



Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú

**Informe
Anual
2013**

Indecopi – Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)

Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2013

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)

Anahí Chávez Ruesta

Directora

Equipo responsable:

Benjamín Vila Alarcón

José Cobián Álvarez

Maria Fe Plaza Helguero

Jorge Sánchez Neira

© 2014 Indecopi. Derechos Reservados.

Calle La Prosa 104 - San Borja, Lima 41- Perú

www.indecopi.gob.pe

Teléfono: 224-7800

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	5
II. RESUMEN EJECUTIVO	6
III. CONCEPTOS GENERALES	11
III.1 El Sistema Integrado de Protección del Consumidor	11
III.2 Mecanismos de solución de conflictos de los consumidores	13
IV. ANTECEDENTES	16
IV.1 Hallazgos del Informe Anual 2012	16
V. PERCEPCIÓN DE LOS AGENTES SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL 2013.....	18
V.1 La percepción de los consumidores en Lima Metropolitana y Callao	18
V.1.1 Características socioeconómicas del consumidor	19
V.1.2 Principales hallazgos	21
V.2 Percepción de los agentes con respecto al sistema de protección	30
VI. LABOR DEL INDECOPI COMO AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y DEL CONSEJO NACIONAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	36
VII. LABOR DE LOS AGENTES QUE PARTICIPAN EN LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES	50
VII.1 Estado	50
VII.1.2 Organismos Autónomos	54
VII.1.3 Gobiernos Regionales	55
VII.1.4 Gobiernos Locales	58
VII.2 Asociaciones de Consumidores	64
VII.2.1 Labor de las Asociaciones de Consumidores	65
VIII. INFORMACIÓN SECTORIAL	73
VIII.1 Servicios públicos sujetos a regulación económica	73
VIII.1.1 Sector de telecomunicaciones	74
VIII.1.2 Sector energía	85
VIII.1.3 Sector saneamiento	95
VIII.1.4 Infraestructura del transporte terrestre y aéreo	101
VIII.2 Resto de sectores	107
VIII.2.1 Financiero, seguros y sistema privado de pensiones	107
VIII.2.2 Sector salud	118
VIII.2.3 Sector educación	131
VIII.2.4 Sector inmobiliario	138
VIII.2.5 Sector turismo	140
VIII.2.6 Servicio de transporte aéreo	145
VIII.2.7 Servicio de transporte terrestre	147
VIII.3 Actividades transversales del Indecopi en materia de solución de controversias y supervisión	153

IX. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	164
X. BIBLIOGRAFÍA	168
XI. LISTA DE ABREVIATURAS	169
XII. NORMATIVA RELEVANTE EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR (2013)	171
XIII. ANEXOS	175

I. INTRODUCCIÓN

La elaboración de la tercera edición del Informe Anual Sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, correspondiente al año 2013, se enmarca dentro de las funciones encargadas al Indecopi, como la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (en adelante, Autoridad); y tiene como objetivo conocer la problemática de los distintos sectores de consumo y las acciones desplegadas por las instituciones que conforman el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor (en adelante, Sistema) en el marco de sus atribuciones y autonomía respectiva.

Cabe destacar que el proceso de articulación de las acciones del Estado en materia de protección del consumidor se da en un escenario complejo en el que están inmersos una diversidad de agentes (organismos públicos y privados, empresas y los consumidores) desplegados en mercados de heterogéneo desarrollo a lo largo del país. En ese sentido, se espera que la consolidación de las diversas acciones de protección sea gradual y responda al escenario de cambio continuo, en el que la naturaleza de las transacciones se hace cada vez más compleja y el consumidor es más sofisticado.

El presente informe con respecto al estado de la protección de los consumidores se aborda en doce (12) secciones. En la primera se presenta la introducción, en la segunda sección se desarrolla un breve resumen del informe; en la tercera, el diagnóstico del Sistema y se detalla los mecanismos de resolución de conflictos de los consumidores. En la cuarta, se presenta los principales resultados obtenidos del Informe Anual correspondiente al año 2012. La quinta sección analiza la percepción de los consumidores y entidades miembros respecto al Sistema. La sexta presenta el desempeño del Indecopi como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y del Consejo Nacional de Protección del Consumidor (en adelante, Consejo).

La séptima sección se refiere a la labor de los agentes que participan en la protección de los consumidores. La octava sección analiza el desempeño en materia de protección del consumidor de los principales agentes del Sistema. En la novena, se presenta las principales conclusiones.

La décima, undécima, duodécima y décimo tercera sección son referenciales puesto que menciona la bibliografía utilizada, la lista de abreviaturas, la normativa relevante en materia de protección y los anexos, respectivamente.

El Indecopi agradece el aporte de las diversas instituciones en el proceso de elaboración de este documento, el cual servirá de base para la formulación de medidas que tengan por finalidad la mejora del bienestar de todos los consumidores en el Perú.

II. RESUMEN EJECUTIVO

Habiendo transcurrido más de tres años de haberse promulgado el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en adelante el Código, el escenario en materia de protección se ha fortalecido; los consumidores cuentan con una normativa orientada a solucionar los problemas de consumo, poseen mecanismos de prevención y solución de conflictos y; gradualmente, se ha generado una mejor y mayor información que facilita la toma de decisiones de consumo.

Si bien se encuentra en una fase inicial, la consolidación del Sistema es un proceso cuyo fortalecimiento e integración será progresivo en la medida que se alcancen mayores niveles de coordinación, participación y cumplimiento de las funciones y competencias respectivas de cada uno de sus miembros.

Por ello, y sin perjuicio de que los esfuerzos desplegados en los últimos años han buscado empoderar al consumidor¹, aún existe una alta brecha por cubrir en la protección al consumidor, tal como se ve reflejado en los resultados referenciales de la encuesta realizada en Lima Metropolitana y Callao en materia de protección del consumidor², el que revela una serie de indicadores entre los que resaltan, el nivel del conocimiento del Código (45% del total), el conocimiento de los derechos como consumidor (20%), entre otros, como se muestra en el cuadro siguiente:

Tabla N° 1
Indicadores en materia de protección del consumidor, 2013

N°	Indicador	Definición	Valor
1	Conocimiento de la Ley de Protección del Consumidor.	Porcentaje de consumidores que han escuchado sobre la Ley de Protección (Código de Protección y Defensa del Consumidor).	45%
		Porcentaje de consumidores que han consultado el Código de Protección y Defensa del Consumidor.	10%
2	Conocimiento de los derechos como consumidor.	Porcentaje de los consumidores que considera conocer muy bien o relativamente bien sus derechos.	20%
3	Conocimiento del Libro de Reclamaciones.	Porcentaje de consumidores que conoce bien o relativamente bien el Libro de Reclamaciones.	23%
4	Intención de reclamo o denuncia	Porcentaje de consumidores que han tenido un problema de consumo que los han hecho pensar en presentar un reclamo.	18%
5	Realización efectiva de un reclamo	Porcentaje de consumidores que habiendo tenido una mala experiencia de consumo (resultado del indicador N° 4), presentaron un reclamo o denuncia.	51%
6	Nivel de vulnerabilidad	Indicador de vulnerabilidad, elaborado sobre la base de las preguntas de frecuencia de lectura de etiquetas, frecuencia de lectura de contratos, conocimiento de derechos como consumidor y grado de respeto a sus derechos. Así, cuanto mayor es el puntaje, mayor es el nivel de vulnerabilidad.	37.5
7	Discriminación	Porcentaje de consumidores que testificaron un acto discriminatorio	26%

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

Cabe destacar que los resultados de la encuesta en mención también muestran que es el Indecopi la entidad que genera mayor confianza entre los consumidores como defensora de sus derechos,

¹ El empoderamiento del consumidor, entendido como el adecuado conocimiento y defensa de sus derechos.

² Denominada “Encuesta en Lima Metropolitana y El Callao para la Determinación de Línea de Base en Materia de Protección Al Consumidor”.

confianza que constituye una fortaleza en la consolidación del Sistema, dentro del contexto de expectativa favorable de los integrantes del Sistema en cuanto a las actividades de prevención, fiscalización, supervisión y sanción optimista para el año 2014³.

En el contexto anterior, en el año 2013, se han dado pasos orientados a fortalecer el Sistema, entre los que cabe mencionar:

- La aprobación de la directiva de funcionamiento del Consejo (Directiva N° 004-2013/DIR-COD-INDECOPI).
- La aprobación de las directivas orientadas a fortalecer a las asociaciones de consumidores (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 y la Directiva N° 006-2013/DIR-COD-INDECOPI, referida a las “Reglas del proceso de elecciones de representantes de las asociaciones de consumidores ante el Consejo Nacional de Protección del Consumidor”).
- El proyecto de Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de Alertas y Advertencias de Productos o Servicios Peligrosos colocados en el mercado.
- La generación de información primaria para ahondar en el conocimiento del estado de la protección de los consumidores, a través de la realización de la encuesta de Línea de Base en Lima Metropolitana y Callao; y que servirá de insumo para la elaboración del Plan Nacional de Protección.

Asimismo, las acciones desplegadas por las diversas entidades que conforman el Sistema (en el marco de sus atribuciones y autonomía respectiva) han sido diversas. De forma referencial, en el año 2013, se reportó un total de 4 843 acciones de capacitación y de campañas informativas orientadas principalmente a consumidores, 13 432 acciones de supervisión y se impusieron 9 830 sanciones⁴.

³ Basado en la el sondeo realizado a las diversas entidades miembros del Sistema que se ubican en el tramo optimista.

⁴ Dichas cifras consideran a las reportadas por parte de Osinergmin, Osiptel, Sunass, Sunasa, Digesa, SBS e Indecopi. Cabe destacar que la información presentada por los Gobiernos Regionales y Locales, en su mayoría, no fue homogénea en cuanto a unidades factibles de ser comparadas, no considerándose en esta parte pero sí en las secciones correspondientes del documento.

Tabla N° 2
Indicadores referenciales en cuanto a normativa, actividades de capacitación, supervisión y sanción ligada a protección del consumidor 1/

Indicador	2013
Nº de Normas (entre propuestas de Ley, ordenanzas, y reglamentos)/ 2	22
Nº de Campañas de capacitación y campañas informativas	4,843
Nº de Actividades de supervisión	13,432
Nº total de sanciones	9,830
OSIPTEL	107
OSINERGMIN	194
SUNASS	24
SUNASA	4
DIGESA	25
SBS	34
INDECOPI	9,442

1/ Considerando solo los datos de Osiptel, Osinergmin, Sunass, Sunasa, Digesa SBS e Indecopi.

2/ Considera las normas que explícitamente mencionaron en la solicitud de información.

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

De igual manera, los reclamos presentados en las empresas de telecomunicaciones fueron menores en 16.24% sumando un total de 746 551, mientras que, en las empresas de saneamiento se redujo en 5.6%, hasta los 413 458 reclamos. En contraste, los reclamos presentados en las empresas de distribución de energía y gas domiciliario aumentaron 0.04% (hasta los 63 188) y en los bancos, financieras y empresas de seguros se incrementó en 63.81% hasta sumar un total de 1.2 millones. Los reclamos presentados ante el Indecopi aumentaron en 27.24% sumando los 31 352.

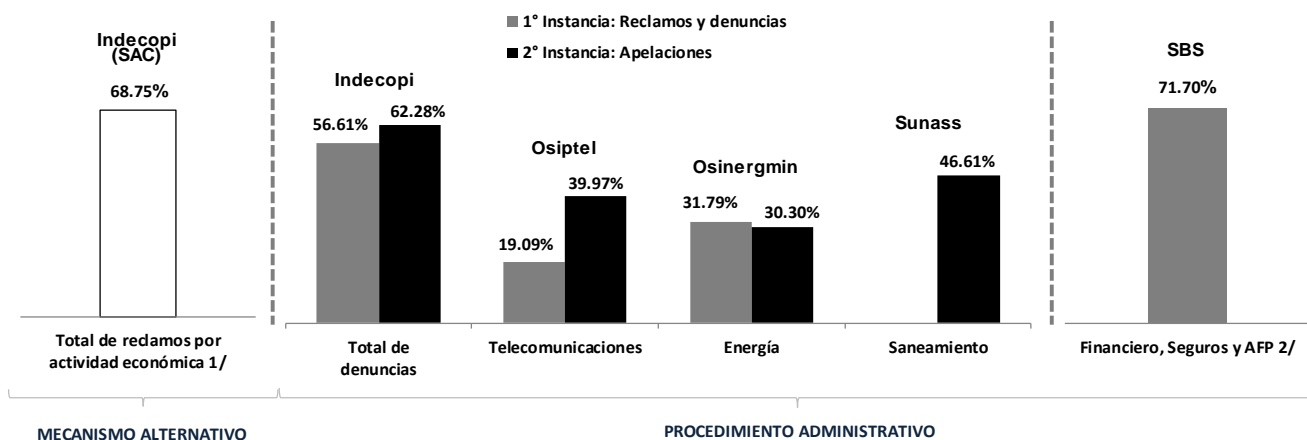
Por su parte, el empoderamiento del consumidor se reflejó en los resultados obtenidos a partir de los reclamos o denuncias realizadas. Al respecto, en el año 2013, se tuvo:

- En el sector de telecomunicaciones, el 19.09% de los reclamos resueltos en primera instancia (es decir, por las empresas proveedoras de los servicios) fueron fundados a favor del consumidor; mientras que, en la segunda instancia (es decir, por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del Osiptel) el 39.97% del total de apelaciones resueltas fueron fundadas a favor del consumidor.
- En el sector de energía, el 31.79% del total de reclamos resueltos en primera instancia (es decir, por las empresas proveedoras de los servicios) fueron fundados a favor del consumidor; mientras que, en la segunda instancia (es decir, por la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios del Osinergmin) el 30.30% del total de apelaciones resueltas fueron fundadas a favor del consumidor.
- En el sector de saneamiento, en segunda instancia el 46.61% del total de apelaciones resueltas fueron fundadas a favor del consumidor.

- Por su parte, en lo que respecta a las denuncias presentadas ante el Indecopi, el 56.61% de las denuncias en primera instancia, y el 62.28% de las apelaciones en segunda instancia fueron resueltas a favor del consumidor.
- En el sector financiero, seguros y AFP, el 71.70% del total de reclamos resueltos en primera instancia fueron fundadas a favor del consumidor.

De otro lado, en la resolución de reclamos (correspondiente al mecanismo alternativo del Indecopi que no constituye procedimiento administrativo: Servicio de Atención al Ciudadano – SAC⁵) se tuvo que 7 de cada 10 fueron concluidos a favor del consumidor⁶.

Gráfico N° 1
Desempeño de los agentes en la resolución de conflictos de consumo a nivel nacional
(Porcentaje de reclamos, denuncias y apelaciones concluidos o resueltos a favor del consumidor)



1/ Incluye el total de reclamos resueltos a favor del consumidor en el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi.

2/ Total de expedientes correspondientes a la primera instancia.

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

Cabe mencionar que el presente informe resume la información enviada por 118 entidades de un total de 375 a las que se les fue solicitada. La tasa de respuesta ha sido mayor que el año previo (31% frente al 24.4% del año previo) lo cual denota la creciente participación de los diversos agentes al llamado de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor⁷.

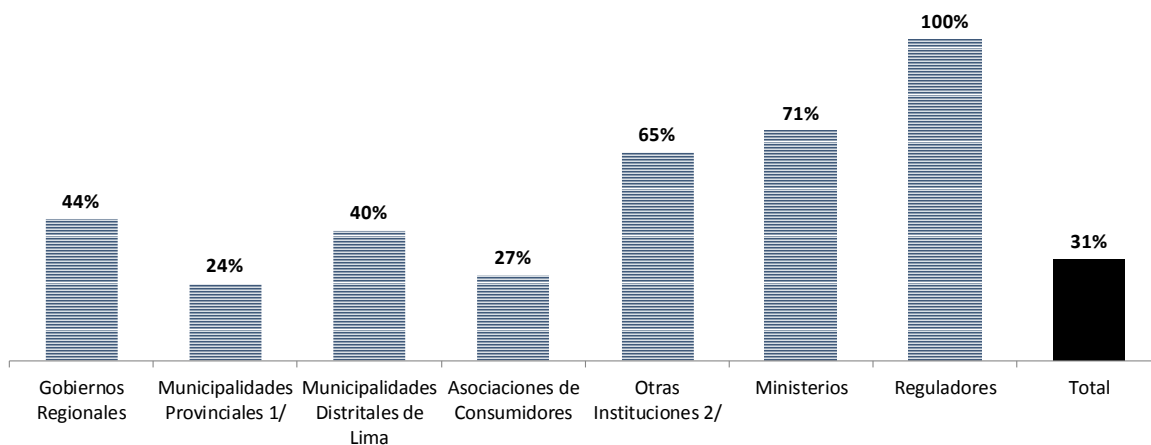
⁵ El Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) brinda a los usuarios orientación sobre los procedimientos, servicios y trámites a seguir ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). Asimismo, es una vía alternativa por la cual los consumidores pueden presentar sus reclamos de manera gratuita, cuando sus derechos son afectados y el proveedor no les brinda ninguna solución. La intervención del SAC se produce cuando no existe una norma legal expresa que excluya la intervención del Indecopi, por ejemplo, en el caso de los servicios públicos (agua, luz y teléfono).

⁶ Considerando los reclamos que tuvieron como tipo de conclusión la conciliación y desistimiento del reclamo.

⁷ Para la presente edición se solicitó información a un total de 375 entidades, con respecto a i) si la institución cuenta con un área especializada en consumidores, ii) normativa relevante ligada a la protección del consumidor elaborada en el año 2013, iii) las diversas acciones de supervisión y fiscalización llevadas a cabo, indicando los principales temas, iv) los planes de educación, orientación y difusión que se llevaron a cabo en el año 2013, vi) las acciones en materia de los consumidores más vulnerables, vii) estadísticas de reclamos y denuncias, entre otros.

Destacó la participación de todos los reguladores (el 100% de ellos), en contraste con la de los Gobiernos Locales (únicamente se recibió respuesta de 64 entidades) y la de las asociaciones de consumidores (se recibió respuesta por parte de 22 asociaciones). La baja participación refleja el desconocimiento de las obligaciones de las diversas entidades en cuanto a su rol en la protección del consumidor⁸.

Gráfico Nº 2
Grado de participación de los diversos agentes, 2013
(Porcentaje de agentes que respondieron)



1/ Comprendidas por: las municipalidades provinciales y la municipalidad metropolitana de Lima

2/ Comprendidas por: EsSalud, Sunasa, Digesa, Sutran, asociaciones y gremios empresariales.

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

⁸ Diversos Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales han contestado explícitamente no tener y/o desconocer la competencia de realizar actividades ligadas a la protección del consumidor aun habiendo presentado, en algunos casos, información de ello.

III. CONCEPTOS GENERALES

III.1 El Sistema Integrado de Protección del Consumidor

Conforme fue señalado en el Informe Anual 2012, sobre el estado de la protección de los consumidores, 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 (06) ministerios⁹, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (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 Nº 3:
Funciones del Consejo Nacional de Protección del Consumidor

Nº	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.
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

⁹ 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.

Nº	Funciones
	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. Nº 133.

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

Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

El reconocimiento del Indecopi como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor implicó 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 Nº 4
Funciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Nº	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. Nº 136º.

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

III.2 Mecanismos de solución de conflictos de los consumidores

Actualmente el consumidor en el Perú cuenta con una serie de herramientas creadas para él y puestas a su disposición con la finalidad de encontrar una solución a aquellos problemas derivados de sus relaciones de consumo.

Se trata de una amplia gama de opciones con las que se cuenta, las cuales van desde herramientas que radican en la voluntad de las partes (consumidor y proveedor) para solucionar la desavenencia encontrada, hasta procedimientos administrativos que pueden concluir con sanciones en contra del proveedor y medidas correctivas a favor de los consumidor.

A continuación se encuentra una síntesis de las opciones con las que cuentan los consumidores, desde aquellas generales y voluntarias hasta aquellas relacionadas con procedimientos administrativos especiales.

Frente a un problema en una relación de consumo, el consumidor podrá:

- a. Primer paso: buscar una solución directa con el proveedor sea a través de la presentación de un reclamo ante la misma empresa y/o a través del uso del Libro de Reclamaciones¹⁰.
- b. Segundo paso: En aquellas oportunidades en que el proveedor no haya podido brindar una solución; el consumidor podrá acudir ante la autoridad competente según la materia: Indecopi, Osiptel, Osinergmin, Sunass, Ositran y SBS, las cuales cuentan con procedimientos para la atención de reclamos y denuncias, según corresponda. Así tendremos distintos mecanismos según el sector donde se originó el conflicto:
 - **Servicios públicos regulados.** Referidos a telecomunicaciones, infraestructura de transporte de uso público, servicios de agua potable y alcantarillado y servicio público de electricidad o de gas natural. Cabe precisar que la primera instancia administrativa la constituye el reclamo que fue presentado directamente ante el proveedor.
 - i) En el caso de los servicios públicos regulados el sistema ha sido diseñado de tal manera que con la presentación del reclamo ante el mismo proveedor se inicie un procedimiento administrativo. Es decir, el reclamo ante la propia empresa es la primera instancia administrativa.
 - ii) Segunda Instancia Administrativa: Si el consumidor no está de acuerdo con la respuesta brindada por el proveedor, tiene la potestad de presentar una apelación.
 - iii) De haberse realizado 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.

¹⁰ Cabe señalar que, sobre la base de la encuesta en materia de Protección al Consumidor, los consumidores consideran que ambos canales de reclamo son independientes. Así, un 48% de los consumidores reclamarían formalmente a la empresa, mientras que un 15% de los mismos “denunciaría” utilizando el Libro de Reclamaciones.

- **Sistema Privado de Pensiones.** El procedimiento es el siguiente¹¹:
 - i) Se deberá presentar un reclamo¹² directamente ante el proveedor (en este caso la AFP).
 - ii) Si el consumidor no está de acuerdo con la respuesta brindada por la AFP, puede presentar el reclamo a la Plataforma de Atención al Usuario de la SBS¹³ (PAU).
 - iii) No obstante, de manera excepcional, la PAU podrá aceptar a trámite los reclamos que no hayan sido previamente presentados ante la AFP, cuando considere que existe el riesgo de un daño inminente e irreparable para el usuario.








- **Resto de sectores (incluye sistema financiero y de seguros).** En caso el consumidor no haya podido solucionar su problema de manera directa con el proveedor en los sectores distintos a los referidos a servicios públicos regulados y seguros y AFP, puede optar por acudir al Indecopi, entidad que provee dos mecanismos distintos de solución de controversias:
 - i) Servicio de Atención al Ciudadano (SAC). Los consumidores pueden presentar gratuitamente un reclamo ante el SAC (por teléfono, personalmente, por carta, vía internet o por fax). En este caso, el SAC informa al proveedor respecto del reclamo, pudiendo llegar a un acuerdo en el transcurso de dicha comunicación. En caso contrario, se cita al proveedor a una audiencia de conciliación con la finalidad de propiciar un acuerdo con el consumidor, que es vinculante. Las conciliaciones se efectúan en nueve (9) días hábiles en promedio y en caso de incumplirse dicho acuerdo es posible que el proveedor sea sancionado.
 - ii) Procedimiento administrativo que tiene por finalidad determinar si el proveedor ha cometido una infracción y por ende puede ser sancionado (amonestación o multa) y se pueden ordenar medidas correctivas a favor del consumidor.

¹¹ Procedimiento de atención de Reclamos contra la AFP, de acuerdo al capítulo V de la RESOLUCION SBS Nº 200-2003 mediante la cual se establecen disposiciones para la adecuación de normas que regulan el funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario de la SBS.

¹² De acuerdo con el Compendio de Normas Reglamentarias del Sistema Privado de Pensiones, el reclamo es la solicitud por parte del consumidor cuando considera afectados sus derechos y no se encuentra satisfecho con el servicio brindado por la AFP.

¹³ Resolución SBS Nº 200-2003 mediante la cual se establecen disposiciones para la adecuación de normas que regulan el funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario de la SBS.

Tabla N° 5
Esquema simplificado para la solución de un conflicto de consumo

	Sector o actividad económica	¿A quién debo acudir en 1° instancia?	¿Si no estoy de acuerdo con respuesta, a quien acudo en 2° instancia?
Regulados	Telecomunicaciones.	Presentar un reclamo ante proveedor.	 El Regulador de las Telecomunicaciones
	Infraestructura de transporte de uso público (incluye tren eléctrico de Lima).	Presentar un reclamo ante proveedor.	 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO
	Servicios de agua potable y alcantarillado.	Presentar un reclamo ante proveedor.	 SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO
	Servicio público de electricidad o de gas natural.	Presentar un reclamo ante proveedor.	 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA ENERGÍA Y ENERGÍA RENOVABLE
Supervisado por SBS	Sistema Privado de Pensiones.	Presentar un reclamo ante proveedor*.	 SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP
No regulados	Equipos electrónicos, vestido, calzado, automotriz, inmuebles, alimentos, salud ¹⁴ , educación, servicios profesionales varios, servicios turísticos; servicios financieros y de seguro; otros.		

* La Plataforma de Atención al Usuario de la SBS puede aceptar el reclamo del usuario sin que hubiese sido previamente presentado ante la AFP, en caso considere que existe el riesgo de un daño inminente e irreparable para el usuario.
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Cabe destacar que aparte de los mecanismos mencionados anteriormente, también existen mecanismos impulsados por el sector privado en conjunto con el público, como es el caso del Aló Banco, el cual es una iniciativa de la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) con el apoyo de Indecopi. Aló Banco es un canal alternativo de atención de reclamos financieros que consiste en una cabina telefónica mediante la cual el usuario puede comunicarse directamente con un asesor de su banco. Se cuenta con 7 cabinas, las cuales están distribuidas en las sede de Indecopi (2 cabinas), en Asbanc (1 cabina) y en las oficinas de Indecopi de Ica, Piura, La Libertad y Lambayeque.

¹⁴Si bien la publicación del Decreto Legislativo N° 1158 que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Sunasa (a Superintendencia Nacional Salud) crea el Tribunal de la Superintendencia Nacional de Salud, que contará con potestad sancionadora y facultades para otorgar medidas correctivas, el Indecopi mantendrá las competencias que viene ejerciendo de acuerdo a lo establecido en el Código de Protección hasta la publicación del Reglamento que determinará el procedimiento de transferencia de funciones.

IV. ANTECEDENTES

IV.1 Hallazgos del Informe Anual 2012

El presente documento constituye el tercer informe anual del estado de la protección de los consumidores elaborado dentro del marco del Sistema y tiene como objetivo evidenciar la situación de la protección y defensa de los derechos de los usuarios y consumidores, así como el desempeño de los actores relevantes dentro del Sistema, en el marco de sus atribuciones y autonomía respectiva, para el período 2013.

Cabe recordar que, en la segunda versión del informe anual del estado de la protección de los consumidores, correspondiente al año 2012, se evidenció los frentes de mejora relacionados al Sistema y el desempeño de las diversas entidades. Respecto a los frentes de mejora se puede mencionar:

- El grado de articulación y fortalecimiento. En efecto, la articulación reflejada en el grado de participación de los diversos agentes al llamado de la Autoridad para la elaboración del informe del año 2012 se situó en 24.4%¹⁵. Asimismo, se enfatizó en la necesidad de fortalecer a las Asociaciones de Consumidores, considerando su rol en la protección y se evidenció el desconocimiento de las obligaciones de las diversas entidades en cuanto al rol en la protección del consumidor, principalmente en Gobiernos Regionales y Locales.
- Los avances en cuanto a fortalecer el Sistema se reflejó además en que el Indecopi, como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, reconfiguró su organización interna en materia de consumo, al implementar la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (en adelante, DPC), la cual actúa como Secretaría Técnica del Consejo.
- La información que permita el monitoreo de los esfuerzos en materia de protección del consumidor. En este punto, se reflejó la necesidad de: i) generar mecanismos obligatorios para la remisión de información por parte de las diversas entidades y ii) generar mayor información primaria que permita conocer el estado de la protección de los consumidores.
- Los problemas o conflictos que enfrentan los consumidores. En este punto se planteó la necesidad de generar mecanismos orientados a la reducción de la asimetría de información, el fortalecimiento de la fiscalización por parte de las entidades competentes y el impulso de los métodos alternativos de solución de conflictos.
- Como se mencionó en dicho informe el fortalecimiento del Sistema es un trabajo de largo aliento, progresivo y demandará el esfuerzo conjunto de los diversos agentes involucrados para lograr consensos que se plasmen en políticas de corto y largo plazo, dentro del contexto cambiante del entorno económico y complejidad de las transacciones.

¹⁵ Para dicho informe se solicitó información a un total de 241 entidades reportándose una tasa de respuesta del 24.4%. Asimismo solo el 36% del total de Gobiernos Regionales emitió una respuesta; mientras que en el caso de los Gobiernos Locales y Asociaciones de Consumidores la tasa se ubicó en 20.9% y 18.3% respectivamente. La participación de los reguladores fue total (tasa del 100%).

De otro lado, y en función a la información remitida por los diversos agentes miembros del Sistema, se tiene que:

- Se reportó un incremento de los conflictos en las relaciones de consumo en algunos sectores. De forma referencial, en el año 2012:
 - ✓ Los reclamos presentados ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi ascendieron a 24 640, cifra mayor en 37.8%, aunque también en parte, por la mayor cobertura derivada de la apertura de nuevas oficinas. Los servicios bancarios y financieros fueron los más reclamados, al representar el 37.8% del total.
 - ✓ Los reclamos presentados ante las empresas distribuidoras de energía aumentaron en 10.3% hasta los 62 781 reclamos.
 - ✓ Los reclamos presentados en las empresas de telecomunicaciones aumentaron en 5.9% hasta los 891 344 reclamos.
- En el caso de los conflictos en las relaciones de consumo, los reclamos (en primera instancia)¹⁶ terminaron a favor del consumidor en el 38.5% del total en el casos en el sector de telecomunicaciones, el 18.89% para el caso de energía y en el 46.31% de casos en el sistema privado de pensiones. Asimismo, en segunda instancia, el porcentaje de apelaciones que fueron presentadas en los sectores de telecomunicaciones, energía y saneamiento y que terminaron a favor del consumidor representaron el 31.67%, 30.79% y 5.73% del total, respectivamente.
- De otro lado, los diversos agentes que forman parte del Sistema y que respondieron a la solicitud de información solicitada por la Autoridad, reportaron sus diversas actividades realizadas en materia de protección del consumidor que puede resumirse en:
 - ✓ Emisión de 53 normas diversas.
 - ✓ Realización de eventos de capacitación y campañas informativas: 6 382.
 - ✓ Acciones de supervisión: 27 659.
 - ✓ Sanciones impuestas: 919 sanciones.

La sección siguiente del documento, presenta justamente el desempeño del Sistema para el año 2013, así como el detalle de las actividades y avance en materia de protección realizado por los diversos integrantes. Es de destacar que para la presente edición se solicitó una mayor cantidad y detalle de la información y se incorporó información primaria derivada de la encuesta a consumidores realizada en Lima Metropolitana y Callao y la encuesta de percepción hecha a los diversos agentes del Sistema.

¹⁶ En primera instancia, el reclamo es presentado por el usuario ante la Empresa Operadora prestadora del servicio. No obstante, en caso éste no está conforme con el fallo, puede presentar el reclamo ante el Tribunal correspondiente del sector.

Cabe señalar que en el caso de la SBS, en primera instancia, los reclamos que presentan los usuarios del sistema privado de pensiones contra las AFP son resueltos por la Superintendencia Adjunta de AFP. En caso no esté conforme con el fallo, el usuario puede presentar el reclamo ante la Superintendente de Banca, Seguros y AFP (SBS), que es la última instancia.

En este sentido, si bien no es posible realizar resultados comparativos en la totalidad de aspectos, dado que la cantidad de información de este año es mucho mayor, si se presentarán en los que sean factibles en cada una de las secciones correspondientes.

V. PERCEPCIÓN DE LOS AGENTES SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL 2013

En esta sección se analizará la percepción con respecto al estado de la protección de los consumidores desde dos puntos de vista: el de los consumidores de Lima Metropolitana y Callao (basándose en los resultados de la encuesta realizada); y el de los diversos agentes del Sistema¹⁷.

Cabe destacar que la realización de la “Encuesta en Lima Metropolitana y Callao para la Determinación de Línea de Base en materia de Protección Al Consumidor” y el sondeo a los diversos agentes del Sistema se da en respuesta a la carencia de información primaria identificada en el informe anual del estado de la protección de los consumidores, correspondiente al año 2012, la que permitirá conocer la problemática que enfrenta el consumidor y ser base para el diseño de políticas y propuestas técnicas y de gestión.

V.1 La percepción de los consumidores en Lima Metropolitana y Callao

El diseño y la implementación de políticas públicas en materia de protección al consumidor requieren, en primer lugar, del conocimiento previo del estado de los consumidores. En este sentido, la presente sección aborda los principales resultados de la “Encuesta en Lima Metropolitana y Callao para la Determinación de Línea de Base en materia de Protección Al Consumidor”, la cual constituye la primera de su tipo en ser desarrollada en el país y que permitirá ahondar en la problemática que enfrenta el consumidor y el estado de la protección y; a su vez, reducir la asimetría de información¹⁸ estadística y con ello reducir la selección adversa¹⁹ de las políticas públicas.

Nota técnica:

Encuesta en Lima Metropolitana y Callao en materia de Protección al Consumidor

- ✓ **Unidad estadística:** Ciudadanos mayores de 18 años.
- ✓ **Ámbito geográfico:** Lima Metropolitana y Callao.
- ✓ **Muestra:** 4 050 encuestas.
- ✓ **Diseño muestral:** Probabilístico polietápica y estratificado.
- ✓ **Margen de error:** +/- 1.54.
- ✓ **Fecha de trabajo de campo:** 8 al 22 de febrero de 2014.

¹⁷ Cabe destacar que la encuesta de consumidores refleja la percepción de los consumidores en Lima Metropolitana y Callao puesto que la muestra considerada permite hacer una inferencia estadística al nivel poblacional; mientras que, el sondeo realizado a agentes del Sistema constituye un análisis de casos, aunque con una alta representatividad de entidades en cuanto a su tasa de respuesta.

¹⁸ Puesto que la información primaria, en este caso, permite reducir el desconocimiento de la problemática del consumidor por parte del Estado.

¹⁹ Puesto que al revelarse la información por parte de los consumidores permitirá un mayor conocimiento y mejor asignación de instrumentos, por ejemplo, para la solución de conflictos de consumo por parte del Estado. Cabe recordar que en términos generales, se dice que “un mercado exhibe selección adversa cuando la incapacidad de los compradores para distinguir entre los productos de diferente calidad tiene como consecuencia un sesgo del comprador hacia la oferta de productos de baja calidad”. Wilson, Charles. "Adverse Selection." The New Palgrave Dictionary of Economics. Palgrave Macmillan, 2008.

En este primer esfuerzo, se eligió a Lima Metropolitana y Callao considerando su relevancia como centro de consumo, de producción y como mercado donde se reporta la mayor ocurrencia de conflictos de consumo. En efecto, Lima concentró en el 2012 el 31% de la población total del país²⁰, aportó el 45% del PBI nacional²¹ y considerando solo la estadística del Indecopi correspondiente al año 2013, concentró el 47% del total de reclamos realizados.

V.1.1 Características socioeconómicas del consumidor

El consumidor, considerado en el presente capítulo como aquel ciudadano residente en Lima Metropolitana y El Callao con una edad mínima de 18 años, posee las siguientes características:

- Según género la distribución poblacional es equitativa: 51% del total de consumidores son mujeres y el 49% restante, hombres.
- Del total de consumidores (6.5 millones de personas en términos expandidos²²), cerca del 20% pertenecería al grupo etario de entre 18 y 24 años, el 40% al segmento de entre 25 y 39 años y el restante 40% al grupo etario de 40 a más años. Cabe destacar además que, sobre la base de la encuesta, se infiere que cerca del 2% de la población reportó tener alguna discapacidad física.
- Según característica socioeconómica, se puede inferir que el 21% del total de consumidores pertenece a los nivel socioeconómico²³ A y B (Nivel socioeconómico, en adelante NSE); 35% pertenecieron al NSE C y el 31% al NSE D. Por su parte, el NSE E englobó al 13% del total de consumidores materia de análisis.
- Según grado de instrucción, el 55% del total de consumidores reportó haber logrado educación secundaria completa; mientras que, el 15% reportó instrucción técnica. Solo el 10% reportó instrucción universitaria o de post-grado.
- Geográficamente la zona norte (en la que se engloba a distritos como San Martín de Porres, Comas, Los Olivos, entre los principales) es la de mayor concentración poblacional (25.1%), seguida de la zona este con el 24.9% (en la que se considera a distritos de San Juan de Lurigancho, Ate y El Agustino, entre los principales). El Callao concentró el 10.2% del total de consumidores.

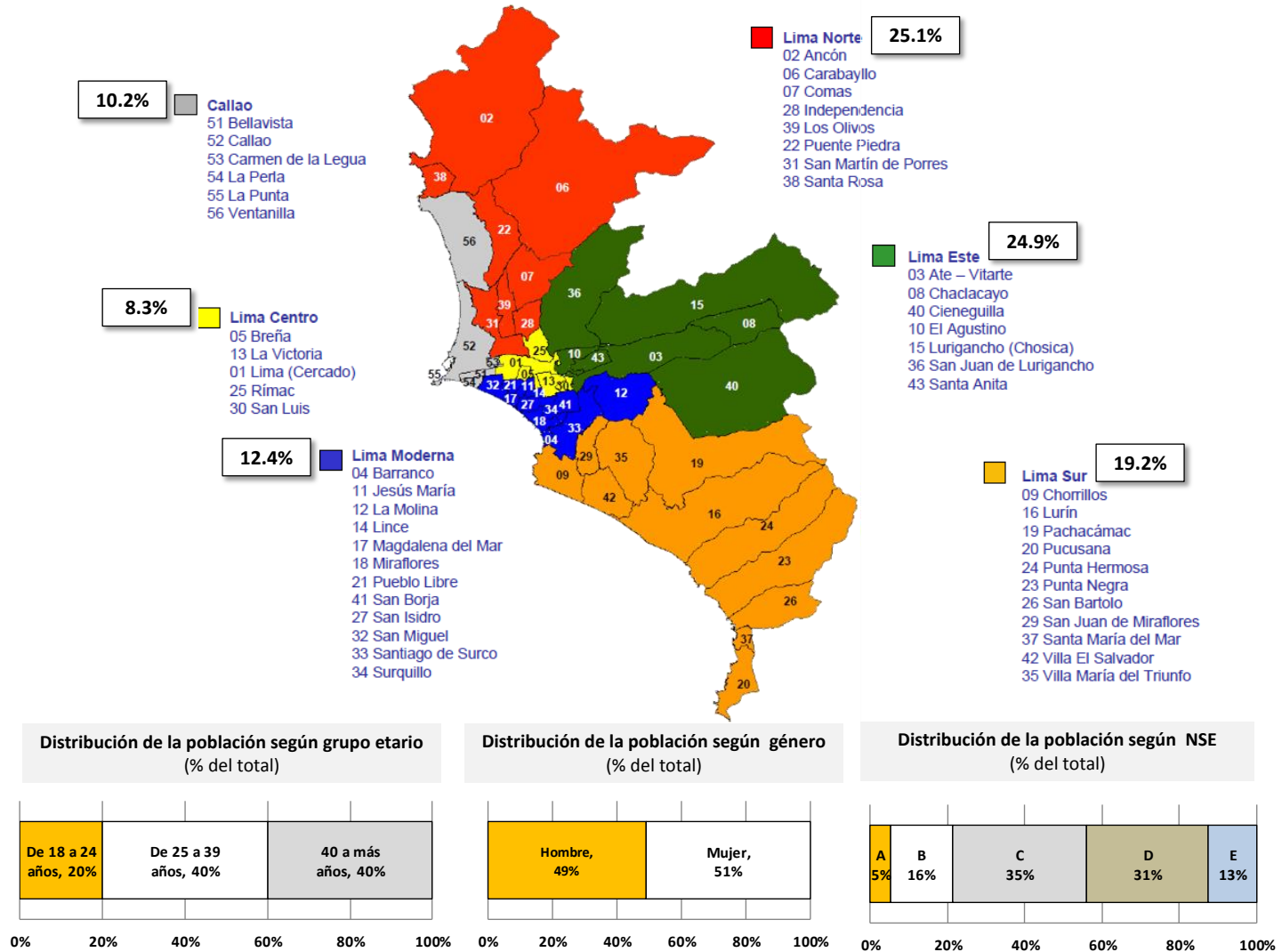
²⁰ Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) - Perú: Estimaciones y Proyecciones de la Población Total y por Sexo de las Ciudades Principales, 2000-2015. Marzo 2012.

²¹ Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) - Producto Bruto Interno por Departamentos 2001-2012. Octubre 2013.

²² La encuesta fue realizada a un total de 4 050 personas siendo equivalentes, luego de usar los factores de expansión respectivos, a 6.5 millones de personas.

²³ La encuesta analizó a la población tomando como referencia la clasificación de los Niveles Socioeconómicos de acuerdo a la metodología desarrollada por la Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados (APEIM) y ejecutada por Ipsos Perú. Cabe destacar que la encuesta fue desarrollada en los hogares teniéndose acceso a variables 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° 3
Características del consumidor en Lima Metropolitana y Callao



Fuente: Encuesta en Lima Metropolitana y El Callao para la Determinación de Línea de Base en Materia de Protección Al Consumidor, Perfiles Zonales de la Gran Lima. IPSOS Perú. 2012

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor (DPC) - Indecopi

V.1.2 Principales hallazgos

Los resultados de la encuesta materia de análisis se pueden categorizar en los referidos a: i) el comportamiento inicial del consumidor frente a una decisión de consumo, ii) la percepción con respecto a la protección y conocimiento de sus derechos, iii) el comportamiento del consumidor en cuanto a defender sus derechos y ejercer reclamos, iv) la intención de reclamo y denuncia, y; v) la vulnerabilidad (entendida como una medición aproximada de aquellos consumidores que están en condición de ser más afectados en una relación de consumo)²⁴ y percepción con respecto a la discriminación. En el siguiente esquema se aprecia el alcance del estudio:

Gráfico Nº 3
Principales resultados en torno a la Encuesta en Lima Metropolitana y Callao para la Determinación de Línea de Base en materia de Protección Al Consumidor

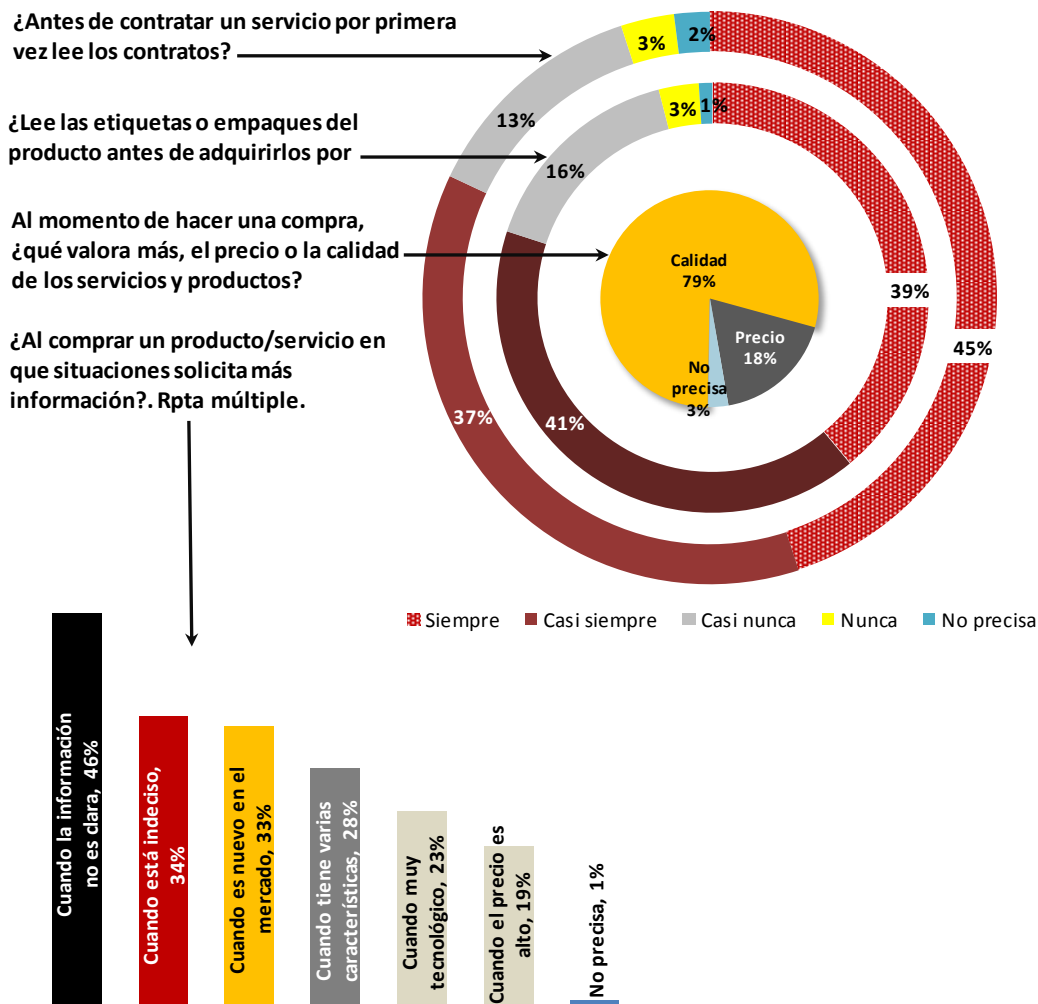


- **Experiencia de consumo (entendida como el comportamiento inicial del consumidor frente a una decisión de consumo).** Los consumidores manifestaron tener un cierto grado de diligencia en el proceso de adquirir un producto o contratar un servicio. Sin embargo, si bien los entrevistados manifiestan costumbres de consumo consideradas responsables y razonables²⁵ como comparar productos priorizando la calidad (79%) antes que el precio (18%), leer las etiquetas de los productos la primera vez que los consumen (80%), leer los contratos de los servicios la primera vez que los adquieren (82%), así como consultar cuando la información no es clara (46%), manifestaron un conocimiento heterogéneo sobre la protección como se observará a continuación.

²⁴ Cabe destacar que esta definición difiere del concepto de consumidores vulnerables según el Código, el cual está asociado 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.

²⁵ 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.

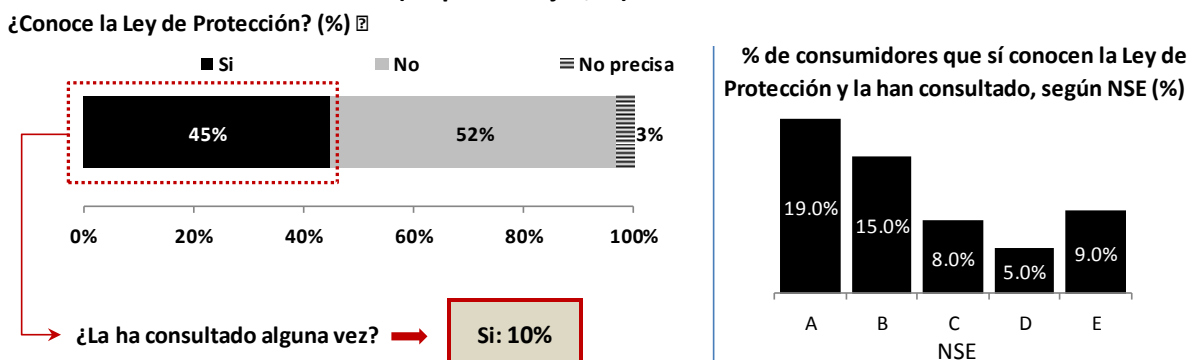
Gráfico N° 4
Lima Metropolitana y Callao: Actitudes del consumidor en su experiencia de consumo
(En porcentajes, %)



Fuente: Encuesta en Lima Metropolitana y Callao para la Determinación de Línea de Base en Materia de Protección Al Consumidor
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

- Conocimiento sobre la percepción con respecto a la protección y conocimiento de sus derechos.** En general, el porcentaje de consumidores que manifestó conocer el Código fue del 45% del total, existiendo una relación directa entre el nivel socioeconómico y el nivel de conocimiento de la protección del consumidor: a mayor nivel socioeconómico y nivel de instrucción mayor fue el conocimiento de la protección. Entre los conocedores, una décima parte (10%) ha consultado alguna vez el Código (ello se aproxima al 9% de consumidores que, al tener algún problema de consumo, presentó un reclamo en el año 2013).

Gráfico N° 5
Lima Metropolitana y Callao: Conocimientos del consumidor con respecto
al Código de Protección del Consumidor
(En porcentajes, %)

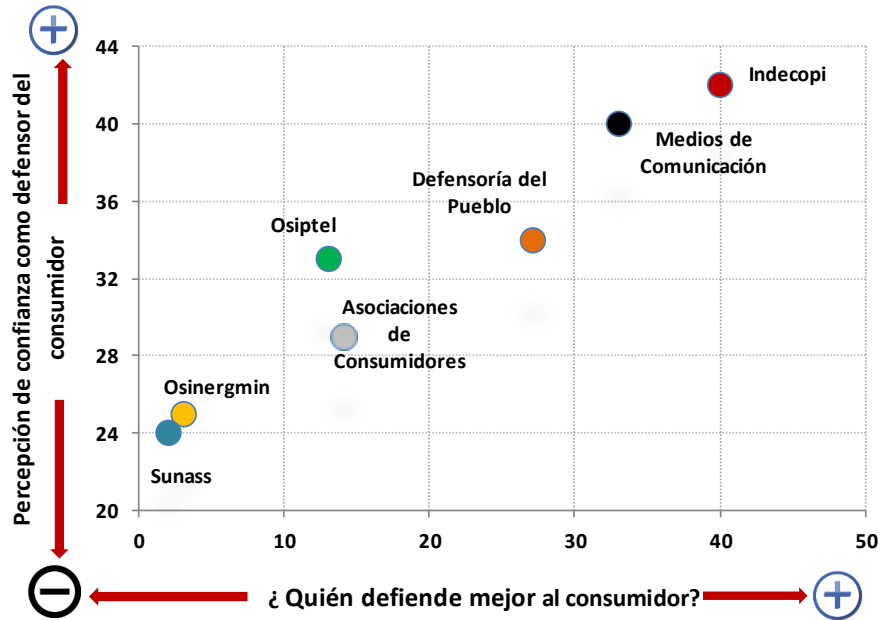


Fuente: Encuesta en Lima Metropolitana y Callao para la Determinación de Línea de Base en Materia de Protección Al Consumidor
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

De otro lado, la percepción de confianza y defensa del consumidor con respecto a las diversas entidades es heterogénea. Si bien el Congreso, La Municipalidad de Lima, El Poder Judicial, La Defensoría del Pueblo y el Indecopi son las cinco entidades más conocidas, ésta última es percibida como la mejor defensora de los derechos del consumidor (40%), seguida de los medios de comunicación (33%) y la Defensoría del Pueblo (27%). Adicionalmente a ello, el Indecopi es la entidad que genera más confianza como institución que defiende los derechos del consumidor: el 42% de los que la conocen confían en la entidad.

Cabe destacar que el porcentaje de consumidores que conoce bien o relativamente bien el Libro de Reclamaciones fue de 23%, reflejando el estado del conocimiento de dicho mecanismo alternativo de solución de conflictos.

Gráfico N° 6
Lima Metropolitana y Callao: Percepción de confianza y defensa del consumidor
(En porcentajes, %)



* No se incluyó a El Congreso, SBS, Ositran, Municipalidad de Lima y Poder Judicial puesto que no necesariamente se tuvo casos en ambas respuestas para dichas entidades.

Para el eje vertical (confianza) se consideró las respuestas: confío y confío totalmente

Para el eje horizontal (defensa) se consideró las respuestas respectivas por entidad

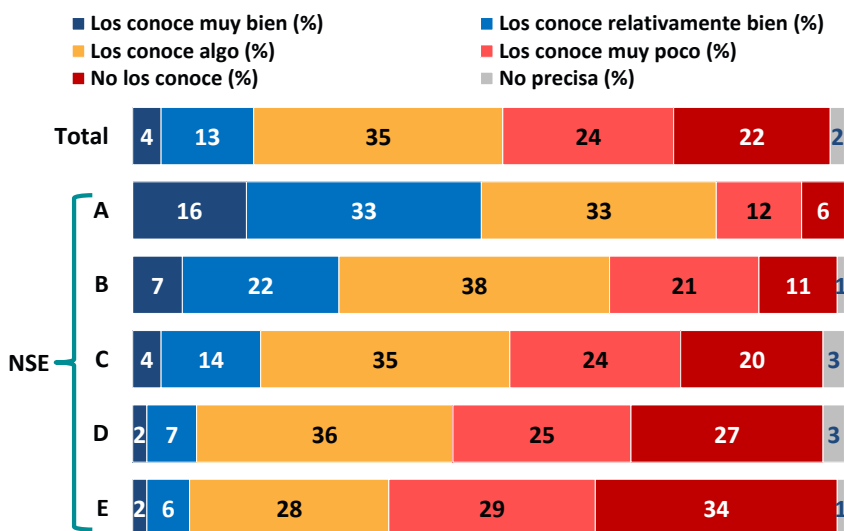
Fuente: Encuesta en Lima Metropolitana y Callao para la Determinación de Línea de Base en Materia de Protección Al Consumidor

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

Por su parte, el nivel de conocimiento de los derechos como consumidor requiere mejorar. Cerca del 50% afirmó conocer en diverso grado sus derechos, pero solo el 4% afirmó conocerlos muy bien y el 13% y 35% afirmó conocer relativamente bien y conocer algo de ellos, respectivamente. Cabe destacar que los consumidores asocian como principales derechos, los derechos a recibir buenos productos y contar con un buen servicio (46% del total).

Finalmente, el 18% del total de consumidores tienen la perspectiva que los derechos de los consumidores están mejor protegidos con respecto al año previo.

Gráfico N° 7
Lima Metropolitana y Callao: Percepción de conocimiento de derechos como consumidor
(En porcentajes, %)



Fuente: Encuesta en Lima Metropolitana y Callao para la Determinación de Línea de Base en Materia de Protección Al Consumidor
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

- **En cuanto a la experiencia de consumo y reclamo.** Sobre la base de la encuesta se puede inferir que el 18% de los consumidores reportó problemas de consumo que lo hicieron pensar en presentar reclamos en el año 2013 (en promedio 1.7 conflictos por persona).

De dicho universo (de consumidores que experimentaron un problema de consumo) el 50% llegó a presentar un reclamo.

- Entre las razones por las que presentaron los reclamos se puede mencionar en orden de importancia a: los cobros excesivos, defectos del producto entregado, falta de idoneidad del servicio ofrecido, mala calidad y mala atención.
- A nivel de actividades económicas, los servicios básicos ligados a las telecomunicaciones fueron los que reportaron la mayor cantidad de conflictos, seguido de los alimentos, electrodomésticos y servicios básicos de luz y agua.
- Según el canal utilizado para efectivizar el reclamo, destacó en primer lugar los reclamos formales en la empresa²⁶, seguido de reclamos verbales, uso del Libro de Reclamaciones y, en cuarto lugar, las denuncias presentadas ante el Indecopi.
- Con respecto al resultado de los reclamos se tiene que 3 de cada 5 consumidores recibieron un resultado favorable y la mitad de ellos manifestaron haber estado satisfechos con dicho resultado.

²⁶ Las personas encuestadas no necesariamente asocian el uso del Libro de Reclamaciones como mecanismo formal propio de la empresa y tampoco discernen claramente la naturaleza de un reclamo, queja o denuncia. En este sentido, a nivel más agregado destaca como principal canal utilizado para los reclamos la misma empresa y el Libro de Reclamaciones; estando como tercera posición la realización de reclamos verbales.

La otra mitad de consumidores que no presentó reclamo alguno tuvo como razones diversos factores, como considerar dicha acción como una pérdida de tiempo, tener la expectativa de no obtener beneficio de hacer ello, evitar la ocurrencia de problemas y por el desconocimiento de medios donde ejercer su reclamo, entre otros.

Gráfico N° 8
Lima Metropolitana y Callao: Experiencia de consumo y reclamo

¿Ha tenido algún problema de consumo en el último año?
(% del total de encuestados)



¿Hizo el reclamo?
(% de consumidores que presentaron un problema de consumo)



Razones por las que se presentó el reclamo
(% respuesta múltiple)



Razones por las que no presentó el reclamo
(% respuesta múltiple)



Fuente: Encuesta en Lima Metropolitana y El Callao para la Determinación de Línea de Base en Materia de Protección Al Consumidor.
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor (DPC) - Indecopi

- **Intención de reclamo y denuncia.** La gran mayoría de consumidores tendría la intención de presentar un reclamo cuando se presente algún problema de consumo. En realidad, solo uno de cada 10 entrevistados no llegaría a hacerlo bajo ninguna circunstancia. Sin embargo, como se apreció en el acápite previo, la intención final del consumidor se ve afectada por los diversos costos de transacción que enfrenta así como la desconfianza en obtener un resultado favorable.

De otro lado, con respecto a las empresas:

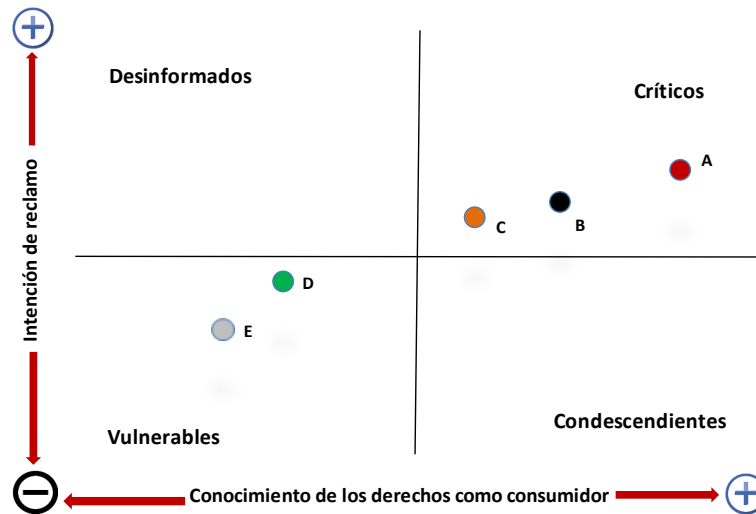
- El 64% de los consumidores cree que su estrategia de reclamo generará algún cambio en las empresas.
- Los consumidores de NSE A y B perciben que la principal razón por la que las empresas no respetan los derechos de los consumidores es por falta de fiscalización del Estado.
- En general, los consumidores perciben que las empresas imponen trámites largos para que el consumidor desista de su reclamo.
- Entre las actividades que el consumidor considera debieran de ser monitoreadas o investigadas destacan: los servicios básicos, bancos y financieras, farmacias, empresas de transporte y mercados (mercadillos y paraditas).

Al relacionar el conocimiento de los derechos del consumidor con la intención de reclamo podemos tener la siguiente tipología de los consumidores²⁷:

- I) **Críticos.** En los que se sitúan los que poseen un buen conocimiento de sus derechos como consumidores y a su vez poseen una alta predisposición para presentar un reclamo. En esta categoría ubicamos a los consumidores de los NSE A, B y C.
- II) **Condescendientes.** Son aquellos que tienen un buen conocimiento de sus derechos como consumidores, pero no tienen una predisposición a presentar un reclamo ante un conflicto. Ningún NSE mayoritariamente se ubicó en esta categoría.
- III) **Vulnerables.** Como aquellos que cuentan con un bajo nivel de conocimiento de sus derechos como consumidores y a su vez no poseen intención de reclamo alguna. Aquí ubicamos a los consumidores de los NSE de menores ingresos (E y D).
- IV) **Desinformados.** Poseen un bajo nivel de conocimiento de sus derechos pero presentan una elevada intención de reclamo. Este tipo de consumidor realiza un reclamo aún sin haberse informado. Ningún NSE se ubicó en esta categoría.

²⁷ Sobre la base de la propuesta elaborada por IPSOS Perú. Línea de Base sobre la Protección al Consumidor de Lima Metropolitana y el Callao. La estimación se basa en un criterio “absoluto” con la finalidad de tener tipologías lo cual no implica que existan casos puntuales de consumidores de un determinado NSE que puedan estar en cuadrantes distintos.

Gráfico N° 9
Conocimiento de derechos de Consumidor vs Intención de Reclamo

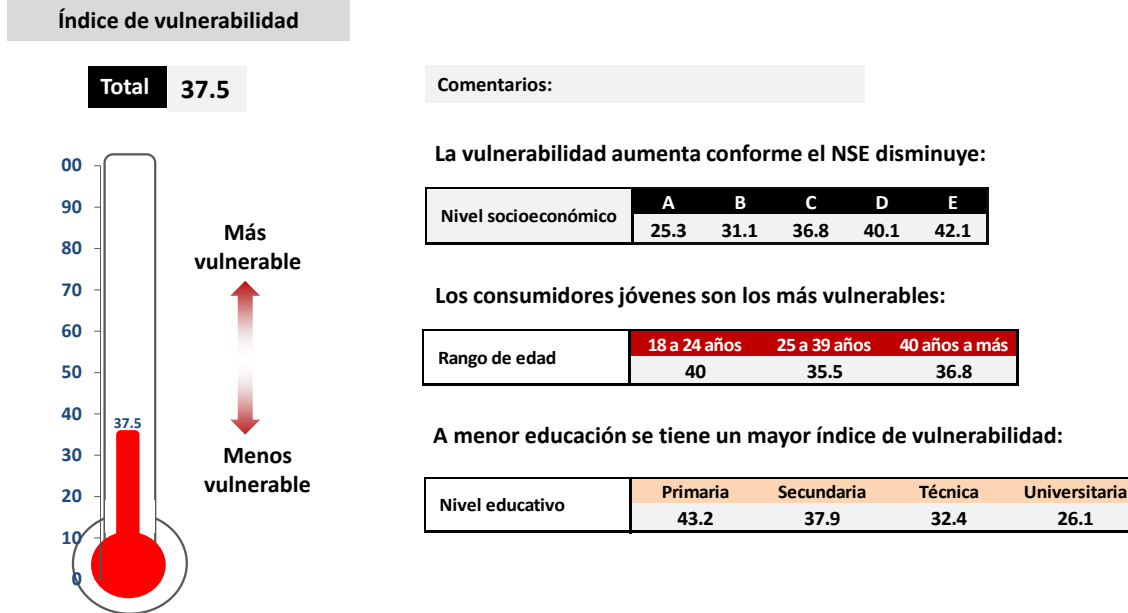


Fuente: Encuesta en Lima Metropolitana y Callao para la Determinación de Línea de Base en Materia de Protección Al Consumidor
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor – Indecopi

- **Vulnerabilidad:** Si bien no existe un consenso con respecto a la definición de vulnerabilidad, para efectos prácticos se utilizará un índice a manera de constructo que recogerá la información de varias variables²⁸ y que básicamente medirá el nivel de consumidores que i) no realizan una elección informada (por ejemplo, leer las etiquetas y contratos previo a su relación de consumo), ii) desconocen sus derechos como consumidor y, a su vez, iii) teniendo algún conflicto en su relación de consumo, no los hace respetar.

²⁸ Sobre la base del índice de vulnerabilidad propuesto por Ipsos Perú, para cuya elaboración se utiliza las siguientes preguntas: i) frecuencia de lectura de etiquetas, ii) frecuencia de lectura de contratos, iii) conocimiento de los derechos como consumidor y iv) grado de respeto a sus derechos. A cada pregunta se le asigna un puntaje del 0 a 100 (a mayor puntaje menor vulnerabilidad).

Gráfico N° 10 Índice de vulnerabilidad de los consumidores



Fuente: Encuesta en Lima Metropolitana y El Callao para la Determinación de Línea de Base en Materia de Protección Al Consumidor.
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor (DPC) - Indecopi

Cabe destacar que este índice si bien no mide la causalidad entre las variables muestra una clara correlación entre algunas características del consumidor sobre las cuales se puede influir a través de diversos mecanismos y políticas de acción. Asimismo, muestra que la vulnerabilidad, en la forma definida previamente, no es absoluta y puede afectar en diverso grado a todos los consumidores, aunque con una incidencia heterogénea según se analice por nivel educativo, NSE y grupo de edad.

- **En cuanto a la discriminación.** Partiendo de los resultados de la encuesta, se puede inferir que el 8.4% de los consumidores manifestó que siempre o casi siempre percibió haber sido discriminado (en empresas, bancos, restaurantes, centros comerciales, discotecas, etc.). De otro lado, el porcentaje aumentó a 26% cuando se les preguntó si fueron testigos de un acto discriminatorio, nivel similar a lo reportado en otros países como México²⁹.

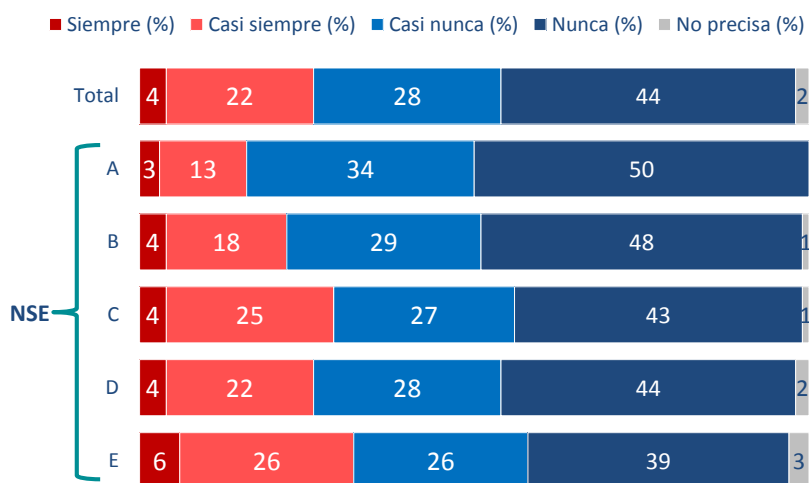
La discriminación ha sido una de las preguntas sobre afectaciones específicas a las normas de protección del consumidor cuyo resultado se pone de relieve, dada la gravedad de la misma. El Código establece la prohibición de discriminación de los consumidores. Así, los proveedores no pueden discriminar por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o cualquier otra índole³⁰. Además los proveedores no podrán realizar preferencias o trato diferente a los consumidores por causas que no sean objetivas o razonables, esto también incluye el derecho de admisión o la exclusión de personas con discapacidad.

²⁹ Según la Encuesta sobre la Discriminación en la Ciudad de México 2013, el 32% de los entrevistados señaló haber sido víctima de alguna práctica discriminatoria y 25% aseguró conocer a alguien que ha pasado por dicha situación.

³⁰ Código de Protección y Defensa del Consumidor Artículo N° 38.

En línea con lo anterior, acorde a la encuesta, la ocurrencia de actos de discriminación está relacionada directamente con el NSE, es decir, a menor NSE se percibe una mayor discriminación. Así, el porcentaje de consumidores que testificaron un acto discriminatorio aumenta conforme se reduce el NSE: la percepción de discriminación en el NSE E fue de 32%; mientras que en el NSE A fue de 16%.

Gráfico N° 11
Lima Metropolitana y Callao: Frecuencia de testificación de actos discriminatorios
(En porcentajes, %)



Fuente: Encuesta en Lima Metropolitana y Callao para la Determinación de Línea de Base en Materia de Protección Al Consumidor.

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

V.2 Percepción de los agentes con respecto a la protección del consumidor

Para la presente edición del Informe Anual Sobre el Estado de la Protección de los Consumidores, la DPC del Indecopi realizó un sondeo con la finalidad de conocer la percepción en una muestra representativa de los diversos agentes que integran el Sistema³¹.

La encuesta utilizada incluyó 5 preguntas cualitativas: i) la primera con respecto a la percepción reciente con respecto al Sistema en el año 2013; y, ii) las otras cuatro, sobre las expectativas del Sistema para el año 2014, enfatizándose en la expectativa con respecto a la función preventiva, fiscalizadora y sancionadora como se aprecia a continuación:

³¹ Para la presente sección se consideró la respuesta de un total 85 agentes del sistema los cuales respondieron la totalidad de las preguntas cualitativas planteadas.

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

- 1) ¿Cómo considera el desempeño del Sistema en el 2013 respecto al año anterior?
- 2) ¿Cómo cree que será la Protección del Consumidor en el 2014?
- 3) ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el 2014?
- 4) ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el 2014?
- 5) ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el 2014?

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 y v) mucho peor.

La percepción subjetiva se transformó en un indicador cuantitativo, denominado indicador de difusión³², en este caso para el Sistema, que recoge el balance de la percepción como resultado de la agregación de las respuestas pesimistas y optimistas respecto a la pregunta planteada.

Resultados generales

Con respecto a la pregunta: ¿Cómo considera el desempeño del Sistema en el 2013?, a nivel de resultado global, la percepción se ubicó en la zona optimista con un valor de 66.7. El 63.4% del total de encuestados consideró que el desempeño fue positivo (mejor y mucho mejor); mientras que solo el 2.3% de respuestas correspondieron a una percepción negativa (peor y mucho peor).

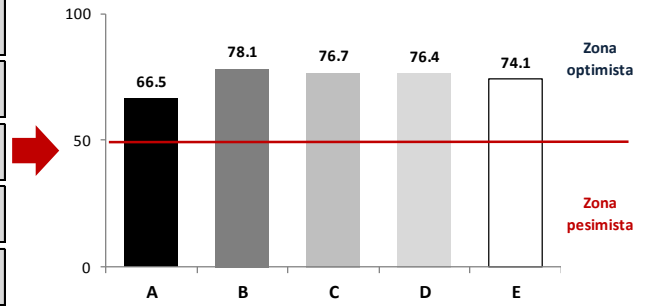
Con respecto a las expectativas para el año 2014, se reporta una mejoría con relación a la evaluación hecha al desempeño del año previo. Sin embargo, si bien en los 4 casos se mantiene en el tramo optimista, se reporta un menor valor cuando se trata de la expectativa en cuanto a la acción sancionadora y en cuanto a la supervisión y fiscalización. Destaca la mejor expectativa en cuanto a la tarea de prevención recogida a través de la pregunta, ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el año 2014?

³² Los indicadores de difusión son populares en el análisis de la coyuntura económica de un país, siendo utilizados principalmente por su poder de anticipación. Asimismo, por derivarse de preguntas y respuestas cualitativas, son utilizados principalmente para conocer la dirección o rumbo del indicador más que su magnitud en sí misma. Sobre la base de "Lo que indican los indicadores", Jonathan Heath - Instituto Nacional de Estadística y Geográfica (México. 2012).

Gráfico N° 12
Resultados generales

En general:

A	¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el 2013 respecto al año anterior?
B	¿Cómo cree que será la Protección del Consumidor en el 2014?
C	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el 2014?
D	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el 2014?
E	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el 2014?



Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo 2014
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

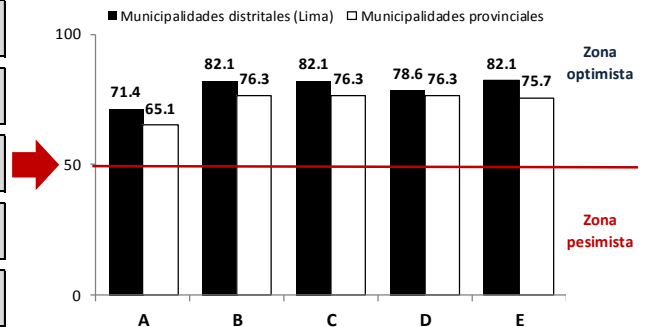
Cabe destacar que la expectativa optimista de los agentes que forman parte del Sistema es positiva puesto que no solo refleja la expectativa de actuación propia sino que favorece la implementación de acciones por parte de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor para el año 2014.

Resultados desagregados.

- **Municipalidades.** La muestra de municipalidades provinciales (38 en total considerando las que respondieron de forma completa dicha sección) evidencia una expectativa mayor con respecto a las municipalidades distritales de Lima (para las que se consideró un total de 13 entidades) en cuanto al desempeño de las funciones en materia de protección del consumidor. En todos los casos, la expectativa se situó en el rango optimista.

Gráfico N° 13
Resultados para el caso de Municipalidades

A	¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el 2013 respecto al año anterior?
B	¿Cómo cree que será la Protección del Consumidor en el 2014?
C	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el 2014?
D	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el 2014?
E	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el 2014?

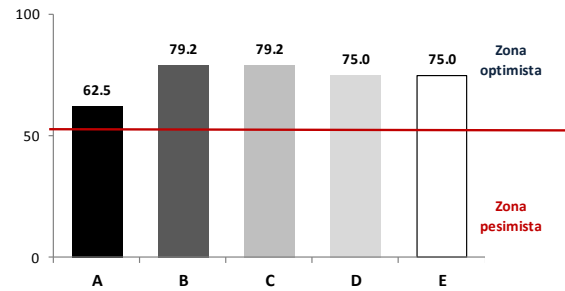


Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo 2014
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

- **Gobiernos regionales.** Sobre la base de la expectativa de la muestra analizada (8 Gobiernos Regionales) se tiene que existe una expectativa también optimista con respecto al desempeño de las funciones en materia de protección del consumidor.

Gráfico Nº 14
Resultados para el caso de Gobiernos Regionales

A	¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el 2013 respecto al año anterior?
B	¿Cómo cree que será la Protección del Consumidor en el 2014?
C	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el 2014?
D	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el 2014?
E	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el 2014?

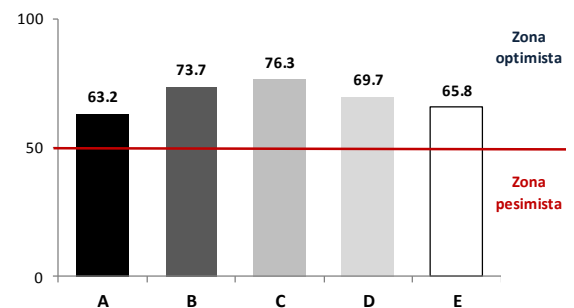


Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo 2014
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

- **Asociaciones de consumidores.** Sobre la base de la expectativa de la muestra analizada (19 asociaciones de consumidores cuyos registros estuvieron vigentes al año 2013) se tiene que existe una expectativa optimista con respecto al desempeño de las funciones en materia de protección del consumidor, aunque en términos de valores por debajo de la expectativa promedio.

Gráfico Nº 15
Resultados para el caso de Asociaciones de Consumidores

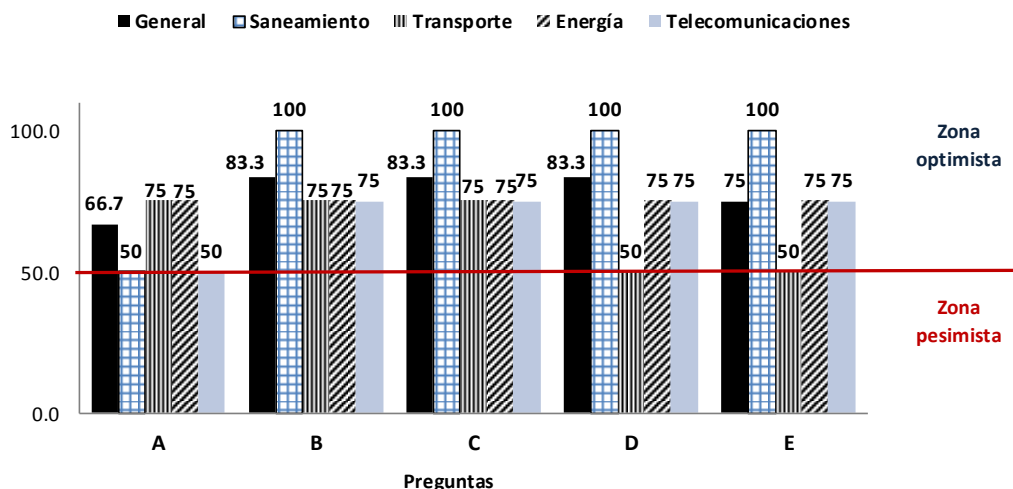
A	¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el 2013 respecto al año anterior?
B	¿Cómo cree que será la Protección del Consumidor en el 2014?
C	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el 2014?
D	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el 2014?
E	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el 2014?



Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo 2014
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

- **Organismos Reguladoras.** Para el caso de los Organismos Reguladores, la perspectiva para el 2014 en materia de protección del consumidor se sitúa, en el promedio, en la zona optimista, aunque con diferencias en cuanto al sector analizado. Así destaca, para el caso del transporte, la menor perspectiva con respecto a la acción de supervisión y fiscalización, y sanción para el año 2014, las mismas que se ubican en la zona del umbral (valor de 50).

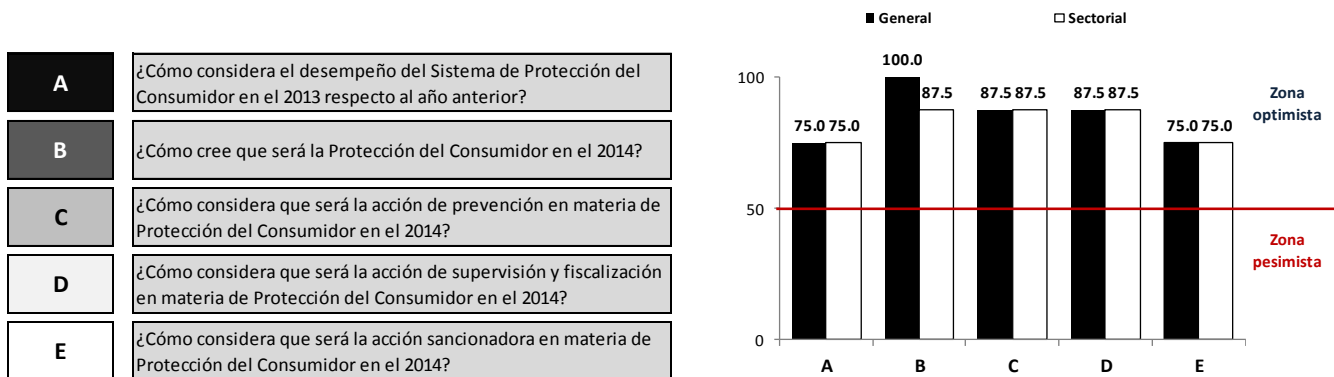
Gráfico N° 16
Resultados para el caso de Regulatoras



Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo 2014
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

- **Sector financiero.** Para el caso del sector financiero, en la que se engloba la expectativa de la SBS y Asbanc, la perspectiva en materia de protección del consumidor para el año 2014 es optimista (valores de respuestas B, C, D y E). Destaca la expectativa de un mejor desempeño del Sistema en general (del Sistema en general) para el año 2014 (valor de 100 o la expectativa que la situación será mucho mejor) versus el desempeño sectorial (87.5%).

Gráfico N° 17
Resultados para el caso del sector financiero



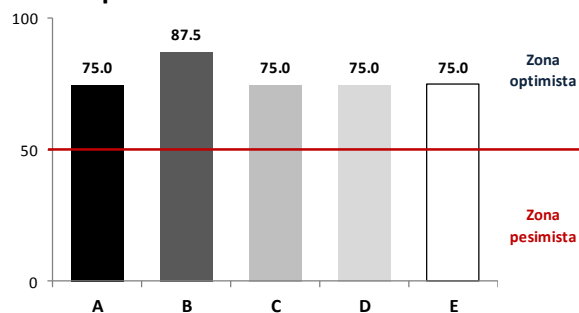
Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo 2014
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Sector transporte. Para el caso del sector transporte, la perspectiva en materia de protección del consumidor para el año 2014 es optimista.

Gráfico N° 18

Resultados para el caso del sector transporte

A	¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el 2013 respecto al año anterior?
B	¿Cómo cree que será la Protección del Consumidor en el 2014?
C	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el 2014?
D	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el 2014?
E	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el 2014?



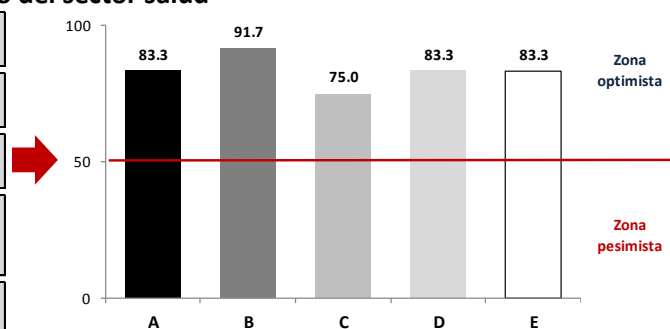
Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo 2014
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Sector salud. Para el caso del sector salud, la perspectiva en materia de protección del consumidor para el año 2014 es optimista. El menor valor se da en la expectativa respecto a la prevención para el año 2014.

Gráfico N° 19

Resultados para el caso del sector salud

A	¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el 2013 respecto al año anterior?
B	¿Cómo cree que será la Protección del Consumidor en el 2014?
C	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el 2014?
D	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el 2014?
E	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el 2014?



Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo 2014
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

VI. LABOR DEL INDECOPI COMO AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y DEL CONSEJO NACIONAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

La labor en materia de protección y defensa de los derechos de los consumidores por parte del Indecopi ha mostrado una constante evolución desde su creación en 1992. En este transcurso, destacan los hitos ligados a:

- El reconocimiento a nivel constitucional del derecho de los consumidores³³.
- El otorgamiento al Indecopi de la facultad no solo de sancionar a los proveedores sino también de otorgar medidas correctivas a favor de los consumidores³⁴.
- La promulgación del Código³⁵, que crea el Sistema, establece que el Indecopi es la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y genera un ámbito de coordinación de dicho Sistema a través del Consejo.
- La creación de la DPC, en el año 2012, como encargada de coordinar y ejecutar las acciones que corresponden al Indecopi en su calidad de ente rector del Sistema³⁶.

Indecopi como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

El reconocimiento del Indecopi como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y ente rector del sistema, dicha situación implicó para el Indecopi *“(…) no solo (…) la ratificación, innovación e incorporación de diversos roles sino la reconfiguración del diseño de la organización en materia del consumidor con miras a tener una mayor articulación del sistema”³⁷*.

Corresponde, por tanto, observar la evolución que ha tenido la institución en el último año.

Ámbito normativo

Conforme lo establece el artículo 136° del Código, el Indecopi en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor cuenta, entre otras, con las funciones de proponer la normativa en materia de consumo, coordinar las acciones necesarias a fin de facilitar el funcionamiento del Sistema, coordinar la implementación del sistema de alerta y actuación; las cuales ejecuta a través de la DPC, quien ejerce la Secretaría Técnica del Consejo³⁸.

En ese sentido, el Indecopi elaboró las siguientes propuestas normativas en materia de protección al consumidor:

³³ “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y seguridad de la población”.

³⁴ Ley N° 27311, Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor publicada en el año 2000.

³⁵ Ley N° 29751.

³⁶ Cabe desatacar que el Código de Protección y Defensa del Consumidor incluyó como facultades del Indecopi la implementación del sistema de alertas de productos peligrosos, sistemas de información y orientación de los consumidores, elaboración de propuestas de normativa en materia de consumo, entre otros. En línea con lo anterior, para el fortalecimiento de la supervisión y fiscalización, se creó la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y; finalmente, se amplió la cobertura de los servicios que brinda el Indecopi a nivel nacional, mediante la implementación de oficinas regionales.

³⁷ Indecopi. Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores. Año 2012.

³⁸ 72-A° del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi.

Tabla N° 6

Indecopi: Propuestas normativas en materia de protección del consumidor

N°	Listado de propuestas normativas elaboradas	Materia
1	Proyecto de Decreto Supremo que propone mejoras normativas al Reglamento del Libro de Reclamaciones.	Libro de Reclamaciones
2	Proyecto de Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de Alertas y Advertencias de Productos o Servicios Peligrosos colocados en el mercado.	Alertas de Productos

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

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

Cabe destacar que la propuesta de modificación del Reglamento del Libro de Reclamaciones se basó en la experiencia recogida por el Indecopi desde la entrada en vigencia de la obligación de contar con el Libro de Reclamaciones, pudiendo detectar oportunidades de mejora en su calidad de mecanismo de solución de conflictos y, por otra parte, mejorar la actividad fiscalizadora del Indecopi³⁹.

Por otro lado, el proyecto de Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de Alertas y Advertencias de Productos o Servicios responde a la necesidad de dar cumplimiento a una de las funciones del Indecopi en su calidad de Autoridad Nacional de Protección al consumidor que consiste en coordinar la implementación del sistema de alerta y actuación oportuna frente a los productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado, así como a lo dispuesto en el artículo 28° del Código.

Sumado a lo señalado líneas arriba, para el cumplimiento de sus funciones el Indecopi se encuentra facultado para emitir directivas que normen su funcionamiento. Adicionalmente a ello, el Código ha previsto que se pueden constituir órganos resolutivos de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones dentro de las oficinas regionales, donde se constituyan para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas, conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal.

Es en dicho contexto en el cual se desarrollaron la elaboración de las siguientes propuestas de normativa durante el año 2013, entre las que destacan:

³⁹ La modificación dispuso, entre otros puntos, que: i) las empresas de transporte terrestre de pasajeros (urbano, interprovincial e internacional) cuenten con un aviso que consigne el número telefónico de la empresa, u otro medio alternativo, a través del cual los consumidores puedan presentar sus reclamos o quejas. En el caso de las empresas de servicio de transporte aéreo de pasajeros se establece que las mismas deben contar con el Libro de Reclamaciones en áreas previas al embarque y posteriores al desembarque; ii) los proveedores deberán dar un trato preferencial a los clientes que necesiten registrar un reclamo, de esta forma los consumidores evitarán hacer largas colas o esperar demasiado tiempo para ejercer su derecho; y iii) los proveedores que facturen un ingreso anual igual o superior a las tres mil Unidades Impositivas Tributarias (3 000 UIT) tendrán la obligación de reportar al Indecopi los reclamos o quejas a través de un aplicativo informático.

Tabla N° 7
Indecopi: Directivas y Resoluciones aprobadas

N°	Listado de Directivas y Resoluciones aprobadas	Materia
1	Modificación a la Directiva en Materia de Procedimientos Sumarísimos: Directiva N° 001-2013-DIR-COD-INDECOPI Directiva N° 007-2013-DIR-COD-INDECOPI	Procedimientos Sumarísimos
2	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 027-2013-INDECOPI-COD, mediante la cual se aprobó la división temática de la competencia resolutoria de las Comisiones de Protección al Consumidor N° 1 y N° 2 de la Sede Central	Procedimiento ordinario
3	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 026-2013-INDECOPI-COD, mediante la cual se aprobó la división temática de la competencia resolutoria de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de la Sede Central	Procedimiento sumarísimo
4	Directiva N° 006-2013/DIR-COD-INDECOPI, Reglas del Proceso de Elecciones de Representantes de las Asociaciones de Consumidores ante el Consejo.	Asociaciones de Consumidores/ El Consejo
5	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.	Asociaciones de Consumidores
6	Directiva N° 004-2013/DIR-COD-INDECOPI, Directiva de funcionamiento del Consejo	El Consejo

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

En lo concerniente a las Directivas y Resoluciones emitidas por el Indecopi durante el 2013, podemos agruparlas en tres rubros: 1) optimización de los procedimientos de protección al consumidor, 2) asociaciones de consumidores y 3) el Consejo.

Respecto a la optimización de procedimientos de protección al consumidor, a nivel de la sede central del Indecopi, se delimitó la división temática de la competencia resolutoria de las Comisiones de Protección al Consumidor y de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Sede Central en función a la naturaleza de actividades afines. Esta especialización busca dar una mayor eficiencia y predictibilidad. A nivel nacional, se introdujeron modificaciones al procedimiento de los OPS con la finalidad de promover la conciliación como una forma que permite a los proveedores y consumidores solucionar cualquier conflicto sin necesidad de iniciar un procedimiento sancionador⁴⁰.

⁴⁰ Como se mencionó anteriormente con la Resolución N°108-2014-INDECOPI/COD, que incluye modificaciones a la tramitación de los procedimientos sumarísimo, los proveedores tienen la posibilidad de acreditar que han llegado a un acuerdo conciliatorio con el consumidor antes de que se inicie el procedimiento. En ese sentido, ante una eventual denuncia del consumidor, el Jefe del Órgano Resolutivo requerirá al proveedor denunciado que presente un acta de conciliación de fecha cierta. Si el proveedor presenta el acta de conciliación durante la etapa previa (entre la presentación de la denuncia y el inicio del procedimiento sancionador), se declarará que no amerita el inicio del procedimiento, mientras que si el acta de conciliación es presentada una vez que ya se inició el procedimiento, se declarará su conclusión anticipada.

En lo concerniente a las normas referidas al Consejo, estas se encuentran dirigidas a establecer las disposiciones y procedimientos internos que deberán ser observados por respecto de la convocatoria, celebración de sesiones, quórum de instalación y adopción de acuerdos; adicionalmente, se establecieron las disposiciones para la elección de los representantes de las asociaciones de consumidores ante el referido Consejo.

De otro lado, el Indecopi emitió sesenta y siete (67) informes con relación a las diversas propuestas normativas referidas a quienes materias vinculadas a la protección del consumidor, remitidas por el Congreso de la República del Perú, aportando con la opinión técnica al debate del Poder Legislativo, según el siguiente detalle:

Tabla N° 8
Informes a proyectos normativos remitidos por el Congreso de la República al Indecopi

N°	Listado de Proyectos de Ley comentados
1	Proyecto de Ley N° 1964/2012-CR, que propone la Ley que Prohíbe la Exhibición de Publicidad con Contenido Sexual en Lugares, Vías o Establecimientos Públicos.
2	Proyecto de Ley N° 1094/2012-CR presentado por el Grupo Parlamentario Nacional Gana Perú, que propone la Ley de Promoción de la Lactancia Materna.
3	Proyecto de Ley N° 1906/2012-CR, que propone la Ley para modificar el artículo 56º de la Ley N° 29571, CPDC.
4	Proyecto de Ley N° 1822/2012-CR, que propone la Ley de Protección de los Intereses Económicos de los Afiliados del Sistema Privado de Pensiones, en lo Referente a las comisiones por flujo.
5	Proyecto de Ley N° 1838/2012-CR, que propone la Ley que Prohíbe a las Empresas del Sistema Financiero el Cobro de Comisiones por Membresía a los Consumidores que Adquieren o Renuevan una Tarjeta de Crédito.
6	Proyecto de Ley N° 1847/2012-CR, que propone la Ley que Sincera los Boletos o Pasajes de Servicio de Transporte Público Adquiridos en la Modalidad de Ida y Vuelta.
7	Proyecto de Ley N° 1874/2012-CR, que propone la Ley que crea el Sistema Electrónico de Información de Precios de Pasajes Interprovinciales.
8	Proyecto de Ley N° 1893/2012-CR, que propone la Ley que promueve la calidad en la prestación del servicio de acceso a internet.
9	Proyecto de Ley N° 1899/2012-CR, que propone la Ley para prohibir a las centrales privadas de información de riesgos realizar gestiones de cobranza.
10	Proyecto de Ley N° 1955/2012-CR, que propone la Ley de Calidad y Seguridad de Productos Eléctricos.
11	Proyecto de Ley N° 1956/2012-CR, que propone la Ley que sanciona la venta ilegal de base de datos y datos personales de usuarios y consumidores.
12	Proyecto de Ley N° 1988/2012-CR, que propone la Ley de Etiquetado de Audífonos en Defensa de la Salud Auditiva del Consumidor.
13	Proyecto de Ley N° 1990/2012-CR, que propone la Ley que protege al consumidor de los establecimientos de cosmetología y estética.
14	Proyecto de Ley N° 1991/2012-CR, que propone la Ley que hace obligatoria la presencia del proveedor en la audiencia de conciliación.
15	Proyecto de Ley N° 2037/2012-CR, que propone la Ley de Insolvencia Familiar.

Nº	Listado de Proyectos de Ley comentados
16	Proyecto de Ley N° 2091-2012-CR, la ley que faculta el refinanciamiento de deudas en defensa de los consumidores sobre endeudados por causas ajenas a su voluntad.
17	Proyecto de Ley N° 2102/2012-CR, que propone la Ley que declara de interés nacional la creación de un organismo regulador de precios de medicamentos y establece principios básicos para la regulación del mercado de medicamentos del Perú.
18	Proyecto de Ley N° 2103/2012-CR, que propone la Ley que modifica el artículo 150º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto al Libro de Reclamaciones.
19	Proyecto de Ley N° 2149/2012-CR, que propone la Ley que crea las Oficinas Municipales del Consumidor.
20	Proyecto de ley N° 2181-2012-CR que propone modificar el artículo 152 del Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto a la entrega del libro de reclamaciones.
21	Proyecto de ley N° 2203/2012-CR, Ley que promueve la calidad de los servicios públicos.
22	Proyecto de ley N° 2315/2012-CR, Ley que modifica el artículo 3 de la Ley 28681, Ley que regula la comercialización, consumo y publicidad de bebidas alcohólicas.
23	Proyecto de ley N° 2315/2012-CR, Ley que modifica el artículo 3 de la Ley 28681, Ley que regula la comercialización, consumo y publicidad de bebidas alcohólicas.
24	Proyecto de ley N° 2339/2012-CR, que propone la Ley de los herederos informados en los servicios financieros.
25	Proyecto de ley N° 2386/2012-PE, Ley que modifica la Ley 29694, Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares.
26	Proyecto de ley N° 2378/2012-CR que propone modificar el segundo párrafo del artículo 6º de la Ley N° 28405, Ley de Rotulados de Productos Industriales Manufacturados.
27	Proyecto de Ley N° 1847/2012-CR, que propone sincerar los boletos de transporte público en la modalidad de ida y vuelta.
28	Proyecto de Ley N° 2328/2012-CR, que propone la Ley que crea el organismo supervisor de la inversión en servicios educativos (OSISE).
29	Proyecto de Ley N° 2333/2012-CR, que propone la Ley que modifica el artículo 16º de la Ley N° 26549, Ley de Centros Educativos Privados.
30	Solicitud de opinión al Proyecto de Ley N° 2430/2012, que crea la Autoridad Nacional de Fiscalización de libros para uso escolar.
31	Proyecto de Ley N° 2098/2012-CR, que propone la ley que modifica el artículo 14º de la Ley 26549 Ley de Centros Educativos Privados, modificados por la Ley N° 27665.
32	Proyecto de Ley N° 2507/2012-CR, Ley de democratización del crédito e inclusión financiera.
33	Proyecto de Ley N° 924/2011-CR, que establece la obligatoriedad para las empresas reguladas por la Ley N° 26702.
34	Proyecto de Ley N° 2603/2013-CR, ley que modifica los artículos 1º y 156º, inciso 156.1, 156.2 del Código de Defensa al Consumidor "Servicio de Calidad".
35	Proyecto de Ley N° 2619/2013-CR, Ley que modifica la Ley nº 28376, a fin de incluir a los productos cosméticos, de joyería y bisutería que contengan elementos tóxicos y peligrosos.
36	Proyecto de Ley N° 2653/2013-CR, Ley que incorpora a los operadores de infraestructura dentro de la aplicación de las facultades asignadas a OSIPTEL.
37	Proyecto de Ley N° 2643/2013-CR, que propone la Ley que elimina la obligatoriedad de los concesionarios del servicio de telefonía fija de publicar y distribuir la guía telefónica impresa de abonados.
38	Proyecto de Ley N° 2654/2013-CR, Ley que garantiza el auxilio oportuno a los consumidores en

Nº	Listado de Proyectos de Ley comentados
	las instalaciones de los establecimientos y centros comerciales.
39	Proyecto de Ley Nº 2657/2013-CR, Ley que establece la obligación de colocar carteles instructivos para aplicar la "Maniobra de Heimlich" o comprensión abdominal de emergencia, en locales de consumo de comida a nivel nacional.
40	Proyecto de Ley Nº 2641/2013-CR, Ley que modifica los artículos 24º y 152º de la ley 29571.
41	Proyecto de Ley Nº 2493/2012-CR, que propone la Ley que regula, capacita y promociona las actividades de los expendedores de bebidas tradicionales de emoliente, quinua, maca, cebada y afines.
42	Proyecto de ley Nº 2688/2013-CR, proyecto de ley que modifica el libro de reclamaciones.
43	Proyecto de Ley Nº 2710/2013-CR, Proyecto de ley que modifica la ley 29694 modificada por la ley 29839 que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares.
44	Proyecto de Ley Nº 2703/2013-CR, Proyecto de ley que crea el registro de vigilancia y monitoreo del servicio de internet.
45	Proyecto de ley Nº 2713/2013-CR, Proyecto de ley que crea el fondo de riesgo del ejercicio profesional de la medicina.
46	Proyecto de ley Nº 2430/2012-CR, que propone: La creación de la Autoridad Nacional de Fiscalización de libros para uso escolar.
47	Proyecto de Ley Nº 056/2011-CR, recomendando la aprobación de la iniciativa con una fórmula legal sustitutoria denominada "Ley de promoción de la iluminación eficiente".
48	Proyecto de Ley Nº 2756/2013-CR, proyecto de Ley que modifica el artículo 1 de la Ley 28999, Ley de portabilidad numérica en los servicios móviles.
49	Proyecto de Ley Nº 2762/2013-CR, Ley que garantiza el cumplimiento de los contratos en la prestación del servicio de internet.
50	Proyecto de Ley Nº 2754/2013-CR, que promueve la difusión de los derechos del consumidor.
51	Proyecto de Ley Nº 2318/2011-CR, Ley que modifica los artículos 6 y 7 de la Ley 28405, Ley de rotulados de productos industriales manufacturados.
52	Proyecto de Ley Nº 2799/2013-CR, que propone regular la ubicación y transparencia de los lugares sujetos a controles de velocidad y de los equipos que generan fotopapeleta.
53	Proyecto de Ley Nº 2810/2013-CR, "Declarar de interés nacional el establecimiento de políticas de competitividad en el mercado y comercialización de medicamentos esenciales".
54	Proyecto de Ley Nº 2735/2013-CR, que propone la "Ley General del Paciente".
55	Proyecto de Ley Nº 2713/2013-CR, que propone "Crea el fondo de riesgo del ejercicio profesional de la medicina".
56	Proyecto de Ley Nº 1874/2013-CR, que crea el Sistema Electrónico de información de precios de pasajes interprovinciales.
57	Proyecto de Ley Nº 2927/2013-CR, Ley que facilita el acceso a la información financiera, previsional y de seguros en beneficio de los herederos.
58	Proyecto de Ley Nº 2606/2012-CR, que propone modificar el artículo 16 de la Ley 26549, Ley de los Centros Educativos Privados.
59	Proyecto de Ley Nº 2579/2012-CR, que propone garantizar la vigencia del derecho de acceder a una educación de calidad de todas las instituciones, centros y programas educativos.
60	Proyecto de Ley Nº 2710/2012-CR, que propone modificar diversos artículos de la Ley 2969 modificada por la ley 29839.
61	Proyecto de Ley Nº 2648/2012-CR, que propone. Facultar al Indecopi a aplicar sanciones efectivas

Nº	Listado de Proyectos de Ley comentados
	contra el acoso Escolar- bullying.
62	Proyecto de Ley N° 2977/2013-CR, que propone la Ley que incluye el idioma, Quechua y Aymara en el etiquetado de instrucciones de uso y advertencia en los envases de agroquímicos en el Perú.
63	Proyecto de Ley N° 2735/2013-CR, Ley General del Paciente.
64	Proyecto de Ley N° 2988/2013-CR, que dispone el sinceramiento de la información nutricional en el rotulado de los alimentos envasados.
65	Proyecto de Ley N° 2894/2013-CR, que propone la Ley que incorporará el artículo 3-A a la Ley 29461, Ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular.
66	Proyecto de Ley N° 165/2011-CR, que propone la "Ley de prohibición del uso de la sustancia química tartracina en productos alimenticios destinados al consumo humano".
67	Proyecto de Ley N° 2648-2013/CR, Ley que faculta al Indecopi a aplicar sanciones efectivas contra el acoso escolar bullying.

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

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

Ámbito de prevención

En esta sección se presentará las actividades de capacitación, orientación y difusión; las mismas que pretenden evitar la ocurrencia de conflictos de consumo y disminuir la asimetría informativa, generando un mayor conocimiento en los consumidores.

a) Capacitación, orientación y difusión

En el año 2013, el Indecopi realizó diversos eventos orientados a la capacitación, orientación y difusión. Destacó la realización de la campaña "Indecopi a tu alcance"⁴¹ al beneficiar a 45 909 personas que tuvieron accesos a los servicios de la institución (en materia de protección del consumidor) a través de módulos dirigidos por asesores legales. "Indecopi a tu alcance" tuvo como principal zona de influencia las regiones del interior del país (96.3% del total).

Complementariamente a "Indecopi a tu Alcance" se realizó las campañas correspondientes a la "Semana del Consumidor" y "Campaña en Colegios" durante el año 2013.

Asimismo, se desarrollaron diversas capacitaciones y talleres de forma presencial. Destacó la realización de:

- Los "Martes educativos", que se iniciaron en abril de 2013 con un total de 772 personas capacitadas.
- Las Cátedras de Protección al Consumidor, iniciadas en setiembre del 2013 y que consiste en conferencias itinerantes que se desarrollan en diversas localidades del país dirigidas a la comunidad universitaria y público en general. Se brindaron en 9 departamentos con un total de 1 466 asistentes.
- Charlas gratuitas diversas.

⁴¹ 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.

Mientras que, a nivel de canales alternativos destacó:

- La incursión en redes sociales (Facebook, Twitter y Youtube), lo que permitió al Indecopi llegar a nuevos grupos sociales (principalmente jóvenes) para recoger inquietudes y mantenerlos informados, acercando a la ciudadanía con temas de competencia del Indecopi. Así, en el año 2013, se alcanzó un total de 48 873 seguidores en Facebook y Twitter, se realizaron 2 949 publicaciones y se atendieron 735 consultas (formuladas sólo en Facebook). Asimismo, en el portal de Youtube se logró 11 287 reproducciones de videos sobre temas relacionados a recomendaciones sobre derechos del consumidor e infraestructura de la calidad.
- Creación de Radio Indecopi, la cual busca ofrecer una adecuada y eficaz difusión de las actividades institucionales que permita fortalecer la comunicación con la ciudadanía y grupos de interés. Fue lanzada el 15 de marzo de 2013 y es transmitida desde el portal web (www.indecopi.gob.pe/radio). En el referido año se transmitieron 453 programas basados en temas como protección al consumidor, defensa de la competencia, protección de la propiedad intelectual e infraestructura de la calidad. Asimismo, la radio es un espacio para difundir opinión especializada de los funcionarios de la institución, habiendo transmitido 156 entrevistas.
- Elaboración de cuñas radiales sobre el Decálogo del Consumidor en siete lenguas originarias (Quechua Sureño, Quechua Ayacuchano, Kichua Lamista, Awajún, Shipibo Konibo, Asháninka y Aymara), incluyendo a las comunidades indígenas, como parte de la proyección social de la institución.

b) Sistema de alertas y actuación oportuna frente productos riesgosos

El Indecopi, cuenta con un procedimiento interno para el monitoreo de redes internacionales, que involucra además a la Comisión de Protección al Consumidor y a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización⁴². En el marco de dicho procedimiento interno para el monitoreo, análisis y difusión del sistema de alertas frente a productos riesgosos, el Indecopi realizó en el año 2013 un total de 53 investigaciones en torno a diversos productos de los sectores automotriz (vehículos y neumáticos), medicamentos, comercio (electrodomésticos).

Como producto de lo anterior, se detectó el ingreso al país de 17 productos riesgosos (versus 5 del año previo), lo que generó la publicación de alertas y activación del procedimiento de retiro de los productos del mercado como se aprecia a continuación:

Tabla Nº 9
Número de Alertas de Consumo

Nº	Proveedor/ Producto	Nº de alertas	Detalle
1	Zolpidem	1	● Medicamento para el tratamiento del insomnio a corto plazo. Zolpidem fue prohibido por la Administración de Alimentos y

⁴² Indecopi monitorea seis (6) fuentes de información a nivel internacional: La Red de Consumo Seguro de la OEA, Servicio Nacional de Consumidor (Chile), Consumer Product Safety Commission (EE.UU.), Instituto de Consumo de España, US Department of Transportation y el Instituto de Consumo de Brasil.

Nº	Proveedor/ Producto	Nº de alertas	Detalle
			Medicamentos de los Estados Unidos (FDA) por contener sustancias con efectos posteriores a su uso, afectando actividades que requieren un alto nivel de alerta como conducir.
2	Dextrometorfano	1	●El ingrediente farmacéutico activo (IFA) Dextrometorfano, producido por Laboratorios Konduskar Private Limited, contiene un potente analgésico que produce reacciones adversas.
3	Phillips Peruana	1	●Focos LED/Desperfecto de fábrica genera riesgo de fuga de energía y de descarga de alto voltaje para los usuarios.
4	Phillips Peruana	1	●La empresa detectó fallas en lámparas modelo MASTER LED bulb 12-60W 827, debido a la posibilidad de fuga de corriente y descarga eléctrica por manipulación de este producto.
5	Automotores Gildemeister Perú	2	●En el Marca Hyundai modelo Veloster se detectaron fallas en el freno de manos y en los techos panorámicos, lo que generando riesgo de lesiones a los usuarios ante un eventual accidente
6	Diveimport	2	<ul style="list-style-type: none"> ●En los modelos Compass y Patriot de los años 2010, 2011 y 2012 se detectó que en accidentes menores se podría producir errores en la activación de los pre-tensores de los cinturones o en las bolsas de aire, lo que comprometería la seguridad del vehículo y de los ocupantes. ●En el modelo Jeep Grand Cherokee correspondiente a los años 2005, 2006, 2007, 2008, 2009 y 2010 se detectó los vehículos pueden presentar un cambio involuntario de la caja de transferencia a la posición neutra, permitiendo que el mismo se mueva mientras está estacionado y causar un accidente.
7	Honda del Perú	3	<ul style="list-style-type: none"> ●Posibilidad de que algunos airbag presente una falla por falta de remaches en la cubierta de los airbag en los modelos ODYSSEY y PILOT. ●Revisión preventiva de los infladores automáticos de los airbags los cuales podrían producir excesiva presión pudiendo romperse cuando se desplieguen.
8	Kia Import Perú	2	●Estos modelos requieren pasar por una inspección del switch de luz de freno pues podrían presentar fallas en los interruptores de las luces de detención, pudiendo ocasionar que estas unidades no puedan alertar sobre cualquier acción de frenado, lo que en determinadas situaciones generaría un riesgo de colisión.
9	Maquinaria Nacional	3	<ul style="list-style-type: none"> ●Se detectó presencia de fugas en el depósito de combustible en los modelos Ford Explorer, Taurus, Flex y Fusion, lo que habría originado un potencial riesgo de incendio. ●Asimismo, en los modelos Focus Electric y Focus ST para la versión eléctrica se detectó un problema relacionado con las luces de posición laterales para los vehículos fabricados entre el 15 de setiembre de 2011 y el 06 de mayo de 2013.
10	Toyota del Perú	1	●Se detectó fallas en los retractores de los cinturones de los asientos de conductor y de los pasajeros, lo que podría ocasionar daños a los ocupantes en caso ocurriese un accidente.

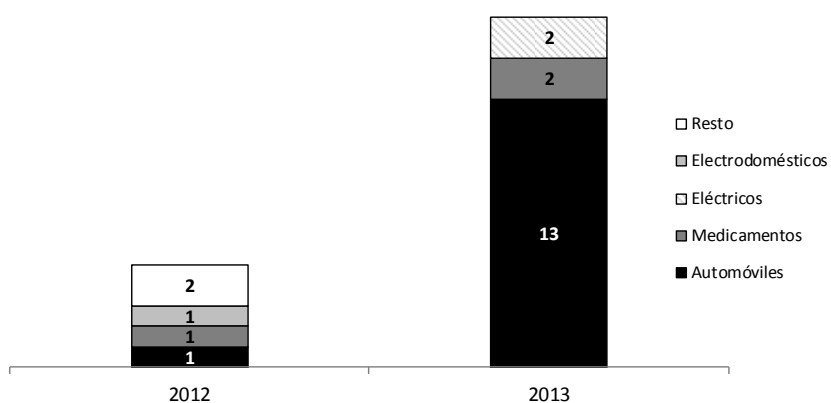
Nº	Proveedor/ Producto	Nº de alertas	Detalle
			● Asimismo, se detectó que algunos de los airbag del pasajero (bolsas de aire de emergencia) podrían presentar alguna falla al momento de ser accionados.

Fuente: Indecopi. "Presentación por el Día del Consumidor".

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

A nivel de alertas, el sector automotriz concentró el mayor número de unidades defectuosas, al registrar 19 723 vehículos con fallas, seguido del sector eléctrico (lámparas) que registró un total de 2 170 productos defectuosos.

Gráfico Nº 20
Número de alertas de consumo publicadas según sector, 2013



Número de unidades defectuosas, según sector

Año	Automóviles	Medicamentos	Eléctricos	Electrodomésticos	Resto
2012	356	0	0	270	626
2013	19,723	4	2,170	0	21,897

Fuente: Indecopi. "Presentación por el Día del Consumidor".

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

Finalmente, en setiembre de 2013 se llevó a cabo una Mesa de Trabajo para la creación de una Comisión Multisectorial encargada de plantear y poner en marcha el Sistema Nacional de Alertas y Actuación Oportuna frente a Productos y Servicios Peligrosos. Se contó con la participación de:

- Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi
- Comisión Multisectorial Permanente de Inocuidad Alimentaria – Compial
- Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas – Digemid
- Dirección General de Salud Ambiental – Digesa
- Dirección General de Políticas y Regulación del Ministerio de la Producción
- Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT

c) Participación en la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de Estados Americanos

La Red Consumo Seguro y Salud es una herramienta para el intercambio de información y experiencias, difusión de la temática y educación sobre seguridad de los productos de consumo y su impacto en la salud; adicionalmente constituye un ámbito de capacitación de funcionarios

sobre seguridad de los productos de consumo. La creación de dicha red es fruto de los esfuerzos realizados por la Secretaría General de la OEA en alianza con la Organización Panamericana de la Salud.

Resulta importante señalar que la RCSS es el primer esfuerzo Interamericano para contribuir a la conformación y consolidación de los sistemas nacionales y regionales destinados a fortalecer la seguridad de los productos; su objetivo final es la construcción de un sistema interamericano de alerta temprana, en el cual los países americanos intercambien sus propias alertas sobre seguridad de productos, y puedan articular los esfuerzos con iniciativas globales.

El Indecopi organizó en coordinación con la OEA, el Seminario Internacional sobre Prácticas en Retiros de Mercado de productos inseguros: juguetes y artículos para niños. Este seminario tuvo como objetivo establecer las bases para un fluido intercambio de experiencias entre diversas autoridades de consumo de las Américas, ello a fin de reforzar en cada país las políticas en materia de seguridad productos. Dicho evento contó con la participación de 12 países, 20 instituciones, 33 representantes y alrededor de 20 técnicos locales; este seminario se realizó en la ciudad de Lima los días 6 y 7 de noviembre de 2013.

Adicionalmente, el 8 de noviembre de 2013 se celebró la reunión del Grupo Técnico Asesor de la Red Consumo Seguro Salud, en la que se creó un Comité de Gestión interino, encargado de dirigir los trabajos de la RCSS y un Grupo de Trabajo para el Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (GT-SIAR) encargado de desarrollar la estrategia de implementación de dicho sistema.

El Comité de Gestión interino de la RCSS cuenta con la siguiente composición: Perú (Presidente), Brasil, Chile, Estados Unidos y Suriname; los cuales asumieron la responsabilidad de elaborar una propuesta de estructura para la conducción de los trabajos de la RCSS⁴³. Por otra parte, el Grupo de Trabajo para el Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (GT-SIAR), cuenta con la siguiente composición: Brasil (Presidente), El Salvador, Perú, República Dominicana y Suriname; encargados de elaborar una propuesta inicial para el diseño SIAR y su posterior implementación.

d) Registro “Mira a quién le compras”

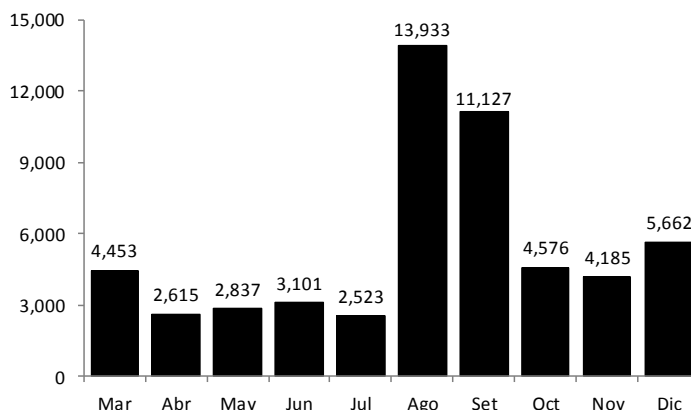
El registro “Mira a quien le compras” es una herramienta básica y de fácil acceso para la ciudadanía en general, a través de la cual pueden acceder a información relevante (sanciones en resolución firme en sede administrativa) que les permite contar con una mayor y mejor información respecto a los proveedores con los que se planean contratar.

Cabe destacar que la herramienta ha sido reconocida con el primer puesto en la categoría “Transparencia de los actos de la administración pública” del concurso Reconocimiento a las Prácticas de Buen Gobierno de las entidades del Poder Ejecutivo 2013, organizado por la Presidencia del Consejo de Ministros.

⁴³ Cabe precisar que la propuesta de estructura de la RCSS elaborada por el Comité de Gestión Interino en colaboración con la Secretaria General fue aprobada por la Asamblea General de la OEA en la primera sesión plenaria, celebrada el 4 de junio de 2014

Entre marzo y diciembre de 2013, el número de consultas a la herramienta fue de 55 012, habiendo alcanzado su pico más alto en agosto del mismo año, cuando se registraron 13 933 visitas.

Gráfico N° 21
“Mira a quién le compras”
N° de accesos, 2013



Fuente: Presentación por el Día del Consumidor - Indecopi

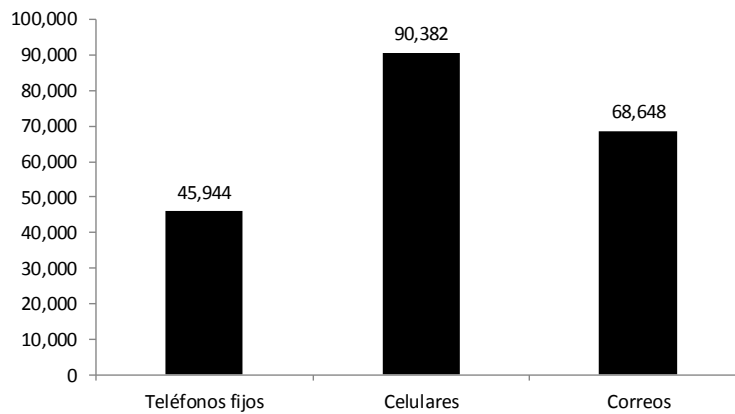
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

e) “Gracias...no insista”

El sistema “Gracias... no insista” es un registro de números telefónicos (fijos y móviles) y direcciones de correo electrónico excluidos de ser destinatarios de publicidad masiva, con la finalidad de proteger a consumidores y proveedores de las empresas que emplean call centers, sistemas de llamadas, envío de mensajes de textos o correos de electrónicos.

Al cierre del año 2013 se reportó un total de 61 405 personas registradas en el servicio a nivel nacional, así como 90 382 registros de números de celulares, 45 944 números de teléfonos fijos y 68 648 correos electrónicos.

Gráfico N° 22
Gracias... no insista
N° de registros, 2013



Fuente: Indecopi. Acciones 2013. Presentación por el Día del Consumidor
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

f) Ampliación de cobertura

Finalmente y en la medida que el desarrollo de infraestructura permite acercarnos a los ciudadanos, en el año 2013 el Indecopi reportó veintiséis (26) Oficinas Regionales en los veinticuatro (24) departamentos del país, con dos sedes institucionales en el departamento de Lima: Sede Sur y Sede Norte; así como, con oficinas locales: Gamarra, San Juan de Lurigancho, Congreso de la República, Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y los Módulo de Atención (MAC) en el Callao y Lima Norte. Ello posiciona al Indecopi, junto a Osinergmin, el Osiptel, la Sunass y la SBS, como las instituciones líderes el proceso de descentralización de las oficinas de atención al ciudadano en tanto ampliaron su red de oficinas regionales, sumando en conjunto un total de diez (10) nuevas oficinas con relación al año previo; mientras que, el resto de autoridades sectoriales (Sunasa y Digesa) mantuvieron el mismo número de oficinas que el registrado en el 2012.

Tabla N° 10: Número de oficinas

Entidad	Lima	Resto de departamentos	Total
Osinergmin	9	30	39
Indecopi	8	26	34
Osiptel	5	28	33
Sunass	2	14	16
SBS	2	5	7
Sunasa	1	0	1
Digesa	1	0	1
Total	27	102	129

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

Tal como fue señalado en el Informe sobre el Estado de la Protección de los Consumidores 2012, “el reto de avanzar hacia la consolidación de una efectiva defensa del consumidor como política del Estado es progresivo y supone además 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”. Ello implica que, los avances obtenidos no deben ser valorados como hechos aislados sino de forma integral y continua.

g) Colaboración con entidades

Dentro de las actividades de colaboración realizadas por el Indecopi con diversas entidades, tanto del sector público como privado, encontramos las siguientes:

- Orientación a consumidores: En coordinación con la Municipalidad de Lima se instalaron módulos del Indecopi, Osinergmin, Sunass y Osiptel para orientación de los consumidores en calles del mercado central durante cuatro fechas.
- Exposición de “Casuística sobre procesos de cobranza para usuarios del sistema financiero” y “Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero” en el *Taller y Sesión de Comité de Oficiales de Atención al Usuario*, organizado por ASOMIF.
- Capacitación a Directores del Gobierno Regional del Callao sobre temas relacionados a los servicios educativos.
- Capacitación sobre el Libro de Reclamaciones, dirigida a Directores Técnico y propietarios de las farmacias y boticas correspondientes a la Dirección de Salud IV Lima Este.
- Capacitación sobre el Libro de Reclamaciones en el Metropolitano, dirigido a los Orientadores de Pro Transporte (personal encargado de la implementación del Libro de Reclamaciones)
- Capacitación sobre “Protección al consumidor”, organizada por la Municipalidad de Surco. Dirigida a los Presidentes y Miembros de las Juntas vecinales.
- Capacitación dirigida a personal de Digemid denominada *“Derecho de los Consumidores Principales obligaciones de las farmacias-Lista de precios-Análisis de casos de las farmacias, Libro de Reclamaciones”*.
- Capacitación denominada *“Campaña Nacional contra el comercio ilegal de productos farmacéuticos dispositivos médicos y productos sanitarios”*, dirigida a los participantes del Comité Multidisciplinario o Multisectorial CONTRAFALME.
- Capacitación sobre Servicios de Transporte, dirigida a conductores de Empresas de Transportes.

Consejo Nacional de Protección del Consumidor

Como órgano de coordinación del Sistema se creó el Consejo, el cual es presidido por el Indecopi quien a su vez funge también como Secretaría Técnica a través de la DPC.

Así, tenemos que durante el 2013 y con la finalidad de continuar con la institucionalización y optimizar la operatividad del referido órgano de coordinación, el Indecopi emitió normas y procedimientos internos respecto de la convocatoria, celebración de sesiones, quórum de instalación y adopción de acuerdos del Consejo⁴⁴. Aunado a ello, se instauraron también reglas referidas a la elección de los representantes de las asociaciones de consumidores ante el Consejo⁴⁵. Cabe precisar que dichas propuestas normativas fueron sometidas a consulta y

⁴⁴ Directiva N° 004-2013/DIR-COD-Indecopi, directiva de funcionamiento del consejo nacional de Protección del Consumidor.

⁴⁵ Directiva N° 006-2013/DIR-COD-Indecopi, Reglas del Proceso de Elecciones de Representantes de las Asociaciones de Consumidores ante el Consejo Nacional de Protección del Consumidor.

aprobación por parte del referido consejo de manera previa a su emisión por parte de Consejo Directivo del Indecopi.

Respecto a las normas y procedimientos internos respecto de la convocatoria, celebración de sesiones, quórum de instalación y adopción de acuerdos del Consejo, dicha propuesta fue elaborada con la finalidad de facilitar la toma de decisiones dentro del Consejo a efectos de promover acciones efectivas a favor de los consumidores.

Por su parte, las reglas referidas a la elección de los representantes de las asociaciones de consumidores ante el Consejo permitió que el Indecopi, en su calidad de Secretaría Técnica del Consejo Nacional, convocara a la elección de los nuevos representantes de las asociaciones de consumidores ante el Consejo, llevándose a cabo el proceso de elección el día 21 de noviembre de 2013.

Durante dicho periodo el Consejo mantuvo doce (12) sesiones⁴⁶, en las cuales se discutieron y aprobaron diversos temas, entre los que resaltan las recomendaciones para la modificación de normativa en temas de consumo y el Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores correspondiente al año 2012.

VII. LABOR DE LOS AGENTES QUE PARTICIPAN EN LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL PERU

VII.1 Estado

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. 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 Gobiernos Locales, puesto que si bien cuentan con una diversidad de funciones, directa o indirectamente algunas están ligadas a la protección de los consumidores.

Sin embargo, sobre la base de la información remitida, materia de análisis, correspondiente al año 2013, por parte del i) Poder Legislativo, ii) Organismos Autónomos, iii) Gobiernos Regionales y iv) Gobiernos Locales se puede apreciar la continuidad del desconocimiento en cuanto a las atribuciones y roles en materia de protección del consumidor principalmente en Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales, que son los que tienen la mayor presencia a lo largo del territorio nacional. Lo anterior reafirma la necesidad de fortalecer las competencias respectivas, generar sistemas integrados de información y mecanismos de coordinación para diversas acciones.

⁴⁶ El Consejo sesiona de manera ordinaria una vez al mes, existiendo la posibilidad de realizar sesiones extraordinarias. La Secretaría Técnica del Consejo es la encargada de organizar dichas sesiones.

A continuación se detallará las labores en materia de protección del consumidor de las entidades mencionadas anteriormente:

VII.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 (05) 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.

Cabe precisar que las Comisiones son grupos de trabajo especializados de Congresistas, 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.

VII.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 (Codeco) tiene como función principal la fiscalización y seguimiento de los órganos estatales de la administración pública dedicados a la protección y defensa de los consumidores, así como la presentación de proyectos de ley y absolución de consultas sobre esta materia.

Normativa

En el año 2013, la Codeco reportó un total de veinte (20) propuestas normativas (versus las 37 reportadas el año previo), de las cuales, hasta marzo del año 2014, estuvieron en comisión un total de diez proyectos (10), siete (07) en situación de predictamen y tres (03) en dictamen, éstas últimas referidas a i) garantizar el auxilio oportuno a los consumidores en las instalaciones de los establecimientos y centros comerciales, ii) registro de vigilancia y monitoreo del servicio de internet y; iii) cumplimiento de los contratos en la prestación del servicio de internet.

**Tabla Nº 11:
Propuestas normativas presentadas por la Codeco**

Nº	Nombre de Proyecto	Número	Estado
1	Ley que obliga a que los Organismos Reguladores informen anualmente al Congreso de la República sobre el cumplimiento de sus funciones.	2466/2012CR	En Comisión
2	Ley de Democratización del Crédito e Inclusión Financiera.	2507/2012CR	En Comisión
3	Ley que modifica los artículos 1º y 156º inciso 1 y 2 del	2603/2013 CR	En Comisión

Nº	Nombre de Proyecto	Número	Estado
	Código de Defensa del Consumidor "Servicio de Calidad".		
4	Ley que modifica la Ley Nº 28376, a fin de incluir a los productos cosméticos, de joyería y bisutería que contengan elementos tóxicos y peligrosos.	2619/2013 CR	En Comisión
5	Ley que modifica los artículos 24º y 152º de la Ley Nº 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor.	2641/2013CR	En Predictamen
6	Elimina la obligatoriedad de los concesionarios del servicio de telefonía fija de publicar y distribuir la guía telefónica impresa de abonados.	2643/2013CR	En Comisión
7	Ley que incorpora a los operadores de infraestructura dentro de la aplicación de las facultades asignadas al Osiptel.	2653/2013CR	En Predictamen
8	Ley que garantiza el auxilio oportuno a los consumidores en las instalaciones de los establecimientos y centros comerciales.	2654/2013CR	Dictamen
9	Ley que establece la obligación de colocar carteles instructivos para aplicar la maniobra de Heimlich o comprensión abdominal de emergencia, en locales de consumo de comida a nivel nacional.	2657/2013CR	En Predictamen
10	Ley que modifica el Libro de Reclamaciones.	2688/2013CR	En Predictamen
11	Crea el Registro de Vigilancia y Monitoreo del Servicio de Internet.	2703/2013CR	Dictamen
12	Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares.	2710/2013CR	En Comisión
13	Ley que crea el Fondo de Riesgo del Ejercicio profesional de la Medicina.	2713/2013CR	En Comisión
14	Ley que modifica la Ley Nº 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - Osiptel.	2543/2013PE	En Predictamen
15	Ley que promueve la difusión de los derechos del consumidor.	2754/2013CR	En Predictamen
16	Ley que modifica el artículo 1º de la Ley Nº 28999, Ley de Portabilidad Numérica en los Servicios Móviles.	2756/2013CR	En Comisión
17	Ley que garantiza el cumplimiento de los contratos en la prestación del servicio de internet.	2762/2013CR	Dictamen
18	Ley que incorpora el artículo 3Aº a la Ley Nº 29461, Ley que regula el Servicio de Estacionamiento Vehicular.	2894/2013-CR	En Comisión
19	Ley que incluye el idioma quechua y aymara en el etiquetado de instrucciones de uso y advertencia en los envases de agroquímicos en el Perú.	2977/2013-CR	En Predictamen

Nº	Nombre de Proyecto	Número	Estado
20	Ley que dispone el sinceramiento de la información nutricional en el rotulado de los alimentos envasados.	2988/2013-CR	En Comisión

Fuente: Oficio Nº 735.1248-2013-2014-CODECO/CR

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

Supervisión, fiscalización y control

La Codeco en el año 2013 realizó actividades de fiscalización a entidades ligadas a la defensa del consumidor destacando las acciones llevadas a cabo en torno a:

- Servicio del tren eléctrico (Lima).
- Colegios privados (Lima y Callao).
- Cumplimiento del Libro de Reclamaciones (Ayacucho).

Capacitación

La Codeco en el año 2013 desarrolló un total de nueve (9) actividades entre programas, campañas y eventos de orientación y capacitación beneficiando a un total de 1 040 agentes entre consumidores y proveedores. Cabe destacar que existe un Módulo de Atención al Consumidor en convenio con el Indecopi ubicado en el Congreso de la República, donde se atienden consultas, reclamos⁴⁷ y se realizan actividades de educación y difusión de derechos⁴⁸.

Tabla Nº 12:
Codeco: Actividades de capacitación y orientación

Agentes sujetos de capacitación	Cobertura	Nº de Programas, campañas o eventos	Principales temas abordados
Consumidores	1 000	8	Servicios públicos, juguetes y servicios bancarios
Proveedores	40	1	Textos escolares y derechos de autor
Total	1 040	9	-

Fuente: Oficio Nº 735.1248-2013-2014-CODECO/CR

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

Acciones dirigidas a consumidores más vulnerables

El Código asocia el concepto de 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.

⁴⁷ La CODECO en el año 2012 reportó la realización de 14 acciones de capacitación, orientación y difusión aunque no informando con respecto al número de beneficiados.

⁴⁸ En el año 2013, se presentaron 401 reclamos ante el Módulo de Atención al Consumidor, el cual significó un crecimiento de 46.88% respecto al año anterior.

De acuerdo con la información brindada por la Codeco se tuvo que en el año 2013, se realizaron tres (03) eventos orientados a consumidores más vulnerables, beneficiando así a un total de 5 000 personas a través de la participación en mesas de trabajo, inspecciones y visitas inopinadas.

VII.1.2 Organismos Autónomos

Actualmente existen un total de 56 organismos autónomos, entre los que destacan la Defensoría del Pueblo (DP), la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS), entre otros, en los que están consideradas un total de 39 universidades distribuidas a nivel nacional.

Para este informe, se presentará el desempeño de la Defensoría del Pueblo y en la parte sectorial referida al sector financiero la correspondiente a la SBS.

VII.1.2.1 Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo, en adelante la DP, es un órgano constitucional autónomo creado por la Constitución de 1993 y está encargada de proteger los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad; supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración del Estado y la prestación de los servicios públicos a la población.

VII.1.2.2 Oficinas defensoriales

La DP cuenta con 28 oficinas defensoriales y 10 módulos de atención en todo el país (de las cuales 5 defensorías se ubican en Lima y Callao), donde se atienden consultas sobre problemas relacionados a la administración pública y empresas que prestan servicios públicos. Asimismo, en dichas sedes se realizan actividades de educación a través de talleres itinerantes con el objetivo de difundir derechos y a la vez recibir las quejas⁴⁹ y consultas de los ciudadanos.

VII.1.2.3 Labor de la Defensoría del Pueblo

Normativa

En el año 2013, la DP presentó 3 propuestas dirigidas a entidades del Estado, sugiriendo la modificación de la legislación vigente en temas relacionados al consumo de energía eléctrica y seguros de accidentes de tránsito como se muestra a continuación:

- ✓ Oficio N° 021-2013-DP/AMASPPI, dirigido a la Dirección General de Electricidad del Ministerio de Energía y Minas. Se recomendó derogar los numerales 1.1 y 1.3 de la Directiva N° 002-95-EM/DGE aprobada por la Resolución Directoral N° 029-95-EM/DGE en torno al cobro de deudas por consumo de energía eléctrica efectuado por una persona distinta al propietario.
- ✓ Oficio N° 132-2013-DP/AMASPPI, dirigido al Viceministerio de Transportes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Se recomendó modificar el artículo 34º del Decreto

⁴⁹ La queja es un medio a través del cual el consumidor pone en conocimiento de la autoridad la existencia de un defecto en el procedimiento administrativo a fin de subsanar los errores y reencauzar el procedimiento.

Supremo N° 024-2002-MTC, Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorio de Accidentes de Tránsito, incluyendo como beneficiario de la indemnización por muerte que otorga el SOAT a la (o el) conviviente de la víctima que fallece a causa de un accidente de tránsito.

- ✓ Oficio N° 01115-2013-DP, dirigido al Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Se recomendó modificar la Resolución Ministerial N° 324-2013-MTC/02 en el extremo referido al formato de Certificado de Accidentes de Tránsito (CAT) precisando que el monto de la cobertura de indemnización por muerte es de cuatro (04) UIT, conforme a lo establecido en el Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito.

Capacitación, orientación y difusión

En materia de campañas de difusión de derechos, la DP realizó eventos con la finalidad de combatir la discriminación racial. En este sentido se reportó la realización de:

- ✓ La feria y concierto contra la discriminación racial. Realizada el 21 de marzo del año 2013 en el Centro Comercial Mega Plaza, con el objetivo de difundir las labores de las instituciones competentes para conocer casos de discriminación tanto en el ámbito administrativo como penal.
- ✓ La Carrera Defensoría 5K. Realizada el 15 de diciembre del año 2013 simultáneamente en las ciudades de Lima, Huancayo y Huánuco, dentro del marco del “Día Internacional de los Derechos Humanos” bajo el lema “No construya barreras: no discrimines”.

De otro lado, es de destacar que la DP realizó un programa radial semanal denominado “De la mano con la Defensoría” transmitido a través de Radio Nacional. En ellos se abordaron temas relacionados a la protección de los derechos de los consumidores, como la atención de reclamos en servicios básicos (agua y alcantarillado, telecomunicaciones y electricidad).

VII.1.3 Gobiernos Regionales

Conforme lo establece el Código, los Gobiernos Regionales forman parte del Sistema siendo integrantes del Consejo. Asimismo, de acuerdo a la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, Ley N° 27867, estos organismos tienen por finalidad fomentar el desarrollo regional, a través de la promoción de la inversión (pública y privada) garantizando los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes, tomando como referencia los planes y programas de desarrollo. En línea con lo anterior poseen cinco (5) funciones generales:

**Tabla N° 13:
Funciones Generales de los Gobiernos Regionales**

N°	Funciones	Detalle
1	Función normativa y reguladora	Elaborando y aprobando normas de alcance regional y regulando los servicios de su competencia.

N°	Funciones	Detalle
2	Función de planeamiento	Diseñando políticas, prioridades, estrategias, programas y proyectos que promuevan el desarrollo regional de manera concertada y participativa, conforme la Ley de Bases de la Descentralización y la Ley de Gobiernos Regionales.
3	Función administrativa y ejecutora	Organizando, dirigiendo y ejecutando los recursos financieros, bienes, activos y capacidades humanas, necesarios para la gestión regional, con arreglo a los sistemas administrativos nacionales.
4	Función de promoción de las inversiones	Incentivando y apoyando las actividades de sector privado nacional y extranjero, orientada a impulsar el desarrollo de los recursos regionales y creando los instrumentos necesarios para tal fin.
5	Función de supervisión, evaluación y control	Fiscalizando 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

VII.1.3.1 Labor de los Gobiernos Regionales

La siguiente sección considera las respuestas remitidas por once (11) Gobiernos Regionales de un total de veinticinco (25) solicitudes de información realizadas con respecto al desempeño de sus funciones ligadas directa o indirectamente a la protección del consumidor. Cabe precisar que no todos los Gobiernos Regionales remitieron información detallada y completa, evidenciando en muchos casos el grado de descoordinación al interior de los mismos, carencia de áreas que centralicen la información y desconocimiento de la ejecución de sus funciones, entre otros.

Normativa

Los Gobiernos Regionales centralizan sus actividades normativas principalmente en torno a la función de supervisión, evaluación y control. Así, analizando la información mostrada en las páginas web institucionales de los once (11) Gobiernos Regionales, destaca la emisión de Ordenanzas Regionales que están relacionadas a la supervisión y fiscalización orientadas a actividades como la salud (como es el caso de normativa orientada a la alimentación para la población en edad escolar, creación de Defensorías de Salud Regionales), prevención y atención de la violencia escolar (bullying), entre otros. Sin embargo, según la información remitida, se aprecia que los Gobiernos Regionales no necesariamente consideran dentro de sus funciones (sea de forma directa o indirecta) el rol de protección del consumidor.

Sólo el Gobierno Regional de Arequipa afirmó contar dentro de su marco legal, con la función normativa en materia de defensa del consumidor. Por su parte cinco (05) Gobiernos Regionales manifestaron no realizar dicha función y cinco (05) no ofrecieron respuesta alguna.

Supervisión y fiscalización

Las acciones de supervisión y fiscalización fueron transversales, como es el caso de inspecciones laborales y seguridad ocupacional; y en actividades que son de importancia para algunas regiones como es el caso de hospedajes y restaurantes; y de forma preventiva como es el caso del decomiso de productos no aptos para el consumo humano. Cabe destacar que del total de Gobiernos Regionales dos (02) manifestaron que realizan labores de supervisión y fiscalización; mientras que, nueve (09) de ellos no ofrecieron respuesta alguna.

Tabla Nº 14:
Trabajo realizado por los Gobiernos Regionales: Supervisión

Nº	Gobierno Regional	Supervisión y fiscalización
1	Gobierno Regional de Arequipa	Inspecciones a establecimientos farmacéuticos públicos y privados
2	Gobierno Regional de Moquegua	Fiscalización en servicios de hospedaje, alimentación y restaurantes.

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

Capacitación, orientación y difusión

Las actividades de capacitación presentadas fueron heterogéneas. En general, no existen programas integrados de capacitación tanto a consumidores como proveedores. Cabe destacar que del total de Gobiernos Regionales, solo dos (02) manifestaron realizar acciones de capacitación; mientras que, tres (03) declararon no hacerlas y seis (06) no ofrecieron respuesta.

Tabla Nº 15:
Trabajo realizado por los Gobiernos Regionales: Capacitación

Nº	Gobierno Regional	Capacitaciones
1	Gobierno Regional de Arequipa	Para consumidores: Medicina adulterada y mal uso de medicamentos. Inspección de higiene. Para Proveedores: Higiene y seguridad ocupacional, focalización del servicio ocupacional, alianzas y convenios interinstitucionales y orientación vocacional.
2	Gobierno Regional de Ancash	Para consumidores Calidad del producto, atención al cliente. Para proveedores: Mejoramiento de los servicios turísticos en el callejón de Huaylas

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

Consumidores más vulnerables

En materia de consumidores más vulnerables se reportaron iniciativas aisladas y enfocadas en temas de salud (madres gestantes). En este punto, del total de Gobiernos Regionales, sólo dos (02) manifestaron realizar acciones a favor de los consumidores vulnerables, cuatro (04) respondieron no hacerlo y cinco (05) no ofrecieron una respuesta alguna.

Tabla Nº 16:
Trabajo realizado por los Gobiernos Regionales: Consumidores vulnerables

Nº	Gobierno Regional	Acciones
1	Gobierno Regional de Arequipa	Automedicación de gestantes.
2	Gobierno Regional de Huancavelica	Charlas informativas.

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

VII.1.4 Gobiernos Locales

Los gobiernos locales lo constituyen las municipalidades provinciales y distritales, conforme lo establece la Constitución y las leyes⁵⁰. Según el INEI, en el 2013 existen 1 838 municipalidades en total, siendo Lima, Ancash y Cajamarca los departamentos con el mayor número de entidades (171, 166 y 127 municipalidades, respectivamente).

VII.1.4.1 Labor de los Gobiernos Locales

Para la presente edición se consideró la información remitida por un total de 64 municipalidades (de un total de 238 solicitudes de información remitidas), de las cuales 18 correspondieron a municipalidades distritales de Lima y las 46 restantes, a municipalidades provinciales de diversos departamentos del país. Cabe precisar que, en los casos en que se obtuvo respuesta al requerimiento remitido no necesariamente se tuvo la totalidad de la información solicitada.

Atención de usuarios y/o consumidores

En general, la atención al ciudadano se da a través de diversas oficinas, no necesariamente especializadas. Así algunas municipalidades delegan la atención al ciudadano (respecto a servicios contratados y productos adquiridos) a oficinas como la Gerencia de Fiscalización y Control, la Plataforma de Atención al Ciudadano, la Subgerencia de Licencias, la División de Sanidad Municipal, la Gerencia de Servicios Públicos, la Sub Gerencia de Comercialización y Policía Municipal, entre otras; existiendo algunas que precisaron no contar con oficina alguna.

Dichas oficinas, acorde a la información remitida, atienden una diversidad de reclamos y consultas, las que en función a la mayor frecuencia (según la mención en la información remitida) versan sobre reclamos por la atención en la venta de alimentos (formal y ambulatoria), manipulación e higiene de alimentos en mercados y establecimientos comerciales, control de pesos y medidas - balanzas adulteradas, reclamos por salubridad en bares y venta de licor a menores de edad; y consultas por licencias de funcionamiento y edificación.

⁵⁰ 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.

Gráfico N° 23
Municipalidades: Consultas y reclamos
(Consultas y reclamos según frecuencia mencionada*)



*El tamaño de cada palabra está en función del número de veces que se repite en las respuestas brindadas
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Supervisión y fiscalización

Sobre la base de la información remitida, las municipalidades realizan actividades de supervisión y fiscalización cuando: i) reciben quejas y denuncias por parte de usuarios, ii) están programadas previamente en los documentos de gestión (en función a las principales actividades económicas del ámbito de jurisdicción, considerando la estacionalidad de ciertos eventos y con la participación de otras entidades como la Fiscalía, Ministerio de Salud, Ministerio Público, Policía Fiscal, etc.); y, iii) por decisión política.

Por lo anterior, es de destacar que las municipalidades realizan recurrentemente las acciones de supervisión que directa e indirectamente inciden en la protección del consumidor. En este contexto se reportan actividades de supervisión y fiscalización ligadas a⁵¹:

- Regulación de la salubridad y verificación de las condiciones higiénico-sanitarias en los mercados de abasto, realizadas a través de visitas inopinadas, etc.
- Control de pesos y medidas tanto en mercados de abasto, minimarkets y bodegas.
- Control de calidad de la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas, en diversos establecimientos como restaurantes, bares, discotecas, entre otros; y con participación de otras entidades como la Fiscalía de Prevención del Delito, etc.
- Regulación y control del servicio de taxis, moto taxis, etc.; a través del control de licencias, alcoholemia; y servicio fluvial de ser el caso.
- Contra la adulteración de productos y servicios.

⁵¹ Un mayor detalle de las actividades desplegadas por las municipalidades se presenta en el Anexo N° 02.

Capacitación

Los municipios, aunque no de forma generalizada, reportaron actividades de información, orientación y educación en materia de protección del consumidor y seguridad de productos, de forma complementaria a las funciones fiscalizadoras y a los temas usualmente tratados en pro del consumidor. Un total de 11 902 consumidores como mínimo se beneficiaron con las diversas actividades de capacitación y/o difusión; mientras que, a nivel de proveedores se reportó por lo menos un total de 6 049 beneficiados en diversos temas⁵².

⁵² Cabe destacar que no todas las municipalidades enviaron la información precisando el número de beneficiados por lo que la estimación se da en función de la información plenamente identificada.

Tabla N° 17
Municipalidades: Actividades de capacitación y/o orientación

Municipalidad - Departamento	Actividades orientación			
	Consumidores/temática	Nº beneficiados	Proveedores / temática	Nº beneficiados
Municipalidad de La Molina - Lima	N.D.	-	Estrategias de ventas, marketing y servicio al cliente	140
Municipalidad Distrital de Magdalena Del Mar - Lima	Derechos de consumidor	200	-	-
Municipalidad de San Isidro - Lima	Colegios, contaminación, uso responsable del agua, puertas levadizas y manejo adecuado de alimentos.	5 601	Buenas prácticas y manipulación de alimentos.	600
Municipalidad Distrital de San Luis - Lima	Quioscos escolares.	2 000 trípticos	Higiene, salubridad en alimentos en mercados.	2 000 trípticos
Municipalidad Distrital de Santiago de Surco - Lima	Charlas informativas sobre protección al consumidor y libro de reclamaciones.	2 000	Buenas prácticas para los consumidores.	600
Municipalidad Distrital de Los Olivos – Lima	Manipulación de alimentos, seguridad vial, manejo de residuos sólidos.	475	Manipulación de alimentos, seguridad vial y manejo de residuos sólidos.	12
Municipalidad Distrital de San Martín de Porres – Lima	-	-	Licencias de funcionamiento, extintores, áreas comunes y carnet de sanidad en mercados.	300
Municipalidad Metropolitana de Lima - Lima	Campañas de capacitación mercados saludables.	2 313	Medidas de prevención de riesgos y daños derivados del consumo de bienes.	5 189
Municipalidad Provincial de Caylloma - Arequipa	Campaña de sensibilización de consumo sano.	Trimestral	Hoteles y restaurantes turísticos. Buenas Prácticas.	N.D.
Municipalidad Provincial de Cajabamba - Cajamarca	Reclamos en los organismos correspondientes y técnicas de comercialización.	1 840	Conductores de vehículos. Reglamento de tránsito, seguridad vial y primeros auxilios.	560
Municipalidad Provincial de Alto Amazonas- Yurimaguas - Loreto	Buenas prácticas de alimentos, Teniasis y Leptospirosis.	660	-	-
Municipalidad Provincial de Calca - Cusco	Manejo de alimentos.	150	-	-
Municipalidad Provincial de Jaén - Cajamarca	Manipulación y elaboración de	480	Mercados y camal municipal.	480

Municipalidad - Departamento	Actividades orientación			
	Consumidores/temática	Nº beneficiados	Proveedores / temática	Nº beneficiados
	alimentos en mercados, vendedores y ambulantes de comida.			
Municipalidad Provincial de Lucanas Puquio - Ayacucho	Manipulación de alimentos e higiene y salubridad.	30	Atención al cliente e higiene y salubridad.	30
Municipalidad Provincial de Paita - Piura	Difusión de normas de higiene a través de la emisora del mercado.	N.D.	-	-
Municipalidad Provincial de Pasco - Pasco	Carnes rojas, útiles escolares, pesas y medidas. Servicios en general.	45	-	-
Municipalidad Provincial de Rioja - San Martín	-	-	Seguridad vial, buen trato al cliente, otros.	3 500
Municipalidad Provincial de Luya Lamud - Amazonas	Control de pesos y medidas.	20	Control de calidad de la distribución de alimentos, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas.	3 Programas
Municipalidad Provincial de Ica - Ica	-	-	Buenas prácticas de manipulación de alimentos, difusión de normas sanitarias.	300
Municipalidad Provincial de Paruro - Cusco	Hábitos de higiene, lavado de manos, eliminación de excretas y otros.	60	Hábitos de higiene, limpieza nutrición y enfermedades ligadas a saneamiento.	4 programas
Municipalidad Provincial del Marañón - Huánuco	-	-	Venta de combustibles y otros.	20
Municipalidad Provincial de Talara - Piura	Sunass, Osiptel, Indecopi, Osinergmin, SBS, Sunarp y Sunat.	230	-	-
Municipalidad Provincial de Nasca - Ica	Manipulación de alimentos responsables de atención al público.	213	Venta de bienes y servicios al estado.	250
Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash	-	-	Seguridad del trabajo y buenas prácticas de almacenamiento y manipulación.	65
Municipalidad Provincial de Condorcanqui - Amazonas	Higiene en transporte fluvial, restaurantes, mercados,	60	Reglamento de transporte fluvial y licencia de funcionamiento.	104

Municipalidad - Departamento	Actividades orientación			
	Consumidores/temática	Nº beneficiados	Proveedores / temática	Nº beneficiados
	ambulantes, discotecas, expendedoras de combustibles.			
Municipalidad Provincial de Utcubamba - Amazonas	Conservación de alimentos, inocuidad, salubridad y sanidad. Colegios públicos en general.	2 eventos por año	-	-

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

Acciones dirigidas a consumidores más vulnerables

Las acciones dirigidas a los consumidores vulnerables han sido mínimas acorde a la información proporcionada. Destacaron las acciones desarrolladas en pro del segmento de menores de edad y gestantes.

Tabla N° 18
Municipalidades: Actividades dirigidas a consumidores más vulnerables

Municipalidad	Detalle	Campañas/ eventos	Beneficiados
Municipalidad Distrital de San Miguel – Lima	Campaña comunicacional de atención asiento preferente desarrollada el 7 y 14 de junio de 2013.	2	200
Municipalidad Provincial de Cajabamba - Cajamarca	Charlas a niños de Instituciones educativas.	10	400
Municipalidad Provincial de Rioja – San Martín	Charlas a niños en edad escolar.	6	1 000
Municipalidad Provincial de Luya Lamud - Amazonas	Taller a gestantes.	1	N.D.
Municipalidad Provincial de Coronel Portillo - Pucallpa	Capacitaciones sobre educación vial, violencia sexual, programas sociales.	50	N.D.
Municipalidad Provincial de Paruro – Cusco	Talleres en coordinación con centros de salud, PCA, PUL, Juntos, Pensión 65, etc.	4	300
Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash	Loncheras saludables.	2	N.D.

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

VII.2 Asociaciones de Consumidores

Se trata de organizaciones cuya finalidad es proteger, defender, informar y representar a los consumidores y usuarios⁵³. Para que las asociaciones de consumidores sean reconocidas como tales, el Código establece que deben encontrarse inscritas en el registro especial a cargo del Indecopi.

Con la promulgación del Código en el año 2010 se tornó necesaria adaptar las normas internas con las que contaba el Indecopi respecto a la intervención de las asociaciones de consumidores en los procedimientos iniciados ante los diversos órganos resolutivos del Indecopi así como la celebración y ejecución de convenios de cooperación interinstitucional. Por ello se inició un proceso de revisión y de adecuación a las nuevas disposiciones contenidas en el Código y al mismo tiempo introducir aquellas mejoras necesarias detectadas en función de la experiencia ganada⁵⁴. Por ello, el Indecopi aprobó la Directiva N° 009-2013-/DIR-COD-Indecopi “Normas Sobre Registro,

⁵³ Código de Protección y Defensa del Consumidor. Art. N° 153º.

⁵⁴ La Directiva se divide en las siguientes 8 secciones: i) Disposiciones generales, ii) Inscripción en el registro oficial de asociaciones de consumidores, iii) Cancelación y suspensión del ROAC, iv) Celebración del convenio de cooperación interinstitucional, v) Participación en las multas, vi) Procedimiento para la solicitud y entrega de fondos, vii) Control posterior de uso de fondos y viii) Transparencia en el uso de fondos

Reconocimiento y Participación de las Asociaciones de Consumidores en los Procedimientos Sobre Defensa de los Derechos de los Consumidores”. Dicho reconocimiento les permitirá gozar de los siguientes beneficios:

- a. Interponer denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor (CPC), Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal, Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, Comisión de Defensa de la Libre Competencia y Comisión de Normalización y Eliminación de Barreras No Arancelarias en representación de los intereses colectivos y difusos de los consumidores.
- b. Celebrar Convenios de Cooperación Interinstitucional con el Indecopi, lo que les permitirá obtener hasta el 50% de las multas impuestas en los procedimientos promovidos por estas.
- c. Participar en las actividades que realice el Indecopi para la difusión de los derechos de los consumidores.
- d. Recibir información y capacitación respecto de temas referidos a los derechos de los consumidores por parte del Indecopi así como otros que son materia de competencia de la institución.
- e. Participar en las labores de investigación, defensa, difusión y promoción de los derechos de los consumidores impulsadas por el Indecopi, de acuerdo a su disponibilidad y a pedido de la autoridad.

Adicionalmente, y en la medida que las asociaciones de consumidores forman parte del Consejo, el Indecopi aprobó la Directiva N° 006-2013/DIR-COD-Indecopi, referida a las “Reglas del proceso de elecciones de representantes de las asociaciones de consumidores ante el CNPC”, a través de la cual se estableció el procedimiento para la elección de los representantes de las asociaciones de consumidores ante el CNPC. Como reglas generales se estableció que:

- El período de elección de los miembros es por dos (02) años.
- No existe reelección inmediata.
- Participan como votantes los representantes legales de las asociaciones de consumidores inscritas en el Registro Especial del Indecopi (salvo autorización a un tercero).

Bajo este marco, el 21 de noviembre del año 2013, se llevó a cabo las elecciones de los tres (03) miembros titulares y tres (03) suplentes, como representantes de las asociaciones ante el CNPC⁵⁵.

IV.2.1 Labor de las Asociaciones de Consumidores

El análisis de la labor de las asociaciones de consumidores está basado en la información remitida por las mismas. En este sentido, es de destacar que si bien se solicitó información a 93 asociaciones, se tuvo respuestas de un total 22⁵⁶.

⁵⁵ Los miembros titulares elegidos fueron: Sr. Paul Hernán Castro García, Sr. Hjalmar Ricardo Marangunich Rachumi y Sr. Damián Paulo Latinez Segura; y como miembros suplentes: Sr. Esteban Carbonell O'Brien, Sr. Federico Jorge Cárdenas Quiroz, y Sr. Carlos Miguel Estrada Cotrina.

Representatividad

La representatividad formal de las asociaciones, expresada en el número de asociados, es baja y es que solo Aspec y Arcusp reportaron contar con 100 o más afiliados. Excluyendo a ambos, el número promedio de afiliados fue de 6 miembros. De otro lado, 10 de las 22 asociaciones que remitieron información para el presente informe se concentraron geográficamente en Lima; y en 14 de los 24 departamentos del Perú no se reportó asociación de consumidor alguna. En cuanto al accionar de las asociaciones, se evidencia acciones hacia diversos sectores aunque también existen algunas enfocadas en sectores específicos como el educativo y financiero.

Al 2013, la antigüedad promedio de las asociaciones de consumidores que presentaron información fue de 6 años, siendo Aspec la más antigua (fundada en 1994). Destacó la creación de 6 asociaciones en el año 2013.

**Tabla N° 19:
Asociaciones de consumidores que remitieron información**

N°	Nombre de la Asociación	Departamento	Fecha de creación	N° de afiliados	Sectores en los que se enfoca												
					Educación	Salud	Alimentos	Inmobiliario	Transporte	Financiero	Telecomunicación	Agua	Energía	Medioambiente	Defensa		
1	Asociación ACCUSA Defensor Del Consumidor	Ancash	2011	12	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
2	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios (AADECC)	Cusco	05/03/2010	8	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
3	Asociación Atenea	Loreto	07/08/2007	7	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
4	Asociación Centro de Protección al Consumidor	Lambayeque	11/04/2008	N.D.	X	X	X	X	X	X							
5	Asociación Civil Constructores de Paz	Ucayali	2009	10	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
6	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca (ADECUB)	Lima	2013	N.D.	No específica												
7	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos	Lima	13/05/2013	3						X	X						
8	Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores (ADEPCO)	Tacna	04/09/2013	3	X												X
9	Asociación en Defensa del Consumidor (ADECON Perú)	La Libertad	05/04/2013	5	X	X	X		X	X	X	X	X	X			
10	Asociación Latinoamericana de Consumidores y Usuarios	Lima	09/03/2011	5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
11	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores (ANDECO)	Lima	16/05/2013	5	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
12	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)	Lima	25/11/1994	543	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
13	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores (ASDEC)	Ancash	14/12/2010	5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
14	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico (APROCODEJ)	Piura	10/06/2013	3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
15	Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos de Puno (ARCUSP)	Puno	23/06/2006	100	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
16	Caudal - Instituto de Protección al Consumidor	Lima	29/03/2011	N.D.	X					X	X						
17	Defensoría Del Consumidor (ADEC)	Piura	15/03/2005	4						X							
18	Instituto del Derecho Ordenado del Mercado (IDOM)	Lima	07/05/2008	6	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
19	Instituto Proyecto Solidaridad Global	Lima	13/12/1998	3	No específica												
20	Liga de Consumidores y Usuarios del Perú	Lima	27/04/1996	N.D.	X												
21	Organización Mundial del Consumidor	Lima	18/10/1996	N.D.	No específica												
22	ONG Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor San Francisco	Arequipa	18/03/2002	N.D.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		

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

⁵⁶ En enero del año 2014 entró en vigencia la nueva Directiva sobre el Registro, Reconocimiento y Participación de las Asociaciones de Consumidores en los Procedimientos sobre Defensa de los Derechos de los Consumidores, por lo cual las asociaciones iniciaron la etapa de adecuación respectiva.

Cooperación con instituciones

Las actividades de cooperación institucional permiten el mayor fortalecimiento de las asociaciones de consumidores, entre otros aspectos, a través del intercambio de experiencias, acceso a investigaciones en materia de protección al consumidor, capacitaciones e incluso fondos de financiamiento. En el caso peruano, sobre la base de la información remitida, se aprecia que la cooperación institucional aún es acotada tanto con organismos internacionales (entre los que destacan Consumers International y Ausbanc Internacional) y nacionales. En el ámbito local, en el año 2013, destacó Aspec al tener convenios con todos los reguladores (Osiptel, Osinergrmin y Sunass), además de Sutran, SBS, Indecopi y Digesa.

Tabla Nº 20:
Asociaciones de consumidores: Cooperación institucional

Nº	Nombre de la Asociación	Convenios vigentes 2013										¿Recibió % de multas impuestas por el Indecopi?	
		Internacional					Nacional						
		Consumers International	AUSBANC Internacional	INDECOPÍ	OSIPTEL	OSINERGRMIN	SUNASS	OSTRAN	SUTRAN	SBS	DIGESA		Otros
1	Asociación ACCUSA Defensor Del Consumidor											X ¹	
2	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios (AADECC)			X									
3	Asociación Atenea			X	X								Si
4	Asociación Centro de Protección al Consumidor			X									
5	Asociación Civil Constructores de Paz												
6	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca (ADECUB)												
7	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos												
8	Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores (ADEPCO)												
9	Asociación en Defensa del Consumidor (ADECON Perú)												
10	Asociación Latinoamericana de Consumidores y Usuarios												
11	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores (ANDECO)												
12	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X ²	Si
13	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores (ASDEC)												
14	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico (APROCODEJ)												
15	Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos de Puno (ARCUSP)												
16	Caudal - Instituto de Protección al Consumidor		X									X ³	
17	Defensoría Del Consumidor (ADEC)												
18	Instituto del Derecho Ordenado del Mercado (IDOM)		X										
19	Instituto Proyecto Solidaridad Global		X										
20	Liga de Consumidores y Usuarios del Perú											X ⁴	
21	Organización Mundial del Consumidor												
22	ONG Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor San Francisco			X	X								

1/ Convenio Interinstitucional con el Colegio de Periodistas y Asociación Nacional de Periodistas del Perú Filial Huaraz, 2/ Municipalidad de Barranca, 3/ Colegio de con el Ilustre Colegio de Abogados del Callao, 4/ Convenio con la Unión de Fuentes Regionales del Perú (UFREP), Federación Nacional de Trabajadores de Mercado del Perú (FENATMP) y la Asociación Nacional de Empresas de Transporte de Combustibles

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

En el año 2103, de las 93 asociaciones inscritas en el registro de Indecopi, solo un total de 21 tenían convenios institucionales y dos de ellas (Aspec y Atenea) recibieron ingresos derivados del porcentaje de multas administrativas impuestas, equivalentes a S/. 152.1 mil en conjunto. La ejecución de actividades específicas bajo convenios suscritos en la mayoría de casos es mínima.

Reclamos y denuncias

La acción de defensa de los derechos de los consumidores se refleja, en parte, en la defensa de intereses individuales o del colectivo o difuso de los consumidores por parte de las asociaciones. En el año 2013, este esfuerzo se ha reflejado en la presentación de reclamos y/o denuncias ante diversas instituciones, las que sumaron un total de 2,835, presentadas por 11 de las 22 asociaciones. El 87.1% del total de reclamos/denuncias correspondió a las presentadas por Aspec. De otro lado, solo 6 presentaron acciones por intereses colectivos y en el caso de 3 asociaciones se tuvo resultado a su favor.

Tabla Nº 21
Asociaciones de consumidores: Defensa de derechos a través de reclamos y denuncias

Nº	Nombre de la Asociación	Presentados en 2013			Resueltos a favor de la asociación (intereses colectivos)
		Representando a		Total	
		Consumidores individuales	Intereses colectivos/difusos		
1	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)	2,462	7	2,469	3
2	Defensoría Del Consumidor (ADEC)	100	100	200	0
3	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios (AADECC)	59	5	64	4
4	Asociación Centro de Protección al Consumidor	34	0	34	0
5	Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos de Puno (ARCUSP)	28	0	28	0
6	Caudal - Instituto de Protección al Consumidor	15	0	15	0
7	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico (APROCODEJ)	6	5	11	5
8	Asociación ACCUSA Defensor Del Consumidor	6	4	10	0
9	Asociación Atenea	6	0	6	0
10	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores (ANDECO)	4	2	6	0
11	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores (ASDEC)	1	0	1	0
12	Asociación Civil Constructores de Paz	0	0	0	0
13	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca (ADECUB)	0	0	0	0
14	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos	0	0	0	0
15	Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores (ADEPCO)	0	0	0	0
16	Asociación en Defensa del Consumidor (ADECON Perú)	0	0	0	0
17	Asociación Latinoamericana de Consumidores y Usuarios	0	0	0	0
18	Instituto del Derecho Ordenado del Mercado (IDOM)	0	0	0	0
19	Instituto Proyecto Solidaridad Global	0	0	0	0
20	Liga de Consumidores y Usuarios del Perú	0	0	0	0
21	ONG Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor San Francisco	0	0	0	0
22	Organización Mundial del Consumidor	0	0	0	0

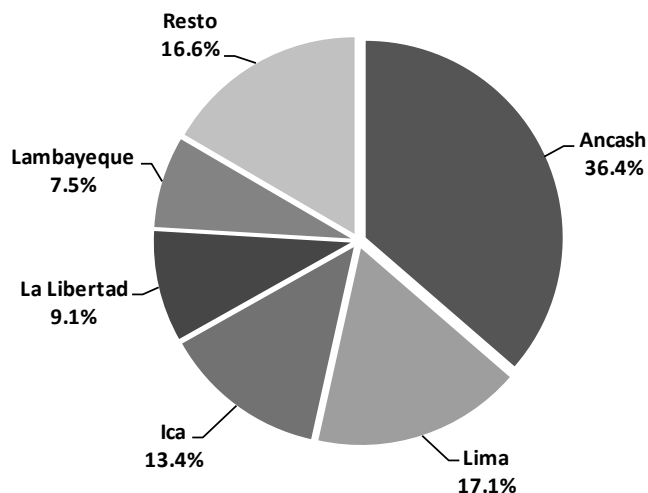
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – INDECOPI

Cabe destacar que las asociaciones de consumidores presentaron ante el Indecopi (tanto en los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor –OPS- y las Comisiones de Protección al Consumidor –CPC-) ⁵⁷ un total de 187 denuncias en el año 2013, equivalentes el 0.8% del total de denuncias, de las cuales una mínima parte terminaron en procesos declarados a favor como se mencionó anteriormente, denotando la baja tasa de éxito en

⁵⁷ 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 treinta (30) días hábiles por instancia; asimismo cabe precisar que cada UIT fue equivalente a S/. 3 700 en el año 2013. 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.

cuanto al planteamiento de procesos debidamente sustentados. Las denuncias hechas por las asociaciones se concentraron geográficamente en Ancash (36.4% del total), seguida de Lima (17.1%) e Ica (13.4%).

Gráfico N° 24
Asociaciones de consumidores: Participación en N° de denuncias presentadas ante el Indecopi en materia de protección del consumidor por región (2013)



Fuente: Estadísticas de las CPC y OPS

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

Asimismo, en el año 2013 la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal (CCD) resolvió un total de 16 denuncias (presentadas por las Asociaciones de Consumidores) por actos de competencia desleal en la actividad publicitaria, las cuales todas fueron declaradas fundadas.

La baja participación de la sociedad civil a través de las asociaciones de consumidores es latente existiendo factores en Lima Metropolitana y Callao⁵⁸ a tener como cuenta como:

- **En cuanto al conocimiento de las asociaciones de consumidores por parte del consumidor:** Siete (7) de cada diez (10) personas desconocen a las asociaciones de consumidores en su rol de protección de los consumidores.
- **En cuanto a la percepción de confianza de las asociaciones de consumidores por parte de los consumidores:** Un 29% declaró tener confianza en las asociaciones como entidades que defienden a los consumidores. Sin embargo, un 58% declaró un estado de indiferencia (ni confiar ni desconfiar en ellas).
- **En cuanto al posicionamiento como defensores de los consumidores:** Dentro del ranking de entidades que mejor defienden a los consumidores, las asociaciones se ubican muy bien posicionadas en cuarto lugar (por debajo solo del Indecopi, los medios de comunicación y la Defensoría del Pueblo). A nivel de consumidores la percepción en su rol

⁵⁸ Basándose en la Encuesta de Línea de Base sobre la Protección al Consumidor Lima Metropolitana y Callao elaborada por el Indecopi en febrero de 2014.

de defensa de los consumidores es mayor en los niveles socioeconómicos A y B a diferencia de los estratos C, D y E.

Capacitación, orientación y difusión

Diez (10) de las veintidós (22) asociaciones de consumidores que remitieron información afirmaron haber contado con un plan de capacitación hacia los consumidores en el año 2013. No obstante, no se reportó acciones continuas o planes estructurados. Asimismo, destaca el uso de medios masivos como la radio y televisión por parte de algunas asociaciones, complementadas con plataformas de comunicación como los blogs, mecanismos alternativos de comunicación como redes sociales y en algunos casos páginas web propias.

Tabla Nº 22 Asociaciones de consumidores: Cooperación institucional

Nº	Nombre de la Asociación	Acciones de capacitación, orientación y difusión en 2013							
		Tienen un plan de capacitación?	Cobertura (Nº de asistentes)	Nº de programas, campañas o eventos realizados	Medios			Acciones orientadas a consumidores vulnerables ^{6/}	
					Radio	Televisión	Impresos		Internet ^{5/}
1	Asociación ACCUSA Defensor Del Consumidor	Si	-	-	x	x	x		Si
2	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios (AADECC)	Si	120 ^{1/}	52 programas en TV, 01 campaña, 01 evento	x		x		Si
3	Asociación Atenea	No	-	-				x	No
4	Asociación Centro de Protección al Consumidor	No	-	-					No
5	Asociación Civil Constructores de Paz	No	-	-			x		No
6	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca (ADECUB)		-	Ferías Informativas					No
7	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos	No	-	-					No
8	Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores (ADEPCO)	No	-	-				x	No
9	Asociación en Defensa del Consumidor (ADECON Perú)	Si	250 asistentes ^{2/}	02 charlas, 39 programas en TV	x		x		Si
10	Asociación Latinoamericana de Consumidores y Usuarios	No	-	-				x	No
11	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores (ANDECO)	Si	-	03 charlas			x	x	Si
12	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)	Si	3,135	15	x	x	x	x	Si
13	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores (ASDEC)	Si	-	01 charla				x	Si
14	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico (APROCODEJ)		No determinado ^{3/}	03 programas semanales	x	x	x		No
15	Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos de Puno (ARCUSP)	Si	-	No determinado ^{4/}	x	x	x	x	Si
16	Caudal - Instituto de Protección al Consumidor	No	-	-					Si
17	Defensoría Del Consumidor (ADEC)	No	-	-					No
18	Instituto del Derecho Ordenado del Mercado (IDOM)	Si	60	4 eventos, 2 campañas	x	x	x		Si
19	Instituto Proyecto Solidaridad Global	No	-	-	x			x	No
20	Liga de Consumidores y Usuarios del Perú	Si	2,400	12 campañas					No
21	Organización Mundial del Consumidor	No	-	-				x	No
22	ONG Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor San Francisco	Si	90	3	x	x	x		Si

1/ Asistentes al foro realizado. No se cuenta con medición de beneficiados con el programa de televisión, 2/ No se cuenta con medición de beneficiados del Programa de TV (Provincias de Chepén y Pacasmayo), 4/ No se cuenta con medición de beneficiados del programa "La hora del consumidor", 5/ Incluye plataformas de comunicación como los blogs, mecanismos alternativos de comunicación como redes sociales y en algunos casos páginas web propias, 6/ Gestantes, niñas, niños, adultos mayores, personas con discapacidad y consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza.

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

IV.2.2 Labor del Consejo de Usuarios

El Consejo de Usuarios es un mecanismo de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria y que garantiza la participación de las asociaciones de consumidores y usuarios. En ese sentido, la DPC solicitó a los Organismos Reguladores información sobre las labores desplegadas por dichos Consejos durante el año 2013. Al respecto considerando la información remitida por Osiptel, Sunass y Ositran se tiene que:

Tabla Nº 23:
Número de Consejos de Usuarios y su labor en el año 2013

Organismo Regulador	Número de Consejos de Usuarios	Actividades
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)	Cuenta con tres (03) Consejos de Usuarios, ubicados en el norte, centro y sur del país.	Se realizaron tres (03) talleres de sensibilización para informar los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass)	Cuenta con cinco (05) Consejos de Usuarios, ubicados en Lima, norte, sur, centro y oriente del país.	No remitieron información.
Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran)	Cuenta con siete (07) Consejos de Usuarios, ubicados en Lima, Arequipa, Cusco, Piura, Loreto y San Martín.	No remitieron información.

Fuente: Osiptel – Carta 265 – GG.GPSU/2014, Ositran – Oficio Nº 002-2014-GAJ-Ositran y Sunass.

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

VIII. INFORMACIÓN SECTORIAL

A continuación, se analizará el desempeño de las diferentes autoridades 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 solución de conflictos.

VIII.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 Nº 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos otorgó el nivel de regulador a: Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel); Organismo Supervisor de la Inversión en Energía (Osinermin); Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran), 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, 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.
- **Función de solución de los reclamos** de los usuarios de los servicios que regulan.

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 Controversias, 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.

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.

Al respecto, cabe destacar que, en el año 2013, se registró una la mayor presencia a nivel nacional de entidades ligadas a la materia de protección del consumidor a través del número de oficinas. No obstante, dicho crecimiento no fue homogéneo entre las diversas entidades sectoriales: en efecto, el Osiptel incrementó el número de oficinas en 4; el Osinergmin, en 2; y la Sunasa, 3. En el año 2013 la totalidad de oficinas de atención de consumidores a nivel nacional fue de 127, reportándose un crecimiento de 11.40% respecto al año previo.

VIII.1.1 Sector de telecomunicaciones

VIII.1.1.1 Datos generales

VIII.1.1.1.1 Agentes

En términos generales, los agentes que participan en el sector telecomunicaciones son los siguientes:

**Tabla Nº 24:
Agentes en el sector de telecomunicaciones**

Sector público
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.
Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (Fitel)
<ul style="list-style-type: none"> • Es un fondo destinado a la provisión de acceso universal, entendiéndose como tal, al acceso en el territorio nacional a un conjunto de servicios de telecomunicaciones esenciales, capaces de transmitir voz y datos. El Fitel se encuentra adscrito al Sector Transportes y Comunicaciones y el MTC actúa como su Secretaría Técnica.
Organismo Supervisor de la 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 se encuentra en las mismas empresas operadoras).
Sector privado
Empresas de radio y televisión de señal abierta
<ul style="list-style-type: none"> • Brindan servicios "privados" de telecomunicaciones a los que se accede sin efectuar pago alguno.
Empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Brindan los servicios públicos de telecomunicaciones (utilizados a cambio de un pago): telefonía fija, telefonía móvil, acceso a internet, televisión por cable o por satélite y telefonía pública. • Pueden ser comercializadoras de equipos y aparatos de telecomunicaciones. • Resuelven los reclamos presentados por los usuarios en la primera instancia administrativa.
Comercializadores de equipos de telecomunicaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Venden equipos y aparatos de telecomunicaciones. • Deben registrarse como casas comercializadoras de equipos y aparatos de telecomunicaciones en el MTC.

Fuente: MTC. D.S Nº 027-2004-MTC. TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones y sus modificatorias, Reglamento del Osiptel, Decreto Supremo Nº 008-2001-PCM e Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores 2011. (Indecopi).

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

VIII.1.1.1.2 Empresas del sector

Durante el año 2013 el MTC otorgó un total de 59 concesiones para la explotación de servicios de telecomunicaciones en el Perú a diversos operadores. La mayor cantidad se reportó en el servicio públicos de distribución de radiodifusión por cable con cincuenta y uno (51) concesiones⁵⁹. Asimismo, se otorgó 3 adecuaciones⁶⁰ y 15 inscripciones en el Registro de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

⁵⁹ Se refiere a empresas del sector de telecomunicaciones que se adecuaron para obtener una concesión única.

⁶⁰ Cabe precisar que la cantidad de concesiones otorgadas no es equivalente al número de empresas operadoras, ello considerando que en el sector de telecomunicaciones se permite la prestación de múltiples servicios a través de una sola concesión, tal como establece en la Ley Nº 28737, que se refiere a la "Concesión Única para la Prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones".

**Tabla Nº 25:
Concesiones en telecomunicaciones**

Concesiones por servicios	Nº de concesiones otorgadas
Servicio público portador local	2
Servicio público portador de larga distancia	4
Servicios públicos de telefonía móvil y servicio de comunicaciones personales	2
Servicio público de distribución de radiodifusión por cable	51

Fuente: MTC. Portal web

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

VIII.1.1.1.3 Oficinas de atención al usuario

El Osiptel reportó un incremento en el número de oficinas al pasar de 29 en el año 2012 a 33 en el año 2013. Cinco (5) oficinas especializadas para la atención a los consumidores se ubicaron en Lima y Callao; mientras que, en provincias existen un total de 28 sedes (23 oficinas desconcentradas y 5 centros de orientación).

**Tabla Nº 26:
Oficinas de atención al usuario – Osiptel**

Tipo	2012	2013
Lima y Callao	5	5
Provincias	24	28
Total	29	33

Fuente: Osiptel. Carta 265 – GG.GPSU/2014, Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores 2012 – Indecopi

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

Por otra parte, las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones se encuentran obligadas a contar con oficinas de atención al usuario. De acuerdo con la información proporcionada por las principales empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones al Osiptel, el número de oficinas de atención al usuario asciende a 384 a nivel nacional.

VIII.1.1.2 Labor del Osiptel

El Osiptel cuenta con un área especializada en usuarios, denominada Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, encargada de la elaboración de la normativa del sector en materia de protección de los usuarios, formulación de lineamientos y protocolos para la atención de las consultas formuladas por los usuarios a nivel nacional y efectuar actividades de fortalecimiento de las asociaciones de consumidores, entre otras funciones.

Normativa

En el año 2013, el Osiptel actualizó el marco legal en materia de protección al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones a través de una (1) norma: el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Tabla N° 27:

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

Norma	Reglamento de calidad de atención a usuarios de los servicios de telefonía fija y servicios móviles
	<p>Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTEL.</p> <p>Contiene las obligaciones de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios móviles respecto a mejorar los tiempos de atención de manera progresiva.</p> <p>Asimismo, establece el derecho de los usuarios a elegir los canales de atención para realizar cualquier tipo de trámite (reclamos, altas, bajas y consultas). En cambio, las obligaciones para las empresas operadoras son: (i) contar con un registro de los eventos de inoperatividad de sus sistemas de atención que afecten la realización de los trámites (canales: presencial y telefónico), e (ii) implementar un sistema de entrega de tickets de arribo en todas sus oficinas comerciales.</p>
Norma	Modificación de ciertas disposiciones de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones sobre el servicio de Roaming Internacional
	<p>Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 095-2013-CD-OSIPTEL.</p> <p>Contiene los alcances del servicio de Roaming Internacional a fin de garantizar y reforzar el derecho de los usuarios a recibir información clara y completa cuando solicite la activación de este servicio, a efectos que éstos tomen decisiones de consumo adecuadamente informados.</p>

Fuente: Osiptel. Carta 265 – GG.GPSU/2014

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

Contratos y cláusulas abusivas

Acorde a lo establecido en el artículo 17° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la Gerencia de Protección al Usuario de Osiptel revisó y dio conformidad a un total de 32 contratos de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones de diversas empresas⁶¹ en el año 2013.

Esta revisión ex-ante, de los modelos de contratos, permitió que las empresas adecúen sus contratos acorde con lo dispuesto a la normativa vigente de tal forma que no ocasionen un desequilibrio injustificado en perjuicio de los usuarios del servicio. Como consecuencia de lo anterior, el Osiptel no identificó cláusulas abusivas⁶² en los contratos de servicios de telecomunicaciones en el año 2013.

Supervisiones y sanciones en el sector

Durante el año 2013, el Osiptel elaboró y desarrolló un Plan de Supervisión que contenía aspectos relacionados a la protección de los usuarios, efectuando un total de 6 270 acciones de supervisión. En el siguiente cuadro se detallan los principales temas de las supervisiones efectuadas:

⁶¹ Comprenden las siguientes empresas operadoras: Americatel Perú S.A., Cable Network S.R.L., Leydi Visión E.I.R.L., Nextel del Perú S.A., Olo del Perú S.A.C., Star Global Com S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A., Telefónica Multimedia S.A.C., TVS Wireless S.A.C., entre otros.

⁶² En el portal web de OSIPTEL se encuentra a disposición el “Sistema de Consulta de Contratos de Abonado”, a través del cual se difunden los modelos de contratos utilizados por las empresas.

**Tabla Nº 28:
Acciones de supervisión de Osiptel**

Principales temas supervisados	Nº de supervisiones
Indicadores de calidad de las empresas en servicios de telefonía fija y móvil.	25
Cobertura de los servicios móviles sobre las poblaciones urbanas declaradas con servicio.	6
Cumplimiento de las normas respecto a interconexión, uso indebido, preselección del operador de larga distancia en el servicio de telefonía fija y portabilidad numérica.	138
Continuidad y cobertura de las empresas operadoras en zonas rurales	4 592
Calidad del servicio y condiciones de uso en telefonía fija y de acceso a internet.	11
Tasación, facturación y aplicación tarifaria.	18
Otros.	1 480
Total	6 270

Fuente: OSIPTEL. Carta 265-GG.GPSU/2014

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

Asimismo, en el referido año, se impuso 107 multas en aspectos relacionados a la protección de los usuarios (versus los 32 del año previo). En términos monetarios, dichas multas fueron equivalentes a 2 401 UIT⁶³ (S/. 8.9 millones).

En el siguiente cuadro se detalla las sanciones impuestas por Osiptel (66 en total) referidas a incumplimientos de la norma “Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Reglamento General de Tarifas y Reglamento de Continuidad del Servicio” y los principales motivos por empresa operadora:

**Tabla Nº 29:
Sanciones establecidas por Osiptel**

Empresas	Nº de sanciones impuestas	Principales temas
América Móvil Perú S.A.C. (Claro)	15	<ul style="list-style-type: none"> • Información necesaria a abonados sobre promociones. • Prestar de manera continua e ininterrumpida los servicios de servicio portador local y conmutación de datos por paquetes (acceso al internet).
Telefónica del Perú S.A.A. (Movistar)	13	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar de manera continua e ininterrumpida los servicios de: i) telefonía pública en el horario de atención no menor a doce horas diarias, ii) telefonía fija y iii) portador local y larga distancia nacional.
Telefónica Móviles S.A. (Movistar)	8	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación de líneas y difusión de la información al usuario. • Prestar de manera continua e ininterrumpida el servicio de telefonía móvil.

⁶³ En el año 2013, el valor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT) asciende a S/. 3 700.

Empresas	Nº de sanciones impuestas	Principales temas
Nextel del Perú S.A. (Nextel)	7	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar de manera continua e ininterrumpida los servicios de: i) canales múltiples de selección automática – radio troncalizado, ii) telefonía local, iii) comunicaciones personales y; iv) conmutación de datos por paquetes. • Presentar reportes de averías, reclamos, reconsideraciones, apelaciones y/o quejas.
Americatel Perú S.A. (Americatel)	6	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar de manera continua e ininterrumpida los servicios de: i) telefonía fija local, ii) datos por paquetes (acceso al internet) y iii) portador local.
Debe decir Telefónica Multimedia S.A.C. (Movistar)	5	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar de manera continua e ininterrumpida su servicio de radiodifusión por cable.
Otros	12	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar de manera continua e ininterrumpida los servicios de: (i) datos por paquetes (acceso al internet), ii) telefonía fija y iii) portador local y larga distancia nacional. • Publicar las tarifas sin incluir el respectivo IGV en el SIRT (Sistema de Información y Registro de Tarifas de Osiptel).
Total	66	---

Fuente: Osiptel. Carta 265 – GG.GPSU/2014

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

Capacitación, orientación y difusión

Durante el año 2013, el Osiptel elaboró y desarrolló un Plan de Capacitación en el que incluyó la realización de 24 cursos de capacitación dirigidos a usuarios, abordando diferentes temas relacionados a los servicios del sector y el rol de la institución. En esa misma línea, las Oficinas Desconcentradas a nivel nacional y los Centros ubicados en Lima y Callao efectuaron un total de 1 572 charlas con respecto a la normativa de protección a los usuarios y a las principales disposiciones emitidas por Osiptel, contando con una participación de 79 282 personas. Adicionalmente, se desarrollaron 10 campañas institucionales con el objetivo de educar a los usuarios en materia de derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, así como orientación respecto de los procedimientos de reclamos por problemas con los servicios.

Tabla Nº 30:
Número de eventos de capacitación realizados por Osiptel

Eventos	Consumidores	Proveedores	Asistentes
Eventos de educación	24	-	-
Charlas	1 572	-	79 282
Campañas institucionales	10	-	-
Cursos de capacitación	-	9	109

Fuente: Osiptel. Carta 265 – GG.GPSU/2014

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

De otro lado, un total de 9 cursos de capacitación estuvieron dirigidos a diversas empresas operadoras del sector habiéndose desarrollado en las ciudades de Moquegua, Abancay, Puerto Maldonado, Arequipa, Chiclayo, Ica, Huacho, Piura y Cajamarca, en las que hubo una participación de 109 representantes. Asimismo, la Gerencia de Comunicación Corporativa, en coordinación con la Gerente de Protección y Servicio al Usuario (GPSU) del Osiptel, organizó una reunión con las empresas operadoras para presentarles el estudio de percepción de los usuarios sobre la calidad de atención, a fin de que pudieran adoptar las medidas necesarias para revertir dicha percepción.

Instrumentos de información

Con respecto al uso de medios de comunicación, destacan las herramientas disponibles orientadas a disminuir la asimetría de información a través de herramientas de registros de tarifas, ofertas y promociones en el mercado acorde a las características del producto o servicio. Resalta el Sistema de Consultas de Tarifas y el Sistema de Servicios en Línea (que engloba varios servicios para atender consultas de los usuarios respecto a los procedimientos, contratos e información del sector de telecomunicaciones) que registraron un nivel de visitas superior a los 150 mil.

Tabla N° 31:
Plataformas de información sectorial relacionada a sus productos y servicios

Plataforma	Descripción y Web de acceso	N° de visitas reportado en 2013
Tarifas, ofertas y promociones		
Sistema de consulta de tarifas (SIRT)	Brinda información de tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones tales como telefonía fija, móvil, cable e internet, brindados por las empresas operadoras. http://www.Osiptel.gob.pe/ConsultaSIRT/Busqueda/BuscadorTarifasPublico.aspx	90 342
Otros		
Servicios en línea	<ul style="list-style-type: none"> - Consultas de expedientes – TRASU (Información sobre expedientes de apelación y queja). - Sistema de consulta de deudas de las empresas operadoras a los usuarios (devoluciones pendientes a ex – abonados). - Consulta de contratos de abonados. - Visor GIS (Sistema georeferenciado de redes de telecomunicaciones del Perú) - Biblioteca virtual (para acceder a la fuente bibliográfica del OSIPTEL). - Guía interactiva de orientación sobre el procedimiento de reclamos – GIOR. - Cobertura móvil (para consultar qué zonas del Perú tienen telefonía móvil). - Consulta de equipos terminales hurtados, robados o recuperados. http://www.Osiptel.gob.pe/WebSiteAjax/WebFormGeneral/servicios_en_linea/wfrm_serviciosonline.aspx	73 566

Fuente: Osiptel. Carta 265 – GG.GPSU/2014

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

Acciones dirigidas a consumidores más vulnerables

El Osiptel no cuenta con una normativa específica orientada a grupos vulnerables. Sin embargo, en el artículo 67° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, se dispone la obligación de las empresas operadoras de brindar la información de consumos y saldos a través de una locución hablada o mediante un mensaje de texto (siempre que sea técnicamente posible), lo que facilita el acceso a este tipo de información a personas con discapacidad visual en un caso, y a personas con discapacidad auditiva en el otro.

En línea con lo anterior, durante el año 2013, se llevaron a cabo 1 470 charlas dirigidas a ciudadanos de grupos vulnerables, principalmente escolares y personas con discapacidad, habiendo abarcado un total de 77 997 beneficiados.

Trabajo con asociaciones de consumidores

El Osiptel mantiene convenios de cooperación con Aspec (2004), con la Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor “San Francisco” (2005) y la Asociación Atenea (2010). De otro lado, durante el año 2013 se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Charla de capacitación a los representantes de las Asociaciones de Usuarios con respecto a “Operadores Móviles Virtuales”: Funcionamiento, Experiencia y Recomendaciones sobre modificaciones normativas necesarias para su eventual funcionamiento en el Perú.
- Charla relacionada al “Procedimiento de Reclamos de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.
- Jornada masiva de acercamiento a los usuarios de los servicios públicos de Telecomunicaciones en la provincia Constitucional del Callao, realizada de manera conjunta con el Instituto de Protección al Consumidor Caudal.
- Charla de capacitación sobre el “Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de Servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles”.

Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

La atención de reclamos sobre los servicios de telecomunicaciones la establece el Osiptel.

a) Primera Instancia: empresas operadoras

La primera instancia encargada de resolver los conflictos lo constituyen las empresas operadoras. Al respecto, en el año 2013:

- Se reportaron 746 551 reclamos recibidos y 749 191 reclamos resueltos.
- El servicio más reclamado fue el de servicio móvil (33.96% del total de reclamos recibidos).
- El tema más reclamado en el año 2013 fue el referido a la facturación, con un total de 632 847 reclamos, equivalentes al 84.47% del total.
- La empresa con el mayor número de reclamos resueltos fue Telefónica del Perú S.A.A. al concentrar el 58.98% del total de reclamos resueltos.

- A nivel geográfico, Lima y Callao concentró la mayor cantidad de reclamos, equivalente al 66.90% del total, seguido por La Libertad y Lambayeque, con el 4.50% y 4.00%, respectivamente.
- Dos (02) de cada 10 reclamos fueron declarados fundados a favor de los consumidores.

Tabla N° 32:
Reclamos presentados por servicios

Servicio	Total	Part. %
Servicio móvil 1/	253,494	33.96%
Telefonía fija local 2/	146,056	19.56%
Internet	142,956	19.15%
TV por cable	97,123	13.01%
Telefonía fija de larga distancia	33,168	4.44%
Telefonía pública	21,767	2.92%
Alquiler de circuitos	4,251	0.57%
Otros	47,736	6.39%
Total	746,551	100.00%

^{1/} Inc. móvil celular, PCS, troncalizado y móvil satelital, por conceptos como llamadas locales, LDN y LDI, calidad, roaming, entre otros.

^{2/} Inc. reclamos por llamadas fijo local.

Fuente: Osiptel. Carta 265 – GG.GPSU/2014

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

Tabla N° 33:
Reclamos resueltos por empresas, 2013 – Osiptel

Empresas	Total	Part. %
Telefónica del Perú S.A.A.	441,870	58.98%
Telefónica Móviles S.A.	175,473	23.42%
Telefónica Multimedia S.A.C.	35,684	4.76%
Nextel del Perú S.A.	26,914	3.59%
Netline Perú S.A.	26,355	3.52%
América Móvil Perú S.A.C.	23,979	3.20%
Americatel Perú S.A.	5,229	0.70%
Convergía Peru S.A.	4,431	0.59%
Level 3 Perú S.A.C.	2,451	0.33%
Olo del Perú S.A.C.	2,098	0.28%
Compañía de Comercio Global S.A.C.	1,849	0.25%
Directv Perú S.R.L	1,608	0.21%
Otros	1,250	0.17%
Total	749,191	100.00%

Fuente: Osiptel. Carta 265 – GG.GPSU/2014

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

El tema más reclamado en el año 2013 fue el referido a la facturación, con un total de 632 847 reclamos (equivalentes al 84.47% del total). De otro lado, la falta de entrega del recibo o de la copia solicitada fue el tema declarado fundado en un mayor número de veces (en el 77.71% del total de reclamos resueltos por dicha materia). Finalmente, el 19.09% del total de reclamos fueron declarados fundados a favor del consumidor.

Tabla Nº 34:
Reclamos resueltos por temas: total y fundados

Tema	Total (A)	Part. %	Fundados (B)	% de fundados (B/A)
Facturación	632,847	84.47%	95,031	15.02%
Calidad e idoneidad, inc. la veracidad de la información	32,259	4.31%	9,047	28.04%
Cobro del servicio	33,306	4.45%	7,173	21.54%
Falta de entrega del recibo o la copia solicitada	17,005	2.27%	13,215	77.71%
Suspensión o corte del servicio	7,412	0.99%	2,471	33.34%
Instalación, activación y desactivación del servicio	3,444	0.46%	460	13.36%
Traslado del servicio	659	0.09%	415	62.97%
Devoluciones ordenadas por OSIPTEL a favor de los usuarios y/o abonados	664	0.09%	3	0.45%
Otras materias	21,595	2.88%	15,195	70.36%
Total	749,191	100.00%	143,010	19.09%

Fuente: Osiptel. Carta 265 – GG.GPSU/2014

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

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

La segunda instancia encargada de resolver las apelaciones (contra los reclamos resueltos por la primera instancia) y las quejas (referidas a problemas con el procedimiento de reclamos: incumplimiento de plazos, etc.) la constituye el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) del Osiptel. Al respecto, en el año 2013:

- El TRASU recibió un total de 31 592 expedientes de recursos de apelación y quejas.
- El 39.97% del total de recursos de apelación y el 37.31% de quejas fueron declaradas a favor de los usuarios.
- El servicio que originó el mayor número de recursos de apelación fue la telefonía fija con el 35.38% de recursos resueltos. En el caso de las quejas, el 63.75% provino de la telefonía móvil.

Tabla Nº 35:
Recursos de apelación y quejas presentados

Tipo	Total
Recursos de apelación	23 348
Quejas	8 244
Total	31 592

Fuente: Osiptel. Carta 265 – GG.GPSU/2014

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

Con relación a los procedimientos de expedientes resueltos, en el año 2013, el TRASU resolvió un total de 34 014 recursos de apelación y 8 234 quejas. El servicio sobre el cual se presentó y resolvió la mayor cantidad de apelaciones y quejas fue el de telefonía móvil (58.39% del total de recursos de apelación y el 62.13% del total de quejas).

Tabla N° 36:
Recursos de apelación y quejas resueltas por tipo de servicio

Tipo de servicio	Recursos de apelación ^{1/}		Quejas	
	Total	Part. %	Total	Part. %
Telefonía fija	12 035	35.38%	2 608	31.67%
Internet	9 063	26.64%	93	1.13%
Telefonía móvil	8 503	25.00%	5 249	63.75%
TV de paga	3 549	10.43%	131	1.59%
LD internacional fija	431	1.27%	52	0.63%
LD nacional	234	0.69%	18	0.22%
LD internacional móvil post-pago	143	0.42%	45	0.55%
Telefonía pública	42	0.12%	32	0.39%
Otros	14	0.04%	6	0.07%
Total	34 014	100%	8 234	100%

1/ Cada expediente de apelación o queja puede incluir más de un servicio reclamado. A partir del año 2013 se pone en funcionamiento una nueva distribución de expedientes según servicios y otros.

Fuente: Osiptel. Portal web

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

Del total de recursos de apelación resueltos en el año 2013, la mayor proporción correspondió a servicios de Telefónica del Perú S.A.A., con 13 864 recursos, que representaron el 59.65% del total de reclamos resueltos. De igual manera, la mayor proporción de quejas resueltas estuvieron relacionadas con los servicios de Telefónica Móviles S.A.C. con 2 977, casos que representaron el 36.51% del total de quejas resueltas.

Lima y Callao concentraron la mayor cantidad de recursos de apelación y quejas resueltas, con 16 087 recursos de apelación (69.22% del total) y 5 141 quejas (63.05% del total). Le siguió Lambayeque, Arequipa y La Libertad.

Osiptel: Acciones de mejora previstas en el procedimiento de reclamo

Para el año 2014, el Osiptel prevé una mayor coordinación interna entre sus áreas de supervisión. Asimismo tiene previsto modificar la Directiva de Reclamos incorporando la reducción de plazos en el procedimiento en beneficio de los usuarios.

VIII.1.2 Sector energía

VIII.1.2.1 Datos generales

VIII.1.2.1.1 Agentes

En términos generales, los agentes que participan en el sector de energía son los siguientes:

Tabla Nº 37:
Agentes que participan en el sector de energía

Sector público
Ministerio de Energía y Minas (MEM)
<ul style="list-style-type: none">• Representa al Estado. La Dirección General de Electricidad (DGE), concede los derechos para la elaboración de estudios y construcción de infraestructura eléctrica, tomando en cuenta la aprobación previa de la Dirección General de Asuntos Ambientales Energéticos (DGAAE). Asimismo, promueve la generación de proyectos y norma las políticas del sector eléctrico.• La Dirección General de Eficiencia Energética (DGEE), propone la política de eficiencia energética y formula el Plan Energético Nacional y actualiza el Balance de Energía.• La Dirección General de Asuntos Ambientales Energéticos (DGAAE) y evalúa y aprueba los estudios ambientales de los proyectos eléctricos.• La Oficina General de Gestión Social (OGGS) y apoya en el establecimiento de una relación armoniosa entre las empresas y la población para un desarrollo sostenible y local.
Comité de Operación Económica del Sistema (COES)
<ul style="list-style-type: none">• Es un organismo técnico conformado por agentes que pertenecen al SEIN (Sistema Eléctrico Interconectado Nacional); es decir, generadores, transmisores, distribuidores y usuarios libres, para coordinar su operación al mínimo costo, planificando su desarrollo y administrando el mercado de corto plazo.
Gobiernos Regionales
<ul style="list-style-type: none">• Impulsan los pequeños proyectos de electricidad según sus planes y políticas locales.
Fondo de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (Fonafe)
<ul style="list-style-type: none">• Adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).• Norma y dirige la actividad empresarial del Estado (empresas públicas o con capital público).• Ejerce la titularidad de las acciones representativas del capital social de todas las empresas y designa a los representantes de las juntas de accionistas.• Aprueba los presupuestos consolidados de las empresas donde tenga participación mayoritaria y las normas de gestión.
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin)
<ul style="list-style-type: none">• Regula tarifas (en base a la política de precios establecida por el MEM), supervisa, fiscaliza y sanciona de ser necesario a las empresas que operan en el mercado eléctrico, así como a las empresas que distribuyen gas natural domiciliario.• Norma los procedimientos necesarios para sus actividades.• Resuelve en 2da instancia administrativa los reclamos de los usuarios (la primera instancia se encuentra en las empresas distribuidoras).
Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental del Minam (OEFA)
<ul style="list-style-type: none">• Supervisa y fiscaliza los efectos al ambiente, de acuerdo a las políticas del Minam (Ministerio del Ambiente). Asimismo, ejerce la aplicación de sanciones respectivas.
Sector privado

Empresas distribuidoras de energía eléctrica y gas natural
<ul style="list-style-type: none"> • Se encargan de la distribución de la energía eléctrica o gas natural domiciliario. Pueden ser privadas o públicas. • Resuelven los reclamos presentados por los usuarios en primera instancia administrativa.
Empresas que comercializan equipos eléctricos o a gas natural
<ul style="list-style-type: none"> • Venden equipos y aparatos de que requieren del uso de energía eléctrica o gas natural.

Fuente: MEM. Sector Eléctrico en el Perú 2010.

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

VIII.1.2.1.2 Empresas del sector

El Osinergmin regula a un total de veinte (20) empresas de distribución de energía y dos (02) de gas natural.

Tabla N° 38:
Empresas del sector eléctrico y de distribución de gas natural

Empresas de distribución de energía eléctrica			
Nº	Empresa	Nº	Empresa
1	Coelvisac (Consortio Eléctrico Villacuri)	11	Electro Sur
2	Edecañete	12	Electro Sur Este
3	Edelnor	13	Electro Tocache
4	Electro Centro	14	Electro Ucayali
5	Electro Dunas	15	E.M. Paramonga
6	Enosa - Electro Nor Este	16	Hidrandina
7	Electro Norte	17	Luz del Sur
8	Electro Oriente	18	SEAL (Sociedad Eléctrica del Sur Oeste Arequipa)
9	Chavimochic	19	Sersa (Munic. Servicio Eléctrico Rioja)
10	Electro Puno	20	EMSEU (Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba).
Empresas de distribución de gas natural			
Nº	Empresa		
1	Gas Natural de Lima y Callao – GNLC		
2	Contugas S.A.C.		

Fuente: Osinergmin. Oficio N° 167-2014-OS-PRES.

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

VIII.1.2.1.3 Oficinas de atención al usuario

Para la atención de consultas, labores de educación y difusión, el Osinergmin cuenta con la Oficina de Comunicaciones que se encarga del proceso de atención al usuario. En Lima y Callao cuenta con nueve (09) oficinas de atención al usuario y treinta (30) en el resto del país. Lo anterior supuso un incremento de 02 oficinas en provincias.

Tabla Nº 39:
Oficinas de atención al cliente - Osinermin

Ubicación	2012	2013
Lima y Callao	9	9
Provincias	28	30
Total	37	39

Fuente: Osinermin. Oficio Nº 167-2014-OS-PRES, Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores 2012 – Indecopi

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

Las empresas distribuidoras de energía eléctrica y de gas natural se encuentran obligadas a contar con oficinas de atención al cliente. Las empresas distribuidoras de energía eléctrica cuentan en Lima y Callao con 23 oficinas y en los demás departamentos con 186; mientras que, las empresas distribuidoras de gas natural cuentan con tres (03) oficinas en Lima y Callao y tres (03) oficinas en provincias.

Tabla Nº 40:
Oficinas de atención al usuario – Empresas eléctricas y de gas natural

Tipo	Nº de sucursales en Lima y Callao	Nº de sucursales en otras provincias
Empresas de Distribución de Energía Eléctrica	23	186
Empresas de Distribución de Gas Natural	3	3
Total	26	189

Fuente: Osinermin. Oficio Nº 167-2014-OS-PRES.

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

VIII.1.2.2 Labor del Osinermin

El área especializada en usuarios del Osinermin es la Oficina de Comunicaciones, la cual atiende consultas y realiza labores de difusión.

Normativa

Para el presente informe el regulador no mencionó alguna normativa generada en el año 2013 en materia de protección al consumidor tanto en el subsector de energía eléctrica como el de distribución de gas natural.

Contratos y cláusulas abusivas

En el sector de distribución de energía eléctrica, el Osinermin informa que no es competente para aprobar cláusulas generales de contratación, pues las mismas están contempladas en el Reglamento Ley de Concesiones Eléctricas D.S. Nº 009-93-EM. Durante el año 2013, en los contratos de suministro en el sector eléctrico, no se detectaron cláusulas abusivas.

De otro lado, el artículo 65° del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos⁶⁴ dispone que las relaciones de consumo de las empresas concesionarias del servicio de distribución de gas natural y los usuarios, se materialicen en contratos de suministros, cuyo modelo debe ser

⁶⁴ Aprobado por Decreto Supremo Nº 042-99-EM.

aprobado por la Dirección General de Hidrocarburos del Ministerio de Energía y Minas. En este sentido, Osinergmin no es competente para aprobar cláusulas generales de contratación.

Supervisiones y sanciones en el sector

Durante el año 2013, el Osinergmin elaboró y desarrolló un Plan de Supervisión que contenía aspectos relacionados a la protección de los usuarios finales, efectuando un total de 3 811 acciones de supervisión (a los sectores de: i) distribución de energía eléctrica; ii) distribución de gas natural y; iii) estación de combustible y gas vehicular. Con lo anterior se reportaron un total de 2 258 empresas supervisadas.

**Tabla Nº 41:
Plan de supervisión**

Tipo de empresa	Nº de supervisiones	Nº de empresas supervisadas
Empresas de distribución de energía eléctrica	364	20
Principales temas		
<ul style="list-style-type: none"> • Facturación: (i) Desviación del monto facturado⁶⁵, ii) calidad de facturación y; (iii) aspectos generales de facturación. • Cobranza: i) Tiempo de atención (para pagos), ii) aspectos generales de la cobranza y; iii) aspectos generales de facturación. • Atención al usuario: i) Desviación del monto de presupuestos, ii) plazos de atención de los presupuestos, iii) aspectos varios en expedientes de presupuestos, iv) información al usuario (folletos, etc.), v) calificación de expedientes de reclamos, vi) plazos de atención de reclamos, vii) información mínima en los recibos y; viii) aspectos generales de atención al usuario. 		
Tipo de empresa	Nº de supervisiones	Nº de empresas supervisadas
Empresas de distribución de gas natural	789	211
Principales temas		
<ul style="list-style-type: none"> • Plazo de atención de solicitudes de viabilidad de nuevos suministros, y de ser el caso, la determinación de la viabilidad técnico-económica de los interesados. • Plazo de ejecución de la habilitación de nuevos suministros. • Facturación de suministros (monto facturado, periodo de facturación, notificación de facturas, fechas de emisión y de vencimiento). • Corte y reconexión de suministro (cargos facturados por corte y reconexión). • Gestión de reclamos (plazos de atención de los reclamos). • Medios de atención a los usuarios. • Contratación de medidores (contratación de los medidores de los usuarios). • Revisión quinquenal de las instalaciones internas de gas natural (revisión periódica de las instalaciones internas de gas natural). • Precios publicados en los establecimientos coincidan con los precios del FACILITO, así como los precios registrados en los tickets de despacho. 		

⁶⁵ Este indicador se define como el porcentaje de facturación en exceso en que eventualmente incurren las concesionarias al emitir los recibos por los consumos de electricidad de los usuarios.

Tipo de empresa	Nº de supervisiones	Nº de empresas supervisadas
Estación de servicio de combustible y gas vehicular	2 658	2 027
Principales temas		
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión de Control de Calidad de los Combustibles Líquidos en Grifos y EE.SS. • Supervisión de Control Metrológico de los Combustibles Líquidos y GLP en Grifos y EE.SS. 		
Total	3 811	2 258

Fuente: Osinermin Oficio Nº 167-2014-OS-PRES

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

Asimismo, el Osinermin impuso un total de 194 sanciones (equivalentes a S/. 4.1 millones) en aspectos relacionados a la protección de los usuarios.

Tabla Nº 42:
Sanciones establecidas por Osinermin

Tipo de empresa	Cantidad de sanciones impuestas
Empresas de distribución de energía eléctrica	57
Principales temas	
<ul style="list-style-type: none"> • No resolver el reclamo mediante resolución. • No notificar la resolución, notificar deficientemente o fuera de plazo. • Cuando la concesionaria no informe del cumplimiento, lo haga de forma parcial, tardía o defectuosa, de las Resoluciones emitidas por la JARU dentro del plazo concedido para tal efecto. • Cuando la concesionaria proceda a suspender injustificadamente la tramitación del procedimiento. • Cuando la concesionaria expida resolución sin pronunciarse sobre todos los aspectos reclamados o expuestos en el recurso de reconsideración. • Cuando la concesionaria no resuelva la reclamación o recurso de reconsideración mediante resolución, o si habiendo emitido la correspondiente resolución ésta es extemporánea. • Cuando la concesionaria no cumpla con notificar la resolución de primera instancia al reclamante, o de reconsideración al recurrente, o lo notifique deficientemente o fuera del plazo de ley. • Cuando se declara la nulidad de lo actuado y al disponerse emitir nueva resolución, la concesionaria no emite pronunciamiento o lo hace fuera del plazo establecido por la JARU. • Cuando la concesionaria exija documentación que no es necesaria para admitir el reclamo. • Cuando la concesionaria incluya el importe materia de reclamo, como concepto a ser pagado por el usuario, en los recibos posteriores o requiera su pago a través de otro medio de cobranza. • Cuando la concesionaria no cumpla con el acuerdo celebrado con el usuario durante la tramitación del procedimiento, o con las resoluciones emitidas, sea en primera o segunda instancia administrativa, o su cumplimiento fuera del plazo establecido • Multa coercitiva 	
Tipo de empresa	Cantidad de sanciones impuestas
Empresas de distribución de gas natural	1
Tipo de empresa	Cantidad de sanciones impuestas
Estación de servicio de combustible y gas vehicular	136

Principales temas	
Supervisión de Control de Calidad de los Combustibles Líquidos en Grifos y EE.SS.	
Supervisión de Control Metrológico de los Combustibles Líquidos y GLP en Grifos y EE.SS.	
Total	194

Fuente: Osinermin. Oficio N° 167-2014-OS-PRES

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

Capacitación, orientación y difusión

Durante el año 2013, el Osinermin elaboró y ejecutó un Plan de Educación, efectuando un total de 1 000 eventos entre charlas, cursos, seminarios dirigidos a público en general y/o especializado. Dichos programas de capacitación fueron desarrollados en las 24 oficinas regionales. La cobertura de este Plan fue de 133 806 personas.

Los temas abordados fueron con relación a:

- a. Deberes y derechos de los consumidores del servicio eléctrico.
- b. Medidas de prevención en el uso de la electricidad.
- c. Medidas de prevención en el manejo en el uso de balón de GLP.
- d. El rol y funciones de Osinermin.
- e. Consejos sobre ahorro de energía.

Asimismo, el Osinermin realizó a nivel nacional 1 870 campañas de orientación y difusión; y veintiún (21) actividades de capacitación respecto a temas de orientación al usuario en Lima (03 eventos) y capacitación a periodistas (18 talleres).

A través de la realización de la tercera edición del “Concurso de Historietas” se capacitó a 164 620 escolares de primaria y de secundaria y se llevó a cabo capacitaciones a 12 354 docentes a nivel nacional.

Tabla N° 43:
Número de eventos de capacitación realizados por Osinermin

Tipo de evento	N° de eventos dirigidos a consumidores	N° de asistentes
Charlas, cursos y seminarios	1 000	133 806
Campañas de orientación	1 870	-
Actividades de capacitación	21	-
Concurso de historietas	-	164 620
Cursos de capacitación	-	12 354

Fuente: Osinermin. Oficio N° 167-2014-OS-PRES

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

Instrumentos de información

El Osinermin realiza una permanente difusión de temas en materia de protección al consumidor a través de plataformas virtuales como “Osinermin Orienta” (www.osinerminorienta.gob.pe) y su portal web (www.osinermin.gob.pe). Asimismo, utiliza otros medios de comunicación como material impreso (dípticos, volantes, folletos) y visual (videos). Las redes sociales y campañas

directas en lugares de alta influencia de público y actividades de capacitación a nivel nacional son otros mecanismos de difusión, así como la participación de funcionarios del Osinergmin en entrevistas de orientación.

Asimismo, el Osinergmin cuenta en su portal web con el sistema de información de precios para que los usuarios consulten precios vigentes de los combustibles líquidos (diésel, gasolina, gas natural vehicular y gas licuado de petróleo) tanto a granel como el envasado, al igual que las tarifas de energía eléctrica y de gas natural doméstico.

**Tabla Nº 44:
Plataformas de información sectorial relacionada a sus productos y servicios**

Plataforma	Descripción y Web de acceso
Tarifas de combustibles	
Facilito	Brinda información de precios de combustibles (diésel, gasolina, gas natural y gas licuado de petróleo) a nivel nacional. Este sistema registra 7 942 empresas y desde el año 2004 se han producido 932 139 visitas a dicha página web. www.facilito.gob.pe
Tarifas de energía y gas natural doméstico	
Electricidad	Brinda información de tarifas de electricidad al consumidor final por empresa, la cual comprende información de 23 empresas operadoras. El número de acceso a la página web fue de 11 701 visitas. http://www2.osinerg.gob.pe/Tarifas/Electricidad/PliegosTarifariosUsuarioFinal.aspx?Id=150000
Gas natural doméstico	Brinda información de tarifas y cargos del servicio del gas natural doméstico al consumidor final en Lima y Callao, la misma que corresponde a la empresa distribuidora llamada “Gas Natural de Lima y Callao - Cálidda”. Asimismo, no se cuenta con el número de accesos a dicha página web. http://www2.osinerg.gob.pe/Pagina%20Osinergmin/Gas%20Natural/Contenido/pyt00.html

Fuente: Osinergmin. Oficio Nº 167-2014-OS-PRES

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

Acciones dirigidas a consumidores más vulnerables

De manera similar que el año anterior, en el 2013, Osinergmin realizó charlas orientadas a consumidores vulnerables, entre ellos, usuarios con discapacidad visual y consumidores vulnerables de las zonas rurales, llevando a cabo los siguientes eventos:

**Tabla Nº 45:
Eventos dirigidos a consumidores vulnerables**

Evento	Cobertura
Charla sobre el manual en Braille para personas con discapacidad visual	40 000 invidentes
Radiodifusión en quechua de derechos de usuarios en Sierra Sur	3 millones de quechua hablantes

Fuente: Osinergmin. Oficio Nº 167-2014-OS-PRES

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

Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

La atención de reclamos sobre los servicios de energía eléctrica y gas natural la establece el Osinergmin.

a) Primera Instancia: empresas operadoras

La empresa operadora es la primera instancia a donde acude un usuario cuando desea presentar un reclamo. Sobre la base de la información del año 2013:

- Las empresas resolvieron un total de 50 118 expedientes de reclamos (cifra inferior en 11 802 expedientes respecto al año 2012).
- El 31.79% de reclamos concluidos fueron resueltos a favor del consumidor (mientras que en el año previo, el 18.89% de los expedientes fueron resueltos a favor del consumidor).

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) y las quejas (referidas a problemas con el procedimiento de reclamos: incumplimiento de plazos, etc.) es la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU) del Osinergmin.

Durante el año 2013 la JARU resolvió un total de 6 501 recursos de apelación (559 recursos de apelaciones menos en relación al 2012) y 729 quejas (177 quejas más respecto al 2012). El servicio de energía eléctrica fue el que tuvo el mayor número de recursos de apelación y quejas resueltas (97.75% y el 97.53% del total, respectivamente).

De acuerdo con la información proporcionada, el número de recursos de apelación resueltos a favor del consumidor representó el 30.3% del total de dichas apelaciones; mientras que, a nivel de quejas fue de 9.2%.

Tabla Nº 46:
Recursos de apelación y quejas resueltas por servicios

Servicios	Recursos de apelación		Quejas	
	Total	Part. %	Total	Part. %
Distribución de energía eléctrica	6 355	97.75%	711	97.53%
Distribución de gas natural	146	2.25%	18	2.47%
Total	6 501	100%	729	100%

Fuente: Osinergmin. Oficio Nº 167-2014-OS-PRES

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

La empresa sobre la cual se resolvieron el mayor número de recursos de apelación en el año 2013 fue Luz del Sur S.A.A., con 1 852 recursos, lo que representó el 28.49% del total; mientras que, la empresa sobre la cual se resolvieron la mayor cantidad de quejas fue EDELNOR S.A.A. con 313 casos que representó el 42.94% del total de quejas.

Tabla Nº 47:
Recursos de apelación y quejas resueltas por empresas

Empresas	Recursos de apelación		Quejas	
	Total	Part. %	Total	Part. %
Luz del Sur S.A.A.	1 852	28.49%	84	11.52%
Edelnor S.A.A.	1 358	20.89%	313	42.94%
Seal S.A.	896	13.78%	34	5.49%
Electro Noroeste S.A.	551	8.48%	40	3.57%
Hidrandina S.A.A.	550	8.46%	26	12.35%
Electro Centro S.A.	362	5.57%	90	1.23%
Electro Sur S.A.	262	4.03%	9	2.47%
Electro Norte S.A.	225	3.46%	18	2.33%
Calidda - Gas Natural de Lima y Callao S.R.L.	146	2.25%	17	1.65%
Electro Oriente S.A.	111	1.71%	12	1.10%
Electro Dunas S.A.A.	77	1.18%	8	1.37%
Electro Ucayali S.A.	41	0.63%	10	2.06%
Electro Puno S.A.A.	34	0.52%	15	6.04%
Electro Sur Este S.A.	22	0.34%	44	0.14%
Edecañete	5	0.08%	1	0.14%
Coelvisa	4	0.06%	1	0.14%
Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba	2	0.03%	1	0.14%
Emsemsa	2	0.03%	3	0.41%
Contugas S.A.C.	1	0.02%	1	0.14%
Electro Tocache S.A.	0	0.00%	1	0.14%
Eilhicha S.A.	0	0.00%	1	0.14%
Total	6 501	100.00%	729	100.00%

Fuente: Osinergmin. Oficio Nº 167-2014-OS-PRES

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

El departamento donde se registró el mayor número de apelaciones y quejas resueltas en el año 2013 fue Lima, con 3 362 recursos de apelación (51.7% del total) y 416 quejas (57.1% del total), seguido de Arequipa, con 896 recursos de apelación (13.8% del total) y 34 quejas (4.7% del total), y Piura con 460 recursos de apelación (7.1% del total) y 38 quejas (5.2% del total).

Tabla Nº 48:
Recursos de apelación y quejas resueltas por departamento

Departamento	Recursos de Apelación		Quejas	
	Total	Part. %	Total	Part. %
Lima	3 362	51.7%	416	57.1%
Arequipa	896	13.8%	34	4.7%
Piura	460	7.1%	38	5.2%
Ancash	265	4.1%	12	1.6%
La Libertad	256	3.9%	15	2.1%
Tacna	231	3.6%	3	0.4%
Lambayeque	207	3.2%	17	2.3%

Departamento	Recursos de Apelación		Quejas	
	Total	Part. %	Total	Part. %
Junín	153	2.4%	14	1.9%
Huánuco	120	1.8%	39	5.3%
Tumbes	91	1.4%	2	0.3%
Ica	82	1.3%	10	1.4%
Loreto	66	1.0%	5	0.7%
Ayacucho	52	0.8%	3	0.4%
San Martín	41	0.7%	8	1.1%
Cajamarca	41	0.6%	3	0.4%
Ucayali	34	0.6%	10	1.4%
Puno	31	0.5%	15	2.1%
Moquegua	29	0.5%	6	0.8%
Pasco	22	0.4%	34	4.7%
Cusco	9	0.3%	2	0.3%
Amazonas	6	0.1%	1	0.1%
Huancavelica	2	0.1%	0	0.0%
Madre de Dios	0	0.0%	33	4.5%
Apurímac	0	0.0%	9	1.2%
Total	6 501	100.0%	729	100.00%

Fuente: Osinergmin. Oficio Nº 167-2014-OS-PRES

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

En el servicio de distribución de energía eléctrica, la facturación excesiva fue el tema con el mayor número de apelaciones, con el 56.73% del total. Mientras que, en el servicio de distribución de gas natural el mayor número de apelaciones fue la lectura errónea o consumo elevado, con el 34.02% del total.

Cabe destacar que en ambos servicios, la mayor cantidad de quejas resueltas correspondió al incumplimiento de plazos para para la resolución de los casos y, en consecuencia, por solicitudes de aplicación del silencio administrativo positivo. De forma referencial, en el servicio de distribución de energía eléctrica y en el servicio de distribución de gas natural representaron el 64.76% y el 40% del total respectivamente.

Osinergmin: Acciones previstas para disminuir los principales motivos de reclamos

El Osinergmin ha previsto disminuir los principales motivos de reclamos a través de la modificación de su Directiva de Reclamos, en lo que respecta a los excesivos consumos facturados, que representan el 60% del total de reclamos.

VIII.1.3 Sector saneamiento

VIII.1.3.1 Datos generales

VIII.1.3.1.1 Agentes

En términos generales los agentes que participan en el sector saneamiento son los siguientes:

Tabla N° 49
Agentes que participan en el sector saneamiento

Sector público
Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (Vivienda)
<ul style="list-style-type: none">• A través de la Dirección Nacional de Saneamiento establece el marco de las políticas y objetivos estratégicos del Gobierno Nacional en concordancia con las metas de desarrollo, sostenibilidad, incremento de eficiencia y productividad en la prestación de los servicios.
Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento
<ul style="list-style-type: none">• Pueden ser entidades públicas, privadas o mixtas que brindan los servicios de saneamiento (abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario y disposición sanitaria de excretas).• Resuelven los reclamos de los usuarios en Primera Instancia.
Superintendencia Nacional de Servicios y Saneamiento (Sunass)
<ul style="list-style-type: none">• Regula la prestación de servicios de saneamiento (Servicios de agua potable y alcantarillado).• Establece las normas necesarias para el correcto funcionamiento del sector, supervisando y fiscalizando su cumplimiento (en el ámbito de su competencia).• Resuelve las controversias entre empresas prestadoras (1ra instancia: cuerpos colegiados y 2da instancia: Tribunal de Solución de Controversias).• Resuelve los Reclamos de los Usuarios en Segunda Instancia (Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de Servicios de Saneamiento - TRASS).
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)
<ul style="list-style-type: none">• Resuelve reclamos relacionados con servicios y productos ofrecidos por empresas de saneamiento diferentes al servicio de agua y desagüe (por ejemplo el servicio técnico a las instalaciones).
Sector privado
Empresas que brindan servicios de agua y alcantarillado
<ul style="list-style-type: none">• Empresas privadas reguladas por la Sunass (Aguas de Tumbes S.A.)

Fuente: Sunass

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

VIII.1.3.1.2 Empresas del sector

La Sunass regula a cincuenta (51) empresas prestadoras de servicios de saneamiento.

Tabla N° 50
Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento

Nº	Nombre	Nº	Nombre
1	Emusap S.R.L.	27	SEDA Huanuco
2	Emapab S.R.Ltda.	28	Sedajuliaca S.A.
3	Epssmu S.R.Ltda.	29	EPS Sedaloreto S.A.
4	EPS Chavin S.A.	30	EMAPA Huancavelica SAC
5	SedachimbotE	31	Sedalib S.A.
6	EPS Emapica S.A.	32	Sedacaj S. A.
7	Epsasa	33	Sedapar S.A.
8	Semapa Barranca S.A.	34	EPS Grau S.A.
9	EMAQ S.R.LTDA.	35	EPS SEDA Cusco S.A.
10	Emapa Huacho S.A.	36	EPS SEDA Cusco S.A.
11	Emapa Huaral S. A.	37	Sedapal
12	EPS Marañón S.R.L.	38	EMAPA Y S.R.Ltda.
13	EPS Moyobamba S.R.LTDA.	39	EPS Selva Central S.A.
14	EMAPA San Martin S.A.	40	Empssapal S.A.
15	EPS Tacna S.A.	41	EPS Sierra Central S.R.L
16	EPS Atusa	42	EPS Emsap Chanka S.C.R.L.
17	Emapavigssa	43	EPS Mantaro S.A.
18	Emapacop S.A.	44	EPS NOR PUNO S.A.
19	Emapa Cañete S.A.	45	Emusap Abancay S.A.C.
20	Epsel S.A.	46	EPS Aguas Del Altiplano SRL.
21	Emapa Pasco S. A.	47	Emsapa Calca SRL
22	Emapat S.R.L.	48	Sedapar S.R.L. (Rioja - San Martin)
23	EPS Moquegua S.A.	49	Sedam HUANCAYO S.A.
24	Emapisco S. A.	50	Emsapa Yauli La Oroya S.R.L.
25	Emsapuno S. A.	51	Aguas de Tumbes S.A.
26	EPS ILO S.A.		

Fuente: Sunass. Portal web.

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

V.1.3.1.3 Oficinas de atención al usuario

La Sunass cuenta con una Gerencia de Usuarios que se encarga de las estrategias de comunicación dirigidas a los usuarios de los servicios de saneamiento, tanto en su sede central (02 oficinas) como en sus 14 Oficinas Desconcentradas, ubicadas en ciudades importantes del norte, sur, centro y oriente del país.

Tabla N° 51
Oficinas de atención al usuario - Sunass

Ubicación	2012	2013
Lima y Callao	2	2
Provincias	11	14
Total	13	16

Fuente: Sunass. Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores 2012 – Indecopi

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

Con respecto a las oficinas de atención al usuario de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento, Lima y Callao cuenta con siete (07) oficinas; mientras que en los demás departamentos del Perú, el número es de 49 oficinas.

Tabla Nº 52
Oficinas de atención al usuario – Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS)

Tipo	2013
Lima y Callao	7
Provincias	49
Total	56

Fuente: Sunass.

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

V.1.3.2 Labor de la Sunass

La Sunass atienden 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.

Normativa

Para la presente edición, la Sunass no adjuntó información referida a cambios en la normativa en materia de protección al consumidor para el año 2013.

Contratos y cláusulas abusivas

Para la presente edición, la Sunass no adjuntó información referida sobre contratos y cláusulas abusivas que se hayan detectado en las Entidades Prestadoras de Servicios en el sector de saneamiento.

Supervisiones y sanciones en el sector

La Sunass elaboró y desarrolló un Plan de Supervisión en relación a tres temas: i) cumplimiento de metas de gestión; ii) control de procesos de tratamiento de agua; y iii) cumplimiento normativa de saneamiento. Así, durante el año 2013, efectuó 108 supervisiones (5 acciones de supervisión menos que en el año 2012), 71 de campo (en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento) y 37 desde la sede central de la Sunass.

Asimismo, la Sunass impuso un total de 24 sanciones (19 multas y 5 amonestaciones) que se encuentran tipificadas en el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción, siendo el mayor tema de sanciones impuestas, el incumplimiento de metas de gestión factor que finalmente impacta en la calidad del servicio para los usuarios así como Incumplimiento de medidas correctivas impuestas por la Sunass. Dicha cifra es inferior a la registrada en el año 2012, cuando fue un total de 30 sanciones (14 multas y 16 amonestaciones). Por otro lado, las multas impuestas en el año 2013 por infracciones a las normas emitidas por Sunass respecto a los servicios a usuarios finales ascendió a 66.2 UIT, lo que significó un monto total de S/. 244 940. Las principales empresas sancionadas fueron las siguientes:

Tabla N° 53
Principales Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento
multadas por Sunass

EPS	Motivo	Monto (en S/.)
EMAPA SAN MARTIN	Incumplimiento de las medidas correctivas impuestas por SUNASS	31 450
SEDAPAL	Incumplimiento de las metas de gestión	31 080
SEDACAJ	Incumplimiento de las metas de gestión	15 466
SEDAPAR	Incumplimiento de las metas de gestión	6 475
	Incumplimiento de las medidas correctivas impuestas por SUNASS	14 393

Fuente: Sunass.

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

Para el año 2014, la Sunass tiene proyectado realizar 80 acciones de supervisión respecto a los siguientes temas: i) cumplimientos de metas de gestión; ii) control de procesos de tratamiento de agua; y, iii) cumplimientos de normativa de saneamiento. Se realizarán 48 acciones de supervisión de campo (en las Prestadoras de Servicios de Saneamiento) y 32 desde la sede central de Sunass.

Capacitación, orientación y difusión

Durante el año 2013, la Sunass desarrolló un Plan de Capacitación, efectuando un total de 18 eventos como charlas, campañas itinerantes y reuniones con líderes de opinión, cuyo tema principal fue el uso responsable de agua potable a los cuales asistieron un total de 6 000 usuarios.

Asimismo, Sunass difunde información de interés, por ejemplo, consultas sobre tarifas del servicio del agua, dirigido a consumidores y usuarios a través de notas de prensa, entrevistas en medios de comunicación a nivel nacional y redes sociales.

De acuerdo con la información proporcionada por Sunass, para el año 2014 el plan de educación dirigido a usuarios contará con 155 eventos.

Trabajo con las asociaciones de consumidores

La Sunass cuenta con un convenio de cooperación con la Asociación de Consumidores “Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – Aspec” desde octubre del año 2012 y que está vigente hasta setiembre de 2014. En dicho convenio se desarrollaron actividades de difusión en Radio Nacional donde ASPEC cuenta con un programa. Adicionalmente, se realizaron actividades con usuarios como es el caso de las charlas.

Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

La atención de reclamos sobre los servicios de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento la establece la Sunass.

a) Primera instancia.

Las empresas prestadoras de servicios de saneamiento constituyen la primera instancia en la presentación de un reclamo generado por el usuario. En el año 2013, se reportaron 413 585 reclamos en esta instancia, cifra que fue inferior a la registrada en el año anterior (437 997 reclamos), lo que significó una reducción de 5.57%.

Cabe señalar que del total de reclamos recibidos en las empresas, la mayor proporción correspondió a reclamos por servicios brindados por Sedapal, con 100 707 expedientes, equivalentes al 24.35% del total de reclamos presentados.

Tabla Nº 54
Servicios de saneamiento: Reclamos presentados en primera instancia

Tema	Total	Part. %
Sedapal	100,707	24.35%
Sedapar S.A.	44,252	10.70%
Epsel S.A.	34,035	8.23%
Sedacusco S.A.	25,984	6.28%
EPS Grau S.A.	24,421	5.90%
EPS Sedaloreto S.A.	16,970	4.10%
Sedalib S.A.	16,375	3.96%
Sedachimbote S.A.	15,941	3.85%
EPS Tacna S.A.	15,867	3.84%
Seda Huánuco S.A.	9,886	2.39%
Sedam Huancayo S.A.C.	8,811	2.13%
Aguas de Tumbes	8,365	2.02%
Semapach S.A.	8,231	1.99%
Otros	83 741	20.25%
Total	413 585	100.00%

Fuente: Sunass.

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

b) 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 (contra los reclamos resueltos por la primera instancia) y las quejas (referidas a problemas con el procedimiento de reclamos: incumplimiento de plazos, etc.) es el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Servicios de Saneamiento (TRASS) de la Sunass.

En el año 2013, el TRASS resolvió un total de 23 987 expedientes, de los cuales corresponden 23 812 a recursos de apelación (lo que significó un incremento de 8.87% en relación al año 2012), todos ellos resueltos dentro del plazo máximo establecido en su normativa (once días promedio en el año 2013), y 175 a quejas. El 46.61% del total de recursos de apelación y el 68.57% de quejas fueron declaradas a favor de los usuarios.

Tabla Nº 55:
Recursos de apelación y quejas resueltas por el TRASS

Procedimientos	Total	Part. %
Recursos de apelación	23 812	99.27%
Quejas	175	0.73%
Total	23 987	100%

Fuente: Sunass.

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

Las apelaciones se reportaron principalmente por problemas de facturación del servicio (como es el caso del consumo medido y consumo promedio⁶⁶).

Tabla Nº 56
Recursos de apelación resueltos por temas

Tema	Total	Part. %
Consumo medido	19 157	80.45%
Consumo promedio	1 812	7.61%
Tipo de tarifa	1 254	5.27%
Concepto emitidos	778	3.27%
Asignación de consumo	511	2.15%
Consumo no facturado oportunamente	127	0.53%
Otros	173	0.73%
Total	23 812	100.00%

Fuente: Sunass.

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

En el año 2013, del total de recursos de apelación resueltos por el TRASS, el 75.16% (17 898 recursos de apelación) correspondió a la empresa Sedapal, seguido de Sedapar S.A. y Sedalib S.A. con 11.78% y 5.08%, respectivamente.

Tabla Nº 57
Recursos de apelación resueltos por el TRASS, según EPS

Tema	Total	Part. %
Sedapal	17,898	75.16%
Sedapar S.A.	2,805	11.78%
Sedalib S.A.	1,209	5.08%
Epsel S.A.	608	2.55%
Sedacusco S.A.	365	1.53%
EPS Tacna S.A.	347	1.46%
EPS Grau S.A.	181	0.76%
Epsasa	115	0.48%
Sedachimbote S.A.	58	0.24%
EPS Emapica S.A.	53	0.22%
Emapa Huacho S.A.	48	0.20%

⁶⁶ Consumo medido: cuando el usuario considera que i) el régimen de facturación no es aplicable, o ii) ha efectuado un consumo menor al volumen registrado por el medidor. El Consumo promedio por su parte se da cuando el consumidor considera que i) el régimen de facturación no es aplicable o ii) el monto facturado está mal calculado.

Tema	Total	Part. %
Sedam Huancayo S.A.C	46	0.19%
Semapach S.A.	31	0.13%
Otros	48	0.20%
Total	23 812	100.00%

Fuente: Sunass.

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

Sunass: Acciones previstas para disminuir los principales motivos de reclamos y mejorar el procedimiento de solución de reclamos.

Para el año 2014 la Sunass tiene previsto realizar audiencias de conciliación presenciales y por videoconferencias a nivel nacional, para mantener una comunicación fluida con las diversas empresas prestadoras de servicios de saneamiento respecto a la atención de los reclamos de los usuarios del servicio brindado por dichas empresas.

Asimismo, la Sunass continúa desarrollando el programa “Gestores locales y regionales”, que cuenta con un gestor local para las atenciones interdistritales en Lima y con 6 gestores para las regiones, que ya cuentan con presencia en 20 regiones del interior del país. Estos 6 gestores están atendiendo desde las mismas EPS.

VIII.1.4 Infraestructura del transporte terrestre y aéreo

VIII.1.4.1 Datos generales

VIII.1.4.1.1 Agentes

En términos generales los agentes que participan en la infraestructura ligada al transporte terrestre y aéreo son:

Tabla Nº 58
Agentes que participan en el transporte terrestre y aéreo

Sector público
Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)
En cuanto a infraestructura en el subsector aéreo:
<ul style="list-style-type: none"> • Aprueba la normativa de alcance nacional en aeronavegación, seguridad de la aeronáutica civil y servicios de transporte aéreo. • Supervisa, fiscaliza y sanciona todas las actividades aeronáuticas civiles. • Otorgar permisos de operación y de vuelo.
En cuanto a infraestructura en el subsector terrestre:
<ul style="list-style-type: none"> • Es el órgano rector en materia de transporte y tránsito terrestre. • Se encarga de normar la gestión de la infraestructura de caminos, puentes y ferrocarriles, así como de fiscalizar su cumplimiento. • A través de Provías Nacional está encargado de la preservación, conservación, mantenimiento y operación de la infraestructura de transporte relacionada a la Red Vial Nacional. • Está a cargo de la Red Vial Nacional.
Gobiernos Regionales
En cuanto a infraestructura:

<ul style="list-style-type: none"> • Cuentan con las competencias previstas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte. • Se encuentran facultados para dictar normas complementarias aplicables a su jurisdicción sujetándose a los criterios previstos en la Ley y los reglamentos nacionales. • Están a cargo de la Red Vial Departamental o Regional.
Municipalidades Provinciales
En cuanto a infraestructura: <ul style="list-style-type: none"> • Cuentan con las competencias previstas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte. • Se encuentran facultados para dictar normas complementarias aplicables a su jurisdicción sujetándose a los criterios previstos en la Ley y los reglamentos nacionales. • Están a cargo de la Red Vial Vecinal o Rural.
Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (Corpac).
En cuanto a infraestructura en el subsector aéreo: <ul style="list-style-type: none"> • Es la institución encargada de la administración de los aeropuertos no concesionados, de acuerdo al Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de los Servicios de CORPAC, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 065-2011-CD/Ositran.
Autoridad Autónoma del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao (AATE)
En cuanto a infraestructura en el subsector de transporte ferroviario: <ul style="list-style-type: none"> • Es la institución encargada de la proyección, planificación, ejecución y administración de la infraestructura ferroviaria correspondiente a la Red Básica del Metro de Lima y Callao.
Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran).
En cuanto a infraestructura en el subsector aéreo: <ul style="list-style-type: none"> • Regula, norma, supervisa y fiscaliza el comportamiento de las empresas concesionarias de los aeropuertos, así como supervisar el cumplimiento de los contratos de concesión. • Es la segunda instancia para la atención de los problemas que se presentan en los aeropuertos concesionados.
En cuanto a infraestructura en el subsector de transporte terrestre: <ul style="list-style-type: none"> • Regula, norma, supervisa y fiscaliza el comportamiento de las empresas concesionarias de las carreteras, así como supervisar el cumplimiento de los contratos de concesión. • Es la segunda instancia para la atención de los problemas que se presentan en las carreteras concesionadas.
En cuanto a servicio en el subsector de transporte ferroviario y marítimo: <ul style="list-style-type: none"> • Regula, norma, supervisa y fiscaliza el comportamiento de las empresas concesionarias de puertos y vías férreas. Actúa como segunda instancia en la solución de reclamos.
Sector privado
Empresas de transporte aéreo y terrestre
<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Empresas concesionarias de los aeropuertos
<ul style="list-style-type: none"> • Las empresas realizan obras de ampliación y mejoras en la infraestructura y brindan servicios en los aeropuertos para mantener la operatividad de la infraestructura aeroportuaria. • Los problemas presentados en los aeropuertos concesionados, y que tengan relación con la infraestructura forman parte de un procedimiento de reclamo aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, cuya primera instancia se encuentra en la empresa concesionada y la segunda y última instancia administrativa en OSITRAN.

Empresa concesionaria de transporte ferroviario

- La empresa Consorcio GyM – Ferrovías S.A. (Consorcio Tren Lima, Línea 1) es el operador del servicio de transporte masivo de pasajeros en Lima Metropolitana a través de la Línea 1.

Fuente: MTC, Sutran, Ositran, Indecopi

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

VIII.1.4.1.2 Empresas del sector

Al cierre del año 2013, se reportó un total de veinticinco (25) empresas concesionarias bajo la regulación del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran).

Tabla Nº 59
Empresas Concesionarias

Nº	Empresas de Concesionarias
Aeropuertos	
1	Lima Airport Partners S.R.L.
2	Aeropuertos del Perú S.A.
3	Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A
Carreteras	
1	Concesionaria Vial del Sur
2	Concesionaria Vial del Sol
3	Desarrollo Vial de Los Andes
4	Concesionaria IIRSA Norte
5	Concesionaria Interoceánica Sur Tramo 2
6	Concesionaria Vial del Perú
7	Autopista del Norte
8	Concesión Canchaque
9	Survial
10	Intersur Concesiones
11	Concesionaria Interoceánica Sur Tramo 3
12	Concesionaria Vial del Sur
13	Concesionaria Vial del Sol
14	Desarrollo Vial de Los Andes
Puertos	
1	DP World Callao S.A.
2	APM Terminals Callao S.A
3	Transportes Portuarios Euroandinos Paita S.A.
4	Terminal Internacional del Sur
5	Empresa Nacional de Puertos
Vías Férreas	
1	Ferrocarril Trasandino S.A.C.
2	Ferrovías Central
Tren Eléctrico de Lima	
1	Consorcio Tren Lima, Línea 1

Fuente: Ositran. Oficio Nº 002-2014-GAJ-Ositran

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

VIII.1.4.1.3 Oficinas de atención al usuario

El Ositran no cuenta con un área especializada de atención al usuario. Asimismo, el Ositran no proporcionó información sobre el número de oficinas de atención al usuario ubicadas Lima y Callao y en provincias.

VIII.1.4.2 Labor del Ositran

Normativa

El Ositran no ha adjuntado información referida a normativa en materia de protección al consumidor emitida en el año 2013.

Contratos y cláusulas abusivas

El Ositran no proporcionó información requerida sobre contratos y cláusulas abusivas correspondientes a las empresas del sector.

Supervisiones y sanciones del sector

El Ositran llevó a cabo 252 supervisiones durante el año 2013, las cuales se detallan a continuación:

Tabla Nº 60
Supervisiones efectuadas por Ositran

Tipos de servicio	Nº de supervisiones	Nº de empresas supervisadas	Principales temas
Aeropuertos	98	4	<ul style="list-style-type: none">• Servicios aeroportuarios relacionados con la Tasa Única de Uso del Aeropuerto (TUUA).
Carreteras	136	15	<ul style="list-style-type: none">• Niveles de Servicio de Carreteras.• Servicios Obligatorios (Auxilio Mecánico.• Servicio de ambulancia, central de emergencias.• Servicio de Sistema de Comunicación en Tiempo Real (Postes SOS).• Servicios Higiénicos en Unidades de Peaje.• Tiempo de Espera en Cola (TEC).• Registro de reclamos.• Difusión de las tarifas vigentes• Difusión del reglamento de atención de reclamos de usuarios y presentación de los bienes de las unidades de peaje.
Ferrocarriles	10	2	-
Tren Eléctrico de Lima	8	1	-

Tipos de servicio	Nº de supervisiones	Nº de empresas supervisadas	Principales temas
Total	252	22	-

Fuente: Ositran. Oficio Nº 002-2014-GAJ-Ositran

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

Para el año 2014, el Ositran tiene planeado efectuar 202 supervisiones con relación al servicio de infraestructura de transporte terrestre, distribuidas de la siguiente manera:

Capacitación, orientación y difusión

En el año 2013, el Ositran realizó campañas de orientación al usuario en el marco del Día Mundial del Consumidor. Asimismo, crearon herramientas de difusión sobre los deberes y derechos de usuarios al hacer uso de la infraestructura concesionada (tótems en aeropuertos, administración de módulos de orientación en cinco estaciones del Metro de Lima y actualización de paneles informativos en la Red Vial 5 y 6).

Instrumentos de información

El Ositran difunde mediante cartillas, trípticos, notas de prensa y redes sociales los derechos y deberes de los usuarios al hacer uso de la infraestructura concesionada, así como el procedimiento de reclamos en primera y segunda instancia resolutive.

Consumidores más vulnerables

El Ositran no reportó información solicitada respecto a consumidores vulnerables.

Trabajo con asociaciones de consumidores

En el año 2013, el Ositran no suscribió convenios de cooperación suscritos con asociaciones de consumidores, ni mantiene, ni ha suscrito convenio alguno en años anteriores.

Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

La Atención de reclamos sobre los servicios que se brindan en la infraestructura la establece el Ositran.

a) Primera instancia.

De acuerdo con la información proporcionada por Ositran, los reclamos son presentados ante las Entidades Prestadoras dentro de los 60 días luego de ocurrido el hecho, teniendo un plazo máximo de 15 días para resolver, no obstante, este plazo se puede extender a 30 días mediante decisión motivada en los casos en que los reclamos sean considerados complejos.

Los reclamos presentados por usuarios finales ante las empresas operadoras del servicio de transporte ascendieron a un total de 3 009 expedientes. De este total, la infraestructura férrea

concentró el mayor número de expedientes de reclamos en el referido año, habiendo sido la empresa GyM Ferrovías S.A. la que recibió el mayor número de casos, al registrar 2 018 reclamos.

Tabla N° 61
N° de reclamos presentados ante las empresas operadoras del servicio de transporte

Tipo de Infraestructura	Concesionaria	Cantidad
Aérea	Lima Airport Partners S.R.L.	533
	Aeropuertos del Perú S.A.	123
	Aeropuertos Andinos	107
	Total	763
Vial	Coviperu	28
	Survial S.A.	13
	Interoceánica Sur Tramo 2 S.A.	1
	Interoceánica Sur Tramo 3 S.A.	3
	Intersur S.A.	19
	Covisur	7
	Covinca	3
	IIRSA Norte	60
	Canchaque	3
	Covisol	44
	Norvial	12
	Autopista del Norte	17
	Deviandes	18
	Total	228
Férrea	Gym Ferrovías S.A.	2 018
	Total	2 018
Total general		3 009

Fuente: Ositran. Oficio N° 002-2014-GAJ-Ositran.

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

b) Segunda instancia: Tribunal del Ositran

En el 2013, el Tribunal de Solución de Controversias de Ositran (en adelante el TSC) resolvió 6 expedientes, habiéndose concentrado en la infraestructura aeroportuaria el mayor número de expedientes resueltos. Así, la empresa que registró mayor cantidad de reclamos fue Aeropuertos del Perú S.A., siendo la calidad del servicio el principal motivo de reclamo. Con relación a la infraestructura vial, se resolvió un (01) caso. Se abrió un expediente por daños ocasionados, siendo la empresa Concesionaria IIRSA NORTE S.A., el proveedor materia de denuncia.

Tabla N° 62
Expedientes resueltos

Tipo de Infraestructura	Concesionaria	Temas				Total por tipo de infraestructura
		Facturación	Calidad del Servicio	Daños	Total	
Aeroportuaria	Lima Airport Partners S.R.L	0	2	0	2	5
	Aeropuertos Andinos del Perú S.A.	0	0	0	0	
	Aeropuertos del Perú S.A.	0	2	1	3	
Vial	Concesionaria IIRSA NORTE S.A.	0	0	1	1	1
	Autopista del Norte S.A.	0	0	0	0	
Total por temas		0	4	2	6	---

Fuente: Ositran. Oficio N° 002-2014-GAJ-Ositran.

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

VIII.2 Resto de sectores

En esta sección se analiza el desempeño de las autoridades sectoriales en cuanto la protección del consumidor acorde a las funciones específicas en los sectores financiero, salud, educación, inmobiliario y turismo. Las diversas autoridades ejercen actividades de fiscalización y supervisión conjuntamente con Indecopi quien además es competente en el caso de solución de conflictos en las relaciones de consumo.

VIII.2.1 Financiero, seguros y sistema privado de pensiones

VIII.2.1.1 Datos generales

VIII.2.1.1.1 Agentes

Tabla N° 63
Agentes y entidades relevantes

Sector público
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
<ul style="list-style-type: none"> • Regula el sistema financiero, de seguros y el privado de pensiones. • Autoriza la operación, organización y funcionamiento de las empresas del sistema financiero, del sistema de seguros y del sistema privado de pensiones⁶⁷. • Sus facultades son únicamente sancionadoras, no solucionan conflictos entre proveedores y consumidores del sistema financiero y de seguros⁶⁸. • Los reclamos que presentan los usuarios del sistema privado de pensiones contra las AFP, en una primera instancia, son resueltos por la Superintendencia Adjunta de AFP⁶⁹. No obstante, en caso el usuario no está conforme con el fallo, puede presentar el reclamo ante la

⁶⁷ Ley 26702. “Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros”. Art. N° 12º.

⁶⁸ Las denuncias que se reciben son trasladadas a Indecopi.

⁶⁹ La Superintendencia Adjunta de AFP es parte de la SBS y es el órgano encargado de la supervisión de las empresas Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones, de los conglomerados financieros a los que estas pertenecen y demás empresas sometidas a su supervisión, así como de velar por la seguridad y la rentabilidad de las inversiones que efectúan las AFP con los recursos del Fondo de Pensiones, verificar el cumplimiento de las normas que rigen su funcionamiento, así como resguardar el otorgamiento adecuado y oportuno de las prestaciones y los beneficios de los afiliados.

Superintendente de Banca, Seguros y AFP (SBS), que es la última instancia.
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)
<ul style="list-style-type: none"> • Se encarga de la resolución de controversias de consumo entre los usuarios y proveedores de servicios del sistema financiero y seguros.
Sector privado
Empresas No Supervisadas por la SBS
<ul style="list-style-type: none"> • Empresas de servicio de canje, empresas de fondos, representantes de empresas reaseguradoras del exterior, cooperativas de ahorro y crédito.
Administradoras de Fondos Privados de Pensiones (AFP)
<ul style="list-style-type: none"> • Cada Administradora Privada de Fondos de Pensiones (AFP) posee con una plataforma de atención, la cual cuenta con personal para atender todas las consultas, observaciones y reclamaciones que pueden hacer los afiliados respecto al Sistema previsional. • El principal programa que desarrollaran las AFP en materia de protección del consumidor es el informativo, por medio del cual se busca que sus clientes tengan cada vez mejor conocimiento del sistema a través de las plataformas de atención y comunicaciones. • Cada una de las AFP posee un Registro de Reclamos, que es reportado a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
Empresas de Seguros
<ul style="list-style-type: none"> • Pueden distinguirse las que operan en riesgos generales y las dedicadas al ramo de vida, así como sus subsidiarias y los intermediarios y auxiliares de seguros.
Empresas Financieras
<ul style="list-style-type: none"> • Brindan servicios financieros a través 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. • Se encuentran obligadas a elaborar un Programa Anual de Trabajo en el cual se detalle las actividades que se realizarán para el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección del consumidor, transparencia de la información, atención al usuario y demás disposiciones establecidas por la SBS.
Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg)
<ul style="list-style-type: none"> • Es una institución que agrupa a todas las compañías de Seguros y Reaseguros que tienen operaciones en el país.
Asociación de AFP
<ul style="list-style-type: none"> • Gremio privado que reúne a las cuatro Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) que operan en el Perú: A fin de difundir la cultura previsional o cultura de ahorro para la jubilación y los beneficios del Sistema Privado de Pensiones (SPP).
Asociación de Bancos del Perú (Asbanc)
<ul style="list-style-type: none"> • Gremio que agrupa a los bancos e instituciones financieras privadas de nuestro país, con el objetivo de promover el fortalecimiento del sistema financiero privado, proporcionando a sus asociados servicios de información, asesoría y consulta en asuntos de interés general.
Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (Asomif)
<ul style="list-style-type: none"> • Gremio que agrupa a las Cajas Rurales, Edpymes, Financieras Especializadas, la Caja Metropolitana, las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de Arequipa, Trujillo y Piura, y Mi Banco, las cuales operan en el Perú y cuya finalidad es fomentar acciones comunes que permitan apoyar el desarrollo operativo de las asociadas, en beneficio del público demandante de sus servicios, generalmente no atendidos por la banca tradicional.
Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (Fepcmac)

- Gremio que agrupa a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito que operan en el país y que tienen como finalidad promover la generación de economías de escala, a través de proyectos conjuntos tanto para el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros como en una eficiente administración de recursos.

Fuente: SBS, Asbanc, Apeseg, Asociación de AFP, AFP, Indecopi

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

VIII.2.1.1.2 Oficinas de atención a usuarios

La SBS cuenta con un área especializada denominada Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera, teniendo siete (07) oficinas a nivel nacional: dos (02) en Lima y oficinas en Arequipa, Iquitos, Huancayo, Moquegua y Piura.

VIII.2.1.2 Labor de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones del Perú (SBS)

Normativa

Para el año 2013, la SBS emitió las siguientes resoluciones y circulares:

Tabla N° 64
Normas emitidas por la SBS en el 2013

Norma	Descripción
Resolución SBS N° 3199-2013	Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros, referidas a las empresas de seguros.
Resolución SBS N° 6523-2013	Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, en el cual se emitió un conjunto de medidas de seguridad y asignación de responsabilidad por transacciones no reconocidas.
Circular de Categorías y Denominaciones (B-2213-2013)*	Precisan nuevas categorías y denominaciones para la difusión de comisiones.
Resolución SBS N° 6202-2013	Modifican el Título V del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP, en relación al procedimiento de afiliación electrónica.
Resolución SBS N° 6203-2013	Modifican el Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Pensiones, en relación a las causales de traspaso en la licitación de afiliados.
Resolución SBS N° 6283-2013	Aprueban el Reglamento de operaciones con dinero electrónico.
Resolución SBS N° 6284-2013	Aprueban el Reglamento de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico.
Circular N° AFP- 132-2013	Modifican el procedimiento operativo aplicable a las AFP de origen y de destino en el proceso de traspaso de fondo de pensiones de un afiliado en el SPP.

Norma	Descripción
Circular N° AFP- 133-2013	Establecen aspectos operativos vinculados a la acreditación como beneficiarios de los hijos mayores de 18 años que continúan estudiando, conforme al Título VII del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP.
Circular N° B-2216-2013	Circular referida a constancia de depósitos u otros productos pasivos de personas fallecidas.
Resolución SBS N° 7044-2013	Reglamento de Registro de Modelos de Pólizas de Seguro y Notas Técnicas.
Resolución SBS N° 4830-2013	Modifican las Normas para la Reducción y Elección de la Comisión sobre el Flujo y de la Comisión Equivalente dentro del Esquema Mixto, la Circular N° AFP 127-2012 y el Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP, con relación al proceso de revocación de la decisión de permanecer en el esquema de cobro de comisión sobre flujo y devolución del diferencial de comisiones.
Resolución SBS N° 4831-2013	Modifican el Título VII del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP, con relación a la documentación sustentatoria de los beneficiarios.
Resolución SBS N° 4594-2013	Incorporan el Sub Capítulo II-F al Título V del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP, relacionado a la obligación de aportar del trabajador independiente.
Resolución SBS N° 2936-2013	Modificaciones del Título V del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP, relacionado al proceso de traspaso.
Resolución SBS N° 3201-2013	Aprueban el Reglamento para el uso de pólizas de seguro electrónicas.
Resolución SBS N° 3202-2013	Aprueban el Reglamento para la gestión y pago de siniestros.
Resolución SBS N° 3203-2013	Aprueban las Normas complementarias aplicables a los seguros de salud.
Resolución SBS N° 3198-2013	Aprueban el Reglamento de pago de primas de pólizas de seguro.
Circular N° AFP- 131-2013	Modificatoria del procedimiento operativo aplicable a las AFP de origen y de destino en el proceso de traspaso, traslado y cambios de fondos de pensiones de un afiliado en el SPP.

* Cabe señalar que la Circular B-2213-2013 reemplazó la Circular anterior (B-2205-2012) que ya identificaba las categorías y denominaciones a ser utilizadas por las empresas financieras para la determinación de sus comisiones.

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

Contratos y cláusulas abusivas

En el año 2013, la SBS aprobó de manera administrativa 100 cláusulas generales de contratación en el sistema financiero. Así también se identificó cláusulas abusivas obligando a que las supervisadas reformulen sus condiciones contractuales, salvo en un caso.

Cabe destacar que en el rubro de seguros se aprobó el Reglamento de Registro de Modelos de Pólizas de Seguro y Notas Técnicas (Resolución SBS N° 7044-2013) como parte de la implementación de la Ley del Contrato de Seguro (Ley N 29946) y del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros (Resolución SBS N° 3199-2013). Con lo anterior, se aprobaron las condiciones mínimas que deben de tener las pólizas de los seguros personales, obligatorios y masivos y se estableció un periodo de adecuación a partir del año 2014.

Tabla N° 65
SBS: Contratos y cláusulas abusivas identificadas

Contratos	Sistema financiero	Seguros
Cantidad de aprobaciones administrativas de cláusulas generales de contratación (Art. 54.1 de la Ley 29571)	100	8/ ^a
Cantidad de cláusulas abusivas identificadas (Art. 54.5 de la Ley 29571)	1	0

a/ Conforme a lo establecido en la Ley de Contrato de Seguros, a partir de su entrada en vigencia recién se aprueban condiciones mínimas para los productos personales, obligatorios y masivos (vigente a partir del 27 de mayo de 2013). Conforme al cronograma dispuesto por la SBS, la presentación de las solicitudes de adecuaciones, para aprobación de condiciones mínimas, se inicia a partir de 2014.

Fuente: Oficio N° 14516-2014-SBS

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

Supervisiones y sanciones en el sector

En el año 2013, la SBS realizó 232 supervisiones (cifra superior en 144 a lo registrado en el año anterior) a un total de 82 empresas del sistema financiero, seguros y sistema de pensiones, principalmente para la verificación de cumplimiento de lo establecido en cuanto a la Circular de Atención al Usuario G-146-2009 y el Reglamento de Transparencia de la Información, entre otras, como se muestra a continuación:

Tabla N° 66
Supervisiones efectuadas por la SBS

Tipo de empresas	Supervisiones		Temas supervisados
	N° de acciones	N° de empresas supervisadas	
Financiero	216	66	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de la Circular de Atención al Usuario G-146-2009 (atención de consultas y reclamos, estadísticas de reclamos). Reglamento de Transparencia de Información (difusión y aplicación de tarifas, cláusulas abusivas,

Tipo de	Supervisiones		Temas supervisados
			contenidos mínimos de información, entre otros). <ul style="list-style-type: none"> • Reglamento de Tarjeta de crédito y débito. • Circular con la metodología de cálculo del pago mínimo en líneas de crédito de tarjetas de crédito y otras modalidades revolventes. • Circular de Categorías y Denominaciones de Comisiones.
Seguros	13	13	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la Circular de Atención al Usuario G-146-2009 (atención de consultas y reclamos, estadísticas de reclamos) • Atención de siniestros rechazados. • Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros. • Ley de Contrato de Seguro. • Reglamento para la gestión y pago de siniestros. • Ley y Reglamento del registro nacional de información de contratos de seguros de vida y de accidentes personales con cobertura de fallecimiento o de muerte accidental. • Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito. • Circular por indemnizaciones por muerte no reclamadas por los beneficiarios de las víctimas de accidentes de tránsito – SOAT. • Ley de consolidación de beneficios sociales (Vida ley).
Sistema Privado de Pensiones	3	3	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la Circular de Atención al Usuario G-146-2009 (atención de consultas y reclamos, estadísticas de reclamos).
Total	232	82	-

Fuente: Oficio N° 14516-2014-SBS

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

De otro lado, en el año 2013, la SBS impuso un total de 34 sanciones (lo que significó una disminución de 12.82% respecto al año anterior), lo cual supuso la imposición de multas por un total de S/. 924 mil. Del total de sanciones, 10 correspondieron a empresas del sistema financiero, 6 a empresas de seguros y una sanción en el sistema privado de pensiones. Diecisiete (17) sanciones fueron impuestas a empresas pertenecientes a las AFOCAT.

Tabla N° 67
Sanciones impuestas por la SBS

Tipo de empresas	Sanciones		Principales hechos infractores	Principal empresa sancionada
	N° de sanciones	Multas (S/.)		
Financiero	10	503 200	<ul style="list-style-type: none"> • Al Reglamento de Cuentas Corrientes y no cumplir dentro del plazo con el pago de cartas 	Banco de Crédito (50 UIT)

			fianza.	
Seguros	6	185 000	<ul style="list-style-type: none"> Art. 6 del Reglamento de Pólizas Res. SBS N° 1420-2005 y no cumplir con remitir pólizas y no ejecución de pólizas de caución. 	Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros (50 UIT)
Sistema Privado de Pensiones	1	814 00	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de transferencia del aporte adicional a la CIC Art. 74 del título VII del Compendio de normas de la SPP. 	AFP Integra (22 UIT)
AFOCAT	17	154 660	<ul style="list-style-type: none"> No cumplir dentro del plazo con el pago o reembolso de indemnizaciones y gastos médicos. Código A.4 del numeral 47.1 del Artículo 47 del Reglamento AFOCAT. 	AFOCAT Arequipa (7 UIT)
Total	34	924 260		

Fuente: Oficio N° 14516-2014-SBS

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

Capacitación, orientación y difusión

En el año 2013, la SBS desarrolló 241 programas, entre campañas o eventos, orientados a brindar información a los usuarios. Los principales temas abordados fueron los ligados al manejo responsable de las finanzas personales y en el rubro de sistema privado de pensiones, así como la reforma del mismo. Destacó la capacitación a 2 115 personas a través del programa de asesoría a docentes y la realización de 31 eventos (charlas de cultura financiera) orientados a consumidores más vulnerables (población rural y niños) con una cobertura de 8 366 personas. De otro lado, la SBS realizó 13 programas orientados a proveedores, con una cobertura de 1 596 asistentes.

Tabla N° 68
Capacitación, orientación y difusión

	Usuarios			Proveedores	Total
	Sistema Financiero	Sistema Privado de Pensiones	Programa de asesoría a docentes		
Cobertura (N° asistentes)	10 513	12 122	2 115	1 596	26 346
N° de Programas (campañas o eventos)	109	115	17	13	254
Temática abordada	Concientización del manejo responsable de las finanzas personales: importancia del ahorro,	Charlas acerca de la reforma del sistema privado de pensiones	Sistema financiero, seguros, sistema privado de pensiones, unidad de inteligencia financiera y transparencia de	Concientización del manejo responsable de las finanzas.	

	presupuesto y consecuencias del sobreendeudamiento		información.		
--	--	--	--------------	--	--

Fuente: SBS. Oficio N° 14516-2014

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

De otro lado, la SBS reportó 110 546 consultas, a través de la Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera.

VIII.2.1.3 Labor de la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc)

Asbanc agrupa a los bancos e instituciones financieras privadas con el objetivo de promover su fortalecimiento. Además proporciona a sus asociados (activos y adherentes) servicios de información, asesoría y consulta en asuntos de interés general. Los miembros al cierre del año 2013 fueron:

Tabla N° 69
Asbanc: empresas asociadas, 2013

Empresas Bancarias	Empresa Financiera	Sociedad Administradora de Fondos
Banco Azteca del Perú	Compartamos Financiera	Fondos Sura SAF S.A.C.
Banco Cencosud	Crediscotia Financiera S.A.	
Banco de Comercio	Financiera Confianza	
Banco de Crédito del Perú	Financiera Edyficar	
Banco Falabella Perú S.A.	Financiera Tfc	
Banco Financiero	Financiera Universal	
Banco GNB Perú S.A.		
Banco Interamericano De Finanzas		
Banco Ripley S.A.		
Banco Santander Perú S.A.		
BBVA Banco Continental		
Citibank del Perú S.A.		
Deutsche Bank Perú		
Interbank		
Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.		
Scotiabank Perú S.A.A.		

Fuente: SBS. Oficio N° 14516-2014

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

En materia de protección del consumidor y solución de conflictos Asbanc cuenta con el área especializada denominada Dirección de Relaciones con el Consumidor a través del cual administra el servicio Aló Banco, mediante el cual canaliza los reclamos de los usuarios hacia los bancos (haciéndose uso para tal fin de una cabina telefónica ubicada en algunas oficinas del Indecopi).

Asimismo, cuenta con el Defensor del Cliente Financiero (DCF) como instancia privada e independiente de resolución de conflictos entre las entidades adscritas y sus clientes, el cual

conocerá en segunda instancia, los reclamos presentados por los clientes a las entidades financieras. Cabe precisar que acudir al DCF es una potestad del cliente, siendo una vía completamente voluntaria.

Tabla N° 70
Asbanc: Mecanismo de solución de conflictos

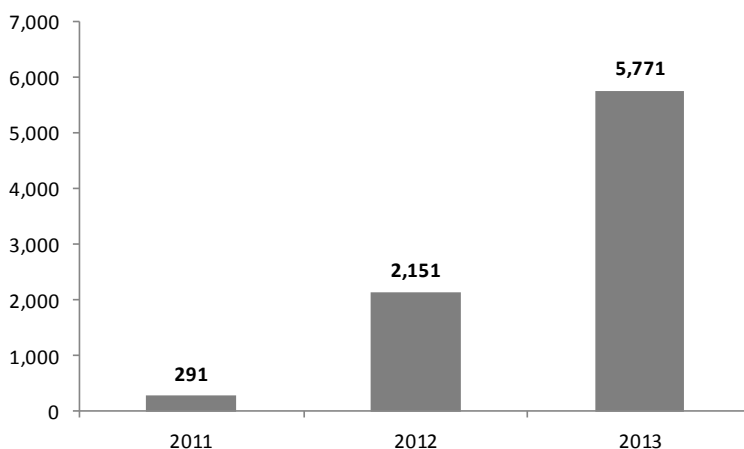
Ítem	Observaciones
Aló Banco	Aló Banco canalizó 5 771 reclamos presentados por los consumidores a entidades financieras. Del total de reclamos resueltos, el 58.5% fueron resueltos a favor del consumidor. Total de cabinas telefónicas: siete (07), las cuales están distribuidas en oficinas de Indecopi en Lima (2 cabinas), 1 cabina en Asbanc; y en provincias en las oficinas de las sedes de Indecopi: Ica, Piura, La Libertad y Lambayeque.
Defensoría del Cliente Financiero (DCF)	En el año 2013 fueron presentados 931 apelaciones, 40.5% menos que el año previo. Del total de apelaciones resueltas (1 026), el 51.6% fue a favor del consumidor. La DCF tiene como número de contacto la línea gratuita: 0800-1- 6777; y otro número (01) 224-1457.

Fuente: SBS. Oficio N° 14516-2014

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

Durante el año 2013 se presentó un total de 5 771 reclamos, a través de Aló Banco se presentaron 4 893 y en sedes de las propias empresas 878. Dicha cantidad fue superior a lo registrado en los años 2011 y 2012, lo que significó un crecimiento de 639.18% y 168.29%, respectivamente. Asimismo, el 59% del total de reclamos resueltos fueron declarados a favor del consumidor.

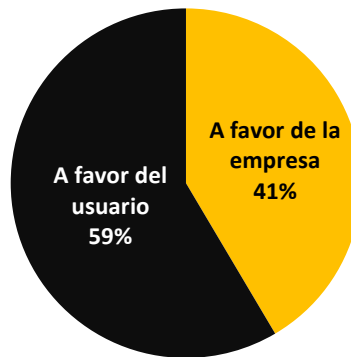
Tabla N° 71
Número de reclamos presentados por usuarios vía Aló Banco



Fuente: Asbanc.

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

Tabla Nº 72
Porcentaje del total de reclamos resueltos
a favor del consumidor



Fuente: Asbanc.

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

El Asbanc cuenta con el Sistema de Relaciones con el Consumidor (SRC), cuyo objetivo es el facilitar el acceso de las personas a productos y servicios financieros mediante actividades de educación y difusión de productos financieros, que incluyen terminología especializada, características y beneficios de su uso y el Centro de Estudios Financieros de Asbanc. En el año 2013, benefició con actividades de capacitación a 10 914 personas a través de la realización de 45 programas (eventos, campañas, seminarios, etc.).

Tabla Nº 73
Asbanc: Actividades de capacitación y orientación

Ítem	Observaciones
Sistema de Relaciones con el Consumidor (SRC)	Realiza actividades de educación y difusión de productos financieros que incluyen terminología especializada, características y beneficios de su uso. Bajo la iniciativa “Hablemos más simple” en el año 2013 realizó las campañas: i) "TCEA/TREA". ii) "No hagas tanta luz". iii) "TIN-Cero". Asimismo, emitió Lineamientos de Publicidad de Productos Financieros, elaboró una campaña de información sobre Medios Alternativos de Pago-MAP e inició un proceso de estandarización de redacción de cláusulas generales de contratación de productos financieros.
Centro de Estudios Financieros de Asbanc	Dedicada exclusivamente a temas de educación financiera. Organizó eventos especializados dirigidos a Magistrados del Poder Judicial, y a operadores de justicia. Participa en una Mesa de Trabajo con el Ministerio de Educación, para la inclusión de temas de cultura y educación financiera básica en la currícula escolar. Nº de programas desarrollados: 16 Nº de asistentes: 612

Fuente: SBS. Oficio Nº 14516-2014

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

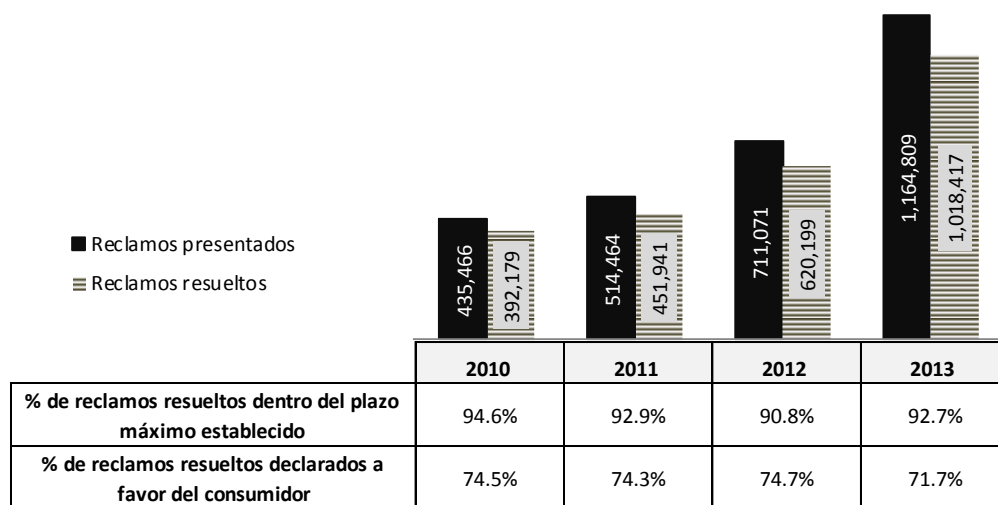
Atención de reclamos

Las empresas supervisadas por la SBS se encuentran obligadas a reportar a dicha entidad el número de reclamos que han recibido de sus usuarios, así como el plazo en que han sido absueltos y si éstos han sido resueltos a favor del cliente o de la empresa.

En ese sentido, y de acuerdo a la información remitida por la SBS, los reclamos presentados en las empresas del sistema financiero, sistema privado de pensiones y seguros, superaron el millón de registros (1 164 809) en el año 2013, teniéndose un crecimiento de 63.8% con respecto al año previo y habiendo aumentando en 2.6 veces con respecto a lo reportado en el año 2010. Asimismo, del total de reclamos resueltos (que en el año 2013 fueron 1 018 417) el 71.7% fueron declarados a favor del consumidor; y el 92.7% fueron resueltos dentro del plazo máximo establecido.

Gráfico N° 25

SBS: N° de reclamos presentados y resueltos en empresas del sistema financiero



Fuente: Oficio N° 14516-2014-SBS

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

SBS: Acciones previstas para disminuir los principales motivos de reclamos

- En el año 2013:
 - Con la finalidad de disminuir los principales motivos de reclamos, en el año 2013, la SBS publicó el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (Resolución SBS N° 6523-2013), en el cual se emitió un conjunto de medidas de seguridad y asignación de responsabilidad por transacciones no reconocidas. El reglamento permitiría a su vez la reducción de reclamos motivados por transacciones no realizadas o mal procesadas, problemas relacionados con cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher u otros) y operaciones no reconocidas.

- Asimismo, se precisaron nuevas categorías y denominaciones para la difusión de comisiones, a través de la Circular de Categorías y Denominaciones (B-2213-2013).
- Para el año 2014:
 - La SBS está elaborando una nueva Circular de Servicio de Atención al Usuario, que reestructura el esquema de tramitación de reclamos establecido en la circular vigente (Circular G-146-2009), a fin de dotar de mayor eficiencia el procedimiento que deben seguir las empresas supervisadas.

VIII.2.2 Sector salud

VIII.2.2.1 Datos Generales

VIII.2.2.1.1 Agentes

En términos generales los agentes que participan en el sector salud son los siguientes:

Tabla Nº 74
Agentes que participan en el sector salud

Sector público
Ministerio de Salud (Minsa) <ul style="list-style-type: none"> • Establecer el planeamiento estratégico sectorial de salud, considerando objetivos, metas y estrategias de corto, mediano y largo plazo. • Promover la defensa de los derechos, deberes y responsabilidades en salud. • Proponer normas para la protección del derecho a la salud de la persona humana, de la familia y de la comunidad u otras materias vinculadas con la defensoría de la salud, transparencia y acceso a la información pública. • Intervenir de oficio o a solicitud de parte en los hechos o actos que vulneren o pudieran vulnerar el derecho a la salud de la persona, la familia y la comunidad. • Cuenta con la Defensoría de la Salud y Transparencia, como órgano responsable de la protección de los derechos en salud de todos los usuarios. Asimismo interviene ante actos o hechos que atenten contra la ética y transparencia en la gestión administrativa del Ministerio de Salud. La Defensoría en mención recepciona las quejas, Interposición de Buenos Oficios (Ibos) y consultas a través Infosalud (a través del cual provee información y consejería en salud), por trámite documentario, de oficio y vía correo electrónico.
Dirección General de Salud Ambiental (Digesa) <ul style="list-style-type: none"> • Órgano técnico-normativo del MINSA, 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"> • Órgano técnico-normativo del MINSA, encargado de la supervisión de la seguridad y calidad de los productos farmacéuticos.

Superintendencia Nacional de Salud (Sunasa)⁷⁰
Organismo Público Técnico Especializado, adscrito al Ministerio de Salud, que cautela los derechos del asegurado ejerciendo competencias de registro, autorización, regulación, supervisión, potestad sancionadora sobre las actividades vinculadas al Aseguramiento Universal en Salud (AUS) de las lafas y de todas las entidades públicas, privadas o mixtas que ofrezcan servicios en la modalidad de pago regular y anticipado. Asimismo, ejerce competencias en materia de supervisión de la calidad, oportunidad, eficiencia y eficacia de la provisión de las prestaciones de salud, registro y facultad sancionadora de las Ipress.
Cabe destacar que con la publicación del Decreto Legislativo N° 1158 que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Sunasa (a Superintendencia Nacional Salud) se crea el Tribunal de la Superintendencia Nacional de Salud el cual contará con potestad sancionadora así como con facultades para otorgar medidas correctivas respecto de las presuntas infracciones a las disposiciones relativas a la protección de los derechos de los usuarios en su relación de consumo de los servicios de salud; sin embargo, el Indecopi mantendrá las competencias que viene ejerciendo de acuerdo a lo establecido en el Código de Protección hasta la publicación del Reglamento que determinará el procedimiento de transferencia de funciones.
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)
<ul style="list-style-type: none"> • Resuelve los reclamos relacionados con servicios de salud puesto que todavía no se ha transferido las funciones a la Sunasa, como se mencionó anteriormente.
Sector privado
<ul style="list-style-type: none"> • Aseguradoras privadas y empresas que prestan servicios de salud privadas (Clínicas, policlínicos, centros médicos, institutos, consultorios, etc.).

Fuente: Páginas web MINSAs, DIGESA, DIGEMID y SUNASA

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

Cabe destacar que en los últimos años, conforme a la Ley N° 29344 de Aseguramiento Universal en Salud (2009), se modificó la organización del financiamiento en salud y la manera como ésta se debía articular con la provisión de servicios, identificándose claramente a los agentes en el mercado: las entidades financiadoras (conocidas como las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – lafas 68) y las prestadoras de servicios de salud (conocidas como las Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud – Ipress). Asimismo, se buscó incluir en la seguridad social en salud a segmentos significativos de la población carentes de estos beneficios, fijando un derecho social exigible que el Estado tiene la obligación de garantizar. Bajo este contexto, se concibió al Aseguramiento Universal de Salud (AUS) como un proceso orientado a lograr que toda la población residente en el territorio nacional disponga de un seguro de salud que le permita acceder a un conjunto de prestaciones de salud, en condiciones adecuadas, sobre la base de un Plan Esencial de Aseguramiento en Salud. Como un agente vinculado al AUS, se creó la Sunasa como resguardo y garantía del acceso pleno y progresivo de toda persona al aseguramiento en salud.

⁷⁰ Decreto Legislativo N° 1158, Decreto Legislativo que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud. Cabe destacar que además se estableció disposiciones complementarias finales indicando que en tanto se aprueben los documentos de gestión así como el Reglamento de Infracciones y Sanciones; y se implemente el Tribunal de la Superintendencia Nacional de Salud, el Indecopi mantendrá las competencias que viene ejerciendo de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En agosto 2013, en el contexto de la Ley N° 30073, mediante la que el Congreso de la República delega en el Poder Ejecutivo la facultad de legislar en materia de salud y fortalecimiento del sector, se identificaron entre otras necesidades las siguientes:

- (i) Ampliar el alcance de las funciones de la Sunasa no sólo a las referidas al AUS, sino también a la promoción, protección y defensa de 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.
- (ii) Establecer un único sistema sobre establecimientos de salud y servicios médicos para los procesos de registro, categorización y acreditación.
- (iii) Supervisión y registro de entidades encargadas de la administración y gestión de los recursos destinados al funcionamiento idóneo de las Ipress.
- (iv) Supervisión del cumplimiento de las condiciones que se deriven de los convenios o contratos suscritos entre las empresas de seguro y las Afocat con las Ipress, así como recabar información vinculada al proceso de aseguramiento y prestación de salud por ellas.
- (v) Dotar a la Sunasa de medios de ejecución forzosa que permitan garantizar el cumplimiento de las sanciones por parte de las Iafas e Ipress y la facultad de imponer medidas correctivas con el objeto de revertir o corregir los efectos que la conducta infractora hubiere ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente.
- (vi) Crear un sistema de gestión de calidad en salud y seguridad del paciente, el mismo que incluya el Sistema Nacional de Acreditación de Calidad de Ipress a cargo de la Sunasa, entidad que emitirá el certificado de acreditación de la calidad de Ipress, acorde con los Lineamientos de Política de Calidad del MINSA y de la Modernización de la Gestión Pública.

Es así que en diciembre 2013 mediante la dación del Decreto Legislativo N°1158 se transformó a la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud (Sunasa) en la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud).

Es de destacar que la Sunasa orienta a los usuarios respecto a la atención de reclamos y quejas, los cuales pueden efectuarse ante las empresas como un mecanismo alternativo, más no como un procedimiento administrativo, a través del cual la autoridad (en este caso el Indecopi) puede ordenar medidas correctivas, aspecto que como se mencionó anteriormente estará vigente hasta que se plasme la transferencias de las funciones a Sunasa.

VIII.2.2.2 Labor de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud (SUNASA) asociada a la atención de quejas y reclamos

Entendida como la atención de quejas y reclamos, la Sunasa cuenta con un área especializada en usuarios, denominada Intendencia de Atención a la Ciudadanía y Protección del Asegurado (Iacpa), a través de la cual se brinda orientación a los asegurados. Vigila la implementación y el

cumplimiento de procedimientos para la atención de consultas, quejas, reclamos y sugerencias, así como de los trámites de los asegurados, agentes vinculados al proceso del Aseguramiento Universal en Salud (AUS) y público en general en las instituciones que administran los fondos de aseguramiento (lafas) y en los establecimientos públicos y privados (Ipress). Difunde los derechos y deberes de los usuarios, así como los beneficios, acceso y progresividad del AUS. Informa y orienta a los usuarios sobre los procedimientos establecidos en el TUPA, así como atender las solicitudes de Acceso a la Información Pública⁷¹.

Cabe destacar, y como se mencionó anteriormente, que con la publicación del Decreto Legislativo N° 1158 que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Sunasa (a Superintendencia Nacional Salud) se crea el Tribunal de la Superintendencia Nacional de Salud el cual contará con potestad sancionadora así como con facultades para otorgar medidas correctivas respecto de las presuntas infracciones a las disposiciones relativas a la protección de los derechos de los usuarios en su relación de consumo de los servicios de salud; sin embargo, el Indecopi mantendrá las competencias que viene ejerciendo de acuerdo a lo establecido en el Código de Protección hasta la publicación del Reglamento que determinará el procedimiento de transferencia de funciones.

Por tanto, respecto a la atención de reclamos y denuncias, la vía administrativa es el Indecopi, autoridad que es competente para atender los reclamos y denuncias de los usuarios afiliados y no afiliados, con respecto a la atención brindada en las instituciones, así como atender los casos de discriminación en cualquier institución de salud.

Supervisión y sanciones en el sector

La Sunasa (ahora Susalud) realiza supervisiones (entendidas como vigilancias) en las lafas e Ipress para verificar el grado de cumplimiento de los procedimientos de atención de consultas, quejas, reclamos y sugerencias. Esta función puede ser ejercida a través de las supervisiones realizadas por la Intendencia de Supervisión de lafas o de Ipress, pudiendo hacerlo de manera directa la Intendencia de Atención a la Ciudadanía y Protección al Asegurado de la Sunasa (ahora Intendencia de Promoción de Derechos en Salud de Susalud).

De esta manera, en el año 2013, la Sunasa realizó 290 supervisiones, concentradas principalmente en las Ipress por ser las que concentran el mayor porcentaje del universo de las empresas supervisadas. Estas instituciones fueron supervisadas en temas como la correcta señalización de las instalaciones para la ubicación e identificación de los servicios, verificación del uso del Libro de Reclamaciones, archivamiento de los reclamos, respuesta al paciente en los plazos previstos y la evaluación de la satisfacción del paciente.

Los principales problemas hallados se relacionan con la calidad de atención puesto que no se realiza un análisis de las encuestas de satisfacción del paciente (35% de los casos), mientras que, casi una quinta parte de las instituciones supervisadas (22%), no ejecutó las encuestas de satisfacción. De otro lado, también se observó un inadecuado mecanismo para realizar sugerencias, quejas o reclamos (33% de los casos).

⁷¹ Sunasa. Página Web en: <http://app3.SUNASA.gob.pe/ES/232/9/Articulo-104.aspx>

Tabla N° 75
SUNASA: Supervisiones efectuadas, 2013

Instituciones	N° de supervisiones
Ipress Vigilancias realizadas a través de la Intendencia de Supervisión de Ipress	285
Iafas Vigilancias realizadas por Iacpa	4
Ipress Vigilancias realizadas por Iacpa	1

Fuente: SUNASA. Carta N° 00050-2014-SUNASA/IACPA

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

Tabla N° 76
Supervisiones efectuadas según entidades y temas, 2013

Ipress
<ul style="list-style-type: none"> ● Correcta señalización de los servicios de salud. ● Cuenta con mecanismo de sugerencias. ● Cuenta con un Libro de Reclamaciones ● Cuenta con el archivo de los reclamos presentados. ● Calidad del servicio. ● Análisis de resultados de las encuestas de satisfacción.
Entidades Prestadoras de Salud (EPS)
Coberturas de Planes: <ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento obligaciones proveedores / Asegurados, procesos de reclamos, auditoría médica y solvencia financiera.
Afocat
Cumplimiento convenios: <ul style="list-style-type: none"> ● Procesos de prestación de servicios salud. ● Oportunidad Pago proveedores.

Fuente: SUNASA. Carta N° 00050-2014-SUNASA/IACPA

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

Tabla N° 77
Problemas encontrados en las Ipress 2013

Problemas encontrados	% de casos¹
No cuenta con correcta señalización de los servicios de salud.	16%
No cuenta con mecanismo adecuado para realizar sugerencias quejas o reclamos.	33%
No cuenta con Libro de Reclamaciones ubicado en lugar visible.	22%
No cuenta con el archivo de reclamos y/o la respuesta no está dentro del plazo establecido.	22%
No evalúa la calidad del servicio a través del nivel de satisfacción del asegurado.	22%
No realiza análisis de los resultados de las encuesta de satisfacción e implementación de medidas correctivas.	35%

^{1/} De un total de 285 empresas supervisadas

Fuente: SUNASA. Carta N° 00050-2014-SUNASA/IACPA

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

En el año 2013, se impusieron las siguientes sanciones:

Tabla Nº 78
Sanciones impuestas a I 2013

Número de resolución	Monto UIT
001-2013/ISIAFAS, de fecha 18.01.2013	13.00
009-2013/ISIAFAS, de fecha 11.06.2013	14.00
013-2013/ISIAFAS, de fecha 15.08.2013	2.00
014-2013/ISIAFAS, de fecha 16.08.2013	2.00
015-2013/ISIAFAS, de fecha 28.08.2013	20.01
016-2013/ISIAFAS, de fecha 06.09.2013	14.00
021-2013/ISIAFAS, de fecha 06.12.2013	2.00

Fuente: SUNASA.

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

Capacitación, orientación y difusión

Durante el año 2013, la Sunasa realizó 2 campañas informativas que contaron con una participación de 1,500 asistentes. En ellas se difundieron los deberes y derechos del ciudadano y asegurado.

Acciones dirigidas a consumidores más vulnerables

Los consumidores vulnerables fueron el público objetivo las campañas de orientación mencionadas en el acápite previo.

VIII.2.2.3 Labor de la Dirección General de Salud Ambiental (Digesa)

La Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA), del Ministerio de Salud, 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 población⁷².

El accionar de DIGESA 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 escritorio⁷³.

Los productos y servicios que comprende la salud ambiental son:

- Calidad del agua de consumo humano.
- Alimentos Industrializados.
- Juguetes.
- Útiles de escritorio.

⁷² Digesa. Página web. En: http://www.digesa.sld.pe/institucional/Mision_Vision.asp

⁷³ Digesa. Página web. En: http://www.digesa.sld.pe/institucional/Mision_Vision.asp

- Playas
- Ambientes 100% libres de tabaco.

La DIGESA atiende consultas, realiza actividades de educación con miras a proteger a los consumidores.

Supervisiones y sanciones del sector

Durante el año 2013, la Digesa programó y ejecutó 1 083 acciones de supervisión, de las cuales el 92.89% del total se efectuaron a los alimentos industrializados.

Tabla Nº 79
Supervisiones efectuadas 2013

Subsector	Total	Part. %
Alimentos industrializados	1 006	92.89%
Ambientes 100% libres de tabaco	46	4.25%
Calidad del agua de Consumo Humano	6	0.55%
Juguetes	10	0.92%
Playas	5	0.46%
Útiles de escritorio	10	0.92%
Total	1083	100.00%

Fuente: Digesa. Oficio Nº 347-2014/DG/Digesa

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

Los principales temas materia de supervisión han sido los siguientes:

Tabla Nº 80
Supervisiones efectuadas por temas, 2013

Calidad del agua de consumo humano
Plan de vigilancia, prevención y detección de metales en agua de consumo humano.
Inspección sanitaria de planta de tratamiento de agua potable.
Asistencia técnica y supervisión del presupuesto por resultados.
Supervisión sistema de vigilancia de la calidad de agua.
Alimentos industrializados
Condiciones higiénico sanitarias.
Juguetes
Verificación de productos comercializados en el mercado cuenten con autorización sanitaria otorgada por la autoridad de salud.
Verificación de productos no cuenten con material tóxico.
Útiles de escritorio
Verificación de productos que comercializados en el mercado cuenten con autorización sanitaria otorgada por la autoridad de salud.
Verificación de productos no cuenten con material tóxico.
Ambientes 100% libres de tabaco
Verificación de productos comercializados en el mercado cuenten con autorización sanitaria otorgada por la autoridad de salud.
Playas

Determinación de la calidad sanitaria de las playas aptas para el uso de los bañistas.

Fuente: Digesa. Oficio Nº 347-2014/DG/Digesa

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

Los problemas encontrados durante las supervisiones efectuadas por Digesa fueron los siguientes:

Tabla Nº 81
Problemas encontrados durante las supervisiones, 2013

Calidad del agua de consumo humano
Escasa información que dispone el consumidor respecto a la calidad del agua suministrada para consumo humano.
Alimentos industrializados
Problemas relacionados a la infraestructura, buenas prácticas en la industria manufacturera.
Juguetes
Productos tóxicos.
Útiles de escritorio
Productos tóxicos.
Ambientes 100% libres de tabaco
Personas fumando en lugares públicos.
Playas
Presencia de residuos sólidos, falta de servicios higiénicos y tachos.

Fuente: Digesa. Oficio Nº 347-2014/DG/Digesa

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

Para el año 2014, Digesa tiene proyectado realizar 1 333 acciones de supervisión respecto a los siguientes temas:

Tabla Nº 82
Nº de acciones de supervisión proyectadas para el 2014

Subsector	Nº de supervisiones	Nº de empresas supervisadas	Principales temas supervisados
Calidad del agua de consumo humano	15	-	<ul style="list-style-type: none"> Calidad de agua.
Alimentos industrializados	1 240	1 240	<ul style="list-style-type: none"> Condiciones higiénicas sanitarias y registro sanitario.
Juguetes	20	60	<ul style="list-style-type: none"> Productos comercializados en el mercado cuenten con respectiva autorización sanitaria.
Útiles de escritorio	20	60	<ul style="list-style-type: none"> Productos comercializados en el mercado cuenten con respectiva autorización sanitaria
Ambientes 100% libres de tabaco	30	18	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de la normatividad respecto a que en lugares públicos no se permita personas fumando.
Playas	8	12 distritos	<ul style="list-style-type: none"> Salubridad de las playas

Subsector	Nº de supervisiones	Nº de empresas supervisadas	Principales temas supervisados
Total	1 333	-	-

Fuente: Digesa. Oficio Nº 347-2014/DG/Digesa

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

Respecto a las sanciones impuestas, la Digesa impuso 25 sanciones, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla Nº 83
Sanciones impuestas por Digesa, 2013

Subsector	Sanciones		Principales hechos infractores	Principal empresa sancionada
	Nº de sanciones	Nº de UIT		
Residuos sólidos	8	40	<ul style="list-style-type: none"> Falsedad en la declaración presentada por el proveedor. 	<ul style="list-style-type: none"> Combustibles Willy E.I.R.L. Negocios y Representaciones Loyola S.A.C. Servicios H. F. Hnos. S.A.C. Albuferas Ingenieros S.R.L. Multiservicios Mapesa S.R.L. Reimicsa E.I.R.L. Comercializadora de Residuos Sólidos y Servicios E.I.R.L.
Alimentos industrializados	14	616	<ul style="list-style-type: none"> Fabricar, almacenar, fraccionar o distribuir productos contaminados o adulterados. No contar con la validación técnica oficial del Plan del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP). Fabricar productos en lugares inadecuados. Falta de higiene en la manipulación de alimentos. Incumplir con las disposiciones relativas al saneamiento de locales. Utilizar materia prima de mala calidad sanitaria, aditivos alimentarios 	<ul style="list-style-type: none"> Embotelladora Demesa S.A. Bebidas del Norte S.A.C. Procesadora de Alimentos Perú S.A.C. Lafrancol Perú S.R.L. Fábrica de Gaseosas la Satipeña E.I.R.L.

			prohibidos o en concentraciones superiores a los límites establecidos. <ul style="list-style-type: none"> • Impedir la realización de inspecciones y modificar condiciones declaradas para la obtención del registro sanitario sin haberlo comunicado en la forma y condiciones que establece la normativa. • No efectuar control de calidad sanitaria e inocuidad en los productos. 	
Útiles de escritorios	1	30	<ul style="list-style-type: none"> • Comercializar productos sin consignar de manera correcta en el rotulado los datos del registro nacional y número de autorización sanitaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tay Loy S.A.
Ambientes 100% libres de tabaco	2	2	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de personas con cigarrillos encendidos en lugares prohibidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Corporación Turística Peruana S.A.C. • SUN Inversiones S.A.C.
Total	25	688	-	-

Fuente: Digesa. Oficio N° 347-2014/DG/Digesa

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

Capacitación, orientación y difusión

En el año 2013, la Digesa desarrolló 63 capacitaciones orientados a brindar información a los proveedores, habiéndose capacitado un total de 694 personas. El tema principal estuvo ligado a los procedimientos TUPA que se tramitan a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).

Tabla N° 84
Capacitaciones efectuadas 2013

Subsector	N° de eventos	N° de asistentes	Principales temas abordados
Calidad del agua de consumo humano	6	29	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizaron capacitaciones mensuales a razón de una hora respecto de procedimientos TUPA, los cuales se tramitan vía Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) en las instalaciones de Digesa.
Alimentos industrializados	19	367	
Juguetes	19	149	
Útiles de escritorios	19	149	

Total	63	694	-
--------------	-----------	------------	---

Fuente: Digesa. Oficio N° 347-2014/DG/Digesa

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

Instrumentos de información

La Digesa difunde el Código de Protección y Defensa del Consumidor mediante su página web institucional. Asimismo, cuenta con sistema de alertas para que los usuarios tengan conocimiento de los productos defectuosos y que han sido retirados del mercado en el 2013.

Tabla N° 85
N° de alertas emitidas por Digesa, 2013

Subsector	N° de alertas
Juguetes y útiles de escritorio	41
Alimentos elaborados (preparados)	25
Alimentos industrializados	4
Total	70

Fuente: Digesa. Oficio N° 347-2014/DG/Digesa

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

Tabla N° 86
N° de productos retirados por efecto de alertas, 2013

Subsector	N° de alertas
Útiles de escritorio	1 200
Juguetes	21 160
Playas	53

Fuente: Digesa. Oficio N° 347-2014/DG/Digesa

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

Acciones dirigidas a consumidores más vulnerables

El marco legal en materia de protección a los consumidores vulnerables de los servicios de salud ambiental se encuentra constituido por las siguientes normas:

Tabla N° 87
Normativa en materia de protección de consumidores vulnerables

N°	Normativa
1	Derechos y Obligaciones del consumidor de agua, Capítulo II, Artículo 56° del D.S. N° 031-2010-SA.
2	Norma Sanitaria para la fabricación de alimentos a base de granos y otros, destinados a Programas Sociales de Alimentación
3	Norma Sanitaria para los Servicios de Alimentación en Establecimientos de Salud

Fuente: Digesa. Oficio N° 347-2014/DG/Digesa

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

De otro lado, dentro de las acciones desplegadas dirigidas a consumidores vulnerables, en el año 2013 la Digesa se centró en realizar actividades como: i) campañas de sensibilización a padres de familia, autoridades y público en general sobre juguetes y/o útiles de escritorio tóxicos o

peligrosos, y ii) campañas de sensibilización a los bañistas en las playas de Lima y Callao a fin de concientizarlos en el cuidado de las playas y de reconocer una playa saludable.

Tabla N° 88
N° de eventos dirigidos a consumidores vulnerables, 2013

Tipo de evento	N° de eventos	N° de beneficiados
Evaluación de la calidad sanitaria del agua para consumo humano	6	<ul style="list-style-type: none"> • 35 928 personas en la Provincia de Caravelí (Arequipa). • 554 705 personas en la Provincia de Maynas (Loreto). • 161 257 personas en la Provincia de Tumbes (Tumbes). • 129 396 personas en la Provincia de Talara (Piura). • 245 925 personas en la Provincia de Puno (Puno). • 307 608 personas en la Provincia de Tacna (Tacna).
Vigilancia Sanitaria de fórmulas infantiles.	4	Público en general y población infantil a partir de 06 meses de edad.
Vigilancia sanitaria de establecimientos de salud.	18	
Campañas de sensibilización	4	1 300 personas.

Fuente: Digesa. Oficio N° 347-2014/DG/Digesa

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

VIII.2.2.4 Labor del Ministerio de Salud (MINSa)

Defensoría de la Salud y Transparencia

Considerando la información al cierre del año 2013, la Defensoría de la Salud y Transparencia (DST) como órgano responsable de la protección y defensa de los derechos en salud y dependiente de la Alta Dirección del Minsa, reportó las siguientes funciones:

- Promover la defensa de los derechos, deberes y responsabilidades en salud.
- Promover una cultura de ética, la transparencia en la gestión administrativa del Ministerio de Salud, el derecho de acceso a la información pública y la vigilancia ciudadana de los actos propios de función de los servidores y funcionarios.

- Proponer normas para la protección del derecho a la salud de la persona humana, de la familia y de la comunidad, u otras materias vinculadas con la defensoría de la salud, transparencia y acceso a la información pública.
- Proponer la creación, regular y evaluar el funcionamiento de las Defensorías de Salud en los órganos y organismos que mantienen dependencia técnica y funcional del Ministerio de Salud a nivel nacional.
- Evaluar el cumplimiento de las normas relativas a la transparencia y acceso a la información pública.
- Intervenir en los hechos o actos que vulneren o pudieran vulnerar el derecho a la salud de la persona, la familia y la comunidad.
- Intervenir de oficio o a solicitud de parte en los hechos o actos que atenten contra la ética y transparencia en la gestión administrativa del Ministerio de Salud.
- Coordinar las mejoras en la atención de salud por los órganos y organismos que mantienen dependencia técnica y funcional del Ministerio de Salud a nivel nacional.
- Proveer información y consejería en salud a través de Infosalud, para fortalecer el ejercicio y protección del derecho a la salud y de acceso a la información.

Fuente: MINSA. Página web. <http://www.MINSA.gob.pe/portada/defensoria.asp>

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

De la transferencia de funciones de la Defensoría de la Salud del Ministerio de Salud

De conformidad con lo dispuesto en la Cuarta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1158 precitado, la Superintendencia Nacional de Salud (antes Sunasa) asume el acervo documental, los recursos, bienes y el personal de la Defensoría de la Salud del Ministerio de Salud, así como los que correspondan a los procesos de registro, categorización y acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo que dependen del Ministerio de Salud.

Supervisión y sanciones en el sector

El Minsa a través de la Defensoría de Salud y Transparencia realizó 43 supervisiones en el año 2013, destinadas a verificar la calidad de atención que reciben los usuarios. Asimismo se detectó, que los principales problemas hallados fueron la insatisfacción de los servicios de salud recibidos y la falta de respuesta de los reclamos o una respuesta fuera de plazo establecido.

Capacitación, orientación y difusión

El Minsa ejecutó 78 campañas de educación que involucraron la participación de 10 521 asistentes en el año 2013. En ellas se abordaron los derechos de los pacientes, la ética y la transparencia en los servicios de salud. También se capacitó a los asistentes sobre el correcto uso del Libro de Reclamaciones. Asimismo otros temas abordados fueron los referido al rol supervisor y fiscalizador del Minsa y la experiencia de las defensorías de salud.

Acciones dirigidas a consumidores más vulnerables

Se organizaron 49 eventos con la participación de 8 850 asistentes. En ellas se realizaron capacitaciones, charlas y mesas temáticas del interés de los usuarios vulnerables.

VIII.2.3 Sector educación

En términos generales los agentes que participan en el sector educación son:

Tabla N° 89
Agentes relevantes

Sector público
Ministerio de Educación (Minedu)
Cuenta con facultades normativas a nivel nacional por medio de las cuales dicta normas y establece procedimientos relacionados con sus funciones. Elabora los diseños curriculares básicos de los diferentes niveles y modalidades del sistema educativo y autoriza el funcionamiento de los institutos y escuelas de educación superior.
Gobiernos Regionales – Direcciones Regionales de Educación
A través de su Dirección Regional de Educación, como órgano especializado, es responsable de la gestión del servicio educativo de nivel inicial, primario, secundario y superior no universitario. Se encarga de la implementación de la política nacional-regional del Sector Educación y en coordinación con las Unidades de Gestión Educativa locales (UGEL) autoriza el funcionamiento de las instituciones educativas públicas y privadas de nivel inicial, primario y secundario.
Unidades de Gestión Educativas Locales (UGEL)
Instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional. Posee jurisdicción territorial provincial. Implementa la política nacional-regional del sector educación y; regula y supervisa las actividades y servicios que brindan las instituciones educativas en su jurisdicción.
Asamblea Nacional de Rectores – Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de Universidades (Conafu)
La Asamblea Nacional de Rectores a través del Conafu se encarga de evaluar las solicitudes presentadas para autorizar el funcionamiento de nuevas universidades (públicas o privadas). Evalúa el funcionamiento definitivo de las universidades que cuentan con una autorización provisional.
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)
Institución encargada de la promoción del mercado y proteger los derechos de los consumidores. Sus competencias son: <ul style="list-style-type: none">• Fiscalizar la idoneidad de los servicios educativos privados.• Resolver las denuncias de los usuarios de los productos o servicios educativos privados. No se incluyen las denuncias de los usuarios de los servicios brindados por instituciones educativas públicas.• Resguardar el libre acceso al mercado y la libre competencia entre los proveedores de productos o servicios educativos.• Realiza visitas inopinadas de inspección a las instituciones educativas para verificar la existencia de cualquier tipo de violencia física o psicológica y de toda forma de hostigamiento y acoso entre estudiantes. Con ello informa anualmente a la Comisión de Educación, Ciencia, Tecnología, Cultura, Patrimonio Cultural, Juventud y Deporte del

Congreso de la República sobre las inspecciones realizadas, las infracciones cometidas por las instituciones educativas, las sanciones impuestas y los resultados obtenidos. ⁷⁴
Sector privado
Instituciones educativas
Comprende los centros de Educación Básica, Técnico-Productiva y Educación Superior. Puede encontrarse también bajo la administración pública. Su principal finalidad es el logro del aprendizaje y la formación integral de calidad de los estudiantes.

Fuente: Ley General de Educación Art. Nº 66º - 67º - 73º -74º -76º -77º -79º - 80º

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

De acuerdo a la Ley General de Educación, le corresponde al Ministerio de Educación (Minedu) establecer, supervisar y evaluar, a nivel nacional, los lineamientos técnico-normativos sobre gestión educativa, que garanticen una educación de alta calidad, con criterios de equidad e inclusiva por derecho⁷⁵.

Tabla Nº 90
Normativa en el sector educación

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)	
Norma	Código de Protección y Defensa del Consumidor
<p>Art. Nº 73º Idoneidad. El proveedor de productos y servicios debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo, en la educación básica, técnico - productiva y superior, asegurando la calidad.</p> <p>Art. Nº 74º. Son derechos esenciales del consumidor en materia de servicios educativos los siguientes:</p> <p>Que se le brinde información por escrito sobre características, condiciones económicas, ventajas y demás términos y condiciones del servicio.</p> <p>Que se le cobre la contraprestación económica cuando el servicio se haya prestado efectivamente.</p> <p>Que se le informe sobre documentos, certificaciones, licencias, autorizaciones con que se cuenta para desarrollar lícitamente la actividad.</p> <p>Que se le informe sobre la naturaleza y condiciones de la certificación.</p> <p>Que no se condicione el otorgamiento de la certificación a pago distinto del derecho de trámite.</p> <p>Que se tomen medidas inmediatas de protección cuando se afecte el proceso formativo.</p> <p>Que la institución difunda de las ventajas y cualidades que se ofrecen a los usuarios.</p>	
Ministerio de Educación (Minedu)	
Norma	Ley 26549, Ley de los Centros Educativos Privados
<p>Art. Nº 13º. La supervisión del cumplimiento de la Ley General de Educación y la Ley de Centros Educativos Privados se encuentra a cargo del Ministerio de Educación.</p> <p>Art. Nº 14º. Antes de cada matrícula se debe informar sobre:</p> <p>La documentación del registro que autoriza su funcionamiento.</p> <p>El monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, así como los posibles aumentos. Las pensiones serán una por cada mes de estudios del respectivo año lectivo, pudiendo establecerse por concepto de matrícula un monto que no podrá exceder al importe de una</p>	

⁷⁴ Artículo 10. Ley Nº 29719, Ley que Promueve la Convivencia Sin Violencia en las Instituciones Educativas.

⁷⁵ Fuente: Ley General de Educación. Art. Nº 160º.

pensión mensual de estudios.
 El monto y oportunidad de cuotas de ingreso.
 Requisitos para el ingreso de nuevos alumnos.
 El plan curricular de cada año de estudios, duración, metodología y sistema pedagógico.
 Los sistemas de evaluación y control de los estudiantes.
 El número de alumnos por aula, el horario de clases y los servicios de apoyo al estudiante.
 El Reglamento Interno.
 Cualquier otra información pertinente y que pudiera interesar a los alumnos.
Art. Nº 16º. No se pueden condicionar al pago de las pensiones:
 Reclamos.
 Evaluaciones (se puede retener los certificados correspondientes si se advirtió de ello en la matrícula).
 No se podrá obligar a los padres de familia a:
 Pagar sumas o recargos por conceptos diferentes.
 Pagar pensiones adelantadas, salvo que sustituyan cuota de ingreso.
 Condicionar la inscripción o matrícula a al pago de contribuciones voluntarias.
 Comprar útiles escolares al inicio del año escolar.
 Adquirir uniformes y/o materiales o útiles educativos en establecimientos señalados con exclusividad por los centros educativos.

Norma	Reglamento de la Ley 26549, Ley de los Centros Educativos Privados
--------------	---

Art. Nº 27º. El Ministerio de Educación a través de las Direcciones Regionales de Educación y las Unidades de Gestión Educativa Local, supervisa el funcionamiento de las Instituciones Educativas, con la finalidad de asegurar la calidad y eficiencia del servicio educativo y el cumplimiento de las disposiciones legales que la rigen.

Norma	Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas - Ley Nº 29719
--------------	---

Art. Nº 3º. Se debe designar un profesional de Psicología en cada institución educativa, encargado de la prevención y el tratamiento de los casos de acoso y de violencia entre los alumnos. Cabe destacar que en este punto estuvo prevista una implementación progresiva hasta el año 2012.

Art. Nº 6º. Son obligaciones de los docentes y personal auxiliar:
 Detectar, atender y denunciar de inmediato ante el Consejo Educativo Institucional (CONEI) los hechos de violencia, intimidación, hostigamiento, discriminación, difamación y cualquier otra manifestación que constituya acoso entre los estudiantes. Se incluyen aquellas manifestaciones que se cometan por medios telefónicos, electrónicos o informáticos y sobre los que hayan sido testigos o hayan sido informados.

El consejo se reúne dentro de los dos días siguientes para investigar la denuncia recibida y la resuelve en un plazo máximo de siete días.

Cuando se trate de casos de poca gravedad, los docentes deben sancionar directamente a los estudiantes agresores, sin perjuicio de su obligación de informar sobre dicho incidente al Consejo Educativo Institucional (CONEI).

Art. Nº 7º. Son obligaciones de los directores de instituciones educativas:
 Orientar al Consejo Educativo Institucional (CONEI) para los fines de una convivencia pacífica de los estudiantes y de convocarlo de inmediato cuando tenga conocimiento de un incidente de acoso o de violencia.

Informar a los padres o apoderados del estudiante o estudiantes que son víctimas de violencia o de acoso en cualquiera de sus modalidades, así como a los padres o apoderados del agresor o agresores.

Comunicar las sanciones acordadas por el Consejo Educativo Institucional (CONEI) cuando se determine la responsabilidad de un estudiante agresor en un incidente de violencia o de acoso. Informar mensualmente a la Defensoría del Pueblo sobre los casos de violencia y de acoso entre estudiantes.

Art. Nº 10º. Son obligaciones del Indecopi:

Realizar visitas inopinadas de inspección a las instituciones educativas para verificar la existencia de cualquier tipo de violencia física o psicológica y de toda forma de hostigamiento y acoso entre estudiantes, cometidos por cualquier medio, incluyendo medios virtuales, telefónicos, electrónicos u otros análogos, de conformidad con su rol fiscalizador de la idoneidad en servicios educativos.

Art. Nº 11º. Las instituciones deben contar con un Libro de Registro de Incidencias, a fin de anotar los hechos sobre violencia, acoso entre estudiantes, el trámite seguido en cada caso, el resultado de la investigación y la sanción aplicada.

Art. Nº 13º. Las instituciones deben entregar un boletín informativo al inicio del año escolar, a fin de difundir las normas y principios de sana convivencia y disciplina escolar, y también la proscripción de todo tipo de violencia física y psicológica, hostigamiento y acoso.

Fuente: Ministerio de Educación (MINEDU), Indecopi

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

VIII.2.3.1 Labor del Minedu con respecto a la protección de usuarios

Normativa

Para el presente informe el Minedu no indicó la generación de normativa relacionada en materia de protección del consumidor para el año 2013.

VIII.2.3.2 Labor del Minedu con respecto a los textos escolares

El Ministerio de Educación, en adelante el Minedu, a través de la Ley que Protege a los Consumidores de las Prácticas Abusivas en la Selección o Adquisición de Textos Escolares (Ley Nº 29694 y modificada posteriormente por la Ley Nº 29839), creó el Observatorio Nacional de Textos Escolares (Obnate) a cargo del Minedu con la finalidad que publique en su portal los criterios pedagógicos e indicadores de calidad que todo texto escolar debe contener y la información actualizada sobre el precio final de estos, fijados libremente por el proveedor⁷⁶. En el año 2013, el Obnate recibió 185 350 visitas a su portal.

Tabla Nº 91
Observatorio Nacional de Textos Escolares (Obnate), 2013

Nº de accesos	Nº de textos monitoreados	Nº de proveedores
185 350	576	20
Página web	www.obnate.minedu.gob.pe	

Fuente: Oficio Nº 601-2014-MINEDU/DIGBR

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

Asimismo, acorde a los objetivos de la citada ley, el MINEDU publicó la “Guía Metodológica Para Facilitar la Selección de Textos Escolares en Instituciones Educativas Privadas”.

⁷⁶ Ley que Protege a los Consumidores de las Prácticas Abusivas en la Selección o Adquisición de Textos Escolares (Ley Nº 29694, modificada por ley Nº 29839). Artículo Nº 4.

Cabe destacar que el MINEDU realizó la promoción, difusión y orientación del OBNATE en actividades como la feria del Buen Inicio del Año Escolar y por el Día Mundial del Consumidor.

VIII.2.3.3 Labor del Minedu con respecto a la Ley que Promueve la Convivencia sin Violencia en las Instituciones educativas

En el marco de la Ley que Promueve la Convivencia Sin Violencia en las Instituciones Educativas, Ley N° 29719, el MINEDU implementó el Sistema Especializado en reporte de casos sobre Violencia Escolar: Síseve, el cual tiene como objetivo contribuir a reducir las situaciones de maltrato, violencia y vulneración de derechos de los escolares a través de un servicio virtual que permite contar con información de las acciones desarrolladas en las escuelas sobre la atención y seguimiento de los casos reportados al referido sistema.

En el año 2013, el sistema reportó un total de 8 957 entidades afiliadas y 727 casos sobre violencia escolar.

Tabla N° 92
Sistema Especializado en Reporte de Casos Sobre Violencia Escolar (SÍSEVE)

N° de entidades afiliadas			N° de casos reportados según entidad		
Privadas	Públicas	Total	Privadas	Públicas	Total
791	8 166	8 957	57	670	727
Página web	www.siseve.pe				

Fuente: Oficio N° 601-2014-MINEDU/DIGBR

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

VIII.2.3.4 Labor de Indecopi en el sector educación en el año 2013

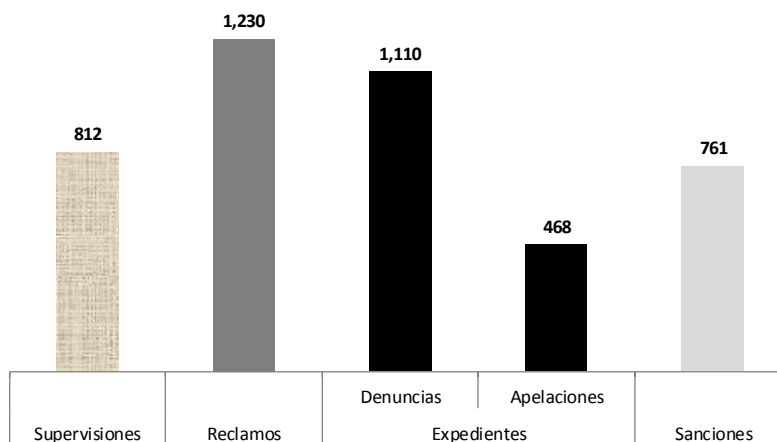
Como se mencionó anteriormente, la fiscalización de la idoneidad de servicios educativos privados, así como la resolución de denuncias son algunas de las competencias del Indecopi ligadas al sector educativo. En ese sentido, para el año 2013 se puede mencionar en cuanto:

- **Supervisiones.** En el año 2013, el Indecopi realizó 812 supervisiones a diversos colegios a nivel nacional a través de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF). Asimismo, 131 supervisiones terminaron con recomendación de Procedimientos Administrativos Sancionadores (PAS), realizados principalmente en el marco de la campaña escolar 2013 y con referencia a la selección y usos de textos escolares y; la venta de textos escolares con errores.
- **Reclamos.** En el año 2013, el Indecopi concluyó 1 230 reclamos ante el SAC relacionados a servicios educativos y artículos de educación, un 15.5% más con respecto al año previo. El 66.7% del total de reclamos fueron hechos en regiones distintas a Lima, siendo La Libertad, Junín y Cajamarca en donde se reportó la mayor cantidad de reclamos. Los problemas de información e idoneidad son los principales motivos de reclamo.
- **Denuncias.** En el año 2013, el Indecopi a través de sus órganos administrativos especializados para tramitar denuncias por presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código, resolvió 1 110 expedientes, de los cuales el 25.4% correspondieron a procedimientos

iniciados en los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (OPS) y el 74.6% en las Comisiones de Protección al Consumidor (CPC).

- **Sanciones.** En el año 2013, se impuso un total de 761 sanciones a un total de 292 proveedores ligados al servicio de educación inicial, primaria, secundaria y educación superior. En términos de multas, se impuso un total de 715.5 UIT (equivalentes a alrededor de S/. 2.6 millones). Cabe destacar que según el número de sanciones, el 35.4% del total se encuentran asociadas a falta de idoneidad, el 19.4% a cobros indebidos (por cuotas extraordinarias, cuando las matrículas son mayores al monto de pensiones y por pensiones adelantadas), el 19.1% a infracciones ligadas al libro de reclamaciones y el 25.96% restante a otros hechos infractores (información, formulas intimidatorias, entre otros).

Gráfico N° 26
N° de supervisiones, reclamos y denuncias resueltas, y sanciones sobre servicios educativos ante el Indecopi



Fuente: Indecopi. Anuario de Estadísticas Institucionales y Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) 2013.
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

De otro lado, en el marco de lo dispuesto en la Ley N° 29719, la cual promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas, el Indecopi tiene por objeto establecer los mecanismos para diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento, la intimidación y cualquier acto considerado como acoso entre alumnos de las instituciones educativas. En este sentido, en el año 2013, el Indecopi realizó actividades de prevención a través de sus diversas sedes y oficinas regionales.

Asimismo, a través de las Comisiones de Protección al Consumidor (Sede Lima Norte) y de Protección al Consumidor N° 2 (Sede Central), recibieron seis (6) denuncias referidas a temas de violencia escolar, dos (2) de las cuales fueron declaradas fundadas, como se detalla a continuación:

Tabla N° 93
Sanciones impuestas por Indecopi en temas de violencia escolar

Expediente	Hecho denunciado	Estado
064-2013/ILN-CPC	Maltrato psicológico al menor por parte de las profesoras.	Infundada
137-2013/ILN-CPC	Maltratos al menor por parte de la profesora de Lógico Matemático, quién le jalaba las patillas y le apretaba el cuello; y, del empleado de limpieza, quien lo golpeó en las piernas.	Infundada
186-2013/ILN-CPC	Maltrato físico y psicológico por parte de la profesora, pues cuando se negaba a hacer la tarea lo pellizcaba, lo expulsaba del salón de clase y lo apodaba “niño malo” y/o “niño feo” delante de otros alumnos.	Infundada
238-2013/ILN-CPC	Hostigamiento del Director al menor mediante amenazas, llamados de atención y actos de abuso de autoridad, entre otros, motivando que sus padres opten por retirarlo del centro educativo.	Infundada
1679-2013/CC2	El hijo de los denunciante es constantemente víctima de violencia, hostigamiento e intimidación por parte de un compañero de clases. Sin embargo, el centro educativo no ha adoptado alguna acción correctiva.	Fundada (Sanción: 5 UIT)
1522-2013/CC2	Durante las horas de clase uno de los alumnos (hijo de la denunciante) sufrió agresiones físicas y verbales por parte de sus compañeros, sin que adopte las medidas necesarias para que dichas agresiones cesen y no continúe afectando en mayor medida al menor.	Fundada (Sanción: 8 UIT)

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

VIII.2.4 Sector inmobiliario

VIII.2.4.1 Datos generales

VIII.2.4.1.1 Agentes

En términos generales las agentes que participan en el sector inmobiliario son:

Tabla N° 94
Agentes que participan en el sector inmobiliario

Sector público
Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento
• A través de la Dirección Nacional de Vivienda dirige, promueve y ejecuta la política de vivienda en el país, orientado a promover el acceso a la vivienda para la población.
Municipalidades Distritales
• Otorgan permisos y licencias de construcción.
Cámara Peruana de la Construcción (Capeco)
• Otorga una certificación a las empresas que acrediten que realizan sus actividades bajo estándares de calidad.
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)
• Atiende los reclamos y denuncias referidas a la compra de inmuebles, servicios de corretaje, alquileres y viviendas. • Supervisa los aspectos referidos a inmuebles, establecidos en el Código.
Sector privado
Agentes Inmobiliarios
• Inscritos en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
Proveedores
• Empresas privadas que habilitan terrenos, construyen, venden o alquilan inmuebles.

Fuente: Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

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

VIII.2.4.2 Labor de Indecopi en sector inmobiliario

El Código establece la protección del consumidor en contratos inmobiliarios, a través de la información mínima, clara y veraz en el proceso de compra y del contrato de compraventa. Así también se establece la obligación de saneamiento del proveedor en caso la entrega del inmueble a un consumidor no corresponda a las características y condiciones previstas en el contrato y; la obligatoriedad de que los proveedores establezcan procedimientos en los servicios posventa.

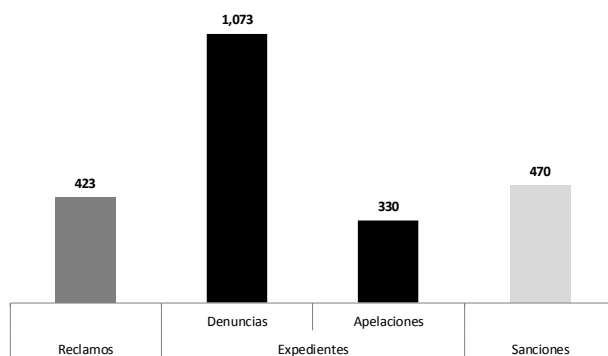
- **Supervisiones.** En el año 2013, el Indecopi realizó 7 supervisiones a diversas empresas inmobiliarias y de construcción a nivel nacional a través de la GSF. De ese total, ninguna supervisión terminó con recomendación de PAS.
- **Reclamos.** En el año 2013, el SAC del Indecopi resolvió un total de 423 reclamos referido a inmuebles, corretajes, alquileres y vivienda, un 9.6% menos con respecto al año previo. El 40.4% del total de reclamos fueron realizados en regiones distintas a Lima, siendo La Libertad,

Ica y Cuzco en donde se reportó la mayor cantidad de reclamos. Los problemas de idoneidad e incumplimiento de lo ofrecido son los principales motivos de reclamo.

- **Denuncias.** En el año 2013, el Indecopi resolvió 1 073 expedientes, de los cuales el 66.4% corresponde a procedimientos iniciados en las CPC y el 33.6% en los OPS.
- **Sanciones.** En el 2013 se impuso un total de 470 sanciones a un total de 231 proveedores ligados al mercado inmobiliario. En términos de multas, se impuso un total de 1 429 UIT (equivalentes a alrededor de S/. 5.3 millones). Cabe destacar que según número de sanciones, el 23.6% de las multas impuestas se encuentran asociadas a infracciones ligadas al libro de reclamaciones, el 21.3% a falta de idoneidad, el 17.4% a defectos en construcción y acabados de inmuebles, el 10.0% a incumplimiento de medidas correctivas y el 27.7% restante a otros hechos infractores (demora de entrega, falta de atención del reclamo, entre otros).

Gráfico N° 27

Indecopi: N° de reclamos, denuncias, apelaciones y sanciones del sector inmobiliario

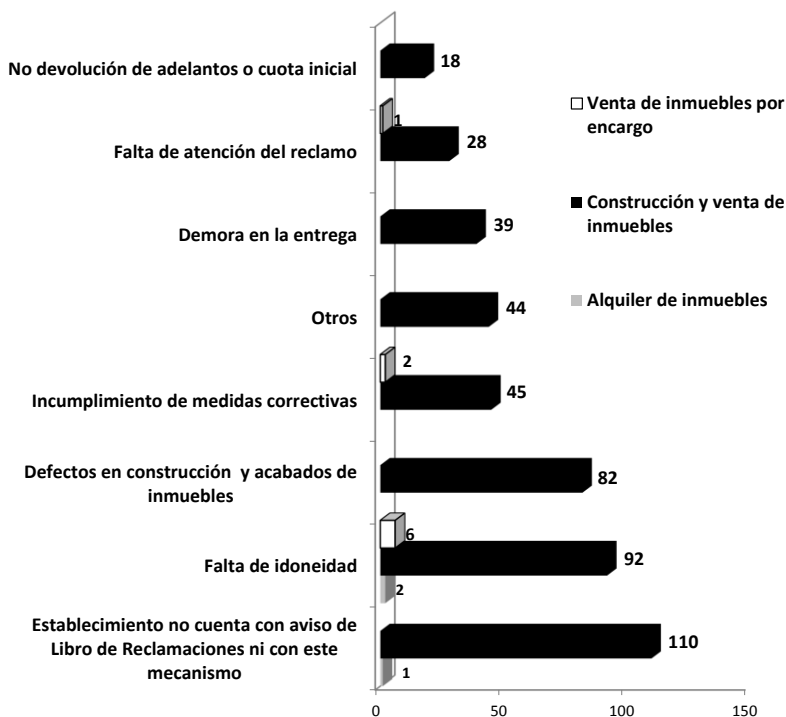


Fuente: Indecopi. Anuario de Estadísticas Institucionales 2013.

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

Gráfico N° 28

N° de sanciones efectuadas a proveedores del sector inmobiliario según hecho infractor, 2013



Fuente: Indecopi. Registro de Infracciones y Sanciones (RIS)

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

VIII.2.5 Sector turismo

VIII.2.5.1 Datos generales

VIII.2.5.1.1 Agentes

En términos generales los agentes que participan en el sector turismo son:

Tabla N° 95
Agentes que participan en el Sector Turismo

Sector público
Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur)
<ul style="list-style-type: none"> • Es el 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 el fortalecimiento institucional en el sector turismo, fomentando los espacios de coordinación públicos y privados para la gestión y desarrollo de la actividad turística y la protección y seguridad al turista en cuanto a lo que no fuera de competencia de los gobiernos regionales y locales. • Promueve la formulación de normas de seguridad integral de los turistas y de acceso eficiente

al sistema de administración de justicia.
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)
<ul style="list-style-type: none"> • Institución encargada de atender los reclamos y denuncias sobre servicios de hospedaje, restaurantes, agencias de viajes y demás servicios turísticos.
Sector privado
Prestadores de servicios turísticos.
<ul style="list-style-type: none"> • Entre los que se puede destacar a: <ul style="list-style-type: none"> • Prestadores de servicio de hospedaje. Brindan un lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente pactada en las tarifas del establecimiento. • Prestadores de servicio de agencias de viajes y turismo. Personas naturales o jurídicas que se dedican en forma exclusiva al ejercicio de actividades de coordinación, mediación, producción, promoción, consultoría, organización y venta de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios o contratados para la prestación de los mismos. • Prestadores de servicios de restaurantes. Establecimientos que expenden comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes • Otros prestadores. En los que se incluyen los prestadores de servicios diversos contemplados en la Ley de Turismo Art. N° 27 como es el caso de operadoras que brindan el servicio de operadoras 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.

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

VIII.2.5.2 Labor del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur)

Normativa específica

Las personas naturales o jurídicas pueden proporcionar servicios turísticos, que son reglamentados en cada caso por el Mincetur, el cual establece los requisitos, obligaciones y responsabilidades que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos. Mediante resolución ministerial, el Mincetur puede ampliar la relación de prestadores de servicios turísticos. De acuerdo a la Ley General de Turismo, los prestadores de servicios turísticos deben cumplir con las siguientes obligaciones:

Tabla N° 96
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 General de Turismo Art. Nº 28

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

Cabe destacar además que, el Mincetur preside la Red de Protección al Turista, que se encuentra conformado por representantes de diversas instituciones:

Tabla Nº 97
Red de Protección al Turista

Nº	Representantes
1	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
2	Ministerio de Relaciones Exteriores
3	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
4	Policía de Turismo
5	Promperú
6	Indecopi
7	Ministerio Público
8	Defensoría del Pueblo
9	Ministerio del Interior
10	Sector Privado de Turismo zona Nor Amazónica
11	Sector Privado de Turismo Zona Centro
12	Sector Privado de Turismo Zona Sur

Fuente: MINCETUR

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

Dentro de las funciones de la Red de Protección al Turista se encuentra la de coordinar con las entidades competentes acciones de prevención, atención y sanción de atentados, agresiones, secuestros, amenazas contra los turistas, así como contra la destrucción de instalaciones turísticas, patrimonio cultural o natural. Asimismo, dicha Red propone normas y realiza acciones conjuntas con el sector privado para la protección y defensa del turista; y coordinar con la prensa y medios de comunicación información sobre los acontecimientos que pueden afectar la integridad de los turistas nacionales e internacionales.

Labor de iPerú

Las funciones de iPerú consisten en atender a los turistas nacionales y extranjero con información sobre destinos, rutas de viaje y empresas que ofrecen servicios turísticos. Asimismo, mediante el convenio que cuenta con Indecopi, se le otorgó las funciones de su Comisión de Protección al Consumidor para atender casos presentados contra empresas turísticas en puntos de mayor afluencia de turistas.

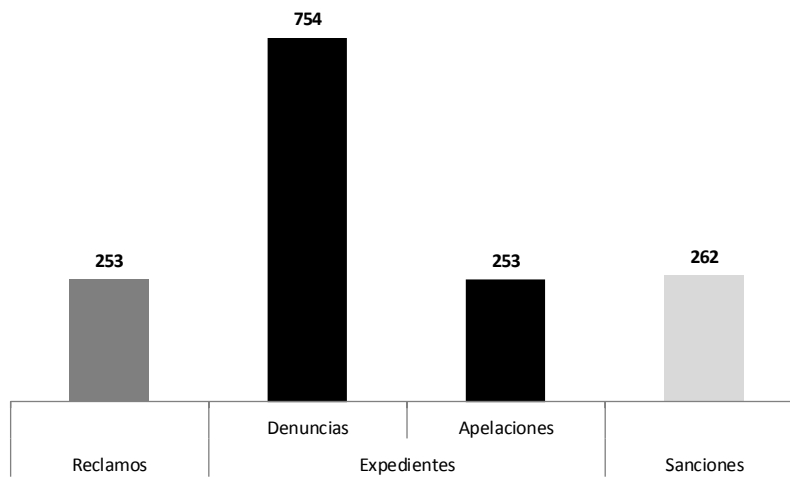
Por otro lado, iPerú participa como miembro de la Red de Protección al Turista, en el que se informa a los integrantes de dicha Red lo ocurrido en materia de seguridad Turística a fin de que las instancias pertinentes realicen las acciones respectivas.

Suscripción de convenios. En lo referido a la suscripción de convenios, iPerú cuenta con un convenio suscrito con Indecopi que está vigente desde el año 1994. Entre las facultades que adquiere iPerú se encuentra la de orientar a los usuarios o consumidores (turistas nacionales y extranjeros) de servicios turísticos a presentar sus reclamos a través del Libro de Reclamaciones de cada empresa, brindando asesoría y/o asistencia.

VIII.2.5.3 Labor de Indecopi en el sector turismo

- **Supervisiones.** En el año 2013, Indecopi realizó 83 supervisiones a diversos establecimientos (hoteles, restaurantes y servicios de turismo) a nivel nacional a través de la GSF. Asimismo, 17 supervisiones terminaron con recomendación de PAS.
- **Reclamos.** En el año 2013, el Indecopi concluyó 253 reclamos relacionados a servicios turísticos, hoteles y restaurantes, un 4.2% menos con respecto al año previo. El 50.6% del total de reclamos fueron hechos en regiones distintas a Lima, siendo La Libertad y Cajamarca en donde se reportó la mayor cantidad de reclamos. Los problemas de idoneidad e información son los principales motivos de reclamo.
- **Denuncias.** En el año 2013, el Indecopi resolvió 754 expedientes, de los cuales 64.3% correspondieron a procedimientos concluidos en las CPC y el 35.7% restante en los OPS.
- **Sanciones.** En el año 2013, se impuso un total de 262 sanciones a un total de 164 proveedores ligados al servicio de hospedaje y de servicios turísticos, así como agencias de viaje. En términos de multas, se impuso un total de 218.7 UIT (equivalentes a alrededor de S/. 809 mil). Cabe destacar que según el número de sanciones, el 55.7% del total impuesto se encuentran asociadas infracciones ligadas al Libro de Reclamaciones, el 9.9% a falta de idoneidad, el 6.1% a incumplimiento de medidas correctivas y el 28.2% restante a otros hechos infractores (lista de precios, entre otros).

Gráfico N° 29
Indecopi: N° de reclamos, denuncias, apelaciones y sanciones en el sector turismo

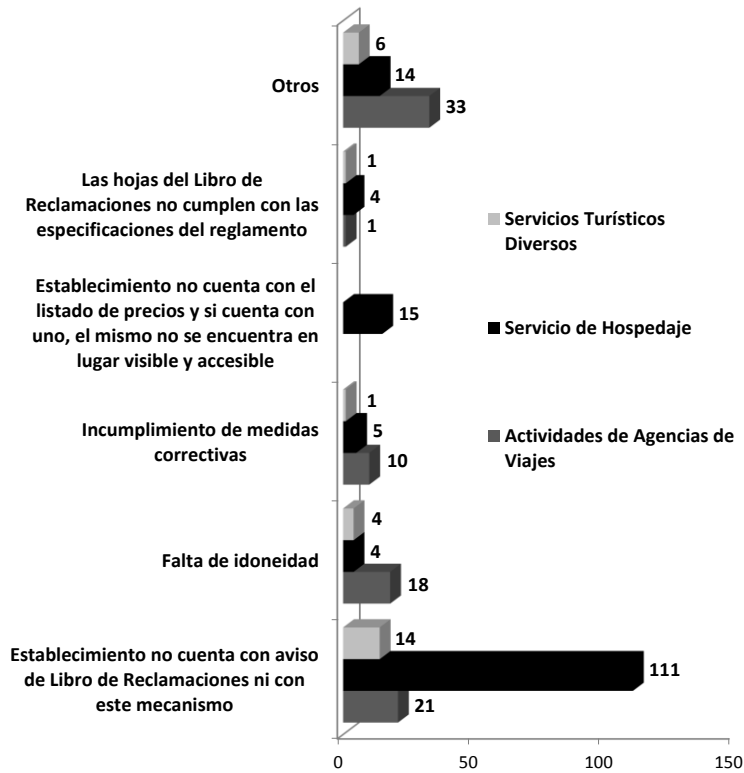


*Se incluyen empresas de servicios turísticos, y hoteles y restaurantes

Fuente: Indecopi. Anuario de Estadísticas Institucionales 2013.

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

Gráfico N° 30
Sanciones efectuadas a proveedores de servicios turísticos, 2013



Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) - Indecopi

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

VIII.2.6 Servicio de transporte aéreo

VIII.2.6.1 Datos generales

VIII.2.6.1.1 Agentes

En el caso del servicio de transporte aéreo se puede identificar a los siguientes agentes, que también comparten atribuciones con respecto a la infraestructura en algunos casos.

Tabla N° 98
Agentes que participan en el servicio de transporte aéreo

Sector público
Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)
En cuanto al servicio en el subsector aéreo: <ul style="list-style-type: none">• Aprueba la normativa de alcance nacional en aeronavegación, seguridad de la aeronáutica civil y servicios de transporte aéreo.• Supervisa, fiscaliza y sanciona todas las actividades aeronáuticas civiles.• Otorgar permisos de operación y de vuelo.
Gobiernos Regionales
En cuanto al servicio: <ul style="list-style-type: none">• Cuentan con las competencias previstas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte.• Se encuentran facultados para dictar normas complementarias aplicables a su jurisdicción sujetándose a los criterios previstos en la Ley y los reglamentos nacionales.
Gobiernos Provinciales
En cuanto a infraestructura y servicio: <ul style="list-style-type: none">• Cuentan con las competencias previstas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte.• Se encuentran facultados para dictar normas complementarias aplicables a su jurisdicción sujetándose a los criterios previstos en la Ley y los reglamentos nacionales.
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (Indecopi)
En cuanto al servicio en el subsector aéreo: <ul style="list-style-type: none">• Fiscaliza la calidad de los servicios de transporte aéreo.• Resuelve las denuncias de los usuarios de los servicios de transporte aéreo. No incluyen las denuncias de los usuarios de los servicios brindados por el aeropuerto.• Resguardar el libre acceso al mercado y la libre competencia entre las empresas de transporte aéreo.
Sector privado
Empresas de transporte aéreo
<ul style="list-style-type: none">• 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.• Cabe destacar que a partir del año 2013 los consumidores del servicio de transporte nacional en cualquier modalidad pueden endosar o transferir la titularidad del servicio adquirido a favor de otro consumidor o postergar la realización del servicio en las mismas condiciones pactadas. Asimismo, en caso de que el consumidor adquiera boletos de ida y vuelta o boletos

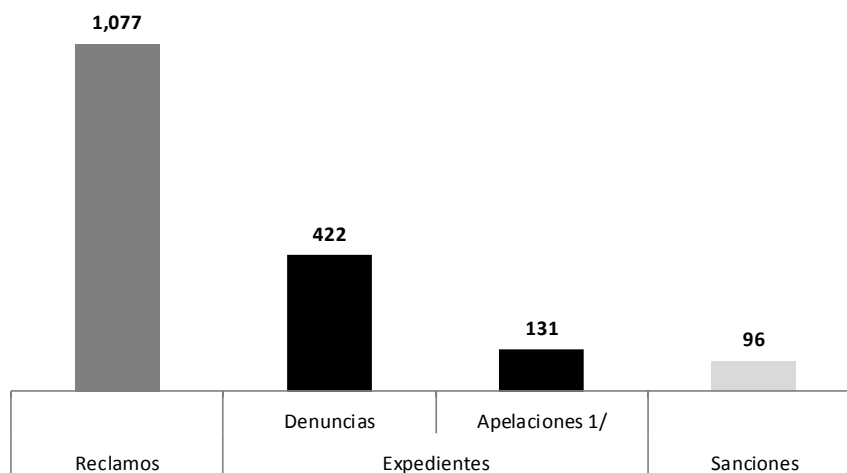
para destinos o tramos múltiples y no hiciera uso de alguno de los tramos, tiene el derecho de utilizar los destinos o tramos siguientes⁷⁷.

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

VIII.2.6.2 Labor de Indecopi en el sector de servicios de transporte aéreo

- **Reclamos.** En el año 2013, el Indecopi concluyó 1 077 reclamos correspondientes al servicio de transporte aéreo de pasajeros. El 35.6% del total de reclamos fueron hechos en regiones distintas a Lima, siendo Cusco, La Libertad y Loreto en donde se reportó la mayor cantidad de reclamos. Los problemas de idoneidad y pérdida y demora del equipaje son los principales motivos de reclamo.
- **Denuncias.** En el año 2013, el Indecopi resolvió 422 expedientes, de los cuales el 24.9% corresponde a procedimientos iniciados en los OPS y el 75.1% en las CPC.
- **Sanciones.** En el año 2013, se impuso un total de 96 sanciones a un total de 20 proveedores ligados al servicio de transporte aéreo de pasajeros. En términos de multas, se impuso un total de 197 UIT (equivalentes a alrededor de S/. 731 mil). Cabe destacar que según el número de sanciones, el 26.0% del total se encuentran asociadas a falta de idoneidad, el 17.7% a incumplimiento del servicio, el 7.3% a incumplimiento de la obligación a informar y el 49.0% restante a otros hechos infractores (incumpliendo de medidas correctivas, libro de reclamaciones, pérdida de equipaje, entre otros).

Gráfico N° 31
Indecopi: N° de reclamos, denuncias y apelaciones resueltas sobre el servicio de transporte aéreo



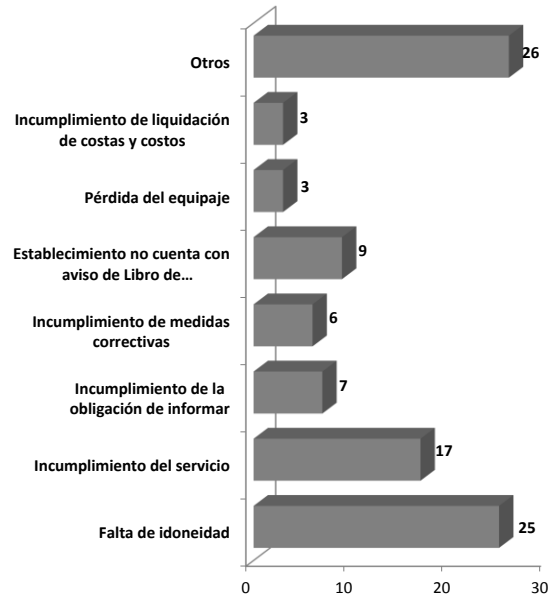
1/ Expedientes referido a apelaciones correspondientes a CPC y SPC

Fuente: Indecopi. Anuario de Estadísticas Institucionales 2013.

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

⁷⁷ LEY N° 30046, Ley que protege al usuario del Servicio de Transporte en Tramos Múltiples.

Gráfico N° 32
Sanciones efectuadas a proveedores de servicios de transporte aéreo



Fuente: Indecopi. Registro de Sanciones e Infracciones (RIS)
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

VIII.2.7 Servicio de transporte terrestre

VIII.2.7.1 Datos generales

VIII.2.7.1.1 Agentes

En el caso del servicio de transporte terrestre se puede identificar a los siguientes agentes, que también comparten atribuciones con respecto a la infraestructura en algunos casos.

Tabla N° 99
Agentes que participan en el servicio de transporte terrestre

Sector público
Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)
En cuanto al servicio en el subsector terrestre:
<ul style="list-style-type: none"> • Es el órgano rector en materia de transporte y tránsito terrestre. • Regula los estándares óptimos y requisitos necesarios para la prestación del servicio de transporte terrestre. • Está a cargo de la Red Vial Nacional.
Gobiernos Regionales
En cuanto al servicio:
<ul style="list-style-type: none"> • Cuentan con las competencias previstas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte. • Se encuentran facultados para dictar normas complementarias aplicables a su jurisdicción sujetándose a los criterios previstos en la Ley y los reglamentos nacionales. • Son competentes en materia de gestión y fiscalización del transporte terrestre de personas,

mercancías y mixto de ámbito nacional, mediante inspectores designados. • Están a cargo de la Red Vial Departamental o Regional.
Gobiernos Provinciales
En cuanto a infraestructura y servicio: • Cuentan con las competencias previstas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte. • Se encuentran facultados para dictar normas complementarias aplicables a su jurisdicción sujetándose a los criterios previstos en la Ley y los reglamentos nacionales. • Ejerce su competencia de gestión y fiscalización del transporte terrestre de personas de ámbito provincial a través de la Dirección o Gerencia correspondiente. • Están a cargo de la Red Vial Vecinal o Rural.
Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran).
• Es la entidad competente para la supervisión del servicio encargándose de atender los reclamos referido al uso del tren eléctrico de Lima. No es competencia del organismo regulador la fijación y revisión de las tarifas del servicio público.
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (Indecopi)
En cuanto al servicio en el subsector de transporte terrestre: • Fiscaliza la calidad del servicio, definido como el conjunto de características y cualidades mínimas de prestación del servicio de transporte terrestre consistente en la existencia de condiciones de puntualidad, salubridad, higiene, comodidad y otras que procuren la satisfacción de las exigencias del usuario. • Expide las Normas Técnicas Peruanas que son de cumplimiento obligatorio según lo dispuesto por el Reglamento Nacional de Administración de Transporte. • Actúa de acuerdo a sus competencias y facultades en materia de acceso al mercado, libre competencia, defensa de los derechos del consumidor y sobre los demás temas que de acuerdo a la normativa le corresponde.
Sector privado
Empresas de transporte terrestre
• Transportan a los pasajeros entre diferentes ciudades del país o entre ciudades del país y del exterior.
Empresa concesionaria de transporte ferroviario
• La empresa Consorcio GyM – Ferrovías S.A. (Consortio Tren Lima, Línea 1) es el operador del servicio de transporte masivo de pasajeros en Lima Metropolitana a través de la Línea 1.

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

VIII.2.7.2 Empresas que brinda el servicio de transporte terrestre

La Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías (Sutran) regula a un total de 82 589 empresas de servicio de transporte terrestre de personas y de mercancías.

Tabla N° 100
Empresas de servicio de transporte terrestre
de personas y carga

Tipo de servicio	N° de empresas supervisadas
Transporte terrestre de personas	1 205

Transporte terrestre de carga	81 384
Total	82 589

Fuente: Sutran. Oficio N° 180-2014-SUTRAN/01.2

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

VIII.2.7.1.3 Oficinas de atención a los usuarios

La Sutran cuenta con una Oficina de atención al cliente ubicada en Lima y Callao.

Respecto a las oficinas de atención a los usuarios de las empresas de servicio de transporte terrestre, si bien la Sutran indica que las mismas cuentan con tales oficinas, dicha entidad no proporcionó información del número ni la ubicación de las mismas.

VIII.2.7.2 Labor de Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías (Sutran)

La Sutran cuenta con una Oficina de Atención Integral al Ciudadano, la cual atiende consultas y realiza labores de difusión.

Supervisiones y sanciones en el sector

La Sutran cuenta con diversos procedimientos de supervisión para verificar las actividades que ofrecen el servicio de transporte terrestre de pasajeros y de mercancías. Durante el año 2013, la Sutran elaboró y desarrolló un Plan de Supervisión que contenía aspectos relacionados a la verificación de las condiciones de seguridad establecidos en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte. Con lo anterior se reportó un total de 1.5 millones de supervisiones que abarco un número de 82 589 empresas de transporte terrestre de pasajeros y de mercancías.

Tabla N° 101
Empresas de servicio de transporte terrestre
de personas y carga

Tipo de servicio	N° de supervisiones	N° de empresas supervisadas
Transporte terrestre de personas	886 821	1 205
Transporte terrestre de carga	603 595	81 384
Total	1 490 416	82 589

Fuente: Sutran. Oficio N° 180-2014-SUTRAN/01.2

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

No obstante, en las labores de supervisión del sector dicha entidad encontró dos problemas principales: i) falta de apoyo de la Policía Nacional del Perú; y, ii) la existencia de vehículos menores que prestan servicio de transporte terrestre de manera informal.

Para el año 2014, la Sutran tiene planeado llevar a cabo un plan que comprende 1.1 millón de acciones de supervisión a empresas de servicio de transporte terrestre de pasajeros y 733 834 acciones de supervisión a empresas de servicio de transporte terrestre de mercancías. El principal tema de estas acciones de supervisión es el cumplimiento del Reglamento Nacional de Administración de Transporte sobre las condiciones de permanencia que deben cumplir las empresas de transportes.

De otro lado, la Sutran impuso un total de 7 778 sanciones en aspectos relacionados a la protección de los usuarios.

Tabla N° 102
Sanciones efectuadas por Sutran

Tipo de empresa	Cantidad de sanciones impuestas
Empresas de servicio de transporte de pasajeros	1 852
Principales temas	
<p>Acorde al Reglamento Nacional de Administración de Transporte se tuvo las mayor sanciones por las infracciones ligadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con un sistema de control y monitoreo inalámbrico que transmita a la autoridad en forma permanente la información del vehículo en ruta (C.1a 20.1.10). • Prestar el servicio de transporte de personas, de mercancías o mixto, sin contar con autorización otorgada por la autoridad competente (F.1.) • Utilizar vehículos que no cuenten con alguno de los elementos de seguridad y emergencia: extintores de fuego de conformidad con lo establecido en el Reglamento (S.2 a) y botiquín equipado para brindar primeros auxilios. (S.2 c). • Algunas de las luces exigidas por el RNV no funcione (S.4 a). • No cumplir con llenar la información necesaria en la hoja de ruta o el manifiesto de usuarios o de pasajeros, cuando corresponda, conforme a lo establecido en el presente Reglamento y normas complementarias (I.3 b y I.7 c). • Prestar servicios cumpliendo con los términos de la autorización de la que sea titular (C.4a 41.1.2.2). • Correspondan a las categorías M o N con neumáticos que no cumplen lo dispuesto por el RNV (S.3 h). • No portar durante la prestación del servicio de transporte: La hoja de ruta, cuando no sea electrónica (I.1 b). 	
Tipo de empresa	Cantidad de sanciones impuestas
Empresas de servicio de transporte de mercancías	5 064
Principales temas	
<p>Acorde al Reglamento Nacional de Administración de Transporte se tuvo las mayor sanciones por las infracciones ligadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar vehículos que no cuenten con alguno o cualquiera de los elementos de seguridad y emergencia: extintores de fuego (S.2 a) y botiquín equipado para brindar primeros auxilios (S.2 c). • No portar durante la prestación del servicio de transporte de mercancías, la guía de remisión del transportista y, de ser el caso, el manifiesto de carga. (I.1 c), el Certificado de ITV (I.1 e). • Correspondan a las categorías M o N con neumáticos que no cumplen lo dispuesto por el RNV (S.3 h). • Los neumáticos no cumplen lo dispuesto por el RNV (aplicable solo para vehículos de la categoría O) (S.4 c). • Algunas de las luces exigidas por el RNV no funcione (S.4 a). • Las láminas retrorreflectivas no cumplan con lo dispuesto por el RNV (S.4 b). • Realizar la conducción de un vehículo de transporte con licencia de conducir: c) Que 	

no corresponda a la clase y categoría requerida por la naturaleza y características del servicio (S.8 c), no cuenten con el dispositivo antiempotramiento (S.3 c).	
Tipo de empresa	Cantidad de sanciones impuestas
Otros	862
Principales temas	
<ul style="list-style-type: none"> Realizar transporte de materiales y/o residuos peligrosos con vehículos y unidades de carga habilitados sin contar con la revisión técnica y/o certificado de SOAT y/o póliza de seguros vigentes, así como la guía de remisión-remitente y/o hoja de resumen de seguridad que señala el presente reglamento. Realizar transporte terrestre de materiales y/o residuos peligrosos sin contar con la autorización que señala el presente reglamento. Realizar la operación de transporte en vehículos y unidades de carga sin los rótulos y la señalización que indica el presente reglamento. No asegurarse que en el vehículo se encuentre la documentación para el transporte exigida por el presente reglamento. No portar en la cabina del vehículo la documentación exigida para el transporte que señala el presente reglamento. Realizar el transporte de materiales y/o residuos peligrosos con vehículos y/o unidades de carga no habilitados. No realizar las Inspecciones Técnicas Vehiculares conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento, en el Manual de Inspecciones Técnicas Vehiculares o en la Tabla de Interpretación de Defectos de Inspecciones Técnicas Vehiculares. No contar con el equipo de identificación biométrica o de vídeo o que alguno de ellos no se encuentre en perfecto estado de funcionamiento o no transmita la información en tiempo real conforme lo dispone el presente Reglamento o las normas complementarias. No llenar completamente el Certificado de Inspección Técnica Vehicular y/o el Informe de Inspección Técnica Vehicular. No mantener el sistema informático de comunicaciones enlazado permanentemente con el sistema implementado por la DGTT. 	
Total	7 778

Fuente: Sutrán. Oficio N° 180-2014-SUTRAN/01.2

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

Capacitación, orientación y difusión

Durante el año 2013, la Sutrán elaboró y ejecutó un Plan de Educación que comprendió 6 eventos dirigidos a público en general y/o especializado y 27 campañas dirigidas a proveedores del servicio de transporte terrestre, con una asistencia total de 788 y 3 488 personas, respectivamente.

Tabla N° 103
Número de eventos de capacitación realizados por Sutrán

Público	N° de eventos	N° asistentes	Temas abordados
Consumidores (usuarios finales)	6	788	<ul style="list-style-type: none"> Fiscalización del transporte terrestre. Acciones preventivas. Accidentes en vías nacionales.

Proveedores (transportistas, empresarios, autoridades, conductores y PNP)	27	3 488	<ul style="list-style-type: none"> ● Alcances del Reglamento Nacional de Transportes. ● Actualización de la normatividad de transporte. ● Control de Pesos por eje simple y/o Conjunto de Ejes. ● Fiscalización del Transporte Terrestre, Marco Normativo. ● Accidentes en Vías Nacionales.
--	----	-------	--

Fuente: Sutran. Oficio Nº 180-2014-SUTRAN/01.2

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

Para el año 2014, la Sutran tiene planeado ejecutar un Plan de Educación dirigido a usuarios finales del servicio, con un total de 10 eventos y a proveedores, con un total de 90 campañas.

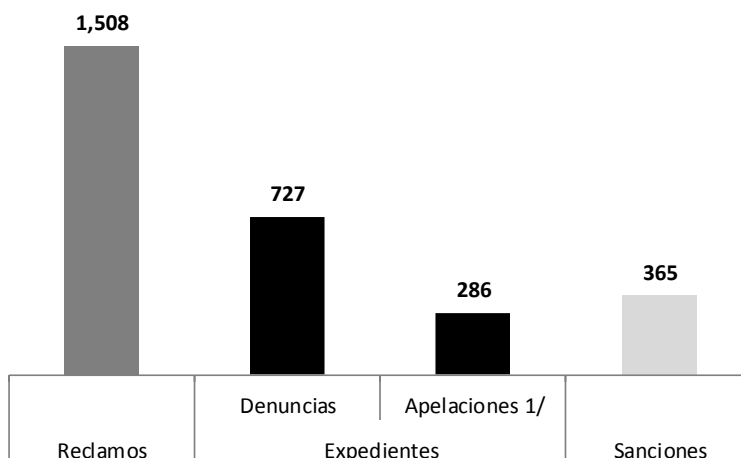
Acciones dirigidas a consumidores más vulnerables

Dentro de las acciones desplegadas dirigidas a consumidores vulnerables, en el año 2013 la Sutran se centró en realizar dos actividades que comprenden: i) viaje de invidente con perro guía, y ii) fiscalización permanente a que los menores cuenten con su Documento Nacional de Identidad (DNI) y permiso de viaje.

Labor de Indecopi en el sector de servicios de transporte terrestre

- **Reclamos.** En el año 2013, el Indecopi concluyó 1 508 reclamos ante el SAC correspondientes al servicio de transporte terrestre de pasajeros. El 76.4% del total de reclamos fueron hechos en regiones distintas a Lima, siendo Cusco, Madre de Dios y Lambayeque en donde se reportó la mayor cantidad de reclamos. Los problemas de idoneidad y pérdida y demora del equipaje son los principales motivos de reclamo.
- **Denuncias.** En el año 2013, el Indecopi resolvió 727 expedientes, de los cuales el 68.8% corresponde a procedimientos iniciados en los OPS y el 31.2% en las CPC.
- **Sanciones.** En el año 2013, se impuso un total de 365 sanciones a un total de 141 proveedores ligados al servicio de transporte aéreo de pasajeros. En términos de multas, se impuso un total de 672 UIT (equivalentes a alrededor de S/. 2.5 millones). Cabe destacar que según el número de sanciones, el 14.0% del total se encuentran asociadas al Libro de Reclamaciones, el 10.7% a incumplimiento del servicio, el 10.1% a incumplimiento de medidas correctivas y el 65.2% restante a otros hechos infractores (pérdida de equipaje, falta de entrega de factura, falta de idoneidad, entre otros).

Gráfico N° 33
N° de reclamos, denuncias y apelaciones resueltas sobre el servicio de transporte terrestre hechas ante el Indecopi



1/ Expedientes referido a apelaciones correspondientes a CPC y SPC

Fuente: Indecopi. Anuario de Estadísticas Institucionales 2013

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

VIII.3 Actividades transversales del Indecopi en materia de solución de controversias y supervisión

Ámbito de solución de controversias

Para esta sección se ha considerado: i) los procedimientos administrativos por infracciones a las normas de protección del consumidor ii) los procedimientos administrativos por infracciones en materia publicitaria⁷⁸ y el mecanismo alternativo de solución de controversias consistente en la atención de reclamos, solicitudes de conciliación y mediación presentadas ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).

a) Procedimientos administrativos por infracciones a las normas de protección al consumidor **Primera instancia**

El Indecopi cuenta con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código, tarea que efectúa a través de los Órganos OPS así como las CPC⁷⁹.

⁷⁸ Actos contra el principio de autenticidad, de legalidad y de adecuación social: se trata de Actos de competencia desleal desarrollados mediante la actividad publicitaria.

⁷⁹ Como se mencionó anteriormente los OPS atienden en primera instancia aquellas denuncias cuya cuantía no supere las tres Unidades Impositivas Tributarias (UIT); mientras las, CPC se encuentran a cargo de los procedimientos ordinarios atendiendo 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.

En el año 2013, el Indecopi recibió a nivel nacional un total de 22 554 denuncias en materia de protección al consumidor, 55.4% de las cuales ingresaron a través de los OPS y el restante 44.6% a través de las CPC.

Por su parte, en términos de denuncias concluidas, se tuvo un total de 17 992, correspondiendo el 59.5% del total a procedimientos vía los OPS (ligados principalmente a denuncias a proveedores de servicios financieros, comercio minorista, línea blanca, marrón y otras; y equipos de telecomunicaciones) y el 40.5% a expedientes de las CPC (principalmente por infracciones de proveedores de los servicios financieros, sector educación y automóviles. Cabe destacar que en caso se determine la responsabilidad administrativa por parte de un proveedor, éste es sancionado (con una amonestación o multa) y adicionalmente puede ser sujeto de medidas correctivas a favor del consumidor afectado⁸⁰.

Tabla N° 104
Expedientes de denuncias concluidos en primera instancia (OPS y CPC), 2013

Actividad económica	OPS		CPC		Total
	N°	Part. %	N°	Part. %	
Servicios financieros	4,249	39.7%	1,289	17.7%	5,538
Comercio minorista línea blanca, marrón y otras	530	5.0%	76	1.0%	606
Equipos de telecomunicaciones	509	4.8%	90	1.2%	599
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	500	4.7%	227	3.1%	727
Automóviles ^{1/}	483	4.5%	776	10.6%	1,259
Servicios profesionales, técnicos y otros	477	4.5%	269	3.7%	746
Comercio mayorista de otros productos	436	4.1%	305	4.2%	741
Servicios varios	381	3.6%	221	3.0%	602
Construcción e inmobiliario	360	3.4%	713	9.8%	1,073
Seguros	346	3.2%	248	3.4%	594
Comercio minorista de otros productos	325	3.0%	439	6.0%	764
Transporte por vía aérea	317	3.0%	105	1.4%	422
Educación ^{2/}	282	2.6%	828	11.4%	1,110
Tiendas por dpto., bazares y conexos	219	2.0%	50	0.7%	219
Otros	1,289	12.0%	1,653	22.7%	2,942
Total	10,703	100.0%	7,289	100.0%	17,992
Part. %	59.49%	-	40.51%	-	100.00%

1/ Venta, mantenimiento, reparación, accesorios, repuestos y mecánicas, 2/ Servicios y artículos educativos, n.e. No específica

Fuente: Indecopi. Anuario de Estadísticas Institucionales 2013.

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

Sobre la base del tipo de conclusión de las denuncias, se puede inferir que durante el año 2013 el consumidor obtuvo una solución favorable en el 56.6% del total de casos.

Tabla N° 105
Denuncias según tipo de conclusión en primera instancia, 2013

Tipo de conclusión	OPS	CPC	Total	Part. %
Fundado	3 635	4 225	7 860	43.69%
Desistimiento	958	283	1 241	6.90%
Conciliación	816	268	1 084	6.02%
Sub total	5 409	4 776	10 185	56.61%
Resto	5 294	2 513	7 807	43.39%

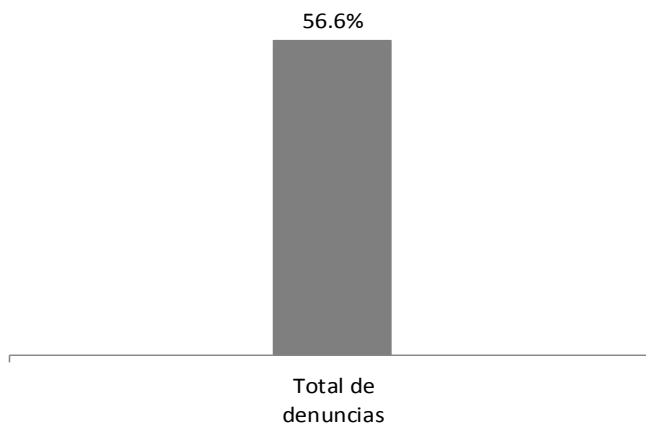
⁸⁰ Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Total	10 703	7 289	17 992	100.00%
--------------	---------------	--------------	---------------	----------------

Fuente: Indecopi. Anuario de Estadísticas Institucionales 2013.

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

Gráfico N° 34
Porcentaje de denuncias resueltas por OPS y CPC
a favor del consumidor en primera instancia, 2013



Fuente: Indecopi. Anuario de Estadísticas Institucionales 2013.

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

Segunda instancia

La Sala Especializada de Protección del Consumidor (SPC) es la segunda instancia del proceso iniciado ante las CPC del Indecopi. Asimismo, las CPC se constituyen como segunda instancia administrativa para la apelación de los casos resueltos OPS.

En el año 2013, se reportó un total de 4 955 apelaciones resueltas, correspondiendo el 56.5% del total a las resueltas por las CPC (2 800 apelaciones) y el 43.5% restante a la SPC (2 155 apelaciones). La mayor cantidad de apelaciones giraron en torno a procesos ligados a los sectores financiero (servicios bancarios y financieros), educación, automóviles y construcción e inmobiliario.

Tabla Nº 106
Número de apelaciones resueltas, 2013

Actividad económica	CPC		SPC		Total
	Nº	Part. %	Nº	Part. %	
Servicios financieros	1,167	41.7%	471	21.9%	1,638
Servicios profesionales, técnicos y otros	90	3.2%	82	3.8%	172
Construcción e inmobiliario	68	2.4%	151	7.0%	219
Equipos de telecomunicaciones	130	4.6%	n.e.	-	130
Comercio mayorista de otros productos	96	3.4%	66	3.1%	162
Automoviles ^{1/}	103	3.7%	142	6.6%	245
Educación ^{2/}	55	2.0%	292	13.5%	347
Servicios varios	104	3.7%	47	2.2%	151
Transporte por vía aérea	44	1.6%	n.e.	-	44
Otros	943	33.7%	904	41.9%	1,847
Total	2,800	100.0%	2,155	100.0%	4,955
Part. %	56.51%	-	43.49%	-	100.00%

^{1/} Venta, mantenimiento, reparación, accesorios, repuestos y mecánicas.

^{2/} Servicios y artículos educativos.

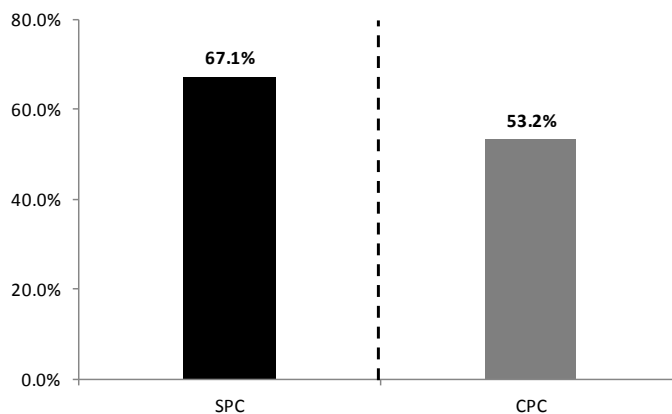
n.e. No específica

Fuente: Indecopi. Anuario de Estadísticas Institucionales 2013.

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

Durante el año 2013, las apelaciones resueltas por la SPC a favor del consumidor ascendieron a 1 448 (67.1%), de un total de 2 157 expedientes; mientras que, en la segunda instancia de la CPC, el número de apelaciones resueltas a favor del consumidor fue de 614 el (53.2%) de un total de 1 154 expedientes⁸¹. Con ello, las apelaciones que concluyeron a favor del consumidor representaron el 62.3% del total.

Gráfico Nº 35
Porcentaje de apelaciones resueltas por la SPC y CPC
a favor del consumidor en segunda instancia, 2013



Fuente: Base de datos de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (SPC)

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

⁸¹ Considerando apelaciones resueltas sólo en la Sede Central, en el año 2013.

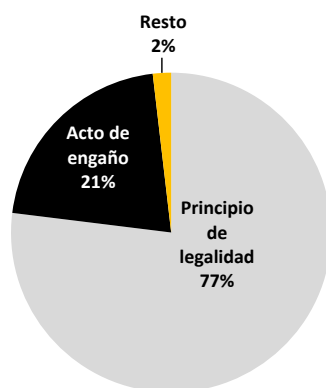
b) Procedimientos administrativos iniciados ante la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal que afectan la transparencia del mercado y aquellos desarrollados mediante la actividad publicitaria⁸²

Si bien la publicidad es una manifestación de la libertad de expresión y vehículo de la libre iniciativa privada que garantiza la Constitución Política del Perú, debe evitarse que a través de ella, se afecte o limite el adecuado funcionamiento del proceso competitivo y/o derecho a la información de los consumidores. En este sentido, cobra relevancia el hecho que la información no sea un vehículo de distorsión informativa respecto a las ofertas de mercado⁸³. Así, debido a la vinculación con el derecho a la información de los consumidores, se presenta las infracciones en materia de publicidad.

En el año 2013 se resolvieron 217 expedientes derivados de denuncias por actos de competencia desleal desarrollados en la actividad publicitaria⁸⁴. Según hecho infractor, se tuvo que el 76.9% del total de expedientes fueron fundados en parte por falta al principio de legalidad, el 21.2% debido a acto de engaño y el 1.8% restante a actos de confusión y publicidad comparativa.

Las sanciones impuestas a las 195 empresas infractoras significaron la imposición de multas por 114 UIT y un total de 103 amonestaciones. De otro lado, en el año 2013 el monto entregado por Indecopi a las Asociaciones de Consumidores por concepto de multas impuestas por actos de competencia desleal en la actividad publicitaria fue de S/. 88 909.

Gráfico N° 36
Denuncias fundadas en materia de competencia desleal en publicidad, 2013
(En porcentaje)



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

⁸² 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.

⁸³ Competencia Desleal y Regulación Publicitaria. Colección por el Vigésimo Aniversario del Indecopi. 2013.

⁸⁴ Engloba aquellos actos contra el principio de autenticidad, de legalidad y de adecuación social.

c) Mecanismo alternativo de solución de controversias: Atención de reclamos, solicitudes de conciliación y mediación presentadas ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).

El SAC es una de las vías con las que cuentan los consumidores para encontrar una solución a los problemas de consumo. Se caracteriza por ser una vía ágil, 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.

En el año 2013, se presentaron ante el SAC un total de 31 352 reclamos a nivel nacional y se concluyeron 31 207. Con respecto a los reclamos concluidos:

- El 40% de los reclamos correspondieron a servicios bancarios y financieros (12 423 reclamos en total).
- El servicio de transporte de pasajeros fue la segunda actividad económica que registró la mayor cantidad de reclamos, con 2 585 (8.2% del total).
- Los reclamos en torno a los equipos y servicio de telecomunicación (con 1 545 reclamos y equivalente al 4.9% del total) ocuparon el tercer puesto.

Cabe destacar que el 40% de los reclamos resueltos en el año 2013 concluyeron por desistimiento, inasistencia del proveedor, abandono o fueron derivados. Excluyendo dichos reclamos, el mecanismo de solución de controversias reportó una tasa de conciliación⁸⁵ de 91.1%.

Tabla Nº 107
Reclamos resueltos según actividad económica

Actividad económica	Total	Part. %
Servicios bancarios y financieros	12,423	39.8%
Transporte de pasajeros	2,585	8.3%
Equipos y servicio de telecomunicación	1,545	5.0%
Seguros	1,490	4.8%
Electrodomésticos y servicio técnico	1,299	4.2%
Educación ^{1/}	1,230	3.9%
Automóviles ^{2/}	1,094	3.5%
Equipos de computo	616	2.0%
Artículos del hogar	585	1.9%
Vestido y calzado	426	1.4%
Inmuebles ^{3/}	423	1.4%
Muebles ^{4/}	342	1.1%
Servicios de salud	282	0.9%
Transporte de carga y mudanza	258	0.8%
Alimentos	208	0.7%
Otros	6,401	20.5%
Total	31,207	100.0%

1/ Servicios y artículos educativos, 2/ Venta, mantenimiento, reparación, accesorios, repuestos y mecánicas, 3/ Construcción, corretajes, alquileres y servicios inmobiliarios, 4/

Fabricación, decoración, carpintería, etc.

Fuente: Indecopi. Anuario de Estadísticas Institucionales 2013.

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

⁸⁵ La tasa de conciliación se refiere a porcentaje de reclamos concluidos declarados a favor del consumidor.

De otro lado, según ámbito geográfico, y considerando reclamos concluidos en el año 2013, se tuvo que:

- El 53% del total de reclamos se realizaron en las sedes regionales. Mientras que las oficinas regionales que reportaron la mayor cantidad de reclamos fueron La Libertad, Lambayeque, Piura, Cusco y Arequipa, que en conjunto representaron el 26.5% del total de reclamos regionales.
- El 47% de los reclamos se registraron en la sede de Lima y Callao.

Gráfico N° 37
Reclamos resueltos (En número y porcentaje)



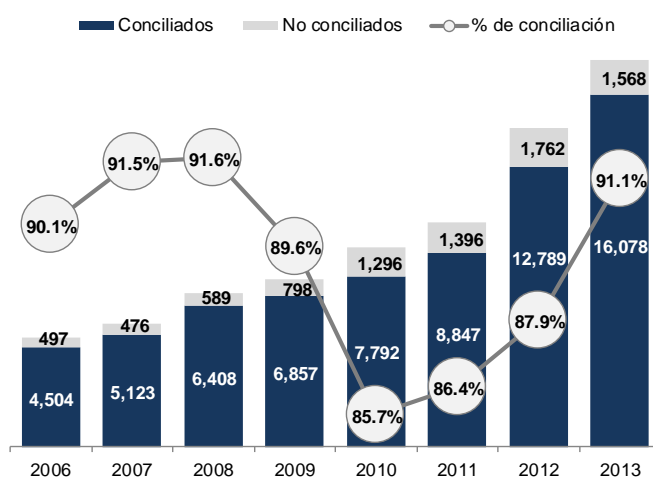
Fuente: Indecopi. Anuario de Estadísticas Institucionales 2013.

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

Cabe destacar que el 40% de los reclamos resueltos en el año 2013 concluyeron por desistimiento, inasistencia del proveedor, abandono o fueron derivados. Excluyendo dichos reclamos, el mecanismo de solución de controversias reportó una tasa de conciliación⁸⁶ de 91.1%.

⁸⁶ La tasa de conciliación se refiere a porcentaje de reclamos concluidos declarados a favor del consumidor.

Gráfico N° 38
Tasa de conciliación en los reclamos concluidos en el año 2013
(En número y porcentaje)



Fuente: Indecopi. Anuario de Estadísticas Institucionales 2013.

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

De otro lado, se tuvo que 21 454 reclamos fueron concluidos a favor del consumidor⁸⁷, englobándose en esta categoría a los reclamos finalizados como conciliados y por desistimiento, representando el 68.7% de los reclamos.

Tabla N° 108
Reclamos resueltos por temas en principales actividades económicas, 2013
(En número y porcentaje)

Motivos	Actividades Económicas										Total	
	SS. bancarios y financieros		Transporte de pasajeros		Equipos y SS. de telecomunicaciones		Seguros		Otros			
	Nº	Part.%	Nº	Part.%	Nº	Part.%	Nº	Part.%	Nº	Part.%	Nº	Part.%
Idoneidad	8,448	68.0%	2,235	86.5%	1,377	89.1%	1,120	75.2%	10,941	83.1%	24,121	77.3%
Información/idoneidad	2,549	20.5%	260	10.1%	79	5.1%	267	17.9%	1,361	10.3%	4,516	14.5%
Información	1,035	8.3%	82	3.2%	81	5.2%	98	6.6%	586	4.5%	1,882	6.0%
Consumos fraudulentos	342	2.8%	1	0.0%	0	0.0%	2	0.1%	192	1.5%	537	1.7%
Trato discriminatorio	8	0.1%	3	0.1%	1	0.1%	1	0.1%	20	0.2%	33	0.1%
Otros	41	0.3%	4	0.2%	7	0.5%	2	0.1%	64	0.5%	118	0.4%
Total	12,423	100.0%	2,585	100.0%	1,545	100.0%	1,490	100.0%	13,164	100.0%	31,207	100.0%

Fuente: Indecopi. Anuario de Estadísticas Institucionales 2013.

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

Aló Banco

Se trata de una iniciativa de la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) con el apoyo de Indecopi. Aló Banco es un canal alternativo de atención de reclamos financieros que consiste en una cabina telefónica mediante la cual el usuario puede comunicarse directamente con un asesor de su banco. Se cuenta con 7 cabinas, las cuales están distribuidas en las sede de Indecopi (2 cabinas), en Asbanc (1 cabina) y en las oficinas de Indecopi de Ica, Piura, La Libertad y Lambayeque.

⁸⁷ Se precisa que en este informe se considera a los reclamos fundados, conciliados y por desistimiento como concluidos a favor del consumidor.

El plazo máximo de respuesta al reclamo es de 7 días útiles⁸⁸ y el servicio no tiene costo alguno.

Ámbito de sanción y de fiscalización

a) Sanciones

Respecto a las sanciones impuestas por infracciones en materia de protección del consumidor y en resolución firme en sede administrativa, en el año 2013, se reportaron un total de 4 168 proveedores sancionados, imponiéndose 9 442 sanciones (que implicó multas por 16 520 UIT).

Tabla N° 109
Número de sanciones impuestas y de proveedores sancionados,
multas en UIT y en valores monetarios

Año de Resolución	Nº de proveedores sancionados	Nº de sanciones impuestas	Nº de multas impuestas En UIT
2011	811	1,311	2,253
2012	3,347	6,158	9,702
2013	4,168	9,442	16,520

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) - Indecopi

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

El sistema financiero ha sido la actividad económica donde se impuso la mayor cantidad de sanciones (13.60% del total), seguido de sector automotriz (venta, mantenimiento y reparación de vehículos), con un 6.77% y el comercio minorista (6.43%).

⁸⁸ Este es el plazo objetivo del servicio. Cuando el caso lo amerite (por ejemplo, cuando el reclamo implique consultas o gestiones de la entidad financiera con algún proveedor, etc.) la entidad contacta al cliente dentro de los 7 días hábiles para informarle que su reclamo tomará más tiempo, no pudiendo éste superar los 30 días calendario según normativa vigente de la SBS.

Tabla N° 110

Sanciones impuestas en materia de protección del consumidor según actividad económica

Actividades económicas	Sanciones	
	Total (N°)	Part. %
Sistema financiero bancario	1,284	13.60%
Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	639	6.77%
Comercio minorista de otros productos	607	6.43%
Educación inicial y primaria	501	5.31%
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	368	3.90%
Servicios profesionales, técnicos y otros	309	3.27%
Comercio mayorista de otros productos	300	3.18%
Construcción e inmobiliarios	298	3.16%
Restaurantes, bares y cantinas	288	3.05%
Otras actividades	4,848	51.35%
Total general	9,442	100.00%

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) – Indecopi

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

b) Fiscalización y supervisión

Durante el año 2013, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi (GSF)⁸⁹ dispuso el inicio de 1 391 supervisiones, el 66% de las cuales obedecieron a acciones derivadas del análisis de riesgo⁹⁰ y el restante 33%, al eje de fortalecimiento del principio de autoridad⁹¹.

Por su parte, en cuanto a las supervisiones concluidas, en el año 2013 se reportó un total de 741, habiéndose detectado en 408 casos (55% del total) posibles de incumplimiento de la normativa establecida en el Código, decantando en el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS)⁹².

A nivel sectorial, las acciones de supervisión se concentraron en los sectores de educación y salud (incluyéndose farmacias), al representar el 60% del total de procedimientos.

⁸⁹ La GSF es una unidad técnico normativa que formula y propone normas de política de alcance nacional y por encargo de los Órganos Resolutivos y Secretarías Técnicas del Indecopi. Tiene las facultades de supervisión y fiscalización de las actividades económicas que estos determinen.

⁹⁰ El análisis de riesgo consiste en determinar aquellos temas de competencia del Indecopi en los que existe mayor probabilidad de que la infracción sea cometida. Dicho análisis se realiza identificando los sectores y productos o servicios más reclamados, la proporción y tamaño del mercado afectado, estacionalidad en el consumo, entre otros indicadores.

⁹¹ Se refiere a acciones de fortalecimiento de las labores de oficio que se realizan respecto a iniciativas normativas o medidas impuestas por el Indecopi.

⁹² Un procedimiento administrativo sancionador es aquel por el cual se busca imponer una sanción al administrado por no haber cumplido con una norma administrativa.

Tabla N° 111
Supervisiones concluidas con recomendación de un PAS

Sector	Supervisiones	
	Total	%
Fortalecimiento del Principio de Autoridad	114	27.94%
Libro de Reclamaciones	106	25.98%
Gracias ... No Insista	7	1.72%
Medidas Correctivas	1	0.25%
Análisis de Riesgo	294	72.06%
Sector: Salud y Farmacias	105	25.74%
Sector: Banca y Finanzas	14	3.43%
Sector: Educación	122	29.90%
Sector: Seguros y AFP	4	0.98%
Sector: Retail	1	0.25%
Sector: Transporte Aéreo y Terrestre	8	1.96%
Otros Sectores	40	9.80%
Total	408	100.00%

Fuente: Gerencia de Supervisión y Fiscalización - Indecopi

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

Cabe destacar que el monto total de sanciones recomendadas por la GSF en el marco de las supervisiones efectuadas en el 2013 corresponde a 851.07 UIT, equivalentes a cerca de S/. 3.15 millones. Asimismo, las GSF realizaron 118 inspecciones en materia de protección al consumidor.

IX. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La consolidación del Sistema se encuentra en una fase inicial y es de esperarse que su fortalecimiento y mayor integración sea progresiva en la medida que se alcancen mejores niveles de coordinación, participación y cumplimiento de las funciones y competencias respectivas de cada uno de sus miembros. En el corto plazo, la percepción subjetiva de las diversas entidades del sistema es optimista en cuanto al papel preventivo, fiscalizador y sancionador.

El hecho que solo el 31% de las entidades a las que se les solicitó información para la elaboración de este reporte hayan respondido, refleja el bajo grado de integración y participación de las entidades al llamado de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. No obstante lo anteriormente señalado, resulta positivo que dicho ratio haya mejorado con respecto al 24.4% del año previo.

En este caso, la autoridad debe continuar con el proceso de sensibilización a las diversas entidades que conforman el Sistema, debiendo evaluarse además mejoras normativas tendientes a determinar responsabilidad en aquellas entidades que no cumplen con su obligación de remitir la información requerida.

La baja participación y cumplimiento de funciones por parte de los Gobiernos Locales y Gobiernos Regionales puede deberse al hecho que no necesariamente consideran dentro de sus atribuciones y funciones (directa o indirectamente) el rol de la protección del consumidor. Basándonos en la información remitida, se puede inferir que no es usual que dichas entidades cuenten con oficinas especializadas dirigidas a la atención ciudadano. Ello pese a que en varios Gobiernos Locales el despliegue de acciones de supervisión y fiscalización se inicia como respuesta a las quejas y denuncias presentadas por los usuarios, aunque también siguiendo las programaciones hechas en los diversos documentos de gestión y decisiones políticas.

Habiendo identificado este problema desde el año 2012, es que se ha venido promoviendo en el Congreso de la República la aprobación de una norma que ordene la creación de oficinas municipales de atención al consumidor, siendo que con ello, se facilitarían en gran medida la coordinación directa de las actividades entre el ente rector del Sistema y las municipalidades y gobiernos locales y regionales a nivel nacional.

El desafío de una mayor participación de la sociedad civil también debiera de partir de su mayor fortalecimiento. En este punto, en el año 2013, se evidenció:

- i) Una baja tasa de respuesta de las asociaciones de consumidores (un total de 22 entidades), un promedio de antigüedad bajo (6 años en promedio) y falta de representatividad territorial (14 de las 22 asociaciones que respondieron fueron de departamentos distintos a Lima siendo que inclusive en algunos departamentos no se reportó asociación alguna); y
- ii) De un total de 187 denuncias presentadas por las asociaciones ante el Indecopi, solo 12 procedimientos fueron resueltos a favor del consumidor, denotando la baja tasa de éxito en cuanto a procesos debidamente sustentados. Asimismo, en el año 2013, solo 2 asociaciones de consumidores pudieron percibir fondos derivados de las multas impuestas por las denuncias presentadas.

Por el lado de los consumidores y para el caso de Lima Metropolitana y Callao, se tiene que el Indecopi es la entidad en la que más confían a efectos de defender sus derechos, característica que supone una fortaleza con miras a liderar la integración del Sistema, en un contexto en que solo el 51% de los consumidores, que habiendo tenido un problema en su relación de consumo, presentaron finalmente un reclamo o denuncia.

Cabe destacar que el proceso de consolidación del Sistema se dará conforme culmine la reconfiguración de competencias. En este punto cabe destacar que las atribuciones y competencias en materia de protección del consumidor en los servicios de salud migrará del Indecopi a la Superintendencia Nacional de Salud (Sunasa), con lo cual ésta entidad tendrá la potestad para imponer medidas correctivas respecto de las presuntas infracciones a las disposiciones relativas a la protección de los derechos de los usuarios en su relación de consumo de los servicios de salud, pero para ello es necesario su reglamentación e implementación.

En el proceso de implementación y reglamentación es necesario tener en cuenta que la capacidad instalada que tiene el Indecopi para atender este tipo de reclamos y denuncias a nivel nacional, permite que los consumidores a nivel nacional tengan acceso a dichos servicios. Una nueva entidad competente para atender dicha demanda, debe garantizar por lo menos el mismo nivel de cobertura, de lo contrario significaría un retroceso en la protección de los consumidores de servicios de salud.

En el contexto anterior, se ha dado pasos orientados a fortalecer el Sistema, entre los que se puede mencionar: i) la Directiva de funcionamiento del CNPC, ii) las mejoras al Reglamento del Libro de Reclamaciones; iii) la implementación del Reglamento para el Procedimiento de Comunicación de Alertas y Advertencias de Productos o Servicios, iv) el establecimiento de Reglas del Proceso de Elecciones de Representantes de las Asociaciones de Consumidores ante el CNPC; y v) las Normas sobre Registro, Reconocimiento y Participación de las Asociaciones de Consumidores en los Procedimientos sobre Defensa de los Derechos de los Consumidores.

Cabe destacar que el Consejo realizó doce (12) sesiones de trabajo y coordinación durante el 2013, con la participación activa de las entidades de la sociedad civil, el gremio empresarial y el Estado.

En este extremo, si bien se han realizado esfuerzos de coordinación permanente con los gremios empresariales, hace falta que estos adopten un esquema más estable en periodicidad y compromiso por parte de la alta dirección de los gremios y no solo de las gerencias legales.

A nivel de las actividades de las diversas entidades del Sistema destacó:

- Las labores de capacitación registradas en el 2013 fue inferior al reportado en el año anterior, lo que significó una caída de 24.11%. De igual manera, las campañas y acciones de supervisión realizadas mostraron un nivel menor respecto al año previo. Así, en el 2013 se realizaron 4 843 campañas de capacitación e campañas informativas y 13 432 acciones de supervisión; mientras que, en el 2012, el número de capacitaciones fue de 6 382 y las supervisiones, 27 659. Por otro lado, el número de capacitadas fue de 469 120 personas (467 415 consumidores y 1 075 proveedores).

- Respecto a las labores dirigidas a los consumidores vulnerables, en el año 2013 los esfuerzos de los agentes del Sistema han sido puntuales y dispersos. Las acciones dirigidas a los sectores vulnerables se han centrado en la atención de niños y personas que cuentan con alguna discapacidad. Destacó la labor de Osinergmin que llevó a cabo un evento sobre el uso del Manual en Braille, dirigido a 40 000 invidentes; y, una actividad referida a la difusión de los derechos de los usuarios en idioma quechua en la sierra sur del país, con una población beneficiada de 3 millones de personas. Asimismo, el Indecopi realizó campañas en colegios y se elaboraron Decálogos del Consumidor en siete lenguas originarias, como Quechua Sureño y Ayacuchano, Kichua Lamimsta, entre otros. En este nivel, hace falta que se interiorice las necesidades específicas que tienen cada uno de los grupos de consumidores más vulnerables, a fin de plantear mejoras enfocadas en dichas necesidades, por parte de todos los integrantes del Sistema.

Resolución de conflictos

Primera instancia

- Entre el 2012 y 2013 el número de reclamos resueltos por las empresas del sector de telecomunicaciones, saneamiento y de energía experimentó una caída de 21.78%, 19.06% y 5.60%, respectivamente. En cambio, en el 2013 los reclamos y las denuncias resueltas por el Indecopi experimentaron un crecimiento de 19.71% (28.13% y 7.47%, respectivamente) respecto al año previo.
- Durante los años 2012 y 2013, se mantuvo el porcentaje (18%) de reclamos resueltos a favor del consumidor por las empresas del sector de energía respecto al año previo. De igual forma, en Indecopi el 68.75% de los reclamos resueltos por el SAC fue a favor del consumidor; mientras que en el caso de las denuncias, las mismas alcanzaron el 56.61%.
- La gran cantidad de denuncias y reclamos que no son resueltos a favor del consumidor, es decir, en los que la autoridad determina que el consumidor no tiene la razón, denotan que existe un trabajo pendiente por parte de todos los integrantes del Sistema que resuelven conflictos de consumo para informar a los consumidores de cuáles son sus derechos y de las materias que pueden ser reclamables o denunciables.

Segunda instancia

- Las apelaciones resueltas por el Osinergmin disminuyeron entre el 2012 y 2013, lo que significó una disminución de 7.92%; en cambio, el Osiptel, la Sunass y el Indecopi resolvieron un número de apelaciones superior en 123.24%, 8.87% y 2.10%, respectivamente.
- Entre los años 2012 y 2013, el porcentaje de apelaciones resueltas por Osiptel y Osinergmin a favor del consumidor se mantuvo alrededor de 40% y 30%, respectivamente. Del mismo modo, las apelaciones resueltas a favor del consumidor por Indecopi estuvieron en torno al 57%.
- Sobre el particular, es necesario que al margen de la autonomía que tiene cada una de las instancias para resolver, se evalúe si las segundas instancias están comunicando

debidamente a las primeras los criterios con los que viene resolviendo, a través de lineamientos por ejemplo, para promover así la predictibilidad de los pronunciamientos y evitar de ese modo que las partes del procedimiento acudan a la segunda instancia cuando está claramente confirmará el pronunciamiento de la primera.

X. BIBLIOGRAFÍA

1. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Setiembre. 2010
2. Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México (Copred). Encuesta sobre Discriminación en la Ciudad de México 2013.
3. DURLAUF, LAWRENCE. The New Palgrave Dictionary of Economics.2008
4. GOBIERNOS REGIONALES. Páginas web Institucional. Accedida en junio de 2013.
5. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). Anuario de Estadísticas Institucionales 2012 y 2013.
6. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). Boletín de Comisión de Competencia Desleal. Diciembre 2004.
7. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). Encuesta en Lima Metropolitana y Callao para la determinación de la Línea de Base en Materia de Protección al Consumidor.
8. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). Estudio sobre la problemática en materia de protección del consumidor. El caso del servicio de transporte aéreo. Documento elaborado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Abril 2013.
9. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). Memoria anual 2012.
10. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). Estado de la Protección de los Consumidores 2012.
11. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). Protección del consumidor. Colección por el Vigésimo aniversario del INDECOPI. 2013.
12. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Perú: Estimaciones y Proyecciones de la Población Total y por Sexo de las Ciudades Principales, 2000-2015. Marzo 2012
13. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Producto Bruto Interno por Departamentos 2001-2012. Octubre 2013.
14. Instituto Nacional de Estadística y Geográfica. “Lo que indican los indicadores”, Jonathan Heath (México. 2012).
15. Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin). Página web Institucional. Accedida en junio de 2014.
16. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel). Página web Institucional. Accedida en junio de 2014.
17. Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud (Sunasa). Página web Institucional. Accedida en junio de 2014.
18. Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass). Página web Institucional. Accedida en junio de 2014.
19. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Página web Institucional. Accedida en junio de 2013

XI. LISTA DE ABREVIATURAS

Abreviatura	Descripción
AFOCAT	Asociación de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito
AFP	Administradora de Fondo de Pensiones
AMPASPI	Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas
APESEG	Asociación Peruana de Empresas de Seguros
ASBANC	Asociación de Bancos del Perú
ASPEC	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios
AUS	Aseguramiento Universal en Salud
BCRP	Banco Central de Reserva del Perú
CAPECO	Cámara Peruana de la Construcción
CNPC	Consejo Nacional de Protección al Consumidor
CODECO	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
COES	Comité de Operación Económica del Sistema
CONAFU	Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de Universidades
CONEI	Consejo Educativo Institucional
COPRED	Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México
CORPAC	Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial
CPC	Comisión de Protección al Consumidor
DCF	Defensor de Cliente Financiero
DGAEE	Dirección General de Asuntos Ambientales Energéticos
DGE	Dirección General de Electricidad
DGEE	Dirección General de Eficiencia Energética
DIGEMID	Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas
DIGESA	Dirección General de Salud Ambiental
DNI	Documento Nacional de Identidad
DP	Defensoría del Pueblo
DPC	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor
DST	Defensoría de la Salud y Transparencia
EE.SS.	Estaciones de Servicio
EPS	Entidades Prestadoras de Salud
FDA	Food and Drug Administration
FITEL	Fondo de Inversión en Telecomunicaciones
FONAFE	Fondo de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado
GSF	Gerencia de Supervisión y Fiscalización
GT-SIAR	Grupo de Trabajo para la Implementación del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas
IACPA	Intendencia de Atención a la Ciudadanía y Protección del Asegurado
IAFAS	Instituciones que Administran los Fondos de Aseguramiento
IFA	ingrediente Farmacéutico Activo
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

Abreviatura	Descripción
JARU	Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas
MEM	Ministerio de Energía y Minas
MINAM	Ministerio de Ambiente
MINCETUR	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
MINEDU	Ministerio de Educación
MINSA	Ministerio de Salud
MTC	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
MYPE	Micro y Pequeña Empresa
N. D.	No Disponible
NSE	Nivel Socioeconómico
OBNATE	Observatorio Nacional de Textos Escolares
OEFA	Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental del Minam
OGGS	Oficina General de Gestión Social
OPS	Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor
ORI	Oficina Regional del Indecopi
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
PAS	Procedimientos Administrativos Sancionadores
PCM	Presidencia del Consejo de Ministros
PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor
RCSS	Red de Consumo Seguro y Salud
SAC	Servicio de Atención al Ciudadano
SBS	Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
SIRT	Sistema de Información y Registro de Tarifas
SPC	Sala Especializada de Protección del Consumidor
SPP	Sistema Privado de Pensiones
SRC	Sistema de Relaciones con el Consumidor
SUNASA	Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud
SUNASS	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento
SUTRAN	Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías
TCEA	Tasa de Costo Efectivo Anual
TEC	Tiempo de Espera en Cola
TRASS	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento
TRASU	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL
TREA	Tasa de Rendimiento Efectivo Anual
TSC	Tribunal de Solución de Controversias de Ositran
TUPA	Texto único de Procedimientos Administrativos
TUUA	Tasa Única de Uso del Aeropuerto
UGEL	Unidades de Gestión Educativas Locales
UIT	Unidad Impositiva Tributaria

XII. NORMATIVA RELEVANTE EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR (2013)

1. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

Nº	Resolución	Detalle
1	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi Nº 028-2013-Indecopi-COD.	Aprueban directiva Nº 001-2013-Dir-COD-Indecopi que modifica la Directiva Nº 004-2010-Dir-COD-Indecopi que establece las reglas complementarias aplicables al procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor.
2	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi Nº 283-2013-Indecopi-COD.	Aprueban directiva Nº 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".
3	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi Nº 284-2013-Indecopi-COD.	Aprueban directiva Nº 010-2013-Dir-COD-Indecopi que modifica el anexo Nº 1 e incorpora anexo Nº 05 de la Directiva Nº 005-2010-Dir-COD-Indecopi, que establece reglas sobre la competencia desconcentrada en las comisiones adscritas a las oficinas regionales y demás sedes del Indecopi.
4	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi Nº 027-2013-Indecopi-COD.	Aprueban división temática de la competencia resolutoria de las comisiones de protección al consumidor Nº 1 y Nº 2 de la sede central.
5	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi Nº 026-2013-Indecopi-COD.	Aprueban división temática de la competencia resolutoria de los órganos resolutorios de procedimientos sumarísimos de la sede central.
6	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi Nº 210-2013-Indecopi-COD.	Aprueban la directiva Nº 006-2013-Dir-COD-Indecopi denominada "Reglas para la elección de los representantes de las asociaciones de consumidores ante el consejo nacional de protección del consumidor".
7	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi Nº 298-2013-Indecopi-COD.	Directiva Nº 007-2013-Dir-COD-Indecopi que modifica, incorpora y deroga diversos artículos de la Directiva Nº 004-2010-DIR-COD-Indecopi, que establece las Reglas Complementarias aplicables al Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor, y aprueba Texto Único Ordenado de la Directiva Nº 004-2010-DIR-COD-Indecopi.
8	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi Nº 135-2013-Indecopi-COD.	Aprueban Directiva de Funcionamiento del Consejo Nacional de Protección del Consumidor.

2. Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinerghmin)

Nº	Resolución	Detalle
1	Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – Osinerghmin Nº 082-2013-OS-CD.	Modifican la Res. Nº 066-2012-OS-CD mediante la cual se dictaron disposiciones para la incorporación de una Cartilla de Seguridad junto a los cilindros de GLP que se comercialicen o transporten y que sean entregados a los usuarios finales.
2	Resolución de Gerencia General Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinerghmin Nº 110.	Aprueban características mínimas de la Cartilla de Seguridad de GLP a que se refiere el Reglamento de Seguridad para Instalaciones y Transporte de GLP.
3	Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinerghmin Nº 082-2013-OS-CD.	Modifican la Res. Nº 066-2012-OS-CD mediante la cual se dictaron disposiciones para la incorporación de una Cartilla de Seguridad junto a los cilindros de GLP que se comercialicen o transporten y que sean entregados a los usuarios finales.
4	Resolución de Gerencia General Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinerghmin Nº 110.	Aprueban características mínimas de la Cartilla de Seguridad de GLP a que se refiere el Reglamento de Seguridad para Instalaciones y Transporte de GLP.

3. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)

Nº	Resolución	Detalle
1	Resolución de Consejo Directivo Nº166-2013-CD-Os iptel.	Aprobación del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija.
2	Resolución de Consejo Directivo Nº118-2013-CD-Os iptel.	Aprueban el Reglamento de los Consejos de Usuarios del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Os iptel.
3	Resolución de Consejo Directivo Nº095-2013-CD-Os iptel.	Modifican el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
4	Resolución de Consejo Directivo Nº021-2013-CD-Os iptel.	Aprueban Norma que regula el tratamiento de las comunicaciones hacia los suscriptores de las series 0800 y 0801.
5	Resolución de Consejo Directivo Nº126-2013-CD-Os iptel.	Normas Relativas al Acceso de los Emisores de Dinero Electrónico a los Servicios de Telecomunicaciones.
6	Resolución de Consejo Directivo Nº127-2013-CD-Os iptel.	Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles.
7	Resolución de Consejo Directivo Nº087-2013-CD-Os iptel.	Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.
8	Resolución de Consejo Directivo Nº158-2013-CD/OSIPTEL.	Reglamento sobre la disponibilidad y continuidad en la prestación del servicio de telefonía de uso público en centros poblados.

4. Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass)

Nº	Resolución	Detalle
1	Resolución N° 001-2013-Sunass-TRASS-Lineamientos.	Aprueban documento denominado "Lineamientos Resolutivos del TRASS, 2013".
2	Resolución de Consejo Directivo N° 028-2013-Sunass-CD.	Modifican Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Res. N° 011-2007-Sunass-CD.
3	Resolución de Consejo Directivo N° 006-2013-Sunass-CD.	Modifican Reglamento General de Tarifas.

5. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

Nº	Resolución / Circular	Detalle
1	Resolución SBS N° 6202-2013	Modifican el Título V del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP, en relación al procedimiento de afiliación electrónica.
2	Resolución SBS N° 6203-2013	Modifican el Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Pensiones, en relación a las causales de traspaso en la licitación de afiliados.
3	Resolución SBS N° 6284-2013	Aprueban el Reglamento de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico.
4	Resolución SBS N° 6283-2013	Aprueban el Reglamento de operaciones con dinero electrónico.
5	Resolución SBS N° 6523-2013	Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, en el cual se emitió un conjunto de medidas de seguridad y asignación de responsabilidad por transacciones no reconocidas.
6	Resolución SBS N° 3201-2013	Aprueban el Reglamento para el uso de pólizas de seguro electrónicas.
7	Resolución SBS N° 3202-2013	Aprobar el Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros.
8	Resolución SBS N° 3203-2013	Aprueban las Normas complementarias aplicables a los seguros de salud.
9	Resolución SBS N° 3198-2013	Aprobar el Reglamento del Pago de Primas de Pólizas de Seguros.
10	Resolución SBS N° 3199-2013	Aprobar el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros.
11	Resolución SBS N° 4830-2013	Modifican las Normas para la Reducción y Elección de la Comisión sobre el Flujo y de la Comisión Equivalente dentro del Esquema Mixto, la Circular N° AFP 127-2012 y el Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP, con relación al proceso de revocación de la decisión de permanecer en el esquema de cobro de comisión sobre flujo y devolución del

		diferencial de comisiones.
12	Resolución SBS N° 4831-2013	Modifican el Título VII del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP, con relación a la documentación sustentatoria de los beneficiarios.
13	Resolución SBS N° 4594-2013	Incorporan el Sub Capítulo II-F al Título V del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP, relacionado a la obligación de aportar del trabajador independiente.
14	Resolución N° 2936-2013	Modificaciones del Título V del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP, relacionado al proceso de traspaso.
16	Circular N° B-2208-2013.	Modifican Circular N° B-2205-2012, que establece las Categorías y Denominaciones de Comisiones.
17	Circular N° B-2210-2013.	Modifican Circular que establece las Categorías y Denominaciones de Comisiones.
18	Circular de Categorías y Denominaciones N° B-2213-2013	Precisan nuevas categorías y denominaciones para la difusión de comisiones.
19	Circular N° B-2216-2013.	Aprueban circular referida a constancia de depósitos u otros productos pasivos de personas fallecidas.
20	Circular N° AFP- 131-2013	Modificatoria del procedimiento operativo aplicable a las AFP de origen y de destino en el proceso de traspaso, traslado y cambios de fondos de pensiones de un afiliado en el SPP.
21	Circular N° AFP- 132-2013	Modifican el procedimiento operativo aplicable a las AFP de origen y de destino en el proceso de traspaso de fondo de pensiones de un afiliado en el SPP.
22	Circular N° AFP- 133-2013	Establecen aspectos operativos vinculados a la acreditación como beneficiarios de los hijos mayores de 18 años que continúan estudiando, conforme al Título VII del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP.
23	Resolución SBS N° 7044-2013	Aprueban el Reglamento de Registro de Modelos de Pólizas de Seguro y Notas Técnicas.

XIII. ANEXOS

Anexo 01

Principales indicadores

Nº	Nombre de indicador	Descripción	Método de cálculo	Agentes en los que se puede particularizar el indicador				
				Gobiernos Regionales	Gobiernos Locales	Asociaciones de Consumidores	Reguladoras, SBS e Indecopi	Otras instituciones 1/
1	Integración/Participación en el sistema de protección	Mide el grado de participación activa de los agentes al "llamado de la Autoridad de Protección".	= (Total de agentes que respondieron enviando información solicitada / Total de agentes a los que se les solicitó información)*100	44%	26%	27%	100%	59%
3	Descentralización del sistema	Mide el grado de descentralización de oficinas de reguladoras, Indecopi y SBS	= N° total de oficinas en regiones diferentes de Lima / Total de oficinas				80%	
2	Producción normativa	Mide el esfuerzo "normativo" (propuestas de ley, ordenanzas, reglamentos, etc) en materia de protección del consumidor en el año de análisis	= Total de normas				5	
3	Esfuerzo de capacitación	Mide el esfuerzo de "capacitación" en materia de protección del consumidor	= N° total de eventos de capacitación en materia de protección del consumidor = N° total de consumidores capacitados en materia de protección del consumidor = N° de proveedores capacitados en materia de protección del consumidor				4 778 eventos de capacitación	77 eventos
					11 902 usuarios capacitados	6 055 usuarios capacitados	466 721 usuarios capacitados	
					6 049 proveedores capacitados		1 705 proveedores capacitados	
4	Esfuerzo de supervisión	Mide el esfuerzo de "supervisión" en materia de protección del consumidor	= N° total de campañas de supervisión en materia de protección del consumidor = N° total de proveedores supervisados en materia de protección del consumidor				10 673 supervisiones	1 368
							2 412 proveedores supervisados	
5	Actividad sancionadora	Mide el esfuerzo "sancionador" en materia de protección del consumidor	= N° total de sanciones y amonestaciones en materia de protección del consumidor = Monto (S./) de sanciones en materia de protección del consumidor				359 sanciones	29
							S/. 75.3 millones	S/. 2.8 millones
6	Magnitud de ocurrencia de conflictos	N° de reclamos y denuncias	= Total de reclamos y denuncias resueltas				Total de 1 717 241 expedientes de reclamos y denuncias	
7	Empoderamiento del consumidor	Mide el porcentaje de reclamos/denuncias en los que el consumidor ejerció sus derechos y tuvo la razón	= Total de reclamos y denuncias resueltos en los que se dio la razón al consumidor (en primera y segunda instancia)/ Total de reclamos y denuncias resueltos				El 51.8% del total de reclamos y denuncias fue resuelto a favor del consumidor	
8	Desconocimiento del consumidor	Mide el porcentaje de reclamos/denuncias en los que el consumidor no tuvo la razón	= Total de reclamos y denuncias resueltos en los que no se dio la razón al consumidor / Total de reclamos y denuncias resueltos				El 48.2% del total de reclamos y denuncias resueltos no dio la razón al consumidor	
9	Indicador de difusión: Expectativa de protección	Mide la percepción de los agentes con respecto a la evolución del sistema de protección	= Indicador de difusión (mayor a 50 se considera zona optimista)	62.5	68.5	63.2	66.7	77.8

1/ Se considera las siguientes instituciones: Codeco, Digesa, Sunasa, Sutran, Asbanc, SBS, MTC y Defensoría del Pueblo

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

Anexo 02
Municipalidades: Actividades de fiscalización y supervisión

Nº	Municipalidad - Departamento	Acciones y/o operativos de supervisión				
		Regulación de la salubridad y verificación de las condiciones higiénico-sanitarias en los mercados de abasto	Control de pesos y medidas	Control de calidad de la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas	Regulación y control del servicio de taxis, moto taxis, etc.	Contra la adulteración de productos y servicios
1	Municipalidad Distrital de La Victoria – Lima	Si	Si	Si	Si	Si
2	Municipalidad Distrital de Ate – Lima	6	4	12		6
3	Municipalidad Distrital de Punta Hermosa - Lima					
4	Municipalidad Distrital de San Miguel – Lima	Si		Si	Si	Si
5	Municipalidad Distrital de Villa El Salvador – Lima	Si	Si	Si	Si	Si
6	Municipalidad Distrital de Cieneguilla – Lima			Si	Si	Si
7	Municipalidad Distrital de La Molina – Lima	Si	Si	Si		Si
8	Municipalidad Distrital de Magdalena Del Mar – Lima	Si	Si	Si	Si	Si
9	Municipalidad Distrital de San Isidro – Lima	Si	Si	Si		
10	Municipalidad Distrital de San Luis – Lima	Si	10 mercados	2 campañas	Si	6 campañas
11	Municipalidad Distrital de Lince – Lima	Si		Si		Si
12	Municipalidad Distrital de Breña – Lima	Si		Si	Si	Si
13	Municipalidad Distrital de San Martín de Porres – Lima				Si	
14	Municipalidad Distrital de Los Olivos – Lima	Si	Si	Si	Si	Si
15	Municipalidad Distrital de Santiago de Surco – Lima	Si	Si	Si		Si
16	Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho – Lima	Si	Si	Si	Si	Si
17	Municipalidad Distrital de San Borja – Lima	Si	2 mercados	Si		Si
18	Municipalidad Metropolitana de Lima - Lima	1754 puestos Acreditó 2 Mercados Saludables	Si	Si		684 establecimientos
19	Municipalidad Provincial de Abancay – Apurímac	Si	Si	Si	Si	Si
20	Municipalidad Provincial de Ascope – La Libertad		5	7		
21	Municipalidad Provincial de Caylloma – Arequipa	Si	Si	Si	Si	Si
22	Municipalidad Provincial de Churcampa – Huancavelica					
23	Municipalidad Provincial Antonio Raimondi – Ancash	Si	Si	Si	Si	Si

Nº	Municipalidad - Departamento	Acciones y/o operativos de supervisión				
		Regulación de la salubridad y verificación de las condiciones higiénico-sanitarias en los mercados de abasto	Control de pesos y medidas	Control de calidad de la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas	Regulación y control del servicio de taxis, moto taxis, etc.	Contra la adulteración de productos y servicios
24	Municipalidad Provincial de Cajabamba – Cajamarca	10 Operativos y 04 campañas de salubridad	12 operativos	04 operativos	154	Si
25	Municipalidad Provincial de Alto Amazonas – Loreto	Si	Si	Si	Si	Si
26	Municipalidad Provincial de Calca – Cusco	Si	Si	Si	Si	Si
27	Municipalidad Provincial de Canchis – Cusco	Mensual	Cada 3 meses	Cada 6 meses	Si	Si
28	Municipalidad Provincial de Carhuaz – Ancash					
29	Municipalidad Provincial de Ucayali - Contamana – Loreto					
30	Municipalidad Provincial de Huancavelica - Huancavelica	Si	Si	Si		Si
31	Municipalidad Provincial de Huancayo – Junín					
32	Municipalidad Provincial de Huaraz – Ancash	67	139 intervenciones	28 intervenciones		23 intervenciones.
33	Municipalidad Provincial de Jaén – Cajamarca	Trimestralmente	Mensualmente	Todos los días	Todos los días	Si
34	Municipalidad Provincial de Lucanas – Ayacucho	5	Diaria	18 operativos		
35	Municipalidad Provincial de Maynas – Loreto	Si	Operativos Inopinados		Operativos Inopinados	Operativos Inopinados
36	Municipalidad Provincial de Paita – Piura	02 operativos	03 operativos	08 operativos		
37	Municipalidad Provincial de Pasco – Pasco	10	16	10		6
38	Municipalidad Provincial de Rioja – San Martín	12		68	36 operativos	3
39	Municipalidad Provincial de San Martín – San Martín	2450 notificaciones	6 operativos	82	908	
40	Municipalidad Provincial de Sandía – Puno	Operativos		Operativos	Operativos	Operativos

Nº	Municipalidad - Departamento	Acciones y/o operativos de supervisión				
		Regulación de la salubridad y verificación de las condiciones higiénico-sanitarias en los mercados de abasto	Control de pesos y medidas	Control de calidad de la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas	Regulación y control del servicio de taxis, moto taxis, etc.	Contra la adulteración de productos y servicios
		inopinados		inopinados	inopinados	inopinados
41	Municipalidad Provincial de Santa Cruz – Cajamarca	Si	Si	Si	Si	Si
42	Municipalidad Provincial de Sullana – Piura		2 por mes		2 veces por mes	Semanal
43	Municipalidad Provincial de Urubamba – Cusco	Si	Si	Trimestral y por demanda	Si	Trimestral y por demanda
44	Municipalidad Provincial de Luya Lamud – Amazonas	Si	Si	Si	Si	Si
45	Municipalidad Provincial de Coronel Portillo – Ucayali	Al mes: 8 veces en mercados públicos y 20 en informales	Al mes: 8 veces en mercados públicos y 20 en informales	Al mes: 8 veces en mercados públicos y 20 en informales	50 operativos	Al mes: 8 veces en mercados públicos y 20 en informales
46	Municipalidad Provincial de Ica – Ica	302 inspecciones		20 operativos		
47	Municipalidad Provincial de Lambayeque – Lambayeque					
48	Municipalidad Provincial de Otuzco – La Libertad	Si	12 veces al año	4 veces al año		
49	Municipalidad Provincial de Paruro – Cusco	4	3	3	2	4
50	Municipalidad Provincial del Marañón – Huánuco	Si	Si	Si		Si
51	Municipalidad Provincial de Tarata – Tacna					
52	Municipalidad Provincial de Piura – Piura					
53	Municipalidad Provincial de Talara – Piura					
54	Municipalidad Provincial de Bolívar – La Libertad					
55	Municipalidad Provincial Daniel Carrión – Pasco					
56	Municipalidad Provincial de Nasca – Ica	Si	Si	Si	Si	Si
57	Municipalidad Provincial de Huaylas – Ancash	4 intervenciones	2 intervencion	Si	Todo el año	Todo el año

Nº	Municipalidad - Departamento	Acciones y/o operativos de supervisión				
		Regulación de la salubridad y verificación de las condiciones higiénico-sanitarias en los mercados de abasto	Control de pesos y medidas	Control de calidad de la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas	Regulación y control del servicio de taxis, moto taxis, etc.	Contra la adulteración de productos y servicios
			es			
58	Municipalidad Provincial de Condorcanqui – Amazonas	Si	3 veces	2 campañas		4
59	Municipalidad Provincial de Grau – Apurímac	2	2	2	2	Fiscalía 02
60	Municipalidad Provincial de Trujillo – La Libertad					
61	Municipalidad Provincial de Utcubamba – Amazonas					
62	Municipalidad Provincial de Castilla – Arequipa	Si	Si	Si	Si	Si
63	Municipalidad Provincial de Tambopata – Madre de Dios	Si	Si	Si	Si	
64	Municipalidad Provincial de Tumbes – Tumbes					

*Los campos en blanco indican que la entidad no presentó información.

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

Anexo 03

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 opciones descritas anteriormente
 - ii) Se determinó el porcentaje de cada opción con respecto a la pregunta respectiva
 - iii) Se ponderó las respuestas asignado un valor de 1 a la respuesta más favorable y 0 a la más desfavorable. Para el resto de valores se utilizó una ponderación homogénea entre 0 y 100 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.
- En caso se procediera a estimar un único índice de difusión se podría proceder a realizar el promedio simple que equivale a utilizar una ponderación similar para todas las preguntas, procedimiento que podría realizarse en una segunda edición al contarse con un mayor número de observaciones.

Anexo N° 04

Instituciones que han remitido información para la elaboración del presente documento

N°	Instituciones
A	Gobiernos Regionales
1	Gobierno Regional de Ancash (Oficio N° 052-2014-REGION ANCASH/GRDE)
2	Gobierno Regional de Apurímac (Oficio N° 199-2014-GRAP/GRDE e Informe N° 61-2014-GRAP/GRDE-SGMyC)
3	Gobierno Regional de Arequipa (Oficio N° 103-2014-GRA/ARMA, Oficio N° 0684-2014-GRA/GRAG-SGPA, Oficio N° 436-2014-GRA/ORDNDC, Oficio N° 276-2014-GRA/GRTPE, Oficio N° -2014-GRA/GRS/GR-OEA, Oficio N° 297-2014-GRA/GRTC y Oficio N° 0148-2014-GRA/CMFB-OA)
4	Gobierno Regional de Cajamarca (Oficio N° 406-2014-GR.CAJ/GGR/SG)
5	Gobierno Regional de Huancavelica (Oficio N° 012-2014/GOB-REG-HVCA/GRDE)
6	Gobierno Regional de Junín (Oficio N° 286-2014-GRJ/GGR)
7	Gobierno Regional de Lima (Correo electrónico de fecha 17.03.14)

Nº	Instituciones
8	Gobierno Regional de Loreto (Oficio Nº 25/2014-GRL-GRDE)
9	Gobierno Regional de Moquegua (Oficio Nº 159-2014/GR.MOQ y Oficio Nº 12-2014-GRDE/GR.MOQ)
10	Gobierno Regional de Piura (Oficio Nº 0131-2014/GRP-400000)
11	Gobierno Regional de Tumbes (Oficio Nº 52-2014/GOB-REGIONAL-TUMBES-GRDS-GR-ATP)
B	Municipalidades Provinciales
b.1	Callao
b.2	Amazonas
12	Municipalidad Provincial de Condorcanqui (Oficio Nº 0097-2014-MPC/A)
13	Municipalidad Provincial de Luya (Correo electrónico de fecha 24.03.14)
14	Municipalidad Provincial de Utcubamba (Oficio Nº 38-2014/GDEL-MPU-BG)
b.3	Ancash
15	Municipalidad Provincial de Antonio Raymondi (Oficio Nº 065-2013-MPB/A)
16	Municipalidad Provincial de Carhuaz (Oficio Nº 102-2014-MPC/A)
17	Municipalidad Provincial de Huaraz (Correo electrónico de fecha 31.03.14)
18	Municipalidad Provincial de Huaylas (Oficio Nº 104-2014-MPH-CZ/SEC.GRAL)
b.4	Apurímac
19	Municipalidad Provincial de Abancay (Correo electrónico de fecha 17.03.14)
20	Municipalidad Provincial de Grau (Documento con fecha de recepción 25.03.14)
b.5	Arequipa
21	Municipalidad Provincial de Castilla (Oficio Nº 143-2014-MPC)
22	Municipalidad Provincial de Caylloma (Correo electrónico de fecha 17.03.14)
b.6	Ayacucho
23	Municipalidad Provincial de Lucanas (Oficio Nº 035-2014-MPLP-A)
b.7	Cajamarca
24	Municipalidad Provincial de Cajabamba (Oficio Nº 0015-2014-MPC/GSS y CC)
25	Municipalidad Provincial de Jaén (Oficio Nº 016-2014-MPJ/DDEL)
26	Municipalidad Provincial de San Cruz (Oficio Nº 010-2014-MPSC-GM/AACI)
b.8	Cusco
27	Municipalidad Provincial de Calca (Correo electrónico de fecha 31.03.14)
28	Municipalidad Provincial de Canchis (Correo electrónico de fecha 17.03.14)
29	Municipalidad Provincial de Paruro (Oficio Nº 072-2014-MPP/AL)
30	Municipalidad Provincial de Urubamba (Oficio Nº 081-2014-MPU.A)
b.9	Huancavelica
31	Municipalidad Provincial de Huancavelica (Oficio Nº 169-2014-GM/MPH)
32	Municipalidad Provincial de Churcampa (Oficio Nº 127-2014-MPCH/A)
b.10	Huánuco

Nº	Instituciones
33	Municipalidad Provincial de Marañón (Oficio Nº 048-2014/MPM-GA)
b.11	Ica
34	Municipalidad Provincial de Ica (Correo electrónico de fecha 03.04.14)
35	Municipalidad Provincial de Nazca (Oficio Nº 130-2014-AMPN)
b.12	Junín
36	Municipalidad Provincial de Huancayo (Oficio Nº 115-2013-GDEyT/MPH)
b.13	La Libertad
37	Municipalidad Provincial de Ascope (Oficio Nº 092-2014-MPA/A)
38	Municipalidad Provincial de Bolívar (Oficio Nº 020-2014-MPB/LL)
39	Municipalidad Provincial de Otuzco (Correo electrónico de fecha 12.03.14)
40	Municipalidad Provincial de Trujillo (Oficio Nº 188-2014-MPT/GDEL-SGDE)
b.14	Lambayeque
41	Municipalidad Provincial de Lambayeque (Carta Nº 0367/2014-MPL-SEGEIM)
b.15	Loreto
42	Municipalidad Provincial de Alto Amazonas (Correo electrónico de fecha 17.03.14)
43	Municipalidad Provincial de Maynas (Carta Nº 201-2014-DC-GPE-MPM)
44	Municipalidad Provincial de Ucayali (Correo electrónico de fecha 11.04.14)
b.16	Madre de Dios
45	Municipalidad Provincial de Tambopata (Oficio Nº 023-2014-MPT-GM)
b.17	Moquegua
b.18	Pasco
46	Municipalidad Provincial Daniel Carrión (Carta Nº 0199-2014-SG-MPDC-YHCA)
47	Municipalidad Provincial de Pasco (Oficio Nº 046/2014-A-HMPP)
b.19	Piura
48	Municipalidad Provincial de Piura (Oficio Nº 158-2014-GM/MPP)
49	Municipalidad Provincial de Paita (Oficio Nº 052-2014-MPP/SG)
50	Municipalidad Provincial de Sullana (Oficio Nº 096-2014-MPS-GDEL)
51	Municipalidad Provincial de Talara (Documento con fecha de recepción 11.03.14)
b.20	Puno
52	Municipalidad Provincial de Sandia (Oficio Nº 182-2014-MPS/A)
b.21	San Martín
53	Municipalidad Provincial de Rioja (Oficio Nº 011-2014-GDEL/MPR)
54	Municipalidad Provincial de San Martín (Oficio Nº 063-2014-SG/MPSM)
b.22	Tacna
55	Municipalidad Provincial de Tarata (Oficio Nº 156-2014-A-MPT)
b.23	Tumbes
56	Municipalidad Provincial de Tumbes (Oficio Nº 017-2014-GM-MPT)

Nº	Instituciones
b.24	Ucayali
57	Municipalidad Provincial de Coronel Portillo (Oficio Nº 087-2014-MPCP-ALC-GSG-02)
C	Municipalidades distritales de Lima
58	Municipalidad Metropolitana de Lima (Oficio Nº 45-2014-MML-GS)
59	Municipalidad distrital de Ate (Oficio Nº 064-2014/MDA-GDE-SGFIT)
60	Municipalidad distrital de Breña (Oficio Nº 014-2014-GPP/MDB)
61	Municipalidad distrital de Cieneguilla (Correo electrónico de fecha 04.04.14)
62	Municipalidad distrital de La Molina (Oficio Nº 023-2013-MDLM-GPPDI)
63	Municipalidad distrital de La Victoria (Oficio Nº 468-2014-SG/MLV)
64	Municipalidad distrital de Lince (Oficio Nº 029-2014-MDL/GM)
65	Municipalidad distrital de Los Olivos (Oficio Nº 0293-2014-MDLO/SG)
66	Municipalidad distrital de Magdalena del Mar (Oficio Nº 004-2014-SGCA-GDUO-MDMM)
67	Municipalidad distrital de Punta Hermosa (Correo electrónico de fecha 12.03.14)
68	Municipalidad distrital de San Borja (Oficio Nº 029-2014-MSB-GM)
69	Municipalidad distrital de San Isidro (Oficio Nº 051-2014/MDA-GDE-SGFIT)
70	Municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho (Oficio Nº 023-2014-GDE/MSJL)
71	Municipalidad distrital de San Luis (Oficio Nº 004-2014-SGCA-GDUO-MDMM)
72	Municipalidad distrital de San Martín de Porres (Oficio Nº 012-2014-GDEF/MDSMP)
73	Municipalidad distrital de San Miguel (Oficio Nº 029-2014-GAF/MDSM)
74	Municipalidad distrital de Santiago de Surco (Oficio Nº 014-2014-GACDC/MSS)
75	Municipalidad distrital de Villa El Salvador (Oficio Nº 25-2014-SGLDC/GDE/MVES)
D	Asociaciones de Consumidores
76	Asociación Accusa Defensor del Consumidor (Correo electrónico de fecha 07.04.2014)
77	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios – AADECC (Documento de fecha 21.03.2014)
78	Asociación Civil Constructores de Paz (Correo electrónico de fecha 01.03.2014)
79	Asociación de Consumidores ATENEA - En Defensa de los Derechos de los Consumidores (Documento de fecha 21.03.2014)
80	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca – ADECUB (Correo electrónico de fecha 24.03.2014)
81	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos (Correo electrónico de fecha 28.03.2014)
82	Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores – ADEPCO (Documento de fecha 28.03.2014)
83	Asociación de Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos de Puno – ASCUP (Documento de fecha 28.03.2014)
84	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor – San Francisco (Correo electrónico de fecha 21.03.2014)
85	Asociación en Defensa del Consumidor – Perú ADECON PERÚ (Documento de fecha 27.03.2014)

Nº	Instituciones
86	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado "IDOM" (Documento de fecha 24.03.2014)
87	Asociación Latinoamericana de Consumidores y Usuarios (Correo electrónico de fecha 24.03.2014)
88	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores – ANDECO (Documento de fecha 20.03.2014)
89	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios ASPEC (Documento de fecha 11.04.2014)
90	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores – ASDEC (Documento de fecha 24.03.2014)
91	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico –APROCODEJ (Correo electrónico de fecha 26.03.2014)
92	Centro de Protección al Consumidor (Documento de fecha 27.03.2014)
93	Asociación Defensoría del Consumidor- ADEC (Documento de fecha 09.04.2014)
94	Instituto Proyecto Solidaridad Global (Documento de fecha 24.03.2014)
95	Liga de Consumidores y Usuarios del Perú (Documento de fecha 24.03.2014)
96	Organización Mundial del Consumidor (Documento de fecha 18.03.2014)
97	Instituto de Protección al Consumidor – CAUDAL (Documento de fecha 19.03.2014)
E	Otras Instituciones
98	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Oficio Nº 287-2014-MINCETUR/SG)
99	Ministerio de la Producción (Oficio Nº 049-2014-PRODUCE/DVMYPE-I/DGPR)
100	Ministerio de Educación (Oficio Nº 601-2014-MINEDU/DIGEBR)
101	Ministerio de Transportes y Comunicaciones (Oficio Nº 843-2014-MTC/04.02)
102	Ministerio de Salud (Correo electrónico de fecha 11.03.14)
103	Defensoría del Pueblo (Oficio Nº 0127-2014-DP/AMASPPI)
104	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (Oficio Nº 735.1248-2013-2014-CODECO/CR)
105	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL (C.265-GG.GPSU/2014)
106	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERGMIN (Oficio Nº 167-2014-OS-PRES)
107	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS (Correo electrónico de fecha 15.05.14 y 27.06.14)
108	Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN (Oficio Nº 002-14-GAJ-OSITRAN)
109	Dirección General de Salud Ambiental - DIGESA (Oficio Nº 347-2014/DG/DIGESA)
110	Seguro Social de Salud - EsSalud (Oficio Nº 128-SG-ESSALUD-2014)
111	Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud - SUNASA (Carta Nº 00050-2014-SUNASA/IACPA)
112	Superintendencia Nacional de Transporte Terrestre, Carga y Mercancías - SUTRAN (Oficio Nº 180-2014-SUTRAN/01.2)
113	Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Oficio Nº 14516-2014-SBS)

Nº	Instituciones
114	Asociación de Bancos del Perú - Asbanc (Correo electrónico de fecha de 14.03.14)
115	Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. – CORPAC (GAP.ADC.100.2014.C)
116	Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas – CONFIEP (Correo electrónico de fecha 02.04.14)
117	Asociación de Representantes Automotrices del Perú – ARAPER (Correo electrónico de fecha 04.04.14)
118	Asociación Peruana de Entidades Prestadoras de Salud – APEPS (Correo electrónico de fecha 17.03.14)

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

Anexo Nº 05

Instituciones que no contestaron al pedido de información formulado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Nº	Instituciones
A	Gobiernos Regionales
1	Gobierno Regional del Callao
2	Gobierno Regional de Amazonas
3	Gobierno Regional de Ayacucho
4	Gobierno Regional de Cuzco
5	Gobierno Regional de Huánuco
6	Gobierno Regional de Ica
7	Gobierno Regional de La Libertad
8	Gobierno Regional de Lambayeque
9	Gobierno Regional de Madre de Dios
10	Gobierno Regional de Pasco
11	Gobierno Regional de Puno
12	Gobierno Regional de San Martín
13	Gobierno Regional de Tacna
14	Gobierno Regional de Ucayali
B	Gobiernos Locales
b.1	Lima
15	Municipalidad Provincial de Barranca
16	Municipalidad Provincial de Cajatambo
17	Municipalidad Provincial de Canta
18	Municipalidad Provincial de Cañete
19	Municipalidad Provincial de Huaral
20	Municipalidad Provincial de Huarochirí
21	Municipalidad Provincial de Huaura

Nº	Instituciones
22	Municipalidad Provincial de Oyón
23	Municipalidad Provincial de Yauyos
b.2	Callao
b.3	Amazonas
24	Municipalidad Provincial de Bagua
25	Municipalidad Provincial de Bongara
26	Municipalidad Provincial de Chachapoyas
27	Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza
b.4	Ancash
28	Municipalidad Provincial de Aija
29	Municipalidad Provincial de Asunción
30	Municipalidad Provincial de Bolognesi
32	Municipalidad Provincial de Carlos Fermin Fitzcarrald
33	Municipalidad Provincial de Corongo
34	Municipalidad Provincial de Huari
35	Municipalidad Provincial de Huarmey
36	Municipalidad Provincial de Mariscal Luzuriaga
37	Municipalidad Provincial de Ocros
38	Municipalidad Provincial de Pallasca
39	Municipalidad Provincial de Pomabamba
40	Municipalidad Provincial de Recuay
41	Municipalidad Provincial de Sihuas
42	Municipalidad Provincial de Yungay
43	Municipalidad Provincial de Santa
b.5	Apurímac
44	Municipalidad Provincial de Andahuaylas
45	Municipalidad Provincial de Antabamba
46	Municipalidad Provincial de Aymaraes
47	Municipalidad Provincial de Chincheros
48	Municipalidad Provincial de Cotabambas
b.6	Arequipa
49	Municipalidad Provincial de Arequipa
50	Municipalidad Provincial de Camaná
51	Municipalidad Provincial de Caravelí
52	Municipalidad Provincial de Condesuyos
53	Municipalidad Provincial de Islay
54	Municipalidad Provincial de La Unión

Nº	Instituciones
b.7	Ayacucho
55	Municipalidad Provincial de Cangallo
56	Municipalidad Provincial de Huamanga
57	Municipalidad Provincial de Huancabamba
58	Municipalidad Provincial de Huanta
59	Municipalidad Provincial de La Mar
60	Municipalidad Provincial de Parinacochas
61	Municipalidad Provincial de Páucar del Sara Sara
62	Municipalidad Provincial de Sucre
63	Municipalidad Provincial de Víctor Fajardo
64	Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán
b.8	Cajamarca
65	Municipalidad Provincial de Cajamarca
66	Municipalidad Provincial de Celendín
67	Municipalidad Provincial de Chota
68	Municipalidad Provincial de Contumazá
69	Municipalidad Provincial de Cutervo
70	Municipalidad Provincial de Hualgayoc
71	Municipalidad Provincial de San Ignacio
72	Municipalidad Provincial de San Marcos
73	Municipalidad Provincial de San Miguel
74	Municipalidad Provincial de San Pablo
b.9	Cusco
75	Municipalidad Provincial de Acomayo
76	Municipalidad Provincial de Anta
77	Municipalidad Provincial de Calca
78	Municipalidad Provincial de Canas
79	Municipalidad Provincial de Chumbivilcas
80	Municipalidad Provincial de Cuzco
81	Municipalidad Provincial de Espinar
82	Municipalidad Provincial de La Convención
83	Municipalidad Provincial de Paucartambo
84	Municipalidad Provincial de Quispicanchi
85	Municipalidad Provincial de Urubamba
b.10	Huancavelica
86	Municipalidad Provincial de Acobamba
87	Municipalidad Provincial de Angaraes

Nº	Instituciones
88	Municipalidad Provincial de Castrovirreyna
89	Municipalidad Provincial de Huaytará
90	Municipalidad Provincial de Tayacaja
b.11	Huánuco
91	Municipalidad Provincial de Huánuco
92	Municipalidad Provincial de Ambo
93	Municipalidad Provincial de Dos de Mayo
94	Municipalidad Provincial de Huaycabamba
95	Municipalidad Provincial de Humalies
96	Municipalidad Provincial de Pachitea
97	Municipalidad Provincial de Puerto Inca
98	Municipalidad Provincial de Lauricocha
99	Municipalidad Provincial de Leoncio Prado
100	Municipalidad Provincial de Yarowilca
b.12	Ica
101	Municipalidad Provincial de Chincha
102	Municipalidad Provincial de Palpa
103	Municipalidad Provincial de Pisco
b.13	Junín
104	Municipalidad Provincial de Concepción
105	Municipalidad Provincial de Chanchamayo
106	Municipalidad Provincial de Jauja
107	Municipalidad Provincial de Junín
108	Municipalidad Provincial de Yauli
109	Municipalidad Provincial de Satipo
110	Municipalidad Provincial de Tarma
111	Municipalidad Provincial de Chupaca
b.14	La Libertad
112	Municipalidad Provincial de Chepén
113	Municipalidad Provincial de Julcán
114	Municipalidad Provincial de Pacasmayo
115	Municipalidad Provincial de Pataz
116	Municipalidad Provincial de Sanchez Carrión
117	Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco
118	Municipalidad Provincial de Gran Chimú
119	Municipalidad Provincial de Virú
b.15	Lambayeque

Nº	Instituciones
120	Municipalidad Provincial de Chiclayo
121	Municipalidad Provincial de Ferreñafe
b.16	Loreto
122	Municipalidad Provincial de Datem del Marañón
123	Municipalidad Provincial de Loreto
124	Municipalidad Provincial de Mariscal Ramón Castilla
125	Municipalidad Provincial de Requena
b.17	Madre de Dios
126	Municipalidad Provincial de Manu
127	Municipalidad Provincial de Tahuamanu
b.18	Moquegua
128	Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto
129	Municipalidad Provincial de General Sanchez Carrión
130	Municipalidad Provincial de Ilo
b.19	Pasco
131	Municipalidad Provincial de Oxapampa
b.20	Piura
132	Municipalidad Provincial de Ayabaca
133	Municipalidad Provincial de Huancané
134	Municipalidad Provincial de Morropón
135	Municipalidad Provincial de Sechura
b.21	Puno
136	Municipalidad Provincial de Puno
137	Municipalidad Provincial de Azángaro
138	Municipalidad Provincial de Carabaya
139	Municipalidad Provincial de Chucuito
140	Municipalidad Provincial de El Collao
141	Municipalidad Provincial de Huancasancos
142	Municipalidad Provincial de Lampa
143	Municipalidad Provincial de Melgar
144	Municipalidad Provincial de Moho
145	Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina
146	Municipalidad Provincial de San Román
147	Municipalidad Provincial de Yunguyo
b.22	San Martín
148	Municipalidad Provincial de Bellavista
149	Municipalidad Provincial de El Dorado

Nº	Instituciones
150	Municipalidad Provincial de Huallaga
151	Municipalidad Provincial de Lamas
152	Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres
153	Municipalidad Provincial de Moyobamba
154	Municipalidad Provincial de Picota
155	Municipalidad Provincial de Tocache
b.23	Tacna
156	Municipalidad Provincial de Tacna
157	Municipalidad Provincial de Candarave
158	Municipalidad Provincial de Jorge Basadre
b.24	Tumbes
159	Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar
160	Municipalidad Provincial de Zarumilla
b.25	Ucayali
161	Municipalidad Provincial de Atalaya
162	Municipalidad Provincial de Padre Abad
163	Municipalidad Provincial de Purus
B.26	Asociación de Municipalidades del Perú (AMPE)
C	Municipalidades distritales de Lima
164	Municipalidad distrital de Santa Rosa
165	Municipalidad distrital de Rímac
166	Municipalidad distrital de Chaclacayo
167	Municipalidad distrital de Carabayllo
168	Municipalidad distrital de Lurín
169	Municipalidad distrital de Comas
170	Municipalidad distrital de Surquillo
171	Municipalidad distrital de Ancón
172	Municipalidad distrital de Pueblo Libre
173	Municipalidad distrital de Villa María del Triunfo
174	Municipalidad distrital de Puente Piedra
175	Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores
176	Municipalidad distrital de Chorrillos
177	Municipalidad distrital de Miraflores
178	Municipalidad distrital de Independencia
179	Municipalidad distrital de Jesús María
180	Municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho
181	Municipalidad distrital de Barranco

Nº	Instituciones
182	Municipalidad distrital de El Agustino
183	Municipalidad distrital de Pucusana
184	Municipalidad distrital de San Bartolo
185	Municipalidad distrital de Pachacamac
186	Municipalidad distrital de Punta Negra
187	Municipalidad distrital de Santa María del Mar
188	Municipalidad distrital de Santa Anita
D	Asociaciones de Consumidores
189	Asociación "Valores Humanos"
190	Asociación Calderón Proaño
191	Asociación Civil Cuzco Verde
192	Asociación Civil Defensoría del Vecino
193	Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensor de Consumidores y Usuarios
194	Asociación Civil Más que Consumidores
195	Asociación Civil Pro Consumidor
196	Asociación Civil Prodefensa de los Consumidores y Usuarios
197	Asociación Civil Transparencia de Lucha Contra la Corrupción, Defensa del Consumidor y Usuario Emiliano Huamantica
198	Asociación de Consumidores "Foro Ciudades para la Vida"
199	Asociación de Consumidores de la Provincia del Santa y Subregión Pacífico ACROPOS
200	Asociación de Consumidores Perú Consumidor
201	Asociación de Consumidores y Usuarios - Verdad y Justicia
202	Asociación de Consumidores y Usuarios ACYU
203	Asociación de Consumidores y Usuarios de Banca, Seguros y Otros Servicios Públicos
204	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha – ASCUCH
205	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región ANCASH – ACUREA
206	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Loreto
207	Asociación de Consumidores y Usuarios de Lambayeque – ACYULAM
208	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros "ACUSE"
209	Asociación de Defensa de Consumidores y Bienes y Servicios ASODECOBIS
210	Asociación de Defensa de los Consumidores y Usuarios de Madre de Dios – ASDCUMAD
211	Asociación de Defensa de los Consumidores, Usuarios y Deudores del Sistema Financiero de la Zona Sur - Sede Ilo
212	Asociación de Defensa de Usuarios y Consumidores del Distrito de Querecotillo – ADUC
213	Asociación de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario del provincia de Huancayo – ADEPCO
214	Asociación de Protección al Consumidor "Buen Consumo" – Arequipa

Nº	Instituciones
215	Asociación de Protección al Consumidor del Perú – APAC
216	Asociación de Protección al Usuario
217	Asociación de Protección de Derechos, de Ciudadanos, Consumidores y Usuarios de Loreto – APDCUL
218	Asociación de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios Peruanos – APDECO
219	Asociación de Tutela y Amparo al Consumidor Peruano
220	Asociación de Usuarios de Servicios Básicos y Públicos de Madre de Dios
221	Asociación de Usuarios del Servicio Eléctrico de Arequipa ADUSELA
222	Asociación de Usuarios y Consumidores, Precios, Intereses y Tarifas Justas – ADUYC
223	Asociación de Usuarios y Contribuyentes del Cercado de Lima – ASUCC
224	Asociación del Usuario y del Consumidor de la Provincia de Paita – ADUC
225	Asociación en Defensa del Consumidor Peruano – ADECOPE
226	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo – Sostenible PERÚ
227	Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros – AINCUS
228	Asociación Nacional de Consumidores del Perú – ANAC
229	Asociación Nacional de Defensa al Consumidor y Usuario – ANDECU
230	Asociación Nasqueña de Consumidores y Usuarios
231	Asociación para la Defensa de los Consumidores de Cajamarca
232	Asociación Para la Defensa de los Intereses del Consumidor – ASPRODICO
233	Asociación para la Defensa y Protección de Consumidores y Usuarios – Elige Consumidor
234	Asociación Pro Consumidor Informado – APCOINF
235	Asociación Proconsumidores del Perú
236	Asociación Protectora de Consumo del Perú
237	Asociación Regional Consumidores y Usuarios – ARCO
238	Cámara Peruana de Agentes Inmobiliarios – CAIRP
239	Causa Justa
240	Defensoría del Vecino de Ucayali
241	Dr. Ley Asociación de Defensa del Consumidor
242	Instituto de Defensa de la Propiedad – IDP
243	Asociación Regional de Defensoría del Vecino
244	MINOS Defensa y Protección de tus Derechos
245	Oficina de Defensa del Consumidor de Chiclayo
246	Oficina Nacional de Protección al Consumidor
247	Organismo de Promoción y Protección al Consumidor Peruano – ORPROPERU
248	Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios – OPECU
249	Proyectos de Desarrollo y Bienestar Social PRODEBIS
E	Otras Instituciones

Nº	Instituciones
250	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (Carta Nº 020-2014/DPC-INDECOPI)
251	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (Carta Nº 020-2014/DPC-INDECOPI)
252	Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas - DIGEMID (Carta Nº 020-2014/DPC-INDECOPI)
253	Asociación de AFP (Carta Nº 020-2014/DPC-INDECOPI)
254	Asociación Peruana de Empresas de Seguros – APESEG (Carta Nº 020-2014/DPC-INDECOPI)
255	Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo – APAVIT (Carta Nº 020-2014/DPC-INDECOPI)
256	Asamblea Nacional de Rectores – ANR (Carta Nº 020-2014/DPC-INDECOPI)
257	Asociación de Desarrolladores inmobiliarios – ADI PERÚ (Carta Nº 020-2014/DPC-INDECOPI)

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