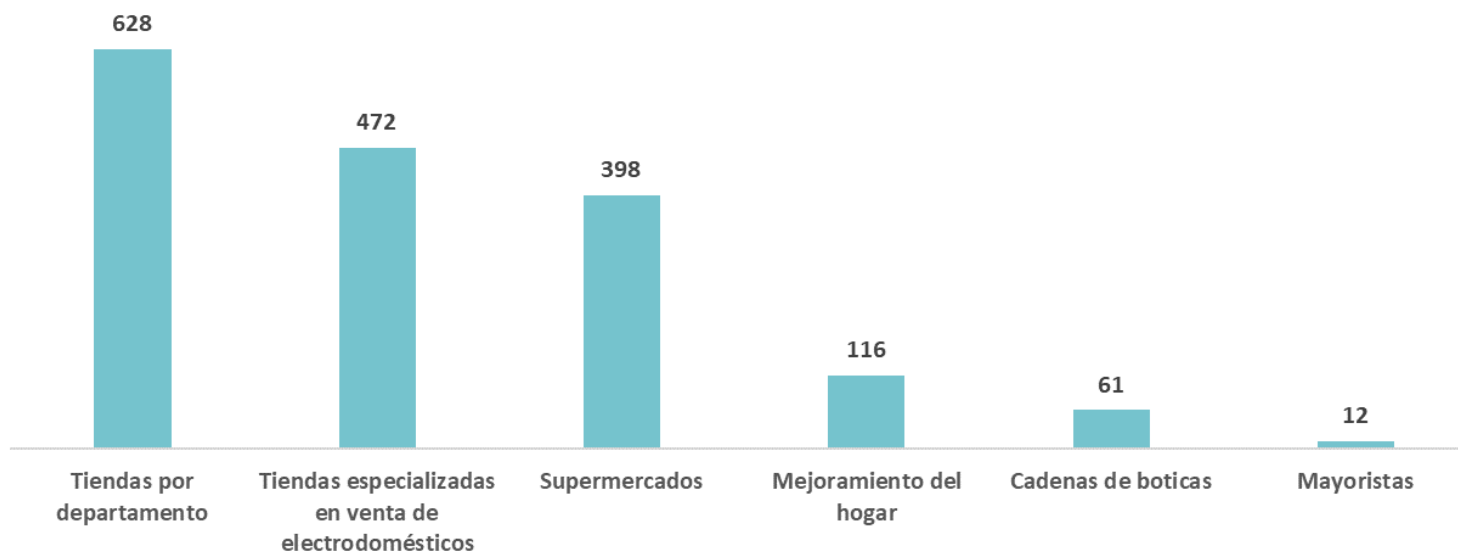
¹⁹⁰ En el 2019, 2,723 reclamos pasaron por procedimientos de conciliación, de los cuales 2,217 (81.4%) llegaron a conciliar, mientras que 506 (18.6%) no

Denuncias
concluidas

1,687

En el año 2019, el Indecopi resolvió 1,687 denuncias relacionadas con este segmento, cifra mayor en 8.9% con respecto al año previo. El 89.5% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en los OPS y el 10.5% en las CPC. Asimismo, el 37.2% del total correspondió a proveedores del rubro de tiendas por departamento, el 28% a tiendas especializadas, el 23.6% a supermercados, el 6.9% a tiendas de mejoramiento para el hogar, el 3.6% a cadenas de boticas y solo el 0.7% a mayoristas. El 52.2% del total de hechos denunciados fueron fundados a favor del consumidor.

Gráfico N° 83
Indecopi: denuncias concluidas, según segmento de retail moderno (2019)



Fuente: Estadísticas del Indecopi
Elaboración: Indecopi - Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

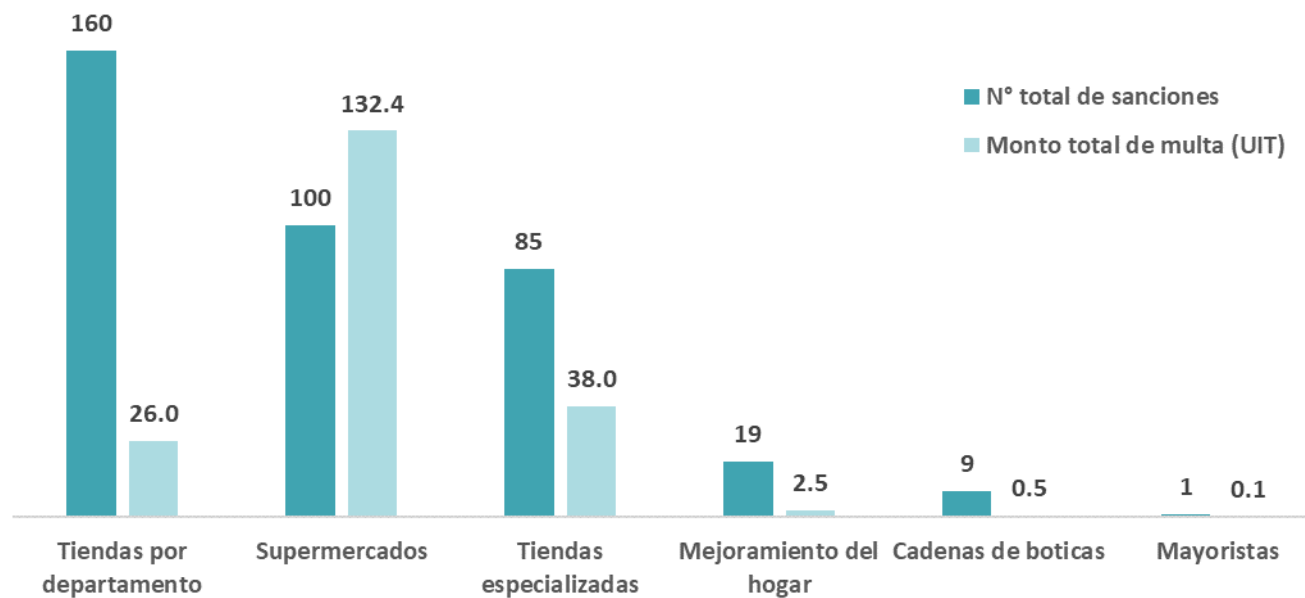
Sanciones
impuestas

374

En el 2019, se impuso un total de 374 sanciones por infracciones a la normativa en materia de protección del consumidor a un total de 30 proveedores del sector retail moderno. En términos de multas, se impuso un total de 199.6 UIT¹⁹¹. Las sanciones se concentraron en el rubro de tiendas por departamento (42.8%), supermercados (26.7%), tiendas especializadas (22.7%) y mejoramiento del hogar (5.1%). Según hecho infractor, el 61.5% de las sanciones se impusieron principalmente por falta de idoneidad, y el porcentaje restante por atención de reclamos, problemas con tarjetas de crédito, Libro de Reclamaciones, falta de información, incumplimiento de medidas correctivas, entre otros.

¹⁹¹ UIT – Unidad Impositiva Tributaria en el 2018 fue equivalente a S/ 4,200.

Gráfico N° 84
Sanciones y multas, impuestas a proveedores por infracciones a la normativa de protección al consumidor según segmento de retail moderno (2019)



Fuente: Estadísticas del Indecopi

Elaboración: Indecopi - Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Tabla N° 101
Ranking de proveedores sancionados: Retail moderno
(Enero – diciembre 2019)¹

N°	Proveedor	Subsector	N° de sanciones ²	Multas (UIT)
1	TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.	Tiendas por Departamento	66	19.3
2	SAGA FALABELLA S.A.	Tiendas por Departamento	53	0.0
3	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	Supermercados	49	51.1
4	CONECTA RETAIL S.A.	Tiendas especializadas	42	12.5
5	TIENDAS PERUANAS S.A.	Tiendas por Departamento	36	5.2
6	HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.	Supermercados	24	26.2
7	CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A.	Superme}	19	38.5
8	GMG COMERCIAL PERÚ S.A.	Tiendas especializadas	10	6.0
9	CONECTA RETAIL SELVA S.A.C.	Tiendas especializadas	8	3.0
10	HOMECENTERS PERUANOS S.A.	Mejoramiento del Hogar	7	0.0

Notas:

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero – diciembre 2019. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información del año 2019 es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

VII.3.8 Sector venta, mantenimiento y reparación de vehículos

En el 2019, la venta de vehículos nuevos en el Perú creció apenas 1.0% con relación al 2018¹⁹²; mientras que, las importaciones retrocedieron 0.7%¹⁹³. Dentro de este contexto, la resolución de reclamos de consumo por parte del Indecopi aumentó en 2.3%, alcanzando un total de 1,120 reclamos concluidos a proveedores de este sector, además, resolvió 691 denuncias y se impuso sancionó a 66 proveedores. Asimismo, el sector no estuvo exento de la ocurrencia de riesgos, no previstos, en cuanto a la exposición de productos peligrosos, reflejados en la emisión de 79 alertas de productos por parte de la Autoridad de Consumo, que involucró a un total de 47,932 unidades por diversos defectos.

VII.3.7.1 Datos generales

En términos generales los principales agentes que participan en el sector venta, mantenimiento y reparación de vehículos son:

Tabla N° 102
Principales agentes que participan en el sector venta, mantenimiento y reparación de vehículos

Sector público
Gobiernos locales: municipalidades (provinciales y distritales)
Funciones específicas exclusivas de las municipalidades provinciales:
<ul style="list-style-type: none">● Flexibilizar y simplificar los procedimientos de obtención de licencias y permisos en el ámbito de su jurisdicción, sin obviar las normas técnicas de seguridad.● Mantener un registro de las empresas que operan en su jurisdicción y cuentan con licencia municipal de funcionamiento, definitiva o provisional, consignando expresamente el cumplimiento o incumplimiento de las normas técnicas de seguridad.● Establecer las normas con respecto del comercio ambulatorio.
Funciones específicas exclusivas de las municipalidades distritales:
<ul style="list-style-type: none">● Normar, regular y otorgar autorizaciones, derechos y licencias, y realizar la fiscalización de apertura de establecimientos comerciales de acuerdo con la zonificación.● Regular y controlar el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales.● Controlar el cumplimiento de las normas de higiene y ordenamiento del acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas, a nivel distrital, en concordancia con las normas provinciales.● Realizar el control de pesos y medidas, así como el del acaparamiento, la especulación y la adulteración de productos y servicios.
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)
<ul style="list-style-type: none">● Atiende los reclamos y denuncias.● Supervisa los aspectos referidos a productos del sector comercio, establecidos en el Código en lo referido a la información a los consumidores, la idoneidad de los productos, la salud y seguridad de los consumidores, y la protección de los intereses sociales y económicos.
Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)

¹⁹² Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) y Asociación Automotriz del Perú (AAP).

¹⁹³ Incluye vehículos livianos (automóviles, camionetas, furgonetas, etc.), vehículos menores (motos y trimotos) y vehículos pesados (camiones, buses y tractos).

- Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes.

Sector privado

Asociación Automotriz del Perú

- Gremio que agrupa a personas naturales y/o jurídicas vinculadas al sector automotor en toda su cadena productiva: desde fabricantes y representantes de marcas hasta concesionarios, talleres de servicios y actividades complementarias. Al 2019, agrupó a 231 empresas.

Aló Auto

- Es un mecanismo privado de solución de conflictos de consumo que promueve la conciliación entre consumidores y proveedores. Permite al usuario presentar su reclamo (en caso de que se trate de proveedores afiliados a este mecanismo) para ser resuelto por la Defensoría del Consumidor Automotor.

Defensoría del Consumidor Automotor (DCA)

- Es una instancia privada creada por la Asociación Automotriz del Perú, que tiene por finalidad resolver los reclamos de las empresas afiliadas con sus clientes, en la adquisición de un producto o prestación de un servicio, de manera rápida, especializada y gratuita. La DCA tiene un plazo máximo de 60 días hábiles para resolver el reclamo. En el caso de que la Defensoría del Consumidor Automotor resuelva a favor del consumidor, el proveedor está obligado a dar cumplimiento de su reclamo. En caso contrario, el consumidor podrá recurrir a otras instancias. (<http://www.dca.org.pe/>)

Fuente: Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades; Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales; y Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor (DPC) – Indecopi.

VII.3.7.2 Labor de la Asociación Automotriz del Perú - AAP

La Asociación Automotriz del Perú (AAP) cuenta con la Defensoría del Consumidor Automotor (DCA) que atiende los reclamos de los consumidores en la adquisición de un producto o servicio brindado por una de las 28 empresas afiliadas a dicha defensoría¹⁹⁴. Al cierre del 2019, la DCA contaba con una sede en Lima. Además, en convenio con el Indecopi, desde el 2017, cuenta con el mecanismo “Aló Auto” el que permite a los consumidores presentar sus reclamos para que puedan ser resueltos por la DCA. Sobre la base de los reportado por la AAP, se tiene que:

En cuanto a capacitaciones y orientaciones. Durante el 2019, la AAP realizó 250 orientaciones en materia de protección del consumidor o derechos de los usuarios, alcanzando a 567 beneficiarios. Los principales temas abordados fueron los relacionados al Libro de Reclamaciones, condiciones de las garantías vehiculares, derechos y obligaciones como consumidores de productos o servicios del sector automotriz y mecanismos alternativos para presentar reclamos.

Con respecto a las actividades de difusión. En el año 2019, la AAP realizó una campaña denominada “Tu apoyo DCA” con el fin de empoderar a los consumidores en información referida a los productos y servicios del sector automotor. La campaña se realizó mediante la página web de la DCA (www.dca.org.pe) y redes sociales de la AAP.

En cuanto a mecanismo de prevención y solución de conflictos.

¹⁹⁴ Información reportada por la AAP mediante correo electrónico con fecha 21.02.2020.

- **Defensoría del Consumidor Automotor (DCA)**

Durante el 2019, la DCA recepcionó 70 consultas, las cuales fueron atendidas en su totalidad, relacionados principalmente con la falta de cumplimiento de garantías, la demora en la entrega del vehículos y defectos en los productos. Además, ante la DCA, se presentó 28 reclamos, de las cuales 26 fueron resueltos a favor del consumidor.

- **Aló auto**

En el año 2019, el mecanismo recibió 10 consultas, siendo atendidas en su totalidad. El principal tema de consulta fue el referido a la falta de cumplimiento de garantías. Además, se tramitó 06 reclamos, los mismos que fueron resueltos a favor de los consumidores.

VII.3.7.3 Labor del Indecopi

El Código establece la protección del consumidor en lo referido a: i) información a los consumidores, ii) idoneidad de los productos, iii) salud y seguridad de los consumidores, iv) protección de los intereses sociales y económicos. El Indecopi atiende reclamos (a través del SAC), resuelve denuncias (a través de sus órganos resolutorios) e impone sanciones y supervisa a las empresas del sector venta, mantenimiento y reparación de vehículos.

Reclamos concluidos

1,120

En el año 2019, el SAC del Indecopi tramitó un total de 1,120 reclamos referidos a este segmento (2.3% más de lo tramitado en el 2018). El 56% del total de reclamos fueron realizados en Lima Metropolitana, seguido de Piura (7.9%), La Libertad (4.6%) y Lambayeque (4.2%), principalmente. El problema de falta de idoneidad fue el más recurrente (93.7%), seguido por la falta de ejecución de garantía, la atención de reclamos, entre otros.

Denuncias concluidas

691

En el año 2019, el Indecopi resolvió 691 denuncias relacionadas con proveedores de este segmento. El 42.7% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en los OPS y el 57.3% en las CPC. El 38.7% del total de hechos denunciados¹⁹⁵ fue declarado fundado a favor del consumidor. Por otro lado, el hecho denunciado relacionado a la falta de idoneidad fue el más recurrente (74.9%).

Sanciones impuestas

158

En el 2019, se impuso un total de 158 sanciones por infracciones a la normativa en materia de protección del consumidor a un total de 66 proveedores del sector de venta, mantenimiento y reparación de vehículos. En términos de multas, se impuso un total de 219.8 UIT¹⁹⁶ (equivalentes a alrededor de S/ 923.2 miles). Según hecho infractor, el 74.7% de las sanciones se impusieron principalmente por falta de idoneidad, 7% por falta de información y el porcentaje restante por problemas con incumplimientos de medidas correctivas, atención de reclamos, Libro de Reclamaciones, entre otros.

¹⁹⁵ Una denuncia puede tener más de un hecho denunciado. En el 2019, el Indecopi resolvió 1,819 hechos denunciados en 691 denuncias.

¹⁹⁶ UIT – Unidad Impositiva Tributaria 2019 equivalente a S/ 4,200.

Tabla N° 103
Ranking de proveedores sancionados: venta, mantenimiento y reparación de vehículos
(Enero – diciembre 2019)¹

N°	Proveedor	N° de sanciones ²	Multas (UIT)
1	LIMAUTOS AUTOMOTRIZ DEL PERÚ S.A.C.	24	14.1
2	NEO MOTORS S.A.C.	8	3.5
3	GENERAL MOTORS PERÚ S.A.	7	83.5
4	DERCOCENTER S.A.C.	7	5.0
5	AUTOMOTORES GILDEMEISTER-PERU S.A.	5	2.5
6	INCHCAPE LATAM PERU S.A.	5	2.5
7	INTERAMERICANA TRUJILLO S.A.	4	5.1
8	B MOTORS S.A.C.	4	4.0
9	LE VOLANT S.A.C.	4	2.0
10	AUTOMOTRIZ M&L E.I.R.L.	4	0.8

Notas:

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero – diciembre 2019. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

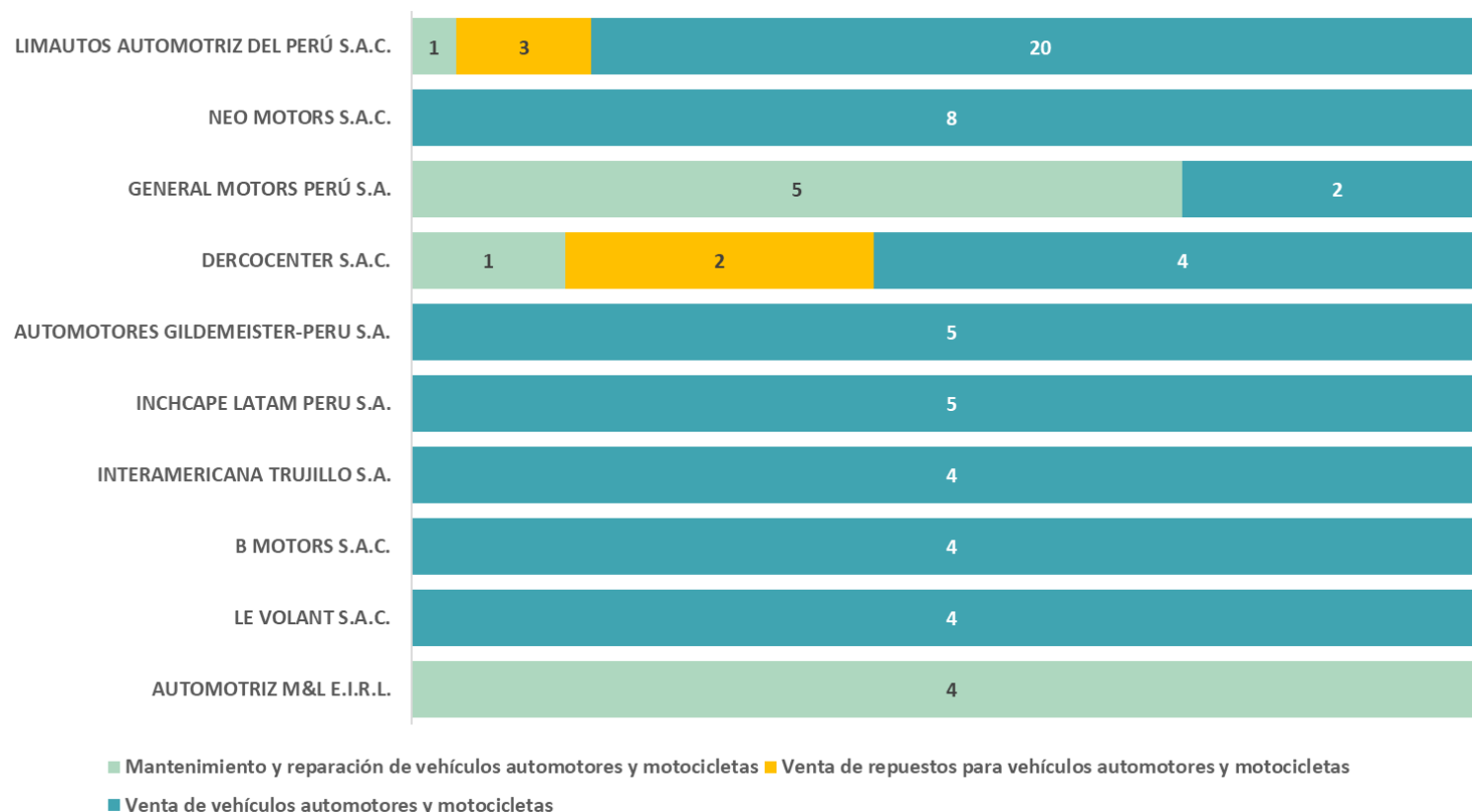
1/ La información del año 2019 es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Gráfico N° 85
Distribución de las sanciones a los 10 proveedores más sancionados, según materia sancionada
(Enero – diciembre 2019)¹



Notas:

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero – diciembre 2019. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información del año 2019 es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Cabe destacar que el segmento automotriz, en el 2019, fue en el que se emitieron la mayor cantidad de alertas por aspectos de seguridad: se reportaron 79 alertas a través del Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos, con un total de 47,932 unidades involucradas en el proceso de *recall*. Asimismo, estas alertas correspondieron a un total de 16 empresas del sector, conforme se detalla a continuación.

Tabla N° 104
Alertas reportadas en el segmento automotriz por empresa, 2019

Empresa	N° de alertas	Marcas involucradas	N° modelos involucrados	N° unidades involucradas
Diveimport S.A.	15	Dodge, Fiat, Jeep, Mercedes Benz y Ram	21	978
Derco Perú S.A.	11	Changan, Citroen, Haval, Mazda, Renault y Suzuki	12	1,995
Ford Perú S.R.L.	9	Ford	6	2,959
Inchape Latam Perú S.A.	9	Subaru	7	15,807
Euromotors S.A.	9	Audi y Porsche	17	961
Yamaha Motor del Perú S.A.	6	Yamaha	5	2,924
Nissan Perú S.A.C	4	Nissan	3	16,328
Toyota del Perú S.A.	4	Toyota, Hino y Lexus	6	4,825
Automotores Francia Perú S.A.C	4	Peugeot	4	245
Automotores Gildemeister Perú	2	Hyundai	2	243
General Motors Perú S.A.	1	Chevrolet	1	4
Plaza Motors S.A.C	1	Chery	1	185
Maquinaria Nacional del Perú S.A.	1	Land Rover Range	1	18
Kia Import Perú S.A.C.	1	Kia	1	10
MC Autos del Perú S.A.	1	Mitsubishi	1	414
Hyundai Motor Company	1	Hyundai	2	36
Total	79		90	47,932

Fuente: Alerta de consumo del Indecopi: <https://www.alertasdeconsumo.gob.pe/>

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

VII.3.9 Actividades transversales del Indecopi

Oficinas de atención al usuario

En 2019, la atención a los usuarios por parte del Indecopi se realizó por diversos canales. En el canal presencial, a través de sus 38 oficinas desplegadas a nivel nacional, incluyendo las sedes institucionales en Lima, oficinas locales, centros de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) y una plataforma de atención (PA).

Tabla N° 105
Oficinas de atención al usuario – Indecopi

Ubicación	Tipo	Cantidad
Lima y Callao	Sede institucional	2
	OLIs	3
	MAC (Callao, Ventanilla, Lima Norte, Lima Este)	4
Provincias	ORIs	26
	PA (Aeropuerto de Cusco)	1
	MAC (Piura, Arequipa)	2
Total		38

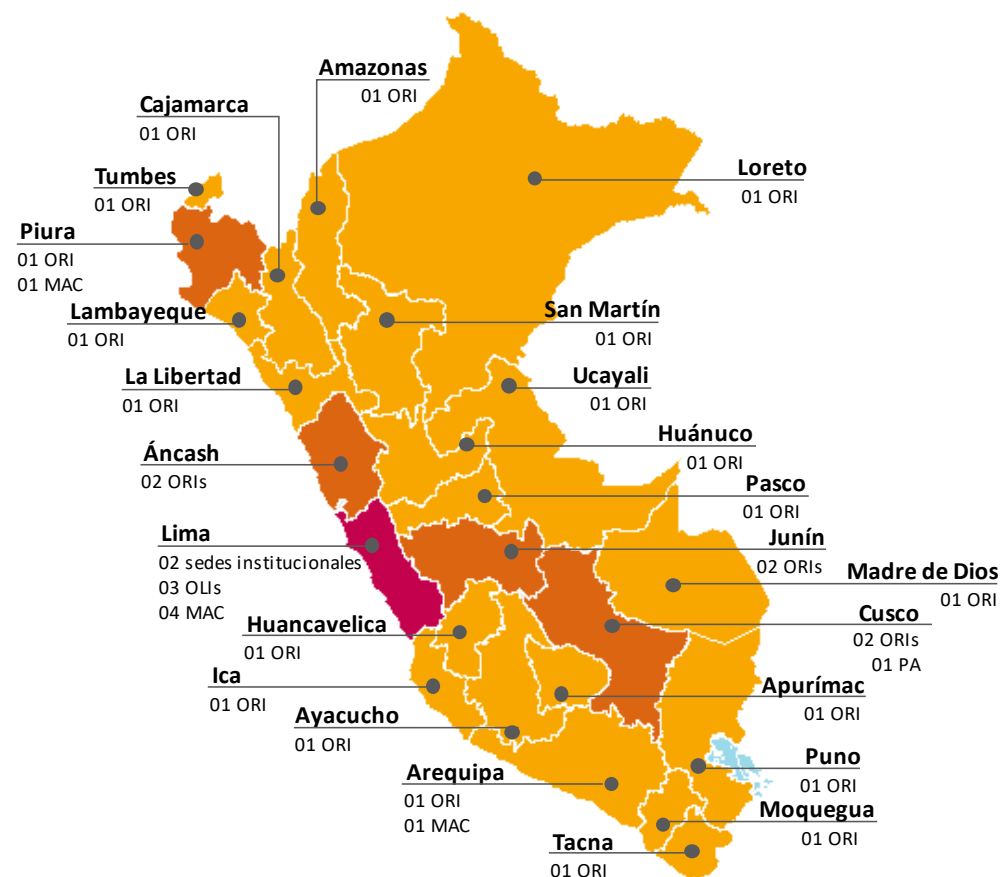
Fuente: Página web del Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Asimismo, con la finalidad de fortalecer su presencia y la protección a los consumidores, desarrolló la campaña: “Indecopi a tu alcance” que incluyen módulos itinerantes y charlas en las diversas ciudades y en los sitios de mayor aglomeración y flujo de personas, a través del cual se complementa las acciones de orientación y atención que se brinda a través del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).

Por otro lado, a fin de fortalecer el canal no presencial en el marco del enfoque de gobierno digital, se agregó a la atención al consumidor a través del Call Center y correo electrónico, la herramienta digital “Reclama Virtual” a fines del mes de octubre de 2019, con el propósito de facilitar a la ciudadanía el registro de reclamos de consumo a nivel nacional desde la Internet, los 365 días del año en las 24 horas del día. Esta herramienta funciona desde cualquier computador o dispositivo móvil, gracias a su característica responsiva, siendo un formulario simplificado y dinámico que permite al ciudadano mejorar su experiencia durante el registro de su reclamo en línea. Asimismo, con el objetivo de que los ciudadanos puedan acceder a una experiencia digital desde el ingreso de sus reclamos de consumo hasta la gestión del mismo, se cuenta con el canal “Concilia Fácil”, el que permite una interacción directa en tiempo real entre consumidores, proveedores y la autoridad para resolver controversias. Dicho canal funciona a través de videollamada, con la asistencia de un conciliador.

Gráfico N° 86
Oficinas del Indecopi según departamento



Fuente: Página web del Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Normativa

Conforme lo establecido en la Política Nacional de Protección del Consumidor, las diversas modificaciones realizadas por parte del Indecopi han buscado prevenir la ocurrencia de conflictos de consumo y generar mecanismos eficientes de solución de los mismos, el impulso de la autocomposición (autorregulación) y la seguridad del consumidor. Al respecto, durante 2019, se tuvo lo siguiente:

Tabla N° 106
Normativa relevante en materia de protección del consumidor – Indecopi

N°	Proyecto normativo	Estado	Objetivo
Con relación a mecanismos de solución de controversias			
1	Proyecto de Directiva Única Procedimiento Administrativo Sancionador en materia de Protección al Consumidor	Proyecto	Establecer disposiciones comunes a los procedimientos administrativos de protección del consumidor ordinarios y sumarísimos.
2	Decreto Supremo N° 103-2019-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo	Aprobado	Regular y reordenar el sistema de arbitraje de consumo establecido en los artículos 137 al 144 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (03/06/2019)
Con relación al Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos			
3	Proyecto de Decreto Supremo que modifica el Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de advertencias y alertas de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores, aprobados por Decreto Supremo N° 050-2016-PC	Proyecto ¹	Actualizar la regulación relativa a la publicación de advertencias y alertas, promover la comunicación virtual de los agentes a la administración y reducción de plazos.
Con relación a la autorregulación			
4	Decreto Supremo N° 185-2019 que aprueba el Reglamento que promueve y regula la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial	Aprobado	Promover y regular la implementación voluntaria de programas de cumplimiento por parte de los proveedores en materia de protección del consumidor y publicidad comercial. (30/11/2019)

1/ PCM solicitó levantamiento de observaciones el 03/2020

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Actividades de capacitación, orientación y difusión

En lo referido a la capacitación, en materia de protección, el Indecopi favoreció a un total de 4,128 agentes, incluyéndose consumidores y trabajadores de diversos proveedores. A nivel desagregado, destacó: i) la Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (en adelante, ECP) la que favoreció a 3,183 personas a través de diversos cursos, ii) la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, con 820 proveedores capacitados y; iii) la capacitación realizada a 125 comunicadores de 08 departamentos del Perú, que potencialmente pueden amplificar aspectos relevantes en materia de protección del consumidor a través de los medios de comunicación.

En cuanto a las actividades de orientación, se benefició a un total de 469,067 personas, tanto a nivel del SAC (384,824 consumidores por diversos medios como el presencial, telefónico, internet, entre otros) como a través de la campaña “Indecopi a tu alcance”¹⁹⁷ (84,243 consumidores) a través de 573 charlas y 538 módulos itinerantes, teniendo como principal zona de influencia a las regiones del interior del país (89.7% del total).

Gráfico N° 87
Actividades de difusión, 2019 (1/3)



Difusión

Campañas



Todos somos
consumidores



Lectura y
comprensión
de octógonos

Fuente: Gerencia de Promoción y Difusión (GPD) - Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

¹⁹⁷ Cabe destacar que la campaña “Indecopi a tu alcance” promueve entre los ciudadanos y el sector empresarial el uso y respeto por los derechos del consumidor, la propiedad intelectual y la defensa de la competencia.

Gráfico N° 88
Actividades de difusión, 2019 (2/3)

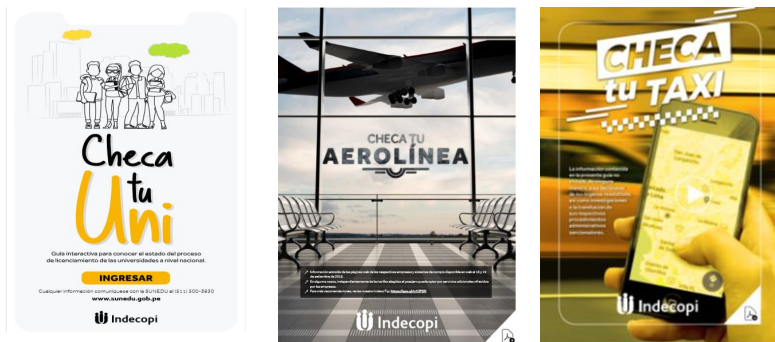


Difusión

Indeco TIP



Guía interactiva



Microprograma



Respecto a las actividades de difusión e información, en 2019, destacó la continuación de la campaña “Julieta, checa la etiqueta¹⁹⁸”, que tuvo por objetivo fortalecer la lectura y comprensión de octógonos en etiquetas y publicidad de alimentos procesados y bebidas no alcohólicas, los cuales obtuvieron un gran alcance gracias a la difusión en el portal web, redes sociales y cines, siendo las cifras de: 25,084,089 impresiones, 13,462,693 personas alcanzadas y 8,114,553 reproducciones de video.

Asimismo, destacó la campaña “Todos somos consumidores”, con la finalidad de promover el respeto por los derechos de los consumidores, teniéndose como mensaje central la defensa de los derechos de los ciudadanos más vulnerables y la promoción de acciones contra discriminación en el consumo. Esta campaña contó con 11 posts en redes sociales (llegando a 52,997 personas), así como su difusión en 10 programas en Radio Indecopi.

Entre otras, se desarrollaron campañas orientadas a segmentos específicos como es el caso de “En navidad consume informado” y “Construye seguro”.

Se desarrollaron 05 IndecoTIPS, para brindar información sintetizada sobre: “¿Cómo funciona una alerta de consumo?”, “Lee los octógonos en las etiquetas y publicidad”, “El redondeo de precios”, “Verifica que tus compras online sean seguras” y “Llamadas y mensajes promocionales”.

Destacó la publicación de dos nuevas guías interactivas “Checa tu Uni” y “Checa tu aerolínea”, y la actualización de la guía “Checa tu taxi”.

Fuente: Gerencia de Promoción y Difusión (GPD) - Indecopi
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

¹⁹⁸ Mayor información disponible en <http://julietachecalaetiqueta.pe/>

A través del microprograma “Ya lo sabes” se difundió información en materia de protección de consumidor desarrollando los temas de "Servicios inmobiliarios", "Lectura de etiquetas de los alimentos y bebidas", "Servicios financieros", "El Libro de Reclamaciones", "Derechos del consumidor", "Alertas de consumo", "Discriminación en el consumo", "Redondeo de precios", "Llamadas y mensajes promocionales no autorizados", "Recomendaciones para contratar agencias de viaje", "Derechos de los usuarios de transporte interprovincial", "Recomendaciones para el uso de tarjetas de crédito", "Servicios y licenciamiento en universidades privadas", "Recomendaciones para contratar un seguro", "Concilia fácil", "¿Qué pasa después del Libro de Reclamaciones?", "Todos somos consumidores", "Publicidad engañosa", "Lectura de octógonos en las etiquetas y publicidad", "Medio pasaje o pasaje diferenciado", "Recomendaciones para contratar actividades artísticas o de entretenimiento", "Arbitraje de consumo", "Recomendaciones para comprar un auto"

En la Semana del Consumidor se llevó a cabo la “Hackathon sobre Consumo Responsable” y la Feria del consumidor bajo el lema “Todos somos consumidores”, donde esta última buscó promover el respeto por los derechos de los consumidores en el país con el mensaje central “la defensa de los derechos de los ciudadanos más vulnerables y la promoción de acciones contra discriminación en el consumo”.

Por su parte, se desarrolló como materia de soporte para la difusión la publicación digital de 13 guías informativas temáticas que brindaron recomendaciones de diversos temas relacionados con el comercio electrónico, fechas especiales, inicio del año escolar, entre otros; así como, la publicación de la “Guía práctica sobre arbitraje de consumo”, herramienta digital que permite conocer las características principales de este sistema alternativo de solución de conflictos entre consumidores y proveedores, así como las modificaciones que se han dado a raíz de su nuevo reglamento¹⁹⁹.

Gráfico N° 89
Actividades de difusión, 2019 (3/3)



Difusión

Semana del consumidor

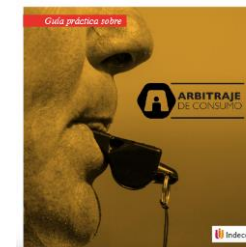
Hackathon



Feria del consumidor



Guía práctica



Guías informativas temáticas

- Recomendaciones para el verano 2019 (09/01/2019)
- ¡De vuelta al colegio con el Indecopi! (31/01/2019)
- Recomendaciones por el Día del Amor y la Amistad (07/02/2019)
- Colegios ilegales: Labor de fiscalización del Indecopi (28/02/2019)
- Recomendaciones por feriado largo (11/04/2019)
- Recomendaciones en la compra de cemento (03/06/2019)
- Recomendaciones para el Día del Padre (11/06/2019)
- Recomendaciones para Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019 (19/06/2019)
- Vacaciones Seguras en Fiestas Patrias (21/07/2019)
- Feriado largo seguro (26/08/2019)
- Recomendaciones para compras en los cyberdays (25/04/2019)
- Cyber WOW (08/07/2019) Día del Shopping (26/09/2019)
- Cyber Days (04/11/2019)

Fuente: Gerencia de Promoción y Difusión (GPD) - Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

¹⁹⁹ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 103-2019-PCM y publicado el 29 de mayo de 2019 en el diario oficial El Peruano.

De otro lado, a través de la “Radio Indecopi”, durante el 2019, se realizaron 143 entrevistas a diferentes especialistas y se produjo 255 programas en temas relacionados a la protección de los consumidores, los que tuvieron un alcance a 68 países, llegando a un total de 7,052 oyentes. Entre 2013 y 2019, se reportó un total de 3,125 programas realizados.

Respecto a los **medios convencionales**, se difundieron 286 notas de prensa y se otorgaron 988 entrevistas en temas relacionados a la protección del consumidor. Por su parte, a través de **medios no convencionales**²⁰⁰, con la creación de la cuenta del Indecopi en Instagram durante el 2019, los seguidores del Indecopi, sumados a los de Facebook y Twitter, alcanzaron los 80,082; mientras que, las reproducciones de video en YouTube fueron de 1,460,700, cifra significativa, debido a la difusión del Spot de la campaña publicitaria de lectura de octógonos en las etiquetas y publicidad de los alimentos procesados y bebidas no alcohólicas, impulsada por el Indecopi entre el 10 de octubre al 6 de noviembre de 2019. Cabe destacar que, los medios no convencionales permiten tener una retroalimentación para conocer los intereses y preocupaciones de los consumidores.

Tabla N° 107
Redes sociales del Indecopi

Red social		2019	Acumulado al 2019
Facebook	Seguidores	43,572	317,457
Twitter	Seguidores	21,510	239,938
YouTube ¹	Reproducciones	1,460,700	2,037,542
Instagram ²	Seguidores	15,000	15,000

1/ Desde el 2018 el canal YouTube solo arroja estadísticas aproximadas, la cual se expresa en miles. Por ello, la cifra es aproximada.

2/ A partir de febrero de 2019 el Indecopi tiene su cuenta oficial en Instagram.

Fuente: Gerencia de Promoción y Difusión (GPD) - Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

También destacó la difusión de información para la mejor toma de decisiones y reducción de la asimetría de información a través de herramientas tecnológicas como:

- El “Portal del Consumidor” (<https://www.consumidor.gob.pe/>) administrado por el Indecopi, que aglomera la información relevante del Sistema y es actualizado constantemente, en el año 2019, registró un total de 173,422 accesos, mayor en 70.1% respecto al 2018.
- “Mira a quién le compras”²⁰¹ que brinda información sobre los proveedores que han sido sancionados por las infracciones a la normativa de protección del consumidor. En el año 2019, el número de accesos fue de 86,098, con lo cual acumuló, desde su funcionamiento, un total de 474,789 accesos.

Gráfico N° 90
“Mira a quién le compras”



N° de accesos
(2013-2019):

474,789

Fuente: Gerencia de Tecnologías de la Información (GTI) - Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

²⁰⁰ Caber destacar que a través de estos medios se difunde no solo actividades relacionadas a la protección del consumidor sino en general de los servicios de todo el Indecopi.

²⁰¹ La herramienta está disponible desde 2013 y muestra de forma sencilla y versátil a los proveedores que han sido sancionados por infracciones a la normativa de protección al consumidor, considerando resoluciones firmes. Los proveedores que son sancionados quedan registrados por el lapso de cuatro años contados a partir de la fecha de cada resolución. El acceso es vía internet: <http://servicio.indecopi.gob.pe/appCPCBuscador/>

Mecanismos de solución de conflictos

Dentro del abanico de opciones con las que cuenta el consumidor para la solución de sus conflictos de consumo, destacan los administrados por parte del Indecopi como son: i) el mecanismo alternativo de solución de controversias consistente en la atención de reclamos, solicitudes de conciliación y mediación presentadas ante el SAC; ii) los procedimientos administrativos por infracciones a las normas de protección del consumidor, iii) los procedimientos administrativos por infracciones en materia publicitaria²⁰². Sumado a ello se presenta el mecanismo alternativo de arbitraje de consumo, cuyo piloto fue constituido por el Indecopi, en su calidad de Autoridad.

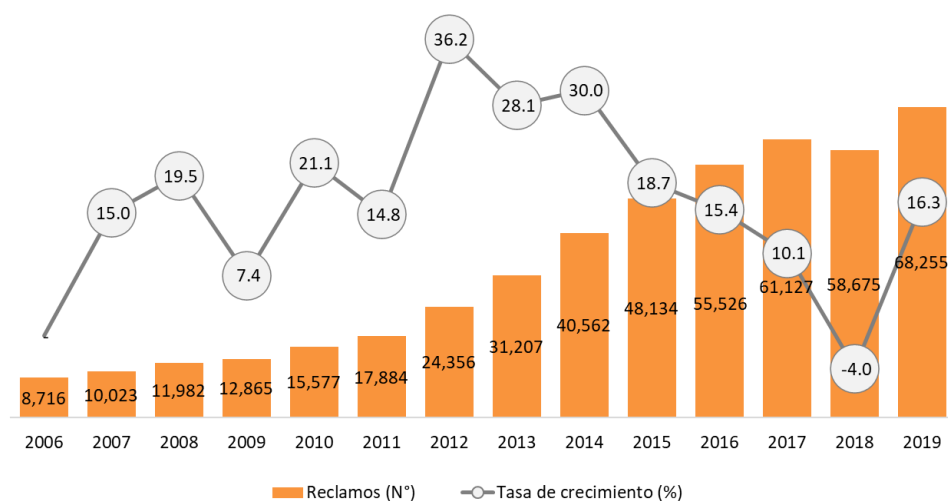
i. Mecanismo alternativo de solución de controversias: Atención de reclamos, solicitudes de conciliación y mediación presentadas ante el SAC.

La presentación de un reclamo ante el SAC del Indecopi es una de las formas a través de la cual los consumidores pueden solucionar sus conflictos de consumo con su proveedor. Se caracteriza por ser una vía ágil²⁰³, gratuita, voluntaria y alternativa al inicio de un procedimiento administrativo. A través de esta vía, el consumidor y el proveedor pueden llegar a un acuerdo conciliatorio que resulte vinculante y definitivo.

Entre el 2007 y 2019, el número de reclamos concluidos por el Indecopi experimentó un crecimiento promedio anual de 17.2%. En el 2018, la demanda por dicho servicio se incrementó en 16.0% respecto al año anterior, totalizando los 58,675 reclamos, siendo determinante la mayor presentación de reclamos relacionada a los sectores financiero y servicios profesionales, técnicos y otros.

Un aspecto que viene acentuándose y que el Indecopi ha fortalecido es el mayor uso de los canales no presenciales. En efecto, en 2018, la atención de reclamos por medios no presenciales (reclama virtual, portal web, correo electrónico, vía telefónica, carta, escrito y vía la aplicación de reclamos) representó el 51.2%, superior en 27.7 puntos porcentuales en comparación con lo registrado en el 2007 (23.5%), aspecto que será fortalecido progresivamente. Es importante resaltar que desde el lanzamiento de la herramienta “Reclama Virtual” en octubre al cierre del año 2019 se han registrado a nivel nacional más de 8,300 reclamos, lográndose obtener de la encuesta efectuada en la misma herramienta, el 97% de satisfacción del ciudadano.

Gráfico N° 91
Evolución de los reclamos concluidos a nivel nacional, 2006 – 2019



Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) – Indecopi
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

²⁰² Actos contra el principio de autenticidad, de legalidad y de adecuación social. Se trata de actos de competencia desleal desarrollados mediante la actividad publicitaria.

²⁰³ En 2018, el plazo promedio en la resolución de los reclamos fue de 12.4 días hábiles a nivel nacional.

En 2019, la presentación de los reclamos tuvo las siguientes características:

Naturaleza del reclamo. El 84.6% de las personas que presentaron su reclamo ante el Indecopi ya habían reclamado previamente ante su proveedor.

Ámbito geográfico de presentación de reclamo. El 59.4% de los reclamos se registraron en Lima (40,571 reclamos) y el porcentaje restante en las sedes regionales, principalmente en La Libertad, Lambayeque, Áncash, Piura y Junín, todos con más de 2,000 reclamos.

Forma de presentación. La presentación de reclamos de forma presencial es más marcada en las provincias (72.8%) respecto de lo reportado en Lima (32.4% del total).

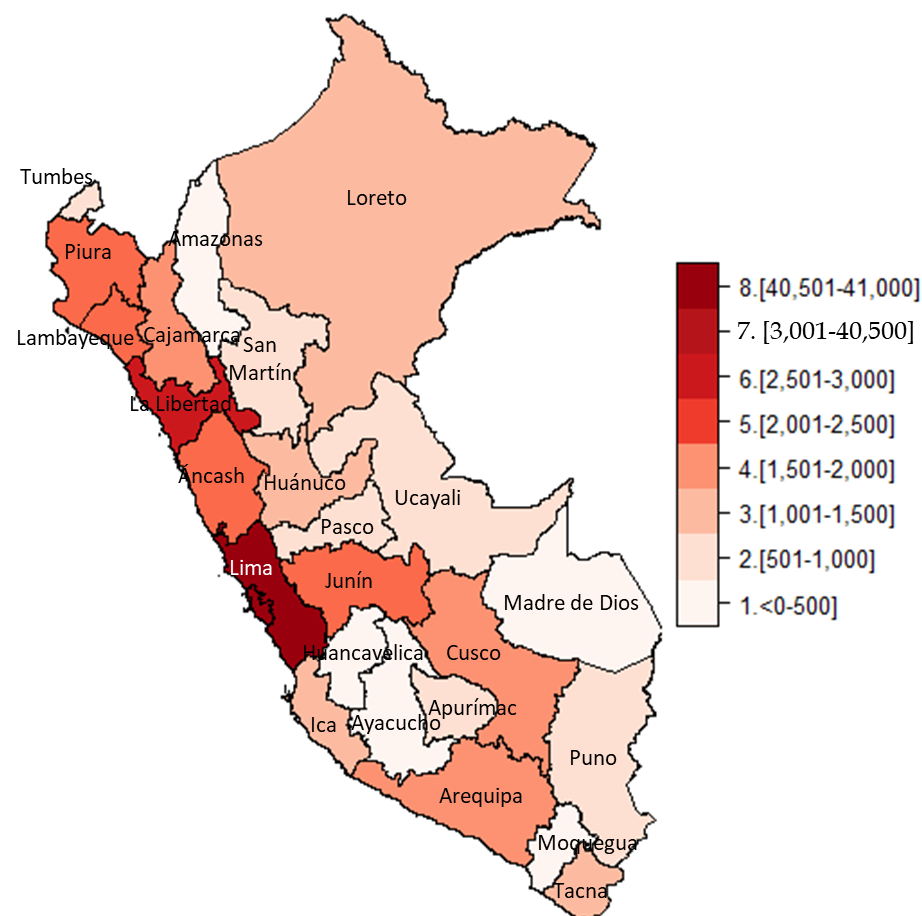
Tasa de conciliación. La tasa de conciliación a nivel nacional fue de 83.8%, siendo de 85.7% en Lima, superior en 4.4 puntos porcentuales respecto a las provincias (81.3%). Lo anterior considerando el total de casos que atravesaron la fase de conciliación y mediación y en las que se dio por finalizado el conflicto generado²⁰⁴. Por su parte, solo mediante el canal “Concilia Fácil” se gestionaron más de 11,500 reclamos, de los cuales alrededor de 4,803 se solucionaron de forma rápida y oportuna por mediación y conciliación, representando más del 41% de los casos atendidos por esta vía.

Plazo de tramitación. El plazo promedio de tramitación de reclamos a nivel nacional fue de 14.1 días. En Lima, este plazo fue de 15.7 días; mientras que, en provincia, fue de solo 11.7 días.

Medios de adquisición. Respecto al modo de adquisición de los productos o servicios que fueron materia de reclamo, el 16.5%, cuando menos, lo hizo a través de medios virtuales. En Lima el porcentaje fue superior (21.7%) en comparación con el resto de las provincias (8.8%), denotando el mayor desarrollo de las transacciones no presenciales.

Motivos de reclamo. A nivel nacional, los principales motivos que generaron los reclamos fueron la falta de idoneidad del producto o servicio adquirido por parte del proveedor, que representó el 84.9%, las operaciones no reconocidas (6.2%) y aquellos relacionados con la atención de reclamos (1.3%), entre otros.

Gráfico N° 92
Reclamos concluidos según departamento, 2019



Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) – Indecopi

²⁰⁴ La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de conciliaciones totales (conciliaciones y mediaciones) respecto a la suma de conciliaciones totales y no conciliaciones.

Actividades económicas más reclamadas. En el 2019, los proveedores de servicios ligados al sector financiero fueron los más reclamados, representando el 38.6% del total de reclamos concluidos. Le siguieron los reclamos correspondientes al sector transporte de pasajeros vía aérea y el sector telecomunicaciones con 9.6% y 5.6% del total resuelto, respectivamente.

Tabla N° 108
Indecopi: reclamos concluidos, según actividad económica

Actividad económica	2018	2019	Part. 2019	Crec. 2019/2018
Sistema financiero 1/	22,474	26,342	38.6%	17.2%
Transporte por vía aérea	5,516	6,047	8.9%	9.6%
Telecomunicaciones	4,475	4,727	6.9%	5.6%
Otras actividades económicas 2/	2,597	3,075	4.5%	18.4%
Servicios profesionales, técnicos y otros	1,884	2,796	4.1%	48.4%
Educación	2,212	2,736	4.0%	23.7%
Tiendas por departamento, bazares y conexos	2,063	2,611	3.8%	26.6%
Comercio minorista de otros productos	1,857	2,425	3.6%	30.6%
Seguros	2,035	2,286	3.3%	12.3%
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	1,984	2,224	3.3%	12.1%
Servicios varios	1,805	2,087	3.1%	15.6%
Comercio mayorista de otros productos	1,855	2,049	3.0%	10.5%
Comercio minorista de línea blanca, marrón y otras	1,577	1,830	2.7%	16.0%
Agencias viaje y otros servicios de transporte	895	1,292	1.9%	44.4%
Supermercados, bodegas, minimarkets y similares	1,087	1,272	1.9%	17.0%
Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	1,095	1,120	1.6%	2.3%
Actividades artísticas, entretenimiento y esparcimiento	1,320	1,009	1.5%	-23.6%
Construcción e inmobiliario	1,002	981	1.4%	-2.1%
Restaurantes, bares y cantinas	475	865	1.3%	82.1%
Otras actividades manufactureras	467	481	0.7%	3.0%
Total	58,675	68,255	100.0%	

1/ Incluye actividades económicas, tales como sistema financiero bancario, sistema financiero no bancario y otras actividades financieras.; 2/ Contiene otras actividades económicas, tales como servicios de salud humana, comercio minorista de productos farmacéuticos, perfumería y afines, comercio minorista de artículos de ferretería, fabricación de muebles, pensiones, Afocat, actividades veterinarias y entre otros.

Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) – Indecopi

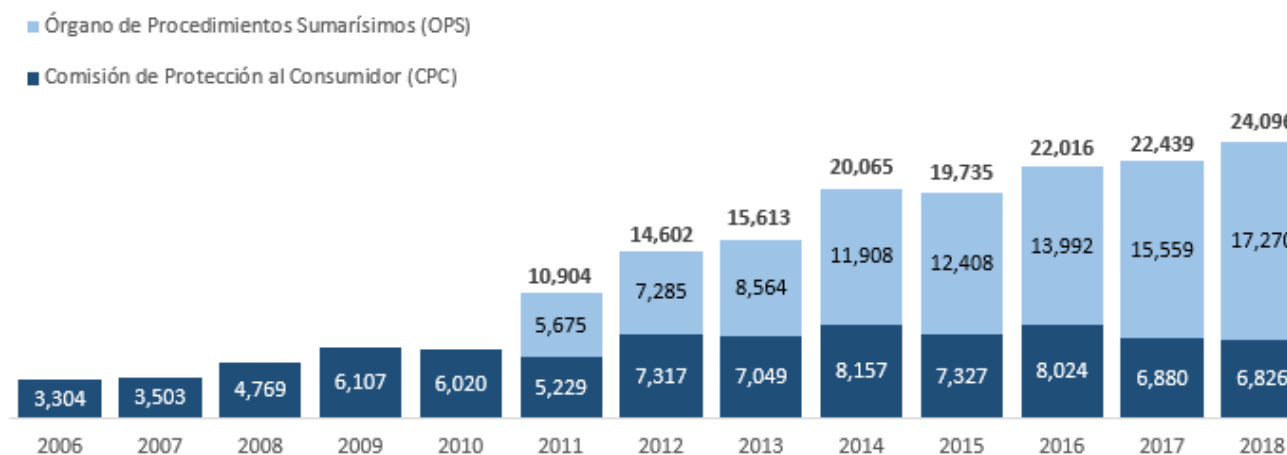
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Procedimientos administrativos por infracciones a las normas de protección al consumidor

Denuncias

El Indecopi cuenta con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas²⁰⁵. Esta tarea se efectúa a través de los Órganos de Procedimientos Sumarísimos (OPS), así como de las Comisiones de Protección al Consumidor (CPC). En 2019, las denuncias ingresadas en total fueron de 26,013 (17.4% más que el año anterior). En el mismo sentido, las denuncias concluidas registraron un crecimiento en 3.8% (hasta alcanzar los 25,013), correspondiendo el 74.5% del total a los procedimientos atendidos vía los OPS y el 25.5% a expedientes de las CPC.

Gráfico N° 93
Evolución de las denuncias concluidas a nivel nacional, 2006 – 2018



Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en la sede central, sede Lima Norte y Gerencia de Oficinas Regionales - Indecopi
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Por actividad económica, en el 2019, el sistema financiero continuó siendo el más denunciado (primero en el ranking) y es que cuatro (04) de cada diez (10) denuncias (37.6%) correspondieron a dicha actividad. En segundo lugar, se ubicó la actividad de transporte por vía aérea (6.9%), seguida de las denuncias relacionadas a proveedores de la actividad económica de seguros (6%). Cabe resaltar que la actividad de tiendas por departamento, bazares y conexos; el comercio minorista de línea blanca, marrón y otras; y el sistema financiero, registraron los mayores crecimientos en cuanto a denuncias con respecto al año 2018, tras reportarse un aumento de 14.3%, 14.2% y 13.4%, respectivamente. Mientras que las actividades de construcción e inmobiliario y telecomunicaciones, registraron las mayores caídas en cuanto a denuncias, tras reportarse retrocesos de 22.7% y 17.8%, respectivamente.

²⁰⁵ Código de Protección y Defensa del Consumidor. Art. N° 105.

Tabla N° 109

Indecopi: Denuncias concluidas en primera instancia (OPS y CPC), 2018 – 2019

Actividad económica	Total 2018	Total 2019	Part. 2019	Var. % 18/19
Sistema financiero	8,287	9,397	37.6%	13.4%
Transporte por vía aérea	1,679	1,718	6.9%	2.3%
Seguros	1,408	1,513	6.0%	7.5%
Educación ^{1/}	1,175	1,189	4.8%	1.2%
Servicios profesionales, técnicos y otros	957	1,081	4.3%	13.0%
Agencias de viaje y otros servicios de transporte	1,093	1,056	4.2%	-3.4%
Telecomunicaciones	1,254	1,031	4.1%	-17.8%
Construcción e inmobiliario	1,209	935	3.7%	-22.7%
Comercio minorista de otros productos	877	892	3.6%	1.7%
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	816	731	2.9%	-10.4%
Servicios varios ^{2/}	644	695	2.8%	7.9%
Automóviles ^{3/}	724	691	2.8%	-4.6%
Comercio mayorista de otros productos	698	648	2.6%	-7.2%
Comercio minorista de línea blanca, marrón y otras	506	578	2.3%	14.2%
Tienda por departamento, bazares y conexos	483	552	2.2%	14.3%
Otras actividades económicas ^{4/}	2,286	2,306	9.2%	0.9%
Total	24,096	25,013	100.0%	3.8%

1/ Servicios y artículos educativos; 2/ Incluye otras actividades de servicios no clasificadas previamente, peluquería y otros tratamientos de belleza, actividades de organizaciones profesionales, entre otros; 3/ Venta, mantenimiento, reparación, accesorios, repuestos y mecánicas; 4/ Incluye servicios de salud humana; restaurantes, bares y cantinas; entre otras actividades económicas.

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en la sede central, sede Lima Norte y Gerencia de Oficinas Regionales - Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Sobre la base del tipo de conclusión de los hechos denunciados, en primera instancia, durante el año 2019, el consumidor obtuvo una solución favorable en el 39.2% del total de casos, porcentaje mayor al registrado en el año anterior²⁰⁶. La tasa de conciliación anticipada²⁰⁷ en el 2019 fue de 9.7%, menor al de 2018 (12%).

Tabla N° 110
Hechos denunciados según tipo de conclusión en primera instancia, 2019

Tipo de conclusión	%
Fundado	29.5%
Desistimiento	4.1%
Conciliación	4.4%
Acuerdo extraproceso	1.2%
Subtotal	39.2%
Resto	60.8%
Total	100.0%

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en la Sede Central, Sede Lima Norte y Gerencia de Oficinas Regionales – Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

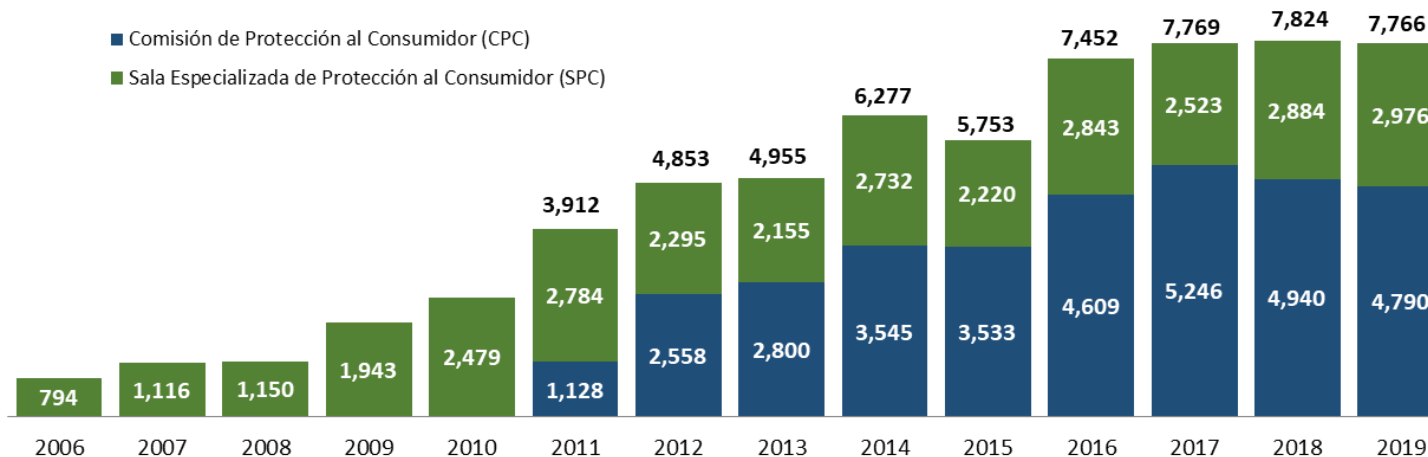
²⁰⁶ El porcentaje de hechos denunciados que culminaron a favor del consumidor representaron el 37% en el 2018.

²⁰⁷ La conclusión anticipada incluye a las denuncias que concluyeron como “conciliación, “desistimiento” y “acuerdo extraproceso”.

Apelaciones

La Sala Especializada de Protección del Consumidor (SPC) es la segunda instancia del proceso ordinario iniciado ante las CPC del Indecopi. Asimismo, las CPC se constituyen como segunda instancia administrativa para la apelación de los casos iniciados en OPS. Las apelaciones ingresadas a nivel de todas las instancias experimentaron un aumento de 5.3%, totalizando las 8,037 en el 2019. Por su parte, las apelaciones resueltas fueron menores en 0.7%, registrando 7,766 apelaciones.

Gráfico N° 94
Evolución de las apelaciones resueltas a nivel nacional, periodo 2006 – 2019^{1/}
(N° de apelaciones)



1/ La información comprende las apelaciones resueltas por las SPC y CPC.

Desde 2011, en el que se crean los OPS, la segunda instancia de los procedimientos correspondientes a los OPS la constituyen las comisiones al consumidor.

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos - Indecopi.

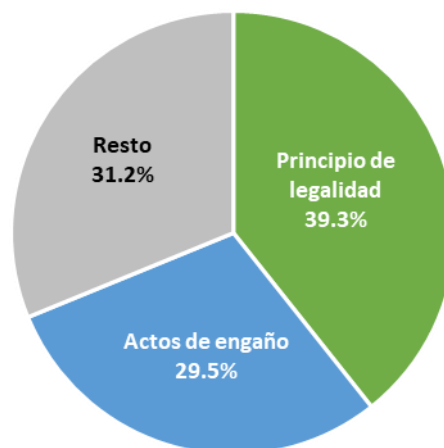
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

ii. **Procedimientos administrativos iniciados ante la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal que afectan la transparencia del mercado y aquellos desarrollados mediante la actividad publicitaria²⁰⁸**

En el año 2019, se iniciaron 270 expedientes derivados de denuncias por actos de competencia desleal desarrollados en la actividad publicitaria; mientras que, los resueltos fueron 234 expedientes, 23.2% más que el año anterior. De estos últimos, según hecho infractor, se tuvo que el 39.3% fue por falta al principio de legalidad, el 29.5% debido a acto de engaño y el 31.2% restante a violación de normas, actos de confusión, actos de denigración, entre otros.

Las denuncias fundadas ascendieron a 160. Siendo las multas impuestas de 1,000.7 UIT, equivalentes²⁰⁹ a S/ 4,202,940.

Gráfico N° 95
Expedientes resueltos en materia de competencia desleal en publicidad según tipo de infracción 2019
(En porcentaje)



Fuente: Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal – Indecopi.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Por otro lado, la Comisión también realizó acciones de prevención con 1,268 investigaciones preliminares durante el 2019, principalmente en los sectores: enseñanza (501), comercio e industria (308), transporte (210), salud (86), inmobiliario y construcción (74), alojamiento y servicio de comida (61), entre otros (28).

²⁰⁸ Decreto Legislativo N° 1044, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de la Competencia Desleal, comprendiéndose los actos de engaño, los actos de confusión. Los actos de competencia desleal desarrollados mediante la actividad publicitaria pueden ser i) actos contra el principio de autenticidad, ii) actos contra el principio de legalidad y iii) actos contra el principio de adecuación social. Engloba aquellos actos contra el principio de autenticidad, de legalidad y de adecuación social.

²⁰⁹ Considerando el valor de la UIT de S/ 4,200.

Supervisiones y sanciones

En esta sección se analizarán las actividades de supervisión y fiscalización; y las sanciones impuestas en materia de protección al consumidor.

Fiscalización y supervisión. En el año 2019, el Indecopi inició 4,349 expedientes de supervisión a nivel nacional²¹⁰ y reportó 3,512 supervisiones concluidas²¹¹, las cuales 682 tuvieron recomendación de un Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS)²¹². Es de destacar que las labores de supervisión estuvieron orientadas a atender las actividades económicas con mayor cantidad de empresas en el mercado, número de consumidores, participación en la canasta básica familiar e impacto ocasionado, acorde al nuevo enfoque de supervisión de impacto, desplegado por el Indecopi.

Tabla N° 111
Supervisiones realizadas por el Indecopi en materia de protección del consumidor, 2019

Gerencias	Supervisiones iniciadas	Supervisiones concluidas	Supervisiones que generaron PAS
GSF	2,023	1,622	465
GOR	2,326	1,890	217
Total	4,349	3,512	682

Fuente: Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) y Gerencia de Oficinas Regionales (GOR)

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Según actividad económica, destacaron las supervisiones proveedores de enseñanza, transporte, comercio e industria, alojamiento y servicios de comidas, e inmobiliario y construcción, entre otros.

Tabla N° 112
Supervisiones iniciadas según actividad económica, 2019

Actividad económica	Supervisiones iniciadas	Part. %	Supervisiones concluidas	Part. %
Enseñanza	1,642	37.8%	1,427	40.6%
Transporte	1186	27.3%	989	28.2%
Comercio e industria	1059	24.4%	756	21.5%
Alojamiento	143	3.3%	116	3.3%
Inmobiliario y construcción	143	3.3%	104	3.0%
Actividades financieras y de seguros	122	2.8%	82	2.3%
Entretenimiento	43	1.0%	30	0.9%

²¹⁰ Realizadas por parte de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) y la Gerencia de Oficinas Regionales (GOR) del Indecopi.

²¹¹ Las supervisiones concluidas pueden corresponder a supervisiones iniciadas en períodos anteriores y en el 2019.

²¹² Un procedimiento administrativo sancionador es aquel por el cual se busca imponer una sanción al administrado por no haber cumplido con una norma administrativa.

Actividad económica	Supervisiones iniciadas	Part. %	Supervisiones concluidas	Part. %
Salud	5	0.1%	5	0.1%
Telecomunicaciones	5	0.1%	3	0.1%
Otros	1	0.02%		
Total	4,349	100%	3,512	100%

Fuente: Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) y Gerencia de Oficinas Regionales (GOR)
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

En 2019 las supervisiones iniciadas ascendieron a 4,349, siendo en Lima donde se dio la mayor cantidad de supervisiones (2,055, representando 47.3% del total) y Áncash (407, con el 9.4%).

Tabla N° 113
Supervisiones iniciadas según departamento, 2017 - 2019

Departamento	2017	2018	2019	Part %. 2019
Lima	648	800	2,055	47.3%
Áncash	518	604	407	9.4%
Puno	307	321	215	4.9%
Lambayeque	152	87	210	4.8%
La Libertad	264	340	191	4.4%
Piura	439	200	191	4.4%
Cusco	293	168	181	4.2%
Tacna	249	334	121	2.8%
San Martín	582	85	113	2.6%
Cajamarca	178	195	106	2.4%
Junín	50	186	98	2.3%
Loreto	143	81	97	2.2%
Arequipa	318	308	73	1.7%
Ica	32	58	69	1.6%
Ayacucho	9	25	54	1.2%
Moquegua	57	0	42	1.0%
Apurímac	8	53	26	0.6%
Amazonas	36	24	25	0.6%
Huancavelica	21	25	23	0.5%
Huánuco	19	49	17	0.4%
Tumbes	26	20	16	0.4%
Pasco	119	17	15	0.3%
Ucayali	9	18	3	0.1%

Departamento	2017	2018	2019	Part %. 2019
Madre de Dios	7	102	1	0.0%
Total	4,484	4,100	4,349	100%

Fuente: Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) y Gerencia de Oficinas Regionales (GOR)
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Complementariamente a las acciones de supervisión, el Indecopi continuó con i) el monitoreo del mercado a través de la herramienta “Controla tus reclamos” y el correo Colegios2019@indecopi.gob.pe para recepcionar comunicaciones sobre posibles infracciones en el sector educativo; y ii) las herramientas de autorregulación el “simulador para calcular moras²¹³” y “aplicativo de cálculo de sanciones por infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones²¹⁴”.

- **Sistema SIREC - “Controla tus reclamos”.** Durante el 2019 el sistema registró 241,105 hojas de reclamaciones a un total de 206 proveedores. En promedio, en el 2019, el promedio anual de reclamos por proveedor reclamado fue de 1,170.

Tabla N° 114
Resultados del SIREC, 2015 - 2019

Detalle	2015	2016	2017	2018	2019
N° Hojas de reclamaciones	191,976	195,138	195,098	198,701	241,105
N° de proveedores reclamados	213	287	259	244	206
N° de reclamos por empresa	901	680	753	814	1,170

Fuente: Sistema Controla tus Reclamos - Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF)
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

- “WhatsApp no insista”, servicio que permite al consumidor reportar a las empresas que envían mensajes y llamadas no solicitadas y sin autorización previa que promuevan la adquisición y contratación de productos y servicios. A través de sus reportes pueden ingresar la siguiente información: nombre de la empresa, detalle de los productos o servicios que promocionan, número telefónico y/o correo electrónico desde el que realizó la promoción, enviando una captura de pantalla de la comunicación, fecha y hora de la comunicación, y adicionalmente, podrán remitir grabaciones y otro material que pruebe la comunicación. Desde su implementación, en diciembre de 2018, se evaluó un total de 33,147 reportes contra 375

Gráfico N° 96
“WhatsApp no insista”



N° de comunicaciones
(Diciembre 2018 - 2019):

31,386

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

²¹³ El simulador ofrece el cálculo y comparación de tasas de interés moratorias, como una herramienta con fines de supervisión y con usos preventivos, la cual facilita la labor fiscalizadora de la autoridad dado que de manera automática permite determinar los posibles incumplimientos a la normativa sobre cobros de intereses moratorios entre personas ajenas al sistema financiero; asimismo mejora la labor preventiva del Indecopi por cuanto entidades educativas y padres de familia, pueden conocer las tasas moratorias máximas que pueden aplicarse, a la vez que permite a los interesados calcular el valor más alto (en S/) que una entidad educativa puede cobrar por concepto de mora. El enlace de descarga es:

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/36537/200526/aplicacionInteresLegal27012015.xlsm/6ff795b9-a695-42a1-b012-4cdd2c18341e>

²¹⁴ El aplicativo permite realizar una simulación de las multas y sanciones que se impondrían, a quienes incurran en infracciones vinculadas al Libro de reclamaciones, al ingresar los datos solicitados, el monto de la multa aparecerá automáticamente. El enlace de descarga es:

https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/309923/APLICATIVO_LdR.xlsm/c40d6f96-93be-4677-930a-cce483540495

proveedores que enviarían promociones sin el consentimiento debido, lo que permitió iniciar 125 supervisiones con la finalidad de evaluar el consentimiento en las llamadas, correos electrónicos o mensajes de texto.

- Colegios2019@indecopi.gob.pe. Por intermedio de este correo se han recibido 229 denuncias informativas.

Para el 2020, el Plan de Supervisiones del Indecopi contempla la vigilancia de las actividades económicas priorizadas bajo el enfoque de riesgos; es decir, considerando la combinación entre la probabilidad de incumplimiento y la magnitud del daño que se generaría de suceder el incumplimiento. En ese sentido, se analizó a nivel sectorial la incidencia de sanciones, existencia de concentración, existencia de costos de cambio y/ bienes durables, el número de potenciales consumidores afectados, representatividad en la canasta básica familiar, número de proveedores, impacto a la vida, seguridad y salud de las personas, y vulnerabilidad. Respecto a las actividades económicas priorizadas para ser supervisadas están: comercio e industria, transporte, actividades de alojamiento, restaurantes y agencias de viajes, actividades financieras y de seguros, enseñanza y actividades inmobiliarias y de construcción, las mismas que fueron focalizándose acorde al nuevo escenario generado tras la declaratoria de la pandemia a causa del COVID 19.

Sanciones. Respecto a las sanciones impuestas por infracciones en materia de protección del consumidor y en resolución firme en sede administrativa, en el año 2019, se reportó un total de 1,482 proveedores sancionados, imponiéndose 5,498 sanciones (que implicaron multas por 10,949.8 UIT). La multa promedio fue de 3.5 UIT.

Tabla N° 115
Sanciones impuestas por infracciones en materia de protección del consumidor^{1/}, 2011 – 2019

Año ^{2/}	N° de proveedores sancionados ^{3/}	N° de sanciones impuestas ^{4/}	N° de multas impuestas	Multas promedio	Multa máxima
			(en UIT) ^{5/}	(en UIT) ^{6/}	(en UIT) ^{7/}
2011	815	1,325	2,261.2	2.0	42
2012	3,353	6,176	9,654.6	2.1	100
2013	4,180	9,419	16,174.3	2.3	144
2014	5,054	12,548	18,455.5	2.2	176.9
2015	2,972	8,433	14,112.8	2.4	450
2016	2,677	7,820	14,319.1	2.4	450
2017	1,883	6,401	11,557.8	2.6	450
2018	2,033	7,241	15,035.1	3.1	450
2019	1,482	5,498	10,949.8	3.5	450

1/ Información preliminar, sujeta a revisión, correspondiente al 2019. 2/Corresponde al año de la fecha de emisión de la resolución final. 3/ Se refiere al registro de proveedores sancionados independientemente del número de sanciones que haya reportado. Se registra de forma independiente para cada año. 4/ La información corresponde al total de sanciones impuestas por resoluciones firmes y se trata del número de sanciones absolutas registradas. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones. 5/ UIT: Unidades Impositivas Tributarias. 6/ Cociente de las multas (UIT) entre el número de multas total. 7/ Multa máxima aplicada por una infracción a la normativa de protección del consumidor.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) - Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Durante el año 2019, el sistema financiero bancario concentró la mayor cantidad de sanciones (23.4% del total), seguido de transporte por vía aérea (9.9%) y transporte terrestre y otros tipos de transporte (6.2%).

Tabla N° 116

Sanciones impuestas en materia de protección del consumidor según actividad económica^{1/}

Actividades económicas	Sanciones ^{2/}						Part. %
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2019
Sistema financiero bancario	1,587	1,407	1,509	1,580	1,259	1,288	23.4%
Transporte por vía aérea	160	98	147	205	452	547	9.9%
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	585	425	419	331	616	342	6.2%
Construcción e inmobiliario	891	890	952	549	753	329	6.0%
Educación inicial y primaria	1,129	871	497	274	324	293	5.3%
Sistema financiero no bancario	311	178	245	232	244	255	4.6%
Educación superior	229	177	166	184	309	222	4.0%
Seguros y pensiones	246	236	234	225	360	219	4.0%
Servicios varios	620	328	343	369	286	196	3.6%
Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	659	378	349	263	276	158	2.9%
Resto	6,131	3,445	2,959	2,189	2,362	1,649	30.0%
Total	12,548	8,433	7,820	6,401	7,241	5,498	100.0%

1/ Información preliminar, sujeta a revisión, correspondiente al 2019.

2/ La información corresponde al total de sanciones impuestas por resoluciones firmes y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de la actividad económica. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) – Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

En el 2019, la Financiera Oh! S.A., perteneciente al sector financiero bancario, lideró el ranking de proveedores sancionados con 565 sanciones (entre multas y amonestaciones) y 47.3 UIT en términos de multas. Le siguieron las empresas del mismo rubro: el Banco de Crédito del Perú (171 sanciones) y Scotiabank Perú S.A.A. (158 sanciones).

Tabla N° 117
Ranking de proveedores sancionados por el Indecopi
(Enero – diciembre 2019)¹

Proveedor	N° de sanciones ²	Multas (UIT)
FINANCIERA OH! S.A.	565	47.3
BANCO DE CREDITO DEL PERU	171	266.4
SCOTIABANK PERÚ S.A.A.	158	182.5
LATAM AIRLINES PERÚ S.A.	152	320.0
AVIANCA PERÚ S.A.	114	105.9
BANCO BBVA PERÚ S.A.	85	80.3
AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. - AVIANCA SUCURSAL DEL PERÚ	82	103.9
BANCO RIPLEY PERÚ S.A.	81	144.7
TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.	66	19.3
RÍMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	64	61.8

Notas:

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero – diciembre 2019. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información del año 2019 es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS)

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

Tabla N° 118
Ranking de proveedores multados por el Indecopi
(Enero – diciembre 2019)¹

Proveedor	Multas (UIT)	N° de multas	N° de sanciones ²
L.C. BUSRE S.A.C.	711.1	15	25
NOVOGAR S.A.C. EN LIQUIDACIÓN	637.5	4	
SAN FERNANDO S.A.	454.2	2	
EMPRESA DE TRANSPORTES SAN MARTIN DE PORRES S.A.	450.0	1	
LATAM AIRLINES PERÚ S.A.	320.0	129	23
BANCO DE CREDITO DEL PERU	266.4	90	81
UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CACERES VELÁSQUEZ	204.0	4	
SCOTIABANK PERÚ S.A.A.	182.5	99	59
EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO HUARAL S.A.	173.1	1	
BANCO RIPLEY PERÚ S.A.	144.7	22	59

Nota: El ranking fue realizado en función del monto total de multas impuestas (UIT) en el periodo enero – diciembre 2019. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información del año 2019 es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS)

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

Finalmente, cabe destacar dentro de la función de sancionar conductas anticompetitivas por parte de la Comisión de Libre Competencia del Indecopi (CLC) y que finalmente impactan en el consumidor, que en el año 2019:

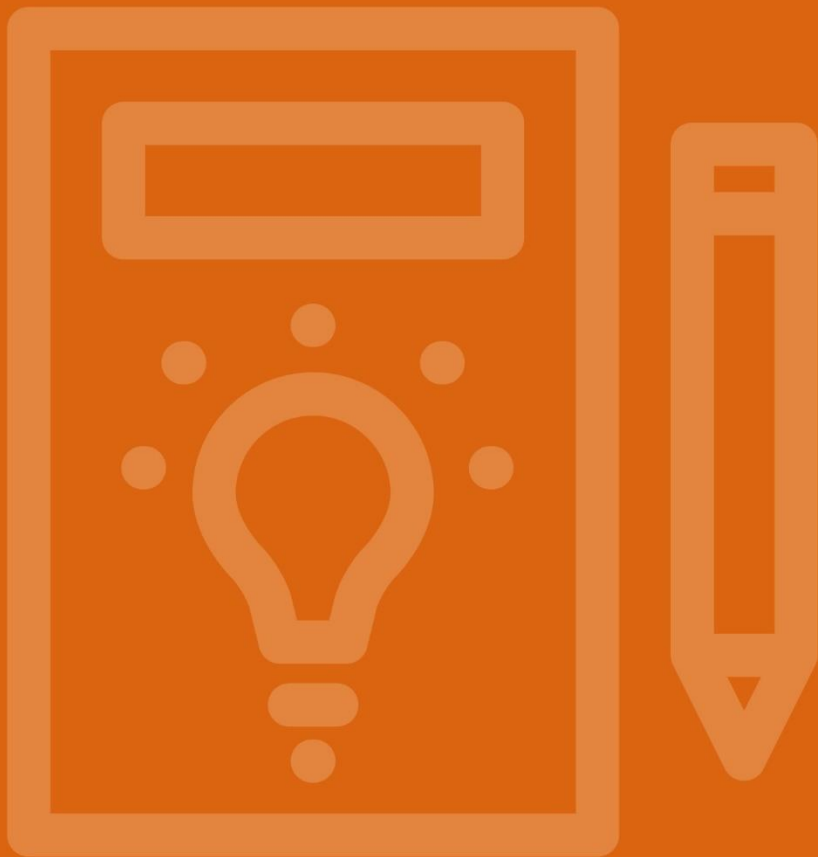
- Inició un procedimiento administrativo sancionador contra la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A., por presunto abuso de posición de dominio, porque habría aplicado condiciones desiguales, en el mercado de comercialización de suministro de energía eléctrica, a usuarios que decidían pasar de la condición de regulados a usuarios libres.
- Inició un procedimiento administrativo sancionador contra seis empresas de servicios de impresión, por un presunto acuerdo para repartirse el mercado en los procedimientos de contratación de servicios de impresión de textos escolares del Ministerio de Educación.
- Concluyó el procedimiento sancionador contra dos empresas que eran investigadas por un acuerdo anticompetitivo en la modalidad de reparto de clientes en el segmento ‘spot’ del mercado de preformas de envases de plástico PET, entre el 2008 y 2016, a nivel nacional. El caso se resolvió mediante el mecanismo de “compromiso de cese”, que consistió en la terminación anticipada, a cambio de implementar medidas para contrarrestar los efectos de la conducta anticompetitiva.

Por otro lado, como un mecanismo para premiar la colaboración de aquellas personas que conozcan y tengan pruebas para poder detectar y sancionar casos de concertación o cártel, la CLC aprobó los “Lineamientos del Programa de Recompensas”, mediante los cuales se definen criterios para la efectiva aplicación del mecanismo de recompensas, previsto en el artículo N° 28 del TUO de la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas.

Además de la función de sanción, a fin de promover la libre competencia, presentó la “Guía de Asociaciones Gremiales y Libre Competencia”, que contiene recomendaciones para que las asociaciones (gremios, federaciones, cámaras, sociedades y colegios profesionales) y sus miembros puedan detectar y minimizar los riesgos de cometer acciones ilegales, en particular, cárteles empresariales.

Finalmente, teniendo en cuenta un enfoque preventivo, presentó la “Guía para Combatir la Concertación en las Contrataciones Públicas”, junto con el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), y la Central de Compras Públicas (Perú Compras), dirigida, principalmente, a los funcionarios que participan de los procesos de selección y contratación estatal, con objeto de ayudarlos a diseñar procesos de selección competitivos y eficientes, y proporcionarles herramientas para advertir posibles indicios de conductas anticompetitivas en las compras públicas.

VIII. CONCLUSIONES



VIII. CONCLUSIONES

El tercer año del Plan Nacional de Protección de los Consumidores arrojó lo siguiente, según eje establecido:

- **En cuanto a educación, orientación y difusión**, se cumplió con la meta de capacitaciones de consumidores y proveedores; mientras que, respecto a las orientaciones se cumplió el 85.4% de la meta establecida. Se brindó información actualizada de forma permanente a través del Portal del Consumidor; asimismo, la mayoría de las entidades del Sistema desarrollaron herramientas informáticas en favor del consumidor, incluyéndose en éstas, las dirigidas a población vulnerable. Si bien se dio por cumplida la meta de incluir la temática de derechos de consumidor, el próximo reto es que esta se imparta, de forma progresiva, tanto en el ámbito urbano como rural, dado que ello impactaría potencialmente en cambios de conducta en el largo plazo.
- **En cuanto a seguridad y salud de los consumidores**, se continuó con el monitoreo del mercado y emisión de alertas respectivas. Durante el 2019 el proyecto de Ley para la modificación del Reglamento que establece el Procedimiento de Comunicación de Advertencias y Alertas de los Riesgos no Previstos de Productos o Servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores, aprobados por D.S. N° 050-2016-PCM, atravesó una etapa de revisión dentro del proceso de calidad normativa, cabe indicar que su aprobación permitiría otorgar celeridad al procedimiento de difusión de información relevante relacionada a riesgos, no previstos, estableciéndose, entre otros, el uso de la Plataforma Web actualmente activa. Si bien, desde 2018, el Indecopi implementó la Plataforma Web del Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos, está pendiente la etapa de actualización y versión final del Sistema inicialmente planteado, que contemplaría los módulos de accidentes de consumo reportado en hospitales y clínicas y una funcionalidad operativa consolidada.
- **En cuanto a mecanismos de prevención y solución de conflictos**, la evaluación de mecanismos vigentes decantó principalmente en la emisión de la Directiva N° 001-2019/DIRCOD-INDECOPI, que precisó aspectos de los procedimientos sumarísimos y ordinarios del Indecopi. Por su parte, los mecanismos privados de solución de conflictos atendieron cerca de 10.2 mil reclamos y se publicó el reglamento que promueve y regula la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial (D.S. N° 185-2019-PCM). En cuanto a las postulaciones de buenas prácticas (en el marco de “Primero, lo clientes”), no se cumplió la meta al representar solo el 81.6% del establecido. Por su parte, se aprobó el Nuevo Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo con el objetivo de impulsar el mayor desarrollo de este mecanismo alternativo para la solución de conflictos de consumo, y, por ende, potenciar la Junta Arbitral de Consumo Piloto existente.
- **En cuanto al fortalecimiento del Sistema**, destacó la realización continua de actividades de capacitación entre las diversas entidades. En 2019, en conjunto se realizaron 554 actividades, principalmente con gobiernos locales, consejos de usuarios y asociaciones de consumidores. En esta línea también destacó el fortalecimiento de capacidades a través del “Seminario Internacional de Ciberseguridad, Datos Personales y Protección al Consumidor”, desarrollado en setiembre de 2019, con el fin de brindar información relacionada al consumo en el mundo digital, con participación masiva de los diversos actores del Sistema. El fortalecimiento a través de la mayor participación de gobiernos locales es una tarea pendiente, de tal forma que permita amplificar de forma efectiva el carácter preventivo, así como el rol fiscalizador en las acciones en la que son competentes y que reditúan potencialmente en menores conflictos de consumo.

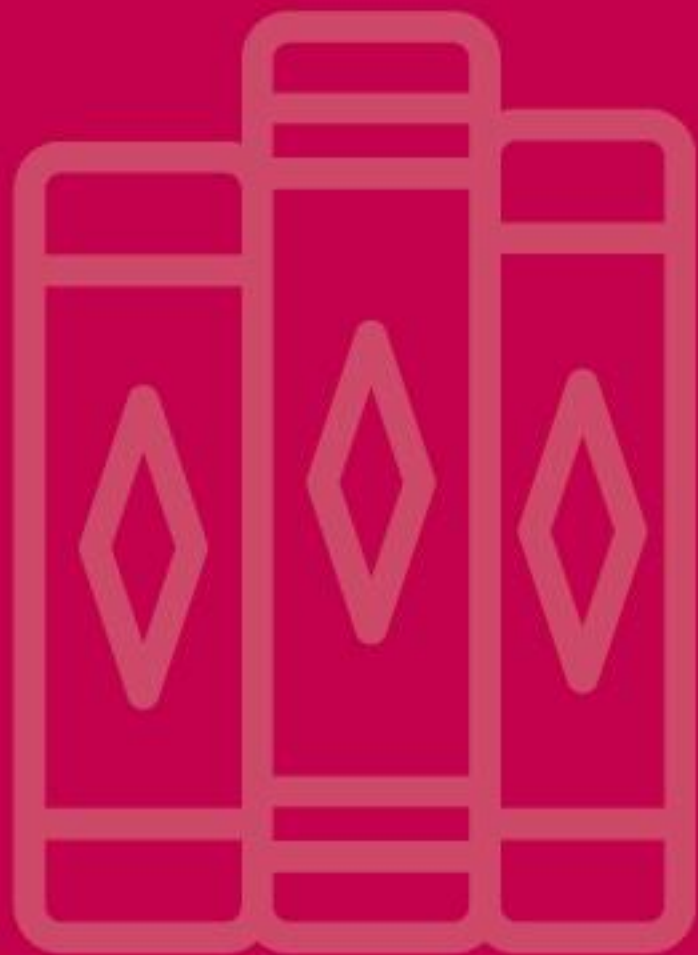
Sobre la base de lo anterior, se puede identificar ciertos aspectos del mercado peruano, en materia de consumo.

- En primer lugar, la ocurrencia de conflictos de consumo, así como la realización de transacciones, ha sido creciente, en general, en los últimos años. El sector financiero, de seguros y pensiones ha sido el más reclamado, con más de 2.5 millones de reclamos, seguido del sector telecomunicaciones con más de 1.9 millones.
- En segundo lugar, se han dado mayores esfuerzos por repotenciar las acciones de educación de consumidores y proveedores, y desarrollar herramientas, que además se encuentren dirigidas a los consumidores vulnerables, estando pendientes todavía el despliegue de un mayor accionar hacia el ámbito rural.
- En tercer lugar, evidencia la continuidad de fortalecer el Sistema de Alertas de Productos Riesgosos dada la constante aparición de productos riesgosos para la salud del consumidor de la mano de la disminución de la informalidad.
- En cuarto lugar, se evidencia un mayor impulso hacia la autocomposición en la solución de conflictos de consumo y celeridad en la resolución administrativa.
- En quinto lugar, el creciente uso de los servicios de las diversas entidades relacionadas a la protección del consumidor tanto por información como por mecanismos de solución de conflictos, evidencian un consumidor más empoderado, aspecto que además es corroborado por los resultados de la Encuesta Nacional Urbana de Protección del Consumidor 2019, evidencian, en general, a un consumidor más empoderado.
- En sexto lugar, el Consejo ha permitido una mayor interacción y coordinación entre las diversas entidades del Sistema permitiendo una mayor protección para el consumidor, estando, sin embargo; pendiente la mayor articulación con gobiernos locales y regionales.
- En séptimo lugar, existe una alta ejecución de las metas contempladas en el Plan Nacional, instrumento de gestión de la Política Nacional de Protección de los Consumidores, aunque en menor performance en las acciones desplegadas por los gobiernos regionales y locales.

Cabe destacar que la baja participación de entidades en la remisión de la información requerida para esta edición del Informe Anual, donde solo 26% de entidades respondieron el formato de solicitud de información (versus 49% de 2018 y 43% de 2017), se debió en mayor medida a las restricciones generadas por la pandemia del COVID-19 que ocasionó una mayor dificultad operativa en el envío de respuestas ante los requerimientos de información; principalmente de gobiernos locales y regionales, mas no para el caso de asociaciones de consumidores que tienen la obligación normativa de emitirlas a la Autoridad en la primera quincena del primer mes del año.

Finalmente, la tarea de fortalecer el Sistema Nacional de Protección del Consumidor es compleja dada la existencia de múltiples entidades con competencias específicas y en todos los niveles de gobierno. El proceso de monitoreo del cumplimiento del plan y el proceso de adecuación o actualización de la Política Nacional debiera de permitir identificar las mejores estrategias para obtener el mayor impacto así como impulsar la cohesión y coordinación de acciones entre entidades del Sistema. Este proceso deberá de ir de la mano de una rápida adaptación hacia el nuevo contexto el cual demanda una digitalización de servicios, mayor simplificación administrativa de cara al consumidor en los mecanismos de solución de conflictos, fortalecimiento del *enforcement* y fomento de la cultura de consumo responsable.

IX. BIBLIOGRAFÍA



IX. BIBLIOGRAFÍA²¹⁵

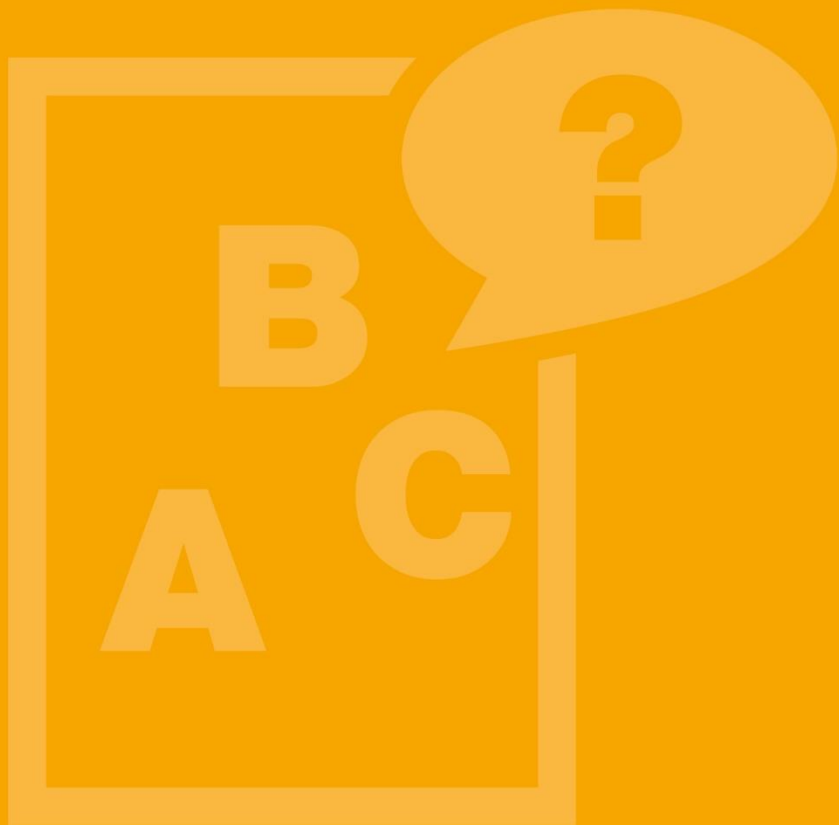
1. Asociación Automotriz del Perú (AAP). Página web institucional. Accedida en mayo de 2020.
2. Asociación de Bancos del Perú. Página web Institucional. Accedida en abril de 2020.
3. Asociación de Transporte Aéreo Internacional. Página web Institucional. Accedida en mayo de 2020.
4. Asociación Peruana de Empresas de Seguros. Página web Institucional. Accedida en abril de 2020.
5. Banco Central de Reserva del Perú (2020). Producto bruto interno y demanda interna, variaciones porcentuales anualizadas. Accedida en abril de 2020, en <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Estadisticas/Cuadros-Estadisticos/cuadro-075.xlsx>.
6. Banco Mundial (2013). Examen de Diagnóstico de la Protección del Consumidor y la Alfabetización Financiera, 2013. Accedida de <http://documents1.worldbank.org/curated/en/500821468143977093/pdf/826920PUB0Exam00Box379870B00PUBLIC0.pdf>.
7. Congreso de la República del Perú. Ley N° 26702 “Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros”. Diciembre 1996.
8. Congreso de la República del Perú. Ley N° 27328 “Ley que incorpora bajo el control y supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones”. Julio 2000.
9. Congreso de la República del Perú. Ley N° 27783, “Ley de Bases de la Descentralización”. Julio 2002.
10. Congreso de la República del Perú. Ley N° 27867, “Ley Orgánica de Gobiernos Regionales”. Noviembre 2002.
11. Congreso de la República del Perú. Ley N° 27972, “Ley Orgánica de Municipalidades”. Mayo 2003.
12. Congreso de la República del Perú. Ley N° 28044, “Ley General de educación”. Julio 2003.
13. Congreso de la República del Perú. Ley N° 28056, “Ley Marco del Presupuesto Participativo”. Agosto 2003.
14. Congreso de la República del Perú. Ley N° 29408, Ley General de Turismo. Setiembre 2009.
15. Congreso de la República del Perú. Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Setiembre 2010.
16. Congreso de la República del Perú. Ley N° 2994, “Ley del Contrato de Seguro”. Noviembre 2012.
17. Congreso de la República del Perú. Ley N° 30822, “Ley que Modifica la Ley N° 26702”. Julio 2018.
18. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2010). Anexo 1 de la Directiva N° 005-2010/DIR-COD-INDECOPI sobre la asignación de la competencia territorial en materia de protección del consumidor.
19. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2013). Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI denominada “Normas sobre Registro, Reconocimiento y Participación de las Asociaciones de Consumidores en los Procedimientos sobre Defensa de los Derechos de los Consumidores”.
20. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2017). La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017 - 2020. Recuperado el 19 de marzo de 2019, de https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Pol%C3%ADtica_Plan_Consumo/9494a908-5d6b-4277-fa25-bef2ee7b4b3a
21. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2018). Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI que modifica el Anexo 2 de la Directiva N° 009-2013-DIR-COD-INDECOPI “Normas sobre Registro, Reconocimiento y Participación de las Asociaciones de Consumidores en los Procedimientos sobre Defensa de los Derechos de los Consumidores”.
22. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Portal del Consumidor. Página web Institucional. Accedida en mayo de 2020.

²¹⁵ Bibliografía complementaria a los cuestionarios de información remitidos por las diversas entidades miembros del Sistema, requeridos para la elaboración de la presente edición.

23. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Gerencia de Estudios Económicos. Anuario de Estadísticas Institucionales 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019.
24. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2018). Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI que modifica el Anexo 2 de la Directiva N° 009-2013-DIR-COD-INDECOPI “Normas sobre Registro, Reconocimiento y Participación de las Asociaciones de Consumidores en los Procedimientos sobre Defensa de los Derechos de los Consumidores”.
25. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2018). Directiva N° 006-2018/DIR-COD-INDECOPI que modifica el numeral 4.3 y los Anexos 01 y 05 de la Directiva N° 005-2010/DIR-COD-INDECOPI.
26. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2019). Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi actualizado puede ser consultado en: <https://www.consumidor.gob.pe/registro-oficial>.
27. Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019). Directorio Nacional de Municipalidades, Provinciales, Distritales y Centros Poblados 2019. Recuperado en mayo de 2020, de <http://www.descentralizacion.gob.pe/wp-content/uploads/2019/03/DIRECTORIO-ALCALDES-PROVINCIALES-Y-DISTRITALES-V1403.pdf>
28. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). “Producto Nacional Mensual”. Informe Técnico N°2. Febrero de 2020.
29. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Directorio Nacional de Municipalidades, Provinciales, Distritales y Centros Poblados 2019.
30. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares (reporte trimestral: Julio – Setiembre de 2019).
31. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Informe Técnico Condiciones de vida en el Perú (reporte trimestral: octubre-diciembre 2019)
32. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Página web Institucional. Accedida en mayo de 2020.
33. Ministerio de Educación. Página web Institucional. Accedida en mayo de 2020.
34. Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Página web Institucional. Accedida en mayo de 2020.
35. Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Decreto Supremo N° 006-2015-VIVIENDA, que modificó el “Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento”. Marzo 2015.
36. Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Decreto Supremo N° 006-2016-VIVIENDA, que aprobó el “Reglamento de la Ley N° 29203, Ley que crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias”. Junio 2016.
37. Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Decreto Supremo N° 010-2014-VIVIENDA, que aprobó el “Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento”. Junio 2014.
38. Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Decreto Supremo N° 025-2017-VIVIENDA, que aprobó el Reglamento del Registro de Peritos Adscritos, Procedimiento Administrativo de Inscripción de Peritos y los Servicios de Tasaciones Prestados en Exclusividad”. Setiembre 2017.
39. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones. Desafíos del Regulador en el Nuevo Entorno del Mundo Digital. Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/ppt-desafios-regulador-entorno-digital/ppt-desafios-regulador-entorno-digital.pdf>
40. Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público. Página web Institucional. Accedida en mayo de 2020.
41. Presidencia del Consejo de Ministros (2017). Decreto Supremo N° 006-2017-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor.
42. Presidencia del Consejo de Ministros (2017). Decreto Supremo N° 024-2017-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020.
43. Presidencia del Consejo de Ministros (2019). Decreto Supremo N° 005-2019-MTC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30900, Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). Marzo 2019.
44. Presidencia del Consejo de Ministros (2019). Decreto Supremo N° 255-2019-EF, Decreto Supremo que aprueba Política Nacional de Inclusión Financiera y modifican el Decreto Supremo N° 029-2014-EF, que crea la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. Agosto 2019.

45. Presidencia del Consejo de Ministros. Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, que aprobó el “Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación”. Enero 2015.
46. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Página <http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clusulas-de-contratos-aprobados-por-la-sbs/clusulas-de-contratos-aprobados-por-la-sbs-buscador>. Accedida en abril de 2020.
47. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Página web Institucional. Accedida en abril de 2020.
48. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Resolución SBS N° 3274-2017 “Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero”.
49. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. Página web Institucional. Accedida en mayo de 2020.

X. LISTA DE ACRÓNIMOS, SIGLAS Y ABREVIATURAS



X. LISTA DE ACRÓNIMOS, SIGLAS Y ABREVIATURAS

Tabla N° 119
Lista de acrónimos, siglas y abreviaturas

Siglas, acrónimos, abreviaturas	Descripción
A.D.D.C. Y U.	Asociación Defensoría del Consumidor y Usuarios
AADECC	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios
AAFP	Asociación de AFP
AAP	Asociación Automotriz del Perú
AAPDEU	Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano
AATE	Autoridad Autónoma del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao
ACIP	Asociación de Consumidores Indignados Perú
ACP	Asociación de Clínicas Particulares del Perú
ACSJ	Asociación de Consumidores Por Una Solución Justa
ACUREA	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash- ACUREA
ACUSE	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros - ACUSE
ACUSERP	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros en general de la Región Puno - ACUSERP
ACUY YANAPANACUY	Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy
AdB	Asociación de Bodegueros
ADDEUCO	Asociación de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores de San Martín de Porres
ADEC	Defensoría del Consumidor
ADECON PERÚ	Asociación en Defensa del Consumidor - Perú ADECON PERÚ
ADECUB	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca - ADECUB
ADECUT	Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes
ADEIP	Asociación para el Desarrollo, Industrialización y Bienestar Social del Perú
ADEPCO	Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores - ADEPCO
ADI	Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios
ADICAE	Asociación de Consumidores y Usuarios de Bancos, Cajas, Productos Financieros y de Seguros de España
ADUCCAR-MARIANO MELGAR	Asociación de Usuarios Consumidores y Ambientalistas Arequipa
ADUCMAC	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma -ADUCMAC
ADUC-PP	Asociación de Defensa del Usuario y del Consumidor de la Provincia de Paita
AETAI	Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional
Afocat	Asociación de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito
AFP	Administradora de Fondo de Pensiones

Siglas, acrónimos, abreviaturas	Descripción
Ahora	Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines
AICC	Aeropuerto Internacional de Chinchero – Cusco
AIJCH	Aeropuerto Internacional Jorge Chávez
AINCUS	Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros
AMPE	Asociación de Municipalidades del Perú
ANACAB	Asociación Nacional de Cadena de Boticas
ANDECO	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores
ANP	Áreas Naturales Protegidas
APAC PERÚ	Asociación de Protección al Consumidor del Perú - APAC-PERÚ
Apavit	Asociación Peruana de Agencias de Viaje y Turismo
Apdayc	Asociación Peruana de Autores y Compositores
APDECU	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU
APEDECU	Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario
APEIM	Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados
APEPS	Asociación Peruana de Entidades Prestadoras de Salud
APESEG	Asociación Peruana de Empresas de Seguros
APLAD	Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados
Apotur	Asociación Peruana de Operadores de Turismo Receptivo e Interno
APPACRE	Asociación Peruana de Protección al Consumidor Responsable
APPDECO	Asociación Peruana de Protección y Defensa al Consumidor
APPERU	Asociación Para la Protección y Defensa del Consumidor y Usuario del Centro del Perú
APROC -ILO	Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo
APROCODEJ	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico -APROCODEJ
APRODECO Moquegua	Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor de Moquegua - APRODECO Moquegua
APTAE	Asociación Peruana de Turismo de Aventura, Ecoturismo y Turismo Especializado
APU	Asociación de Protección al Usuario
ARCUSP	Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos – ARCUSP
Asbanc	Asociación de Bancos del Perú
ASCOPS-PERÚ	Asociación de Consumidores de Productos y Servicios – Perú
ASCUCH	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha - ASCUCH
ASDEC	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores
ASDECUPT	Asociación en Defensa de los Consumidores o Usuarios de la Provincia de Tocache -ASDECUPT
ASDECUS	Asociación en Defensa del Consumidor

Siglas, acrónimos, abreviaturas	Descripción
ASDIUC	Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores
ASEI	Asociación Peruana de Empresas Inmobiliarias
Asocem	Asociación de Productores de Cemento
ASOMIF	Asociación de Instituciones Microfinancieras del Perú
Asotur-Perú	Asociación de Operadores de Turismo Receptivo del Perú
ASPAI	Asociación Peruana de Agentes Inmobiliarios
ASPEC	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC
ASPRODEC SELVA CENTRAL	Asociación de Protectores y Defensores al Consumidor de la Selva Central
ASPRODICO	Asociación Para la Defensa de los Intereses del Consumidor
ASUNORP	Asociación de Usuarios del Norte del Perú
ATEJUS	Asociación Tempus Jus – Tiempo de justicia ATEJUS
Atenea	Asociación de consumidores Atenea
ATU	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao
AUS	Aseguramiento Universal en Salud
Autoridad	Autoridad Nacional de Protección del Consumidor
AVCFP	Retiro de Aportes Voluntarios Con Fin Previsional
BADATUR	Banco de Datos Turísticos del Perú
BCRP	Banco Central de Reserva del Perú
Canatur	Cámara Nacional de Turismo
Capeco	Cámara Peruana de la Construcción
CAUDAL	CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor
CBC	Condiciones Básicas de Calidad
CCD	Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal
CEBE	Centro de Educación Básica Especial
CECONAR	Centro de Conciliación y Arbitraje
CEPLAN	Centro Nacional de Planeamiento Estratégico
CIU	Clasificación Internacional Industrial Uniforme
CLC	Comisión de Libre Competencia del Indecopi
CMAC	Cajas Municipales de Ahorro y Crédito
CNPC	Consejo Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi
CN	Comités Nacionales
CNS	Consejo Nacional de Salud
Codeco	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos

Siglas, acrónimos, abreviaturas	Descripción
Código	Código de Protección y Defensa del Consumidor
COFOPRI	Organismo de Formalización de la Propiedad Informal
COMAFP	Comité Médico de las AFP
CONADIS	Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad
Coopac	Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú
Corpac	Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial
COSAC	Corredor Segregado de Alta Capacidad
COSUMERE	Asociación de Consumidores y Usuarios de Ayacucho - COSUMERE
CPC	Comisión de Protección al Consumidor
CRAC	Cajas Rurales de Ahorro y Crédito
DCA	Defensoría del Consumidor Automotor
DCF	Defensoría del Cliente Financiero
DCI	Defensoría del Cliente Inmobiliario
Defaseg	Defensoría del Asegurado
DGAC	Dirección de Aeronáutica Civil del MTC
DGTT	Dirección General de Transporte Terrestre del MTC
Digemid	Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas
Digesa	Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria
Dinincri	Dirección Nacional de Investigación Criminal
DINTERADE	Asociación Defensoría Interamericana de los Derechos
Dircetur	Direcciones Regionales de Turismo
Direpros	Direcciones Regionales de Producción
Diresas	Direcciones Regionales de Salud
Dirincri	Dirección Nacional de Investigación Criminal
DISUP	Dirección de Supervisión de la Sunedu
DL	Decreto Legislativo
DLCI	Defensoría Legal del Consumidor Ica
DNI	Documento Nacional de Identidad
DP	Defensoría del Pueblo
DPC	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor
DRC	Dirección de Relaciones con el Consumidor
DRE	Direcciones Regionales de Educación
DS	Decreto Supremo

Siglas, acrónimos, abreviaturas	Descripción
DSC	Departamento de Servicios al Ciudadano
DSR	División de Supervisión Regional
EBA	Educación Básica Alternativa
EBE	Educación Básica Especial
ECP	Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual
Edpyme	Empresas de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa
EMAPE	Empresa Municipal Administradora de Peaje de Lima S.A.
ENIF	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera
EPS	Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento
EESS	Estaciones de servicios
Essalud	Seguro Social de Salud
FACUA	Federación de Consumidores en Acción de España
FDA	Administración de Medicamentos y Alimentos de los EE.UU.
FENACREP	Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito
FEPCMAC	Federación Peruana de Cajas de Ahorro y Crédito
FINTECH	Tecnología Financiera
FISE	Fondo de Inclusión Social Energético
Fonafe	Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado
GCAA	Gerencia Central de Atención al Asegurado
GL	Gobierno Local
GLP	Gas Licuado de Petróleo
GNV	Gas Natural Vehicular
GOR	Gerencia de Oficinas Regionales
GPD	Gerencia de Promoción y Difusión de Indecopi
GR	Gobierno Regional
GSF	Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi
IAFAS	Instituciones que Administran los Fondos de Aseguramiento
IATA	Asociación de Transporte Aéreo Internacional
ICP	International Association of Peruvian Consumer Protection
IDJUSO PERÚ	Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú
IDLADS PERÚ	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ
IDOM	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM
IE	Instituciones Educativas

Siglas, acrónimos, abreviaturas	Descripción
IFIS	Intendencia de Fiscalización y Sanción
IMEI	International Mobile Equipment Identity
IMP	Instituto Metropolitano de Planificación
INACAL	Instituto Nacional de Calidad
Indecopi	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática
IPRESS	Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud
IPROM	Intendencia de Promoción de Derechos en Salud
IPROT	Intendencia de Protección de Derecho en Salud
ITF	Impuesto a las Transacciones Financieras
ITUP	Infraestructura de Transporte de Uso Público
JAC	Junta Arbitral de Consumo
JARU	Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios del Osinergmin
JMCDPCU	Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario
JUS	Juntas de Usuarios de los Servicios de salud
LAP	Lima Airport Partners
MAC	Mejor Atención al Ciudadano
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas
Merese	Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos
MIMP	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
MINAM	Ministerio del Ambiente
Mincetur	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
MINEDU	Ministerio de Educación
Mininter	Ministerio del Interior
MINSA	Ministerio de Salud
MTC	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
MTPE	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
MVCS	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento
MYPE	Micro y Pequeña Empresa
NSE	Nivel socioeconómico
NV Défense	Asociación de consumidores Nouvelle Défense
OAU	Oficiales de Atención al Usuario
Obnate	Observatorio Nacional de Textos Escolares

Siglas, acrónimos, abreviaturas	Descripción
OCDE	Organización para la Cooperación al Desarrollo Económico
OEA	Organización de los Estados Americanos
OMAPED	Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad
OMT	Organización Mundial del Turismo
ONG	Organización No Gubernamental
ONP	Oficina de Normalización Previsional
OPE	Organismo Público Ejecutor
OPECU	Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios
OPS	Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos
ORI	Oficinas Regionales del Indecopi
OSCE	Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado
Osinergmin	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería
Osiptel	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones
Ositran	Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público
OTEPA	Oficina General de Transparencia, Ética Pública y Anticorrupción
PA	Plataforma de Atención
PAS	Procedimientos Administrativos Sancionadores
PAUS	Plataforma de Atención al Usuario en Salud
PBI	Producto Bruto Interno
PCD	Personas con discapacidad
PCM	Presidencia del Consejo de Ministros
PDCYU	Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios
PDJ	Procedimiento de Declaración Jurada de las Obligaciones Relativas a las Condiciones Técnicas y de Seguridad
PERUCON	Peru Consumer Defense
PISAC	Plataforma Interactiva para el Servicio de Atención al Ciudadano
PNP	Policía Nacional del Perú
POA	Plan Operativo Anual
PPA	Paridad del Poder Adquisitivo
PRODUCE	Ministerio de la Producción
Promperú	Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo
PRONATEL	Programa Nacional de Telecomunicaciones
Protransporte	Instituto Metropolitano Protransporte de Lima
PVO	Plataforma virtual de Osinergmin

Siglas, acrónimos, abreviaturas	Descripción
RCSS	Red de Consumo Seguro y Salud
REGIS	Registro de Infracciones y Sanciones de la Sunedu
REMA	Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público del Ositran
RENTESEG	Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad
REPRO-AFP	Régimen de Reprogramación de Aportes al Fondo de Pensiones
RIS	Registro de Infracciones y Sanciones
RM	Resolución Ministerial
SAC	Servicio de Atención al Ciudadano
SACMIF	Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera
SANIPES	Organismo Nacional de Sanidad Pesquera
SBS	Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones
SCTR	Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo
SEDAPAL	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima
SERNANP	Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado
SERVIR	Autoridad Nacional del Servicio Civil
SHP	Sociedad Hoteles del Perú
SIAR	Sistema Interamericano de Alertas Rápidas
SIGEC	Sistema de Gestión de Consultas
SINAPEDIS	Sistema Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad
SIREC	Sistema de Reporte de Reclamaciones
SIRT	Sistema de Información y Registro de Tarifas
SIS	Seguro Integral de Salud
SISAC	Sistema de Arbitraje de Consumo
SISCE	Sistema de Consultas Electrónicas de Expedientes
SiseVe	Sistema Especializado en reporte de casos sobre Violencia Escolar
Sistema	Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor
SLI	Solicitud de Licenciamiento Institucional
SMV	Superintendencia del Mercado de Valores
SNI	Sociedad Nacional de Industrias
SNP	Sistema Nacional de Pensiones
SOAT	Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito
SPC	Sala Especializada de Protección del Consumidor
SPP	Sistema Privado de Pensiones

Siglas, acrónimos, abreviaturas	Descripción
SRC	Sistema de Relaciones con el Consumidor
ST	Secretaría Técnica
Sunafil	Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral
Sunarp	Superintendencia Nacional de los Registros Públicos
Sunass	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento
Sunat	Superintendencia Nacional de Administración Tributaria
Sunedu	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Susalud	Superintendencia Nacional de Salud
Sutran	Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías
TASTEM	Tribunal de Apelaciones de Sanciones en Temas de Energía y Minería
TRASS	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de Servicios de Saneamiento
TRASU	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del Osiptel
TSC	Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del Ositran
TUPA	Texto Único de Procedimientos Administrativos
TUO	Texto Único Ordenado
UACTD	Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario
UCE	Unión de Consumidores de España
UGEL	Unidades de Gestión Educativa Local
UGIPRESS	Unidad de Gestión de IPRESS
UIT	Unidad Impositiva Tributaria
UNCTAD	Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo

Fuente: Fuente: Formatos de Información remitidos en respuesta a la Carta Múltiple N° 061-2020/DPC-Indecopi.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

XI. NORMATIVA RELEVANTE EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR (2019)



XI. NORMATIVA RELEVANTE EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR (2019)

Tabla N° 120
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

N°	Proyecto normativo	Descripción	Estado
1	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 038-2019-INDECOPI/COD.	Modificación de la Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor” y la “Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”.	Aprobado
2	Decreto Supremo N° 103-2019-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo.	Regula y reordena el sistema de arbitraje de consumo establecido en los artículos 137 al 144 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.	Aprobado
3	Decreto Supremo N° 185-2019 que aprueba el Reglamento que promueve y regula la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial.	Promueve y regula la implementación voluntaria de programas de cumplimiento por parte de los proveedores en materia de protección del consumidor y publicidad comercial.	Aprobado
4	Proyecto de Directiva Única Procedimiento Administrativo Sancionador en materia de Protección al Consumidor.	Establecer disposiciones comunes a los procedimientos administrativos de protección del consumidor ordinarios y sumarísimos.	En proyecto
5	Proyecto de Decreto Supremo que modifica el Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de advertencias y alertas de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores, aprobados por Decreto Supremo N° 050-2016-PC.	Actualizar la regulación relativa a la publicación de advertencias y alertas, promover la comunicación virtual de los agentes a la administración y reducción de plazos.	En proyecto ¹

1/ PCM solicitó levantamiento de observaciones el 03/2020

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Tabla N° 121
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinermin)

N°	Normativa	Detalle
1	Resolución de Gerencia General Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería N° 016-2019-OS/GG	Modificación de los formatos para la aplicación del Procedimiento de Control de Calidad de Combustibles Líquidos, Otros Productos Derivados de los Hidrocarburos, Biocombustibles y sus mezclas.
2	Resolución Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería N° 057-2019-OS/CD	Aprueban disposiciones relacionadas a instancias administrativas en los procedimientos tramitados ante Osinermin.
3	Resolución Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería N° 162-2019-OS/CD	Aprobación del “Procedimiento para la Supervisión y Fiscalización del Mecanismo de Racionamiento de Gas Natural”.

Fuente: Página web OSINERGMIN y Oficio N° 47-2020

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Tabla N° 122
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)

N°	Normativa	Detalle
1	Resolución de Consejo Directivo N° 0033-2019-CD/OSIPTEL	Aprobación del ajuste de tarifa tope denominada "Tarifa Social".
2	Resolución de Consejo Directivo N° 0086-2019-CD/OSIPTEL	Modificación del Artículo 4° del Reglamento del Consejo de Usuarios del Osiptel.
3	Resolución de Consejo Directivo N° 0112-2019-CD/OSIPTEL	Modificación del TUO del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija.
4	Resolución de Consejo Directivo N° 0119-2019-CD/OSIPTEL	Aprobación de normas complementarias para la implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad.
5	Resolución de Consejo Directivo N° 0163-2019-CD/OSIPTEL	Modificación e incorporación de artículos en el Reglamento General de Calidad de Servicios Públicos.
6	Resolución de Consejo Directivo N° 0125-2018-CD/OSIPTEL	Modificación del Reglamento para la Solución de Controversias entre Empresas.
7	Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL	Modificación de la Norma sobre las Medidas Extraordinarias Relacionadas con el Procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios.

Fuente: Página web Osiptel y Correo electrónico del 01.04.2020

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Tabla N° 123
Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass)

N°	Normativa	Detalle
1	Resolución de Consejo Directivo N° 061- 2018-SUNASS-CD	Aprobación de la modificación del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, así como del Reglamento del Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD.
2	Resolución de Consejo Directivo N° 030- 2019-SUNASS-CD	Aprobación del Reglamento de Funcionamiento de los Consejos de Usuarios de la Sunass.
3	Resolución de Consejo Directivo N° 036- 2019-SUNASS-CD	Aprobación del Reglamento del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento de Sunass.

Fuente: Página web Sunass y Correo electrónico del 06.03.2020

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Tabla N° 124
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

N°	Normativa	Detalle
1	Resolución S.B.S. N° 10-2019	Modificación en la norma de aliados comerciales.
2	Resolución S.B.S. N° 809-2019	Aprobación del Reglamento de Supervisión y Control de los Corredores y Auxiliares de Seguros.
3	Resolución S.B.S. N° 904-2019	Modificación del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.
4	Resolución S.B.S. N° 1034-2019	Norma que regula los Planes de Descuento en las Comisiones
5	Resolución S.B.S. N° 1309-2019	Modificación en la Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas.
6	Resolución S.B.S. N° 1979-2019	Norma sobre reducción del plazo para el trámite de cambio del fondo.
7	Resolución S.B.S. N° 2880-2019	Modificación del Reglamento de Comercialización de Productos de Seguros.
8	Resolución S.B.S. N° 3695-2019	Aprobación de disposiciones complementarias para los seguros de responsabilidad civil.
9	Resolución S.B.S. N° 4143-2019	Aprobación del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema de Seguros.
10	Resolución S.B.S. N° 4838-2019	Aprobación del Reglamento de la Hipoteca Inversa.
11	Resolución S.B.S. N° 5570-2019	Modificación del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.

Fuente: Página web SBS y Oficio N° 8694-2020

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Tabla N° 125
Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD)

N°	Normativa	Detalle
1	Decreto Supremo N° 002-2019-SA	Establecimientos de mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.
2	Resolución de Superintendencia N° 031-2019-SUSALUD/S	Precisión de la estructura y organización de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud.
3	Resolución de Superintendencia N° 043-2019-SUSALUD/S	Procedimiento de designación y renovación de los representantes de la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud.
4	Resolución de Superintendencia N° 073-2019-SUSALUD/S	Conformación de la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud, Región Lima.
5	Resolución de Superintendencia N° 116-2019-SUSALUD/S	Conformación de la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud, Región Piura.
6	Resolución de Superintendencia N° 117-2019-SUSALUD/S	Proyecto de norma que aprueba cláusulas mínimas de los contratos o convenios suscritos entre las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS.
7	Resolución de Superintendencia N° 121-2019-SUSALUD/S	Establecimiento del modelo de transacción del proceso de acreditación de asegurados en el aseguramiento universal de salud.
8	Resolución de Superintendencia N° 133-2019-SUSALUD/S	Modificación de la metodología del cálculo de sanciones aplicables a las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS.
9	Resolución de Superintendencia N° 154-2019-SUSALUD/S	Conformación de la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud, Región Cajamarca.
10	Resolución de Superintendencia N° 160-2019-SUSALUD/S	Norma que aprueba la clasificación, lineamientos y aplicativo informático (SETI-RECLAMOS) para remisión de la información de reclamos de los usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS.
11	Resolución de Superintendencia N° 163-2019-SUSALUD/S	Establecimiento de procedimientos para la autorización de organización, funcionamiento y registro de las IAFAS públicas, privadas o mixtas.

Fuente: Página web SuSalud y Oficio N° 029-2020

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

XII. ANEXOS



XII. ANEXOS

Anexo N° 1 Conceptos generales

Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor

Con la promulgación del Código en octubre del año 2010, se dio un punto de inflexión en lo referido al diseño de la política en materia de consumo en la medida que se creó el Sistema como el conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos destinados a armonizar las políticas públicas con el fin de optimizar las actuaciones de la administración del Estado para garantizar el cumplimiento de las normas de protección y defensa del consumidor. Asimismo, se creó el Consejo y se estableció que el Indecopi sea la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y ente rector del Sistema.

Consejo Nacional de Protección del Consumidor

El Consejo se creó como órgano de coordinación para el Sistema. Al respecto, el Consejo resalta por la transversalidad de sectores que lo componen al encontrarse integrado por representantes de: seis ministerios²¹⁶, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (en adelante, SBS), los organismos reguladores, gremios, las asociaciones de consumidores, Gobiernos Locales y Gobiernos Regionales. Dicho Consejo es presidido por el Indecopi y tiene las funciones siguientes:

Tabla N° 126
Funciones del Consejo Nacional de Protección del Consumidor

N°	Funciones
1	Proponer y armonizar la política nacional de protección y defensa del consumidor, así como el Plan Nacional de Protección de los Consumidores, que deben ser aprobados por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).
2	Formular recomendaciones sobre la priorización de acciones en determinados sectores de consumo y sobre la generación de normas sobre protección de los consumidores.
3	Emitir opinión sobre programas y proyectos en materia de protección del consumidor que se sometan a su consideración.
4	Promover la creación del sistema de información y orientación a los consumidores, con alcance nacional, en coordinación con los demás sectores público y privado.
5	Promover la creación del sistema de información sobre legislación, jurisprudencia y demás acciones y decisiones relevantes en materia de relaciones de consumo.
6	Promover el sistema de alerta y actuación oportuna frente a los productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado.
7	Evaluar la eficacia de los mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo, con la progresiva participación de los gobiernos locales y regionales que hayan sido acreditados por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor para tal función.
8	Canalizar la comunicación entre el sector público y privado a fin de promover una cultura de protección de los derechos de los consumidores y lograr una visión conjunta sobre las acciones necesarias para ello.
9	Promover y apoyar la participación ciudadana, a través de asociaciones de consumidores, quienes pueden gestionar ante los demás órganos del Estado y entes de cooperación el financiamiento para sus actividades y funcionamiento.

Fuente: Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Art. 133°.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

²¹⁶ Representantes del Ministerio de la Producción, Ministerio de Salud, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Ministerio de Educación, Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento y; Ministerio de Economía y Finanzas.

Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

El reconocimiento del Indecopi como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor implica que dicha entidad ejerce las atribuciones y funciones que le confieren las leyes para velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código; ello sin perjuicio de las atribuciones y autonomía que corresponden a los demás integrantes del Sistema. En ese sentido, se observa que el rol de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor se basa en las siguientes funciones asignadas por el Código:

Tabla N° 127
Funciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

N°	Funciones
1	Ejecutar la Política Nacional de Protección del Consumidor y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores.
2	Proponer la normativa en materia de consumo, con la opinión de los sectores productivos y de consumo.
3	Formular y ejecutar las acciones necesarias para fortalecer la protección del consumidor y los mecanismos para la defensa de sus derechos.
4	Implementar los mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo, de acuerdo con el ámbito de su competencia.
5	Implementar el sistema de información y orientación a los consumidores con alcance nacional.
6	Coordinar la implementación del sistema de información sobre legislación, jurisprudencia y demás acciones y decisiones relevantes en materia de relaciones de consumo.
7	Coordinar la implementación del sistema de alerta y actuación oportuna frente a los productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado.
8	Elaborar y presentar el informe anual del estado de la protección de los consumidores en el país, así como sus indicadores.
9	Coordinar y presidir el funcionamiento del Sistema.
10	En su calidad de ente rector del Sistema, emitir directivas para la operatividad del mismo, respetando la autonomía técnico-normativa, funcional, administrativa, económica y constitucional, según corresponda, de los integrantes del Sistema.

Fuente: Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Art. N° 136°.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Anexo N° 2

Tabla N° 128

Instituciones que han remitido información para la elaboración del presente documento

N°	Entidad	Documento	Estado	Observaciones
A Reguladores				
1	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - Osiptel	Correo electrónico de fecha 01/04/2020	Reportó	
2	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin	Oficio N° 047-2020-OS-GG	Reportó	
3	Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – Ositran	Oficio N° 101-2020-GAU-OSITRAN	Reportó	
4	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - Sunass	Correo electrónico de fecha 06/03/2020	Reportó	
B Asociaciones de consumidores				
5	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores – ASDEC	Carta N° 001-2020-ASDEC	Reportó	No reportó de acuerdo con el formato establecido
6	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC	Correo electrónico de fecha 27/01/2020 / Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI	Reportó	
7	Asociación en Defensa del Consumidor - Perú ADECON PERÚ	Oficio N° 001-2020-ADECON-PERU/P.	Reportó	
8	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM	Carta de fecha 23/01/2020	Reportó	
9	Instituto Proyecto Solidaridad Global	Carta de fecha 21/01/2020	Reportó	
10	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash- ACUREA	Carta N° 001-2020-ACUREA/DE	Reportó	
11	CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor	Carta de fecha 21/01/2020	Reportó	
12	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC	Oficio N° 01-2020-ASPEC/ADMIN	Reportó	
13	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ	Correo electrónico con fecha 20/01/2020 / Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI	Reportó	
14	Asociación Civil Más que Consumidores	Carta de fecha 22/01/2020	Reportó	
15	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma -ADUCMAC	Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI	Reportó	
16	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios – APDECU	Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI	Reportó	
17	Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy - ACUY YANAPANACUY	Carta N° 001-2020/P-YANAPANACUY	Reportó	
18	Centro de Protección al Ciudadano Equidad	Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI	Reportó	
19	Consumers Associated	Carta de fecha 23/01/2020	Reportó	
20	Defensoría del Consumidor – ADEC	Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI	Reportó	
21	Asociación de Consumidores de Productos y Servicios – Perú – ASCOPS - PERÚ	Correo electrónico de fecha 17/01/2020 / Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI	Reportó	

N°	Entidad	Documento	Estado	Observaciones
22	Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados – APLAD	Oficio N° 002-2020/APLAD	Reportó	
23	Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario - APEDECU	Correo electrónico de fecha 17/01/2020 / Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI	Reportó	
24	Asociación Defensoría Interamericana de los Derechos - DINTERADE	Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI	Reportó	
25	Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - PDCYU	Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI	Reportó	
26	Asociación de Consumidores Indignados Perú	Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI	Reportó	
27	Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes – ADECUT	Correo electrónico de fecha 20/01/2020 / Carta N° 001-2020/ADECUT	Reportó	
28	Asociación Peruana de Protección y Defensa Ciudadana	Correo electrónico de fecha 17/01/2020 / Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI	Reportó	
29	Asociación de consumidores Mercado Sano y Responsable	Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI	Reportó	
30	Asociación Para la Protección y Defensa del Consumidor y Usuario del Centro del Perú – APPERU	Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI	Reportó	
31	Asociación de Consumidores – Consuma Protección	Carta de fecha 22/01/2020	Reportó	
C Ministerios y otras entidades de gobierno				
32	Ministerio de la Producción – PRODUCE	Oficio N° 434-2020-PRODUCE/SG	Reportó	
33	Ministerio de Educación – MINEDU		Reportó	
34	Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC	Oficio N° 083-2020-MTC/09	Reportó	
35	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR	Correo electrónico de fecha 20/03/2020	Reportó	
36	Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones – SBS	Oficio N° 8694-2020-SBS	Reportó	
37	Instituto Nacional de Calidad – INACAL	Oficio N° 037-2020-INACAL/GG	Reportó	
38	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu	Oficio N° 428-2020-SUNEDU-02-13	Reportó	
39	Instituto Metropolitano Protransporte de Lima - Protransporte	Oficio N° 009-2020-mml/impl/gc	Reportó	
40	Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial - Corpac	Correo electrónico de fecha 20/02/2020	Reportó	
41	Organismo Nacional de Sanidad Pesquera – SANIPES	Oficio N° 066-2020-SANIPES-GG	Reportó	
42	Superintendencia del Mercado de Valores – SMV	Oficio N° 979-2020-SMV/02.1	Reportó	
43	Dirección General de Salud Ambiental – Digesa	Correo electrónico de fecha 17/03/2020	Reportó	
44	Seguro Social de Salud – Essalud	Correo electrónico de fecha 13/03/2020	Reportó	
45	Superintendencia Nacional de Salud – Susalud	Oficio N° 029-2020-SUSALUD/IID	Reportó	
46	Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad – CONADIS	Oficio N° 116-2020-CONADIS/SG	Reportó	

N°	Entidad	Documento	Estado	Observaciones
D Municipalidades distritales				
47	Municipalidad distrital de Ate	Oficio N° 050-2020-MDA/GDE-SGPFET	Reportó	
48	Municipalidad distrital de Comas	Correo electrónico de fecha 04/03/2020	Reportó	
49	Municipalidad distrital de Jesús María	Carta N° 226-2020-MDJM-GDEL-SGDEC	Reportó	
50	Municipalidad distrital de Lince	Correo electrónico de fecha 24/02/2020	Reportó	
51	Municipalidad distrital de Pachacámac	Correo electrónico de fecha 24/02/2020	Reportó	
52	Municipalidad distrital de San Bartolo	Oficio N° 013-2020-GM/MDSB	Reportó	
53	Municipalidad distrital de San Miguel	Carta N° 003-2020/MPSM/GDES/SGDPE/ULC	Reportó	
54	Municipalidad distrital de Santa Anita	Correo electrónico de fecha 24/02/2020	Reportó	
55	Municipalidad distrital de Santa Rosa	Correo electrónico de fecha 24/02/2020	Reportó	
56	Municipalidad distrital de Santiago de Surco	Correo electrónico de fecha 24/02/2020	Reportó	
57	Municipalidad distrital de Bellavista	Correo electrónico de fecha 24/02/2020	Reportó	
58	Municipalidad distrital de La Perla	Correo electrónico de fecha 21/02/2020	Reportó	
59	Municipalidad distrital de La Punta	Correo electrónico de fecha 24/02/2020	Reportó	
60	Municipalidad distrital de Ventanilla	Correo electrónico de fecha 19/02/2020	Reportó	
Municipalidades distritales de provincia				
Cusco				
61	Municipalidad Distrital de Santiago	Correo electrónico de fecha 25/02/2020	Reportó	
Pasco				
62	Municipalidad Distrital de Goyllarisquizga	Correo electrónico de fecha 13/02/2020	Reportó	
63	Municipalidad Distrital de Huachón	Correo electrónico de fecha 14/02/2020	Reportó	
64	Municipalidad Distrital de Huancabamba	Oficio N° 110-2020-MDH-A	Reportó	
65	Municipalidad Distrital de Huayllay	Correo electrónico de fecha 03/03/2020	Reportó	
66	Municipalidad Distrital de Ninacaca	Oficio N° 040-2020-A-MDN	Reportó	
67	Municipalidad Distrital de Palcazu	Correo electrónico de fecha 02/03/2020	Reportó	
68	Municipalidad Distrital de Paucartambo	Oficio N° 074-2020-MDP/SG.	Reportó	
69	Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao	Oficio N° 1060-2020-A-MDSPP-DAC-P	Reportó	
70	Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi	Oficio N° 110-2020-A-/MD"SAT"	Reportó	
71	Municipalidad Distrital de Vicco	Correo electrónico de fecha 25/02/2020	Reportó	
72	Municipalidad Distrital de Vilcabamba	Correo electrónico de fecha 26/02/2020	Reportó	
E Municipalidades provinciales				
73	Municipalidad Metropolitana de Lima	Correo electrónico de fecha 28/02/2020		
Áncash				
74	Municipalidad Provincial de Casma	Correo electrónico de fecha 26/02/2020	Reportó	

N°	Entidad	Documento	Estado	Observaciones
75	Municipalidad Provincial de Corongo	Correo electrónico de fecha 02/03/2020	Reportó	
76	Municipalidad Provincial de Huarmey	Correo electrónico de fecha 02/03/2020	Reportó	
77	Municipalidad Provincial de Pallasca	Correo electrónico de fecha 13/02/2020	Reportó	
78	Municipalidad Provincial de Yungay	Correo electrónico de fecha 14/02/2020	Reportó	
Cajamarca				
79	Municipalidad Provincial de Cajamarca	Correo electrónico de fecha 27/02/2020	Reportó	
80	Municipalidad Provincial de Chota	Correo electrónico de fecha 28/02/2020	Reportó	
81	Municipalidad Provincial de Contumaza	Correo electrónico de fecha 27/02/2020	Reportó	
82	Municipalidad Provincial de San Ignacio	Correo electrónico de fecha 11/03/2020	Reportó	
83	Municipalidad Provincial de San Miguel	Carta N° 003-2020/MPSM/GDES/SGDPE/ULC.	Reportó	
84	Municipalidad Provincial de Santa Cruz	Correo electrónico de fecha 09/03/2020	Reportó	
Cusco				
85	Municipalidad Provincial de Canas	Correo electrónico de fecha 28/03/2020	Reportó	
86	Municipalidad Provincial de Canchis	Correo electrónico de fecha 06/03/2020	Reportó	
La Libertad				
87	Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco	Correo electrónico de fecha 04/03/2020	Reportó	
88	Municipalidad Provincial de Virú	Correo electrónico de fecha 09/03/2020	Reportó	
Lambayeque				
89	Municipalidad Provincial de Ferreñafe	Carta N° 063-2020-MPF/GPDEL	Reportó	
Lima				
90	Municipalidad Provincial de Barranca	Correo electrónico de fecha 27/02/2020	Reportó	
91	Municipalidad Provincial de Cañete	Correo electrónico de fecha 24/02/2020	Reportó	
92	Municipalidad Provincial de Oyón	Correo electrónico de fecha 22/02/2020	Reportó	
93	Municipalidad Provincial de Yauyos	Oficio N° 025-2020-MDA/GDF-SGPFET	Reportó	
Madre de Dios				
94	Municipalidad Provincial de Manu	Correo electrónico de fecha 05/03/2020	Reportó	
Piura				
95	Municipalidad Provincial de Sechura	Correo electrónico de fecha 06/03/2020	Reportó	
San Martín				
96	Municipalidad Provincial de Lamas	Correo electrónico de fecha 20/02/2020	Reportó	
97	Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres	Correo electrónico de fecha 21/02/2020	Reportó	
98	Municipalidad Provincial de Moyobamba	Correo electrónico de fecha 19/02/2020	Reportó	
99	Municipalidad Provincial de Rioja	Correo electrónico de fecha 19/02/2020	Reportó	
100	Municipalidad Provincial de San Martín	Correo electrónico de fecha 19/02/2020	Reportó	

N°	Entidad	Documento	Estado	Observaciones
F Gobiernos regionales				
101	Gobierno Regional de Áncash	Correo electrónico de fecha 19/02/2020	Reportó	
102	Gobierno Regional de Cusco	Correo electrónico de fecha 12/03/2020	Reportó	
103	Gobierno Regional de La Libertad	Correo electrónico de fecha 05/03/2020	Reportó	
104	Gobierno Regional de Lima	Oficio N° 035-2020-GRL/GRDE	Reportó	
105	Gobierno Regional de Pasco	Oficio N° 056-2020-GRP-GGR-GRDE/DRP	Reportó	
G Gremios empresariales				
106	Asociación de AFP - AAFP	Correo electrónico de fecha 17/03/2020	Reportó	
107	Asociación Nacional de Cadena de Boticas (ANACAB)	Correo electrónico de fecha 24/02/2020	Reportó	
108	Asociación de Desarrolladores inmobiliarios - ADI PERÚ	Correo electrónico de fecha 07/02/2020	Reportó	
109	Asociación Peruana de Empresas Inmobiliarias - ASEI	Correo electrónico de fecha 21/02/2020	Reportó	
110	Asociación Peruana de Empresas de Seguros - APESEG	Oficio N° 013-2020-PRESIDENCIA-APESEG	Reportó	
111	Asociación Peruana de Entidades Prestadoras de Salud - APEPS	Correo electrónico de fecha 31/01/2020	Reportó	
112	Asociación de Bancos del Perú - ASBANC	Correo electrónico de fecha 20/02/2020	Reportó	
113	Asociación de Instituciones Microfinancieras del Perú - ASOMIF	Carta con fecha 20/02/2020	Reportó	
114	Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional - AETAI	Correo electrónico de fecha 28/04/2020	Reportó	
115	Asociación Automotriz del Perú - AAP	Correo electrónico de fecha 21/02/2020	Reportó	
116	Cámara Peruana de la Construcción -CAPECO	Correo electrónico de fecha 03/03/2020	Reportó	

Fuente: Formatos de Información remitidos en respuesta a la Carta Múltiple N° 061-2020/DPC-Indecopi.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Anexo N° 3

Tabla N° 129

Instituciones que no contestaron al pedido de información formulado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

N°	Entidad
B	Asociaciones de consumidores
1	Asociación de Protección al Usuario - APU
2	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores - ANDECO
3	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico -APROCODEJ
4	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco
5	Asociación Atenea
6	Asociación Accusa Defensor del Consumidor
7	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca - ADECUB
8	Asociación Civil Defensoría del Vecino
9	Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores - ADEPCO
10	Asociación Civil Constructores de Paz
11	Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos – ARCUSP
12	Asociación de Consumidores Perú Consumidor
13	Asociación Proconsumidores del Perú
14	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros - ACUSE
15	Asociación en Defensa de los Consumidores o Usuarios de la Provincia de Tocache -ASDECUPT
16	Asociación de Protección al Consumidor del Perú - APAC-PERÚ
17	Asociación de Consumidores y Usuarios de Ayacucho - COSUMERE
18	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros en general de la Región Puno - ACUSERP
19	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos
20	Asociación Tempus Jus – Tiempo de justicia ATEJUS
21	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chíncha - ASCUCH
22	Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor de Moquegua - APRODECO Moquegua
23	Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros - AINCUS
24	Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano - AAPDEU - FRENTE CIUDADANO
25	Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo - APROC -ILO
26	Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú – IDJUSO PERÚ
27	Asociación Regional de Defensoría del Vecino - Lima Provincias
28	Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores - ASDIUC

N°	Entidad
29	Asociación de Usuarios Consumidores y Ambientalistas Arequipa ADUCCAR - MARIANO MELGAR
30	Asociación Calderón Proaño
31	Asociación Para la Defensa de los Intereses del Consumidor - ASPRODICO
32	Asociación Centro de Protección al Consumidor
33	Asociación de Protectores y Defensores al Consumidor de la Selva Central - ASPRODEC SELVA CENTRAL
34	Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios - OPECU
35	International Association of Peruvian Consumer Protection - ICP
36	Asociación Defensoría del Consumidor y Usuarios- A.D.D.C. Y U.
37	Asociación de Defensa del Usuario y del Consumidor de la Provincia de Paita - ADUC-PP
38	Asociación de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores de San Martín de Porres - ADDEUCO
39	Asociación en Defensa del Consumidor - ASDECUS
40	Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario - JMCDPCU
41	Asociación Peruana de Protección al Consumidor Responsable - APPACRE
42	Asociación de Protección y Defensa de los Consumidores, Usuarios y Administrados - Arequipa
43	Defensoría Legal del Consumidor Ica - DLCI
44	Asociación para el Desarrollo, Industrialización y Bienestar Social del Perú – ADEIP
45	Peru Consumer Defense – PERUCON
46	Asociación de Consumidores Por Una Solución Justa – ACSJ
47	Asociación Peruana de Protección y Defensa al Consumidor - APPDECO
48	Asociación Forseti
49	Asociación de Usuarios del Norte del Perú – ASUNORP
50	Nouvelle Défense – NV Défense
C	Ministerios y otras entidades de gobierno
51	Ministerio de Salud - MINSA
52	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - MVCS
53	Ministerio de Economía y Finanzas - MEF
54	Ministerio del Ambiente - MINAM
55	Ministerio de Cultura
56	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - MINJUS
57	Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Sutran
58	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (Congreso de la República)
59	Defensoría del Pueblo
60	Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas - Digemid
61	Comisión Multisectorial de Seguridad Vial

N°	Entidad
62	Consejo Nacional de Salud
63	Comité Consultivo de Turismo
D	Municipalidades distritales
64	Municipalidad distrital de Ancón
65	Municipalidad distrital de Barranco
66	Municipalidad distrital de Breña
67	Municipalidad distrital de Carabaylo
68	Municipalidad distrital de Chaclacayo
69	Municipalidad distrital de Chorrillos
70	Municipalidad distrital de Cieneguilla
71	Municipalidad distrital de El Agustino
72	Municipalidad distrital de Independencia
73	Municipalidad distrital de La Molina
74	Municipalidad distrital de La Victoria
75	Municipalidad distrital de Los Olivos
76	Municipalidad distrital de Lurigancho
77	Municipalidad distrital de Lurín
78	Municipalidad distrital de Magdalena del Mar
79	Municipalidad distrital de Miraflores
80	Municipalidad distrital de Pucusana
81	Municipalidad distrital de Pueblo Libre
82	Municipalidad distrital de Puente Piedra
83	Municipalidad distrital de Punta Hermosa
84	Municipalidad distrital de Punta Negra
85	Municipalidad distrital de San Borja
86	Municipalidad distrital de San Isidro
87	Municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho
88	Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores
89	Municipalidad distrital de San Luis
90	Municipalidad distrital de San Martín de Porres
91	Municipalidad distrital de Santa María del Mar
92	Municipalidad distrital de Surquillo
93	Municipalidad distrital de Villa El Salvador
94	Municipalidad distrital de Villa María del Triunfo

N°	Entidad
95	Municipalidad distrital del Rímac
96	Municipalidad distrital de Carmen de La Legua - Reynoso
97	Municipalidad distrital de Mi Perú
E	Municipalidades provinciales
Amazonas	
98	Municipalidad Provincial de Bagua
99	Municipalidad Provincial de Bongará
100	Municipalidad Provincial de Chachapoyas
101	Municipalidad Provincial de Condorcanqui
102	Municipalidad Provincial de Luya
103	Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza
104	Municipalidad Provincial de Utcubamba
Áncash	
105	Municipalidad Provincial de Aija
106	Municipalidad Provincial de Antonio Raymondi
107	Municipalidad Provincial de Asunción
108	Municipalidad Provincial de Bolognesi
109	Municipalidad Provincial de Carhuaz
110	Municipalidad Provincial de Carlos Fermín Fitzcarrald
111	Municipalidad Provincial de Huaraz
112	Municipalidad Provincial de Huari
113	Municipalidad Provincial de Huaylas
114	Municipalidad Provincial de Mariscal Luzuriaga
115	Municipalidad Provincial de Ocros
116	Municipalidad Provincial de Pomabamba
117	Municipalidad Provincial de Recuay
118	Municipalidad Provincial de Sihuas
119	Municipalidad Provincial del Santa - Chimbote
Apurímac	
120	Municipalidad Provincial de Abancay
121	Municipalidad Provincial de Andahuaylas
122	Municipalidad Provincial de Antabamba
123	Municipalidad Provincial de Aymaraes
124	Municipalidad Provincial de Chincheros

N°	Entidad
125	Municipalidad Provincial de Cotabambas
126	Municipalidad Provincial de Grau
Arequipa	
127	Municipalidad Provincial de Arequipa
128	Municipalidad Provincial de Camaná
129	Municipalidad Provincial de Caravelí
130	Municipalidad Provincial de Castilla
131	Municipalidad Provincial de Caylloma
132	Municipalidad Provincial de Condesuyos
133	Municipalidad Provincial de Islay
134	Municipalidad Provincial de La Unión
Ayacucho	
135	Municipalidad Provincial de Cangallo
136	Municipalidad Provincial de Huamanga
137	Municipalidad Provincial de Huanca Sancos
138	Municipalidad Provincial de Huanta
139	Municipalidad Provincial de La Mar
140	Municipalidad Provincial de Lucanas Puquio
141	Municipalidad Provincial de Parinacochas
142	Municipalidad Provincial de Paúcar del Sara Sara
143	Municipalidad Provincial de Sucre
144	Municipalidad Provincial de Víctor Fajardo
145	Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán
Cajamarca	
146	Municipalidad Provincial de Cajabamba
147	Municipalidad Provincial de Celendín
148	Municipalidad Provincial de Cutervo
149	Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca
150	Municipalidad Provincial de Jaén
151	Municipalidad Provincial de San Marcos
152	Municipalidad Provincial de San Pablo
Callao	
153	Municipalidad Provincial del Callao
Cusco	

N°	Entidad
154	Municipalidad Provincial de Acomayo
155	Municipalidad Provincial de Anta
156	Municipalidad Provincial de Calca
157	Municipalidad Provincial de Chumbivilcas
158	Municipalidad Provincial de Espinar
159	Municipalidad Provincial de La Convención
160	Municipalidad Provincial de Paruro
161	Municipalidad Provincial de Paucartambo
162	Municipalidad Provincial de Quispicanchi
163	Municipalidad Provincial de Urubamba
164	Municipalidad Provincial del Cusco
Huancavelica	
165	Municipalidad Provincial de Acobamba
166	Municipalidad Provincial de Angaraes
167	Municipalidad Provincial de Castrovirreyna
168	Municipalidad Provincial de Churcampa
169	Municipalidad Provincial de Huancavelica
170	Municipalidad Provincial de Huaytará
171	Municipalidad Provincial de Tayacaja
Huánuco	
172	Municipalidad Provincial de Ambo
173	Municipalidad Provincial de Dos de Mayo
174	Municipalidad Provincial de Huacaybamba
175	Municipalidad Provincial de Huamalies
176	Municipalidad Provincial de Huánuco
177	Municipalidad Provincial de Lauricocha
178	Municipalidad Provincial de Leoncio Prado
179	Municipalidad Provincial de Marañón
180	Municipalidad Provincial de Pachitea
181	Municipalidad Provincial de Puerto Inca
182	Municipalidad Provincial de Yarowilca
Ica	
183	Municipalidad Provincial de Chincha
184	Municipalidad Provincial de Ica

N°	Entidad
185	Municipalidad Provincial de Nasca
186	Municipalidad Provincial de Palpa
187	Municipalidad Provincial de Pisco
Junín	
188	Municipalidad Provincial de Chanchamayo
189	Municipalidad Provincial de Chupaca
190	Municipalidad Provincial de Concepción
191	Municipalidad Provincial de Huancayo
192	Municipalidad Provincial de Jauja
193	Municipalidad Provincial de Junín
194	Municipalidad Provincial de Satipo
195	Municipalidad Provincial de Tarma
196	Municipalidad Provincial de Yauli La Oroya
La Libertad	
197	Municipalidad Provincial de Ascope
198	Municipalidad Provincial de Bolívar
199	Municipalidad Provincial de Chepén
200	Municipalidad Provincial de Julcán
201	Municipalidad Provincial de Otuzco
202	Municipalidad Provincial de Pacasmayo
203	Municipalidad Provincial de Pataz
204	Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión - Huamachuco
205	Municipalidad Provincial de Trujillo
206	Municipalidad Provincial Gran Chimú
Lambayeque	
207	Municipalidad Provincial de Chiclayo
208	Municipalidad Provincial de Lambayeque
Lima	
209	Municipalidad Provincial de Cajatambo
210	Municipalidad Provincial de Canta
211	Municipalidad Provincial de Huaral
212	Municipalidad Provincial de Huarochirí
213	Municipalidad Provincial de Huaura
Loreto	

N°	Entidad
214	Municipalidad Provincial de Alto Amazonas
215	Municipalidad Provincial de Datem del Marañón
216	Municipalidad Provincial de Loreto Nauta
217	Municipalidad Provincial de Maynas
218	Municipalidad Provincial de Putumayo
219	Municipalidad Provincial de Requena
220	Municipalidad Provincial de Ucayali - Contamana
221	Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla
Madre de Dios	
222	Municipalidad Provincial de Tahuamanu
223	Municipalidad Provincial de Tambopata
Moquegua	
224	Municipalidad Provincial de Ilo
225	Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto
226	Municipalidad Provincial General Sánchez Cerro
Pasco	
227	Municipalidad Provincial de Daniel Carrión
228	Municipalidad Provincial de Oxapampa
229	Municipalidad Provincial de Pasco
Piura	
230	Municipalidad Provincial de Ayabaca
231	Municipalidad Provincial de Huancabamba
232	Municipalidad Provincial de Morropón - Chulucanas
233	Municipalidad Provincial de Paita
234	Municipalidad Provincial de Piura
235	Municipalidad Provincial de Sullana
236	Municipalidad Provincial de Talara
Puno	
237	Municipalidad Provincial de Azángaro
238	Municipalidad Provincial de Carabaya
239	Municipalidad Provincial de Chucuito
240	Municipalidad Provincial de El Collao
241	Municipalidad Provincial de Huancané
242	Municipalidad Provincial de Lampa

N°	Entidad
243	Municipalidad Provincial de Melgar
244	Municipalidad Provincial de Moho
245	Municipalidad Provincial de Puno
246	Municipalidad Provincial de San Antonio De Putina
247	Municipalidad Provincial de San Román
248	Municipalidad Provincial de Sandia
249	Municipalidad Provincial de Yunguyo
San Martín	
250	Municipalidad Provincial de Bellavista
251	Municipalidad Provincial de El Dorado
252	Municipalidad Provincial de Huallaga
253	Municipalidad Provincial de Picota
254	Municipalidad Provincial de Tocache
Tacna	
255	Municipalidad Provincial de Candarave
256	Municipalidad Provincial de Tacna
257	Municipalidad Provincial de Tarata
258	Municipalidad Provincial Jorge Basadre
Tumbes	
259	Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar
260	Municipalidad Provincial de Tumbes
261	Municipalidad Provincial de Zarumilla
Ucayali	
262	Municipalidad Provincial de Atalaya
263	Municipalidad Provincial de Coronel Portillo
264	Municipalidad Provincial de Padre Abad
265	Municipalidad Provincial de Purús
F	Gobiernos regionales
266	Gobierno Regional de Amazonas
267	Gobierno Regional de Apurímac
268	Gobierno Regional de Arequipa
269	Gobierno Regional de Ayacucho
270	Gobierno Regional de Cajamarca
271	Gobierno Regional de Huancavelica

N°	Entidad
272	Gobierno Regional de Huánuco
273	Gobierno Regional de Ica
274	Gobierno Regional de Junín
275	Gobierno Regional de Lambayeque
276	Gobierno Regional de Loreto
277	Gobierno Regional de Madre de Dios
278	Gobierno Regional de Moquegua
279	Gobierno Regional de Piura
280	Gobierno Regional de Puno
281	Gobierno Regional de San Martín
282	Gobierno Regional de Tacna
283	Gobierno Regional de Tumbes
284	Gobierno Regional de Ucayali
285	Gobierno Regional del Callao
G	Gremios empresariales
286	Asociación Peruana de Agentes Inmobiliarios - ASPAI
287	Asociación de Bodegueros - AdB
288	Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito - FENACREP
289	Federación Peruana de Cajas de Ahorro y Crédito - FEPCMAC
290	Cámara Nacional de Turismo del Perú - CANATUR
291	Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas - CONFIEP
292	Sociedad Nacional de Industrias - SNI
293	Cámara de Comercio de Lima - CCL

Fuente: Formatos de Información remitidos en respuesta a la Carta Múltiple N° 061-2020/DPC-Indecopi.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Anexo N° 4

Procedimientos de atención de reclamos y quejas del sector salud²¹⁷

Reclamo

La Susalud cuenta con un mecanismo de solución de conflictos, en el cual el usuario o un tercero legitimado puede presentar un reclamo ante las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS con motivo de una insatisfacción en el servicio recibido.

El procedimiento de atención de reclamo comprende de cuatro etapas:

- a) Admisión y registro: se inicia mediante el llenado del Libro de Reclamaciones físico o virtual en cada institución que se encuentra a disposición en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud– PAUS o en otros canales de las respectivas IAFAS, IPRESS o UGIPRESS.
- b) Investigación: en esta etapa se deben efectuar las diligencias necesarias para dilucidar los hechos que generaron la insatisfacción del usuario o tercero legitimado respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas.
- c) Resultado del reclamo y notificación: concluida la Investigación, las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS deben comunicar al usuario o tercero legitimado, adjuntando el informe de resultado del reclamo. La notificación del informe del resultado del reclamo se debe comunicar en un plazo máximo de 05 días hábiles contados desde el día siguiente de emitido el informe.
- d) Archivo y custodia del expediente: las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS son responsables del archivo y custodia del expediente de reclamo por un periodo mínimo de 04 años desde su conclusión.

Cabe indicar que, el plazo máximo de atención de los reclamos no debe exceder de los 30 días hábiles, contados desde el día siguiente de su recepción por las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS; el procedimiento de reclamo puede concluir en forma anticipada por desistimiento por parte del usuario o de su representante legal, acuerdo de trato directo, acuerdo conciliatorio o por transacción extrajudicial.

²¹⁷ De acuerdo Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, aprobado mediante el Decreto supremo N° 030-2016-SA.

Anexo N° 5

Arbitraje y conciliación por CECONAR

Arbitraje

Es un medio alternativo para la solución de conflictos. El Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR), es el órgano autónomo que administra los procesos de arbitraje a través de la normativa aprobada por la Susalud²¹⁸. Asimismo, el CECONAR pone a disposición de los usuarios diversos mecanismos para que puedan mantenerse permanentemente informados sobre el estado de sus procesos, entre los cuales está el Sistema de Consulta de Estados de los Expedientes del Centro en internet, de un número de teléfono, correo electrónico o atención presencial.

En enero de 2017 entró en vigencia el nuevo reglamento de arbitraje del CECONAR²¹⁹ que tiene cambios sustanciales en el procedimiento, eliminando y abreviando etapas. En la actualidad el arbitraje inicia con la demanda arbitral (no con la solicitud arbitral), luego se corre traslado de la demanda. Posteriormente, se convoca a una audiencia única, en la que se invita a conciliar a las partes, fijan puntos controvertidos, admiten y actúan medios probatorios, sesión en la que se puede ordenar la actuación de pericias médicas. Finalizada la etapa probatoria se fija un plazo para presentación de alegatos finales y se emite el laudo arbitral. Las notificaciones son electrónicas y se cuenta con el expediente digitalizado.

Conciliación

La conciliación en el CECONAR²²⁰ tiene como objetivos, entre otros, el propiciar la solución de las controversias en materia de salud que las partes en conflicto sometan a conciliación. En ese sentido, la conciliación es un procedimiento voluntario que puede ser gratuito u oneroso (las partes tienen la facultad de elegir un servicio de conciliación gratuito u oneroso), donde el conciliador facilita la comunicación entre las partes en búsqueda de una solución.

1. El procedimiento de conciliación se inicia al formularse la solicitud de conciliación verbal o escrita, para ello se debe cumplir con los requisitos de solicitud de conciliación.
2. En el CECONAR se designará a un conciliador, quién en dos días hábiles cursará invitaciones a las partes para la realización de la Audiencia de Conciliación.
3. El plazo para la realización de la Audiencia de Conciliación no deberá superar los 7 días hábiles contados a partir del día siguiente de cursadas las invitaciones.
4. En la audiencia se redacta un acta en la que consta el acuerdo o señala el hecho de que no se llegó a acuerdo.

²¹⁸ Conforme con el Reglamento de Arbitraje y el Código de ética para el arbitraje en el centro de conciliación y arbitraje de la Superintendencia Nacional de Salud.

²¹⁹ El Reglamento de Arbitraje, fue aprobado mediante Resolución de Superintendencia N° 162-2016-SUSALUD/S.

²²⁰ Se rige por el Reglamento de Conciliación del Centro de Conciliación de la Superintendencia Nacional de Salud, aprobado mediante Resolución de Superintendencia N° 181-2015-SUSALUD/S.

Anexo N° 6
Procedimientos de atención de reclamos y apelaciones del Osiptel

Frente a un problema en la relación de consumo en el sector de telecomunicaciones, el consumidor debe presentar el reclamo ante la empresa operadora, y posteriormente, de no estar de acuerdo con la resolución emitida por el proveedor, puede interponer un recurso de apelación, que sería tramitado a través del TRASU en segunda instancia. Un mayor detalle se presenta a continuación:

Tabla N° 130
Procedimiento de atención de reclamos en telecomunicaciones, según temas

Tema	Primera instancia (reclamo)		Segunda instancia (apelación)		
	Usuario	Proveedor	Usuario	Proveedor	TRASU
Facturación	Para presentar el reclamo ante el proveedor, puede hacerlo hasta 02 años después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado	El plazo con el que cuenta la empresa operadora para resolver el reclamo dependerá del importe reclamado: (i) hasta 0.5% UIT tiene 15 días hábiles, y (ii) superior a 0.5% UIT tiene 20 días hábiles*	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 25 hábiles útiles para resolver*
Cobro de Servicio	Para presentar el reclamo ante el proveedor, puede hacerlo hasta 02 años después de requerido el cobro por el concepto reclamado o de notificado el documento donde se consigna el cobro de los montos supuestamente adeudados.	Tiene 20 días hábiles para resolver el reclamo*	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 25 días hábiles para resolver*
Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	Tiene 03 días hábiles para resolver el reclamo*	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 25 días hábiles para resolver*
Instalación o activación del servicio	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	Tiene 15 días hábiles para resolver el reclamo*	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 25 días hábiles para resolver*
Suspensión, corte o baja injustificada del servicio	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	Tiene 03 días hábiles para resolver el reclamo*	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 15 días hábiles para resolver*

Tema	Primera instancia (reclamo)		Segunda instancia (apelación)		
	Usuario	Proveedor	Usuario	Proveedor	TRASU
Tarjetas de pago físicas o virtuales	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	Tiene 15 días hábiles para resolver el reclamo*	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 15 días hábiles para resolver*
Falta de entrega o copia del recibo o de la facturación solicitada	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	Tiene 03 días hábiles para resolver el reclamo*	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 15 días hábiles para resolver*
Avería	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	El plazo con el que cuenta la empresa operadora para la atención del reclamo dependerá del área donde se encuentre el servicio: (i) si es en centros poblados urbanos tiene 01 día calendario, y si corresponde (ii) centros poblados rurales tiene 02 días calendario. Puede extenderse por 01 día calendario adicional, siempre que al usuario no se hubiere encontrado durante la visita. Tiene 03 días hábiles para resolver el reclamo*	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 25 días hábiles para resolver*
Negativa o falta de atención de las solicitudes de levantamiento de la restricción de acceso a otras redes de equipos terminales	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	Tiene 03 días hábiles para resolver el reclamo*	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 15 días hábiles para resolver*
Incumplimiento de ofertas y promociones	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	Tiene 20 días hábiles para resolver el reclamo*	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 25 días hábiles para resolver*
Contratación no solicitada	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	Tiene 20 días hábiles para resolver el reclamo*	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación	Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 25 días hábiles para resolver*

Tema	Primera instancia (reclamo)		Segunda instancia (apelación)		
	Usuario	Proveedor	Usuario	Proveedor	TRASU
			ante la empresa operadora		

*/ Además se debe considerar el plazo máximo de 05 días hábiles para notificar las resoluciones emitidas por las empresas operadoras y por el TRASU

Fuente: Osiptel. C. 00211-GG/2019

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

De modo similar, el consumidor puede presentar una queja ante la empresa operadora y/o por otras vías, para que el proveedor remita la queja al TRASU y éste la resuelva.

El consumidor puede presentar una queja cuando:

- Haya operado el silencio administrativo positivo.
- La empresa haya suspendido el servicio durante el procedimiento de reclamo, salvo lo dispuesto en el artículo 30 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- Se da por requerimiento de pago con reclamo en trámite.
- No permitirse la presentación de un reclamo, recurso o queja.
- Por la negativa a otorgar el número o código de identificación del reclamo, recurso o queja.

Tabla N° 131
Procedimiento de atención de quejas

Tema	Usuario	Proveedor	TRASU
Queja	Puede presentar la queja ante la empresa operadora y mediante vía telefónica ¹ , por escrito y por la página web de la empresa operadora	Cuenta con 03 días hábiles para presentar al TRASU la queja presentada y sus descargos	Cuenta con 13 días hábiles para resolver la queja ² . El TRASU, podrá por única vez, ampliar en 10 días hábiles adicionales, el plazo para resolver la queja

1/ A partir del 03 de noviembre de 2015. Si la empresa operadora no cumpliera con elevar la queja al TRASU dentro del plazo que establece el artículo 74 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el usuario podrá presentar al TRASU una comunicación indicando lo siguiente: (i) número o código de identificación de la queja realizada ante la empresa operadora (mediante el canal telefónico), (ii) copia del cargo o constancia de recepción de la queja ante la empresa operadora (en caso que la queja se hubiese presentado mediante escrito o a través de la web), y (iii) adicionalmente, el usuario podrá presentar la documentación sustentatoria que estime pertinente.

2/ Además se debe considerar el plazo máximo de 05 días hábiles para notificar las resoluciones emitidas por el TRASU.

Fuente: C. 00211-GG/2019

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Anexo N° 7

Procedimientos de atención de reclamos y apelaciones del Ositran

El usuario intermedio o final de la infraestructura concesionada cuenta con un mecanismo de solución de conflictos²²¹ vinculados a los servicios de infraestructura de transporte de uso público. Los temas sobre los cuales este mecanismo versa son los siguientes: a) facturación y cobro de servicios; b) condicionamiento al pago previo de la retribución facturada, para la atención de los reclamos de los usuarios; c) calidad y oportuna prestación de servicios; d) daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios; e) cualquier reclamo que surja de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público (REMA); f) acceso a la infraestructura o servicios, responsabilidad de las Entidades Prestadoras y g) defectos en la información proporcionada a los usuarios sobre las tarifas, las condiciones de los servicios u otra información defectuosa.

Los procedimientos constan de 02 instancias administrativas:

- **La primera instancia**, constituida por las entidades prestadoras, las cuales cuentan con plazos para la presentación de los reclamos conforme con los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de cada entidad prestadora.
- **La segunda instancia**, constituida por el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (TSC) del Ositran, el cual cuenta con plazos conforme al siguiente procedimiento:
 1. El recurso de apelación debe ser presentado en un plazo de quince (15) días hábiles de conocida la decisión de la empresa concesionaria, ante la misma empresa. (Art.59)
 2. La empresa concesionaria debe remitir el expediente en un plazo no mayor de quince (15) días, adjuntando además su pronunciamiento sobre la apelación. (Art.59)
 3. En el caso de reclamos, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (TSC) del Ositran podrá requerir de las partes información adicional, la misma que deberá ser remitida en un plazo máximo de veinte (20) días. (Art.60)
 4. En la siguiente sesión que realice el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (TSC), luego de recibido el expediente con los descargos de la Entidad Prestadora, o vencido el plazo otorgado para la remisión de información adicional, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (TSC) citará a la vista de la causa. (Art.60)
 5. La notificación de la fecha para la vista de la causa deberá realizarse con una anticipación no menor de cinco (5) días a la fecha de su realización y la solicitud de informe oral deberá presentarse con una anticipación no menor a tres (3) días a la fecha de su realización. (Art.60)
 6. Las partes podrán presentar sus alegatos finales por escrito hasta tres (3) días después de haberse producido el informe oral. Vencido este plazo, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos dispondrá de diez (10) días para emitir su resolución final, la cual deberá ser notificada dentro de los cinco (5) días siguientes de emitida. (Art.60).

²²¹ Reglamento de Reclamos del Ositran y en el Reglamento de Atención de Reclamos de la Entidad Prestadora.

Anexo N° 8 Metodología del Índice de Difusión

El índice de difusión se construyó mediante cinco preguntas, cada uno con cinco posibles respuestas. Las opciones de respuesta a cada pregunta son de tipo escala de Likert, de tal forma que las percepciones tengan las opciones:

- i) Mucho mejor
- ii) Mejor
- iii) Igual
- iv) Peor
- v) Mucho peor

Para la construcción de índice para cada respuesta se procedió a:

- i) Tabular las respuestas según las opciones descritas anteriormente.
- ii) Se determinó el porcentaje participativo del número de respuestas para cada opción con respecto a la totalidad de respuestas para cada una de las preguntas.
- iii) Se ponderó las respuestas asignado un valor de 1 a la respuesta más favorable y 0 a la más desfavorable, teniéndose como punto medio al valor de 0.5, que es el que define el umbral entre mejor y peor desempeño. Cabe destacar que la restricción implícita es que la suma de los porcentajes de cada respuesta debe de ser igual a 1 (punto ii).

Tabla N° 132
Ponderaciones según respuesta

N°	Respuesta	Ponderación
1	Mucho mejor	1
2	Mejor	0.75
3	Igual	0.5
4	Peor	0.25
5	Mucho peor	0

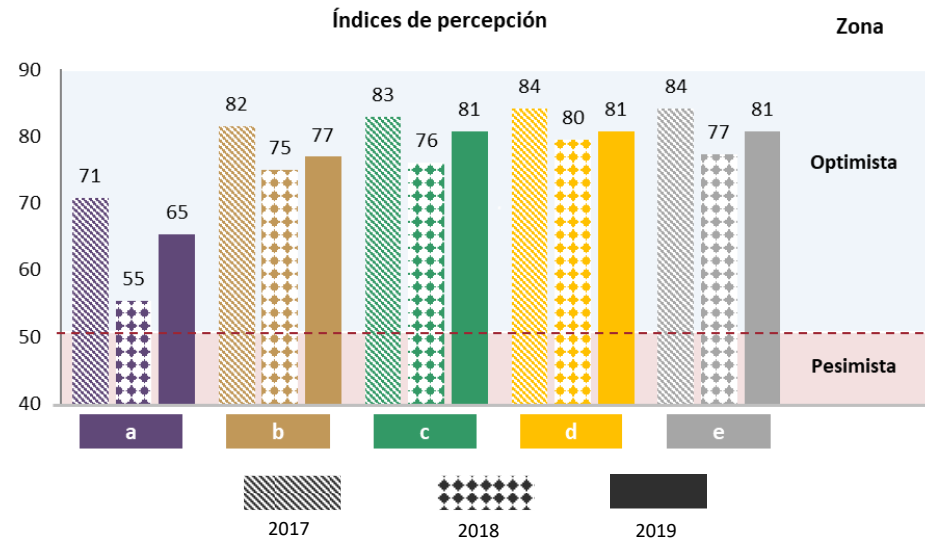
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

- iv) La suma ponderada se multiplica por 100 para que se pueda analizar en el rango de 0 a 100.

**Anexo N° 9
Índice de Difusión**

A. Gobiernos locales: Municipalidades

**Gráfico N° 97
Municipalidades distritales de Lima Metropolitana**



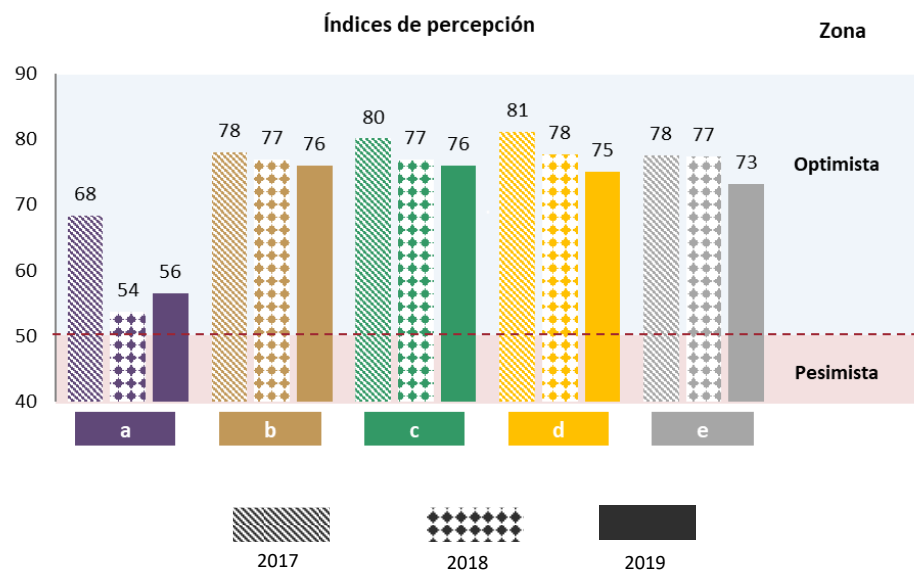
a	¿Cómo considera que fue el desempeño del sistema de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2019 respecto al año anterior?
b	¿Cómo cree que será la situación de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2020?
c	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2020?
d	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2020?
e	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2020?

* Muestra para el año 2017: 19 respuestas, 2018: 23 y 2019: 12.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta Múltiple N° 061-2020/DPC-Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Gráfico N° 98
Municipalidades provinciales del Perú



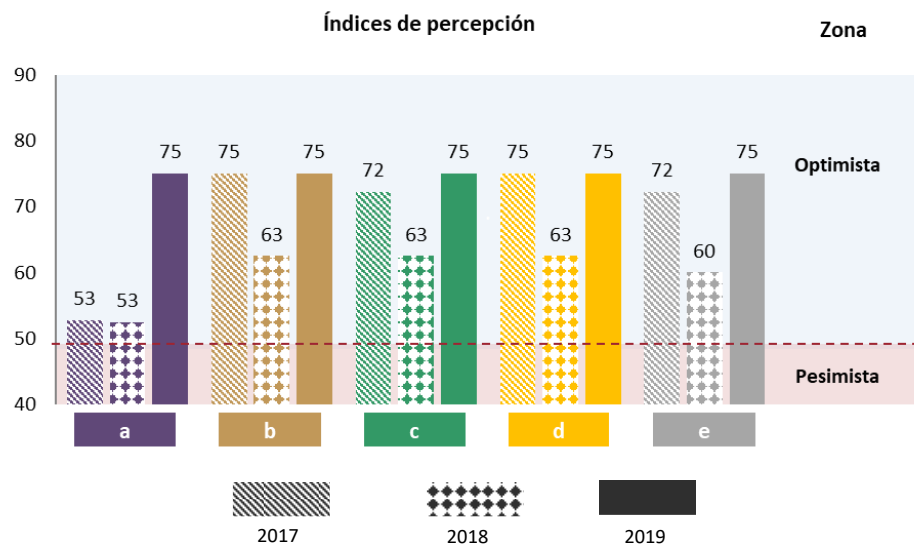
a	¿Cómo considera que fue el desempeño del sistema de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2019 respecto al año anterior?
b	¿Cómo cree que será la situación de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2020?
c	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2020?
d	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2020?
e	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2020?

* Muestra para el año 2017: 50 respuestas, 2018: 64 y 2019: 28.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta Múltiple N° 061-2020/DPC-Indecopi
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

B. Gobiernos regionales

Gráfico N° 99
Gobiernos regionales



a	¿Cómo considera el desempeño del sistema de protección del consumidor en el ámbito regional en 2019 respecto al año anterior?
b	¿Cómo cree que será la situación de protección del consumidor en el ámbito regional en 2020?
c	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el ámbito regional en 2020?
d	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el ámbito regional en 2020?
e	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el ámbito regional en 2020?

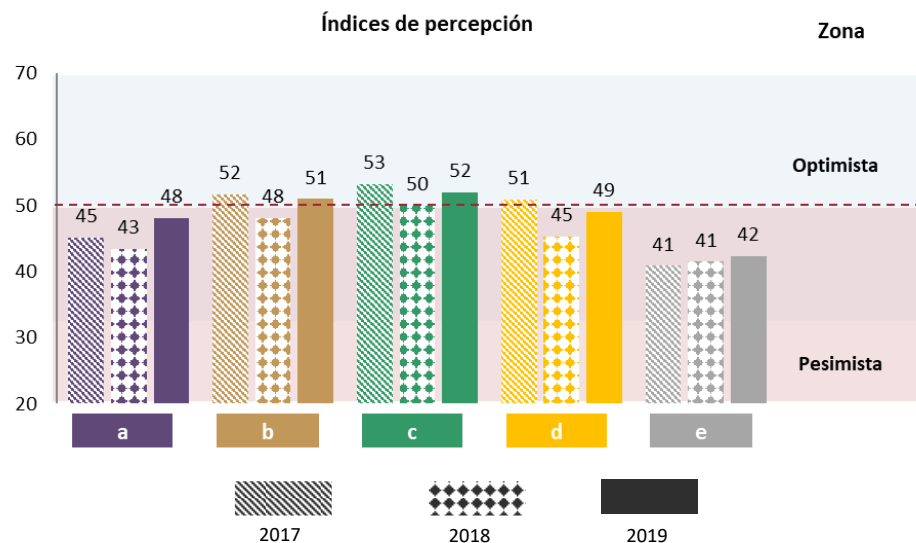
* Muestra para el año 2017: 9 respuestas, 2018: 10 y 2019: 2.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta Múltiple N° 061-2020/DPC-Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

C. Asociaciones de consumidores

Gráfico N° 100
Asociaciones de consumidores



a	¿Cómo considera el desempeño del sistema de protección del consumidor en el 2019 respecto al año anterior?
b	¿Cómo cree que será la protección del consumidor en el 2020?
c	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el 2020?
d	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el 2020?
e	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el 2020?

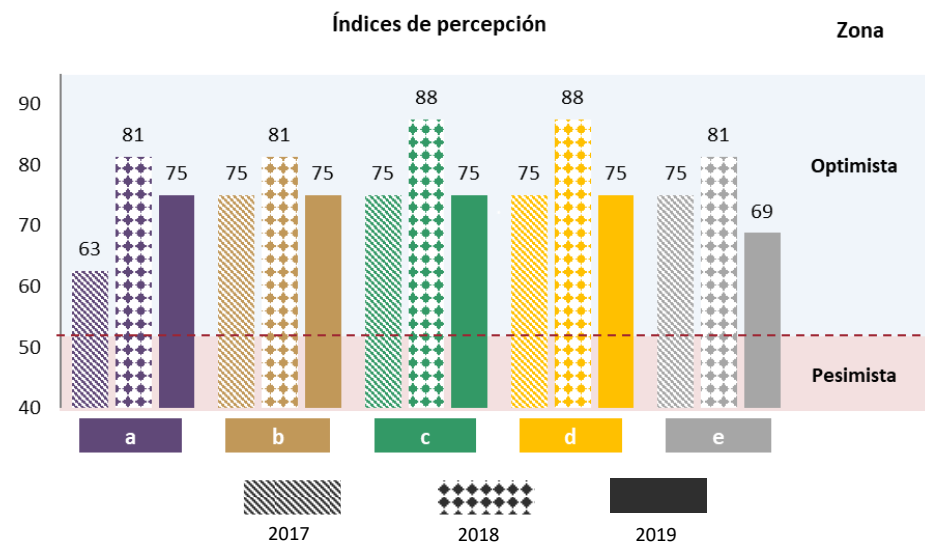
* Muestra para el año 2017: 31 respuestas, 2018: 38 y 2019: 26.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta Múltiple N° 061-2020/DPC-Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

D. Reguladores

Gráfico N° 101
Reguladores



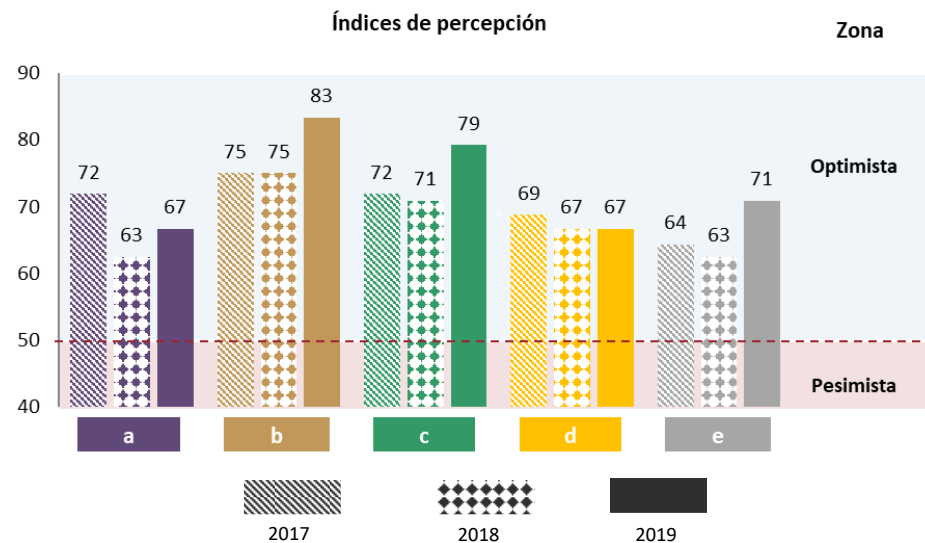
a	¿Cómo considera el desempeño del sistema de protección del consumidor en el 2019 respecto al año anterior?
b	¿Cómo cree que será la protección del consumidor en el 2020?
c	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el 2020?
d	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el 2020?
e	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el 2020?

* Muestra de 4 respuestas para todos los años.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta Múltiple N° 061-2020/DPC-Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Gráfico N° 102
Sector financiero



a	¿Cómo considera el desempeño del sistema de protección del consumidor en el sector financiero en el 2019 respecto al año anterior?
b	¿Cómo cree que será la situación de la protección al consumidor en el sector financiero en el 2020?
c	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección al consumidor en el sector financiero en el 2020?
d	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección al consumidor en el sector financiero en el 2020?
e	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección al consumidor en el sector financiero en el 2020?

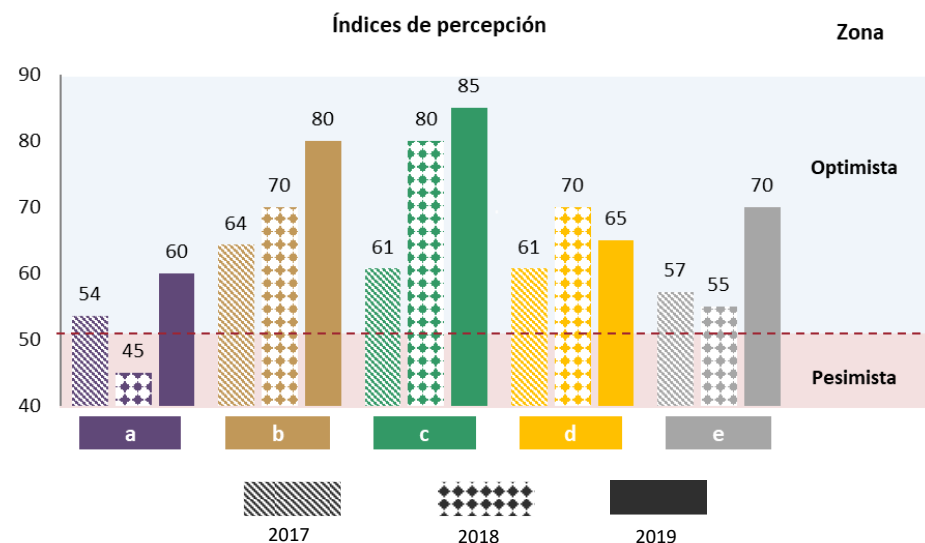
* Muestra para el año 2017: 8 respuestas, 2018: 6 y 2019: 6.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta Múltiple N° 061-2020/DPC-Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

F. Sector Transporte

Gráfico N° 103
Sector transporte



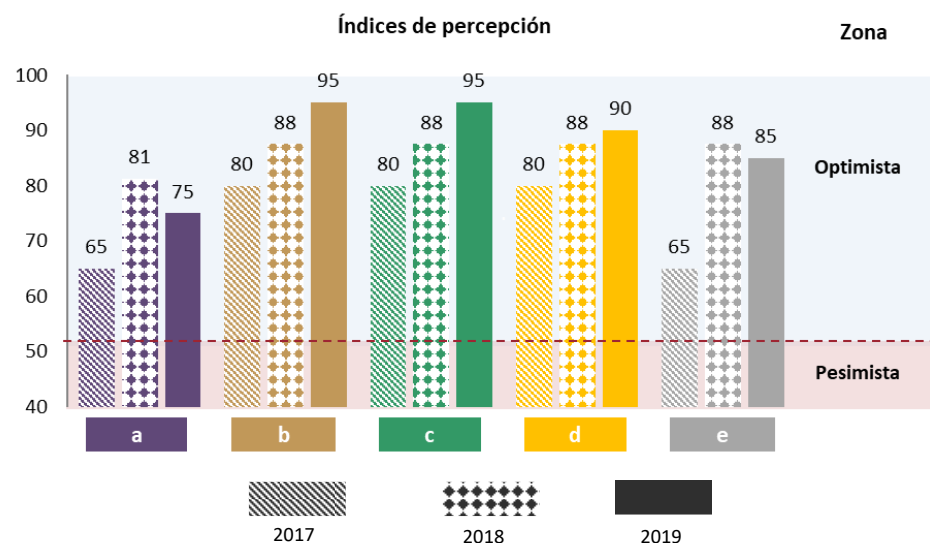
a	¿Cómo considera el desempeño del sistema de protección del consumidor en el sector transporte durante el 2019 respecto al año anterior?
b	¿Cómo cree que será la situación del servicio a usuarios finales en el sector transporte en el 2020?
c	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de servicio a usuarios finales en el sector transporte en el 2020?
d	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de servicio a usuarios finales en el sector transporte en el 2020?
e	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de servicio a usuarios finales en el sector transporte en el 2020?

* Muestra para el año 2017: 7 respuestas, 2018: 5 y 2019: 4.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta Múltiple N° 061-2020/DPC-Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Gráfico N° 104
Sector salud



a	¿Cómo considera el desempeño del sistema de protección del onsumidor en el sector salud en el 2019 respecto al año anterior?
b	¿Cómo cree que será la situación de la protección al consumidor sector salud en el 2020?
c	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección al consumidor en el sector salud en el 2020?
d	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección al consumidor en el sector salud en el 2020?
e	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección al consumidor en el sector salud en el 2020?

* Muestra para el año 2017: 3 respuestas, 2018: 3 y 2019: 4.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta Múltiple N° 061-2020/DPC-Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Anexo N° 10

Tabla N° 133

Gobiernos locales que realizaron actividades de capacitación y orientación, según tipo de beneficiario

Gobierno local	Capacitación a consumidores	Capacitación a consumidores vulnerables	Capacitación a proveedores	Difusión
Municipalidad Metropolitana de Lima	X	X	X	X
Municipalidad Provincial de Casma	X	X		X
Municipalidad Provincial de Corongo	X	X		X
Municipalidad Provincial de Huarmey				X
Municipalidad Provincial de Pallasca	X		X	X
Municipalidad Provincial de Cajamarca				X
Municipalidad Provincial de Chota	X			X
Municipalidad Provincial de Contumaza	X	X	X	X
Municipalidad Provincial de San Ignacio	X	X		X
Municipalidad Provincial de San Miguel				X
Municipalidad Provincial de Santa Cruz	X		X	X
Municipalidad Provincial de Canas	X	X	X	X
Municipalidad Provincial de Canchis	X	X	X	X
Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco	X			
Municipalidad Provincial de Virú	X			
Municipalidad Provincial de Ferreñafe	X			X
Municipalidad Provincial de Barranca			X	X
Municipalidad Provincial de Cañete	X		X	
Municipalidad Provincial de Oyón			X	
Municipalidad Provincial de Yauyos	X	X	X	
Municipalidad Provincial de Manu	X		X	X
Municipalidad Provincial de Sechura	X			X
Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres			X	X
Municipalidad Provincial de Moyobamba	X		X	X
Municipalidad Provincial de San Martín	X	X	X	X
Municipalidad Distrital de Bellavista	X		X	X
Municipalidad Distrital de La Perla	X		X	X
Municipalidad Distrital de Ate	X			X
Municipalidad Distrital de Comas				X
Municipalidad Distrital de Jesús María	X	X	X	X
Municipalidad Distrital de Lince	X	X		X
Municipalidad Distrital de Pachacámac	X	X	X	X

Gobierno local	Capacitación a consumidores	Capacitación a consumidores vulnerables	Capacitación a proveedores	Difusión
Municipalidad Distrital de San Miguel				X
Municipalidad Distrital de Santa Rosa	X	X	X	X
Municipalidad Distrital de Santiago de Surco	X		X	X
Municipalidad Distrital de Santiago	X	X	X	
Municipalidad Distrital de Ninacaca	X	X	X	X
Municipalidad Distrital de Huancabamba			X	
Municipalidad Distrital de Huayllay	X	X		X
Municipalidad Distrital de Palcazu	X	X	X	
Municipalidad Distrital de Paucartambo			X	
Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao				X
Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi	X			X
Municipalidad Distrital de Vilcabamba				X

^{1/} Sobre la base de información remitida por 54 gobiernos locales.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 061-2020/DPC-Indecopi.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Anexo N° 11

Tabla N° 134

Gobiernos locales que realizaron actividades de supervisión, según tema (1/2)

Gobierno local	Salubridad y condiciones higiénicas	Licencias de funcionamiento	Calidad de alimentos y bebidas	Comercio ambulatorio	Adulteración de productos y servicios	Servicios turísticos	Pesos y medidas
Municipalidad Metropolitana de Lima	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No
Municipalidad Provincial de Casma	Sí	Sí	No	Sí	*	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Corongo	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Huarney	Sí	*	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Municipalidad Provincial de Pallasca	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Municipalidad Provincial de Yungay	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Cajamarca	*	Sí	*	Sí	*	*	Sí
Municipalidad Provincial de Chota	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Municipalidad Provincial de Contumaza	Sí	Sí	Sí	*	Sí	*	No
Municipalidad Provincial de San Ignacio	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de San Miguel	*	Sí	Sí	Sí	*	*	*
Municipalidad Provincial de Santa Cruz	Sí	Sí	*	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Canas	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Municipalidad Provincial de Canchis	Sí	*	Sí	*	No	*	Sí
Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Virú	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Ferreñafe	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Barranca	Sí	Sí	*	Sí	*	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Cañete	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No
Municipalidad Provincial de Oyón	Sí	Sí	*	Sí	*	*	Sí
Municipalidad Provincial de Yauyos	Sí	Sí	Sí	Sí	*	Sí	*
Municipalidad Provincial de Manu	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Sechura	Sí	*	*	*	*	*	Sí
Municipalidad Provincial de Lamas	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No
Municipalidad Provincial de Moyobamba	Sí	*	*	Sí	*	*	*
Municipalidad Provincial de Rioja	Sí	No	No	No	Sí	No	Sí
Municipalidad Provincial de San Martín	*	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Gobierno local	Salubridad y condiciones higiénicas	Licencias de funcionamiento	Calidad de alimentos y bebidas	Comercio ambulatorio	Adulteración de productos y servicios	Servicios turísticos	Pesos y medidas
Municipalidad Distrital de Bellavista	*	Sí	*	Sí	*	*	*
Municipalidad Distrital de La Perla	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	No
Municipalidad Distrital de La Punta	Sí	Sí	Sí	*	*	*	Sí
Municipalidad Distrital de Ventanilla	No	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Distrital de Ate	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de Comas	Sí	Sí	*	Sí	*	*	*
Municipalidad Distrital de Jesús María	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Municipalidad Distrital de Lince	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Municipalidad Distrital de Pachacámac	Sí	Sí	*	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de San Bartolo	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Municipalidad Distrital de San Miguel	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de Santa Anita	Sí	Sí	*	Sí	*	*	*
Municipalidad Distrital de Santa Rosa	Sí	Sí	Sí	Sí	*	*	Sí
Municipalidad Distrital de Santiago de Surco	Sí	Sí	Sí	Sí	*	Sí	No
Municipalidad Distrital de Santiago	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de Ninacaca	*	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Distrital de Goyllarisquizga	No	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Distrital de Huachón	No	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Distrital de Huancabamba	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de Huayllay	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de Palcazu	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí
Municipalidad Distrital de Paucartambo	Sí	Sí	*	*	*	*	*
Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao	No	No	No	*	No	No	No
Municipalidad Distrital de Santa Ana de TuSí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Municipalidad Distrital de Vicco	No	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Distrital de Vilcabamba	Sí	Sí	No	No	No	No	No

1/ Sobre la base de información remitida por 54 gobiernos locales. *Espacio dejado en blanco.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 061-2020/DPC-Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Tabla N° 135
Gobiernos locales que realizaron actividades de supervisión, según tema (2/2)

Gobierno local	Normas de seguridad de defensa civil	Servicio de taxis, moto taxis	Servicio de transporte terrestre urbano e interurbano, fluvial y lacustre	Accesibilidad para la persona con discapacidad	Promotores inmobiliarios y constructoras	Otras en pro de la defensa de los usuarios de servicios
Municipalidad Metropolitana de Lima	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí
Municipalidad Provincial de Casma	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Corongo	Sí	No	Sí	Sí	No	No
Municipalidad Provincial de Huarney	Sí	No	No	No	No	Sí
Municipalidad Provincial de Pallasca	No	Sí	No	No	No	*
Municipalidad Provincial de Yungay	Sí	No	No	No	No	Sí
Municipalidad Provincial de Cajamarca	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Chota	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Contumaza	Sí	*	Sí	*	*	*
Municipalidad Provincial de San Ignacio	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No
Municipalidad Provincial de San Miguel	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Santa Cruz	*	Sí	Sí	*	*	*
Municipalidad Provincial de Canas	No	Sí	No	No	No	Sí
Municipalidad Provincial de Canchis	Sí	Sí	Sí	No	No	*
Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco	Sí	Sí	Sí	No	No	No
Municipalidad Provincial de Virú	Sí	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Ferreñafe	Sí	Sí	Sí	Sí	No	*
Municipalidad Provincial de Barranca	Sí	No	No	Sí	No	*
Municipalidad Provincial de Cañete	Sí	Sí	Sí	*	Sí	*
Municipalidad Provincial de Oyón	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Yauyos	Sí	Sí	*	Sí	*	*
Municipalidad Provincial de Manu	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí
Municipalidad Provincial de Sechura	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Lamas	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No
Municipalidad Provincial de Moyobamba	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Rioja	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de San Martín	Sí	*	*	Sí	*	*

Gobierno local	Normas de seguridad de defensa civil	Servicio de taxis, moto taxis	Servicio de transporte terrestre urbano e interurbano, fluvial y lacustre	Accesibilidad para la persona con discapacidad	Promotores inmobiliarios y constructoras	Otras en pro de la defensa de los usuarios de servicios
Municipalidad Distrital de Bellavista	Sí	*	*	*	*	*
Municipalidad Distrital de La Perla	Sí	No	No	Sí	No	*
Municipalidad Distrital de La Punta	Sí	*	*	*	*	*
Municipalidad Distrital de Ventanilla	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Distrital de Ate	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de Comas	Sí	*	*	*	*	*
Municipalidad Distrital de Jesús María	Sí	No	No	No	No	No
Municipalidad Distrital de Lince	Sí	No	No	No	Sí	No
Municipalidad Distrital de Pachacámac	Sí	Sí	Sí	*	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de San Bartolo	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Municipalidad Distrital de San Miguel	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de Santa Anita	Sí	Sí	Sí	*	*	*
Municipalidad Distrital de Santa Rosa	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de Santiago de Surco	Sí	Sí	Sí	*	Sí	*
Municipalidad Distrital de Santiago	Sí	No	No	Sí	Sí	No
Municipalidad Distrital de Ninacaca	*	Sí	*	*	*	*
Municipalidad Distrital de Goyllarisquizga	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Distrital de Huachón	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Distrital de Huancabamba	No	No	No	No	No	*
Municipalidad Distrital de Huayllay	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de Palcazu	No	Sí	Sí	No	No	No
Municipalidad Distrital de Paucartambo	*	Sí	*	*	*	*
Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao	No	No	No	No	No	*
Municipalidad Distrital de Santa Ana de TuSí	Sí	No	No	No	No	No
Municipalidad Distrital de Vicco	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Distrital de Vilcabamba	No	No	No	No	No	No

^{1/} Sobre la base de información remitida por 54 gobiernos locales. *Espacio dejado en blanco.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 061-2020/DPC-Indecopi.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Anexo N° 12

Tabla N° 136

Listado de asociaciones que cuentan y no cuentan con convenio de cooperación institucional con el Indecopi al 31 de diciembre de 2019

N°	Nombre de la asociación	Tiene convenio de cooperación institucional con el Indecopi
1	Asociación de Protección al Usuario - APU	Sí
2	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores - ASDEC	No
3	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores - ANDECO	No
4	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC	Sí
5	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico - APROCDEJ	No
6	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco	No
7	Asociación Atenea	Sí
8	Asociación en Defensa del Consumidor - Perú ADECON PERÚ	No
9	Asociación Accusa Defensor del Consumidor	No
10	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca - ADECUB	No
11	Asociación Civil Defensoría del Vecino	Sí
12	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM	Sí
13	Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores - ADEPCO	No
14	Asociación Civil Constructores de Paz	No
15	Instituto Proyecto Solidaridad Global	Sí
16	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash - ACUREA	Sí
17	CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor	No
18	Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos - ARCUSP	Sí
19	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC	Sí
20	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ	No
21	Asociación de Consumidores Perú Consumidor	No
22	Asociación Proconsumidores del Perú	No
23	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros - ACUSE	No
24	Asociación en Defensa de los Consumidores o Usuarios de la Provincia de Tocache - ASDECUPT	No
25	Asociación de Protección al Consumidor del Perú - APAC - PERÚ	No
26	Asociación Civil Más que Consumidores	Sí
27	Asociación de Consumidores y Usuarios de Ayacucho - COSUMERE	No

N°	Nombre de la asociación	Tiene convenio de cooperación institucional con el Indecopi
28	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros en general de la Región Puno - ACUSERP	No
29	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos	No
30	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma - ADUCMAC	Sí
31	Asociación Tempus Jus - Tiempo de justicia ATEJUS	No
32	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha - ASCUCH	No
33	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU	No
34	Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor de Moquegua - APRODECO Moquegua	No
35	Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros - AINCUS	No
36	Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy - ACUY YANAPANACUY	Sí
37	Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano - AAPDEU - FRENTE CIUDADANO	No
38	Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo - APROC - ILO	No
39	Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú - IDJUSO PERÚ	No
40	Asociación Regional de Defensoría del Vecino - Lima Provincias	No
41	Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores - ASDIUC	No
42	Asociación de Usuarios Consumidores y Ambientalistas Arequipa ADUCCAR - MARIANO MELGAR	No
43	Asociación Calderón Proaño	No
44	Centro de Protección al Ciudadano Equidad	Sí
45	Asociación Para la Defensa de los Intereses del Consumidor - ASPRODICO	No
46	Asociación Centro de Protección al Consumidor	No
47	Consumers Associated	No
48	Defensoría del Consumidor - ADEC	No
49	Asociación de Consumidores de Productos y Servicios - Perú - ASCOPS - PERÚ	No
50	Asociación de Protectores y Defensores al Consumidor de la Selva Central - ASPRODEC SELVA CENTRAL	No
51	Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios - OPECU	Sí
52	Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados - APLAD	No
53	International Association of Peruvian Consumer Protection - ICP	No
54	Asociación Defensoría del Consumidor y Usuarios - A.D.D.C. Y U.	No
55	Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario - APEDECU	No
56	Asociación de Defensa del Usuario y del Consumidor de la Provincia de Paíta - ADUC - PP	No
57	Asociación de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores de San Martín de Porres - ADDEUCO	No

N°	Nombre de la asociación	Tiene convenio de cooperación institucional con el Indecopi
58	Asociación Defensoría Interamericana de los Derechos - DINTERADE	No
59	Asociación en Defensa del Consumidor - ASDECUS	No
60	Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - PDCYU	No
61	Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario - JMCDPCU	Sí
62	Asociación Peruana de Protección al Consumidor Responsable - APPACRE	No
63	Asociación de Consumidores Indignados Perú - ACIP	Sí
64	Asociación de Protección y Defensa de los Consumidores, Usuarios y Administrados - Arequipa	No
65	Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes - ADECUT	No
66	Defensoría Legal del Consumidor Ica - DLCI	No
67	Asociación Peruana de Protección y Defensa Ciudadana	No
68	Asociación para el Desarrollo, Industrialización y Bienestar Social del Perú - ADEIP	No
69	Perú Consumer Defense - PERUCON	No
70	Asociación de Consumidores Por Una Solución Justa – ACSJ	No
71	Asociación de Consumidores Mercado Sano y Responsable	No
72	Asociación Peruana de Protección y Defensa al Consumidor – APPDECO	No
73	Asociación Para la Protección y Defensa del Consumidor y Usuario del Centro del Perú – APPERU	No
74	Asociación Forseti	No
75	Asociación de Consumidores – Consuma Protección	No
76	Asociación de Usuarios del Norte del Perú – ASUNORP	No
77	Nouvelle Défense – NV Défense	No

Fuente: Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Anexo N° 13

Tabla N° 137
Asociados a gremios del sistema financiero, seguros y AFP

Asomif: empresas asociadas, 2019

Caja Rural Raíz S.A.A.	Edpyme Alternativa S.A.
Caja Rural Los Andes S.A.	Edpyme Credivisión S.A.
Caja Rural Prymera S.A.	Edpyme Inversiones La Cruz S.A.
Caja Rural Sipán S.A.	Edpyme Raíz S.A.
Caja Metropolitana S.A.	Financiera Compartamos S.A.
Caja Piura S.A.C.	Financiera Confianza S.A.
Caja Trujillo S.A.	Financiera Credinka S.A.
Mibanco S.A.	Financiera Proempresa" S.A.
Edpyme Acceso Crediticio S.A.	Financiera Qapaq S.A.

Fuente: Asomif. Carta S/N de fecha 20.02.2020

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Tabla N° 138
Empresas asociadas a los gremios Asbanc, Apeseg, Fepcmac

Asbanc: Empresas asociadas, 2019	Apeseg: Empresas asociadas, 2019	AAFP: Empresas asociadas, 2019
Socios	BNP Cardif	Prima AFP
Banco de Crédito del Perú S.A.	Chubb Seguros	AFP Integra
BBVA Continental S.A.	HDI	Profuturo AFP
Scotiabank Perú S.A.A.	Insur	AFP Habitat
Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank	Interseguro	
Banco Interamericano de Finanzas S.A.	La Positiva	
Citibank del Perú S.A.	La Positiva Vida	
Mibanco Banco de la Microempresa S.A.	Mapfre Perú	
Banco Pichincha S.A.	Mapfre Perú Vida	
Banco Falabella Perú S.A.	Liberty	
Banco GNB Perú S.A.	Pacífico	
Banco Ripley Perú S.A.	Protecta	
Banco de Comercio S.A.	Rímac Seguros	
Banco Santander Perú S.A.	Secrex	
J.P. Morgan – Banco de Inversión	Ohio	
Banco Azteca del Perú S.A.	Rigel Perú	
ICBC Perú Bank S.A.	Vida Cámara	
Socios adherentes	Crece Seguros	
Compartamos Financiera S.A.		
Financiera Efectiva S.A.		
Crediscotia Financiera S.A.		
Financiera Confianza S.A.A.		
Financiera Qapac S.A.		
CRAC CAT Perú S.A.		

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 20.02.2020), Apeseg (Oficio N° 013-2020 de fecha 21.02.2020) y AAFP (Correo electrónico con fecha 17.03.2020).
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi