



# Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú

---

**INFORME ANUAL**

**2014**



**Instituto Nacional de Defensa de la Competencia  
y de la Protección de la Propiedad Intelectual**

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

El Informe Anual 2014 sobre el Estado de la Protección de los Consumidores fue elaborado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.

**Directora**

Anahí Chávez Ruesta

**Equipo responsable**

Benjamín Vila Alarcón

José Cobián Álvarez

Jorge Sánchez Neira

---

**Desarrollo editorial, diseño y diagramación**

Edítalo

[editalo.pe](http://editalo.pe)

**Impresión**

Indecopi

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2015-00000

© 2015 Indecopi. Todos los derechos reservados.

La Prosa 104, San Borja

Lima 41 – Perú

224 7800

[indecopi.gob.pe](http://indecopi.gob.pe)

# Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú

---

**INFORME ANUAL**

**2014**



# ÍNDICE

01

Resumen ejecutivo  
p. 8

02

Mecanismos  
de solución  
p. 16

03

Hallazgos del  
Informe Anual 2013  
p. 30

04

Labor del Indecopi  
p. 36

05

Labor de los agentes  
p. 50

06

Información sectorial  
p. 102

07

Plan Nacional  
2015-2018  
p. 250

08

Conclusiones y  
recomendaciones  
p. 256

BIBLIO  
GRAFÍA

p. 264

ANEXOS

p. 265



Resumen  
ejecutivo

El Código de Protección y Defensa del Consumidor (el Código), aprobado por la Ley N° 29571, no solo ha permitido contar con un cuerpo normativo orgánico en materia de protección del consumidor, unificando y organizando la normativa de la materia existente, sino que también incorporó todo un conjunto de herramientas que permiten garantizar y tornar más eficaz la protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios. Así, el principal aporte del Código fue crear el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor (el Sistema), que permite optimizar la administración del Estado para la protección y la defensa de los consumidores.

El Sistema está en una etapa inicial de consolidación. En este sentido, su permanente monitoreo en lo relacionado a las actividades desplegadas por sus miembros es importante ya que permitirá evidenciar su estado, medir su avance y generar diversas propuestas de mejora en pro del consumidor.

Continuando con los objetivos de garantizar y tornar más eficaz la protección y defensa de los derechos de los consumidores, que fueron trazados por el Código, es de destacar durante 2014:

- La modificación del Reglamento del Libro de Reclamaciones (D.S. N° 006-2014-PCM)
- El proyecto de reglamento para la difusión de alertas de productos y servicios peligrosos
- Las directivas complementarias al Sistema de Arbitraje de Consumo (Directiva N° 005-2014/DIR-COD-INDECOPI que aprueba el procedimiento para la nominación de Árbitros del Sistema de Arbitraje de Consumo; y Directiva N° 006-2014/DIR-COD-INDECOPI de Adhesión de Proveedores y creación del Registro de Proveedores Adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo)

Durante 2014, las entidades que conforman el Sistema:

1. Emitieron 11 normas, frente a las 22 que se registraron en 2013.
2. Beneficiaron a 366 804 personas con eventos de capacitación (22% menos que en el año anterior).
3. Registraron 35 306 acciones de supervisión (23 242 acciones más que en 2013) e impusieron 11 699 sanciones (frente las 9 811 sanciones de 2013). Estas cifras consideran a las reportadas por parte de OSINERGMIN, OSIPTEL, OSITRAN, SUNASS, DIGESA, SBS y el Indecopi. 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 1. Indicadores referenciales en cuanto a normativa desarrollada, actividades de capacitación, acciones de supervisión y sanción ligadas a protección del consumidor<sup>1</sup>**

Consumidores	2013	2014
Normas (entre propuestas de ley, ordenanzas y reglamentos) <sup>2</sup>	22	11
Beneficiarios de las actividades de capacitación	466 721	366 804
Supervisiones	12 064	35 306
<b>Total de sanciones</b>	<b>9 811</b>	<b>11 699</b>
OSIPTEL	107	103
OSINERGMIN	194	1 647
SUNASS	24	26
OSITRAN	00	03
SBS	34	16
INDECOPI	9 452	9 904

1. Se consideran solo los datos de OSIPTEL, OSINERGMIN, SUNASS, OSITRAN, SBS y el Indecopi. 2. Se consideran las normas que explícitamente mencionaron en la solicitud. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

De igual manera, los reclamos resueltos en las empresas de telecomunicaciones fueron menores en 24.1% respecto a 2013 (569 009 en total). En contraste, en las empresas de distribución de energía y gas domiciliario aumentaron 47.7% (hasta los 77 507) y en los bancos, financieras, seguros y AFP se incrementó 15.6% hasta sumar 1.1 millones. Por su parte, los reclamos resueltos en el Indecopi aumentaron en 30% y sumaron 40 562.

El empoderamiento del consumidor se reflejó en los resultados obtenidos a partir de los reclamos o denuncias realizadas. Al respecto, durante 2014:

- En el sector de telecomunicaciones, 43.7% de los reclamos resueltos en primera instancia (es decir, por las empresas proveedoras de los servicios) fueron fundados en favor del consumidor. En segunda instancia, resueltos por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), 43.9% de las apelaciones fueron declaradas en favor del consumidor. Esta cifra engloba las apelaciones con conclusión de "fundadas", "parcialmente fundadas y "dar por concluidas".

- En el sector de energía, 22.3% del total de reclamos resueltos en primera instancia (es decir, por las empresas proveedoras de los servicios) fueron fundados en favor del consumidor. En segunda instancia, resueltos por la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN), 26.8% del total de apelaciones fueron fundadas en favor del consumidor.
- Según la Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento (SUNASS), los reclamos atendidos por las empresas operadoras (EPS) del sector de saneamiento durante 2014 sumó 383 492; el 25% del total fue ante el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL). No se cuenta con información con respecto al modo de conclusión.
- En el sector de infraestructura del transporte terrestre y aéreo, en primera instancia el 31.3% del total de apelaciones resueltas fueron fundadas en favor del consumidor.
- En el sector financiero, de seguros y administradoras de fondos de pensiones, 69.4% del total de reclamos resueltos en las propias empresas fueron fundadas en favor del consumidor.
- Por su parte, en lo que respecta a las denuncias presentadas ante el Indecopi, 42.9% de las denuncias en primera instancia y 57% de las apelaciones en segunda instancia fueron resueltas en favor del consumidor (según información de la Sede Central del Indecopi).

#### VER GRÁFICO 1

En la resolución de reclamos correspondientes al mecanismo alternativo del Indecopi que no constituye procedimiento administrativo, el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), 07 de cada 10 terminaron en conciliación (considerando los reclamos que tuvieron como tipo de conclusión la conciliación y desistimiento del reclamo). El SAC brinda a los usuarios orientación sobre los procedimientos, servicios y trámites a seguir ante el 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.

#### VER GRÁFICO 2

Es de destacar que este informe resume la información enviada por 108 entidades de 334 a las que les fue solicitada. La tasa de respuesta ha sido ligeramente mayor que el año anterior (32% frente al 31% de 2013); esto denota la creciente participación de los diversos agentes al llamado de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.

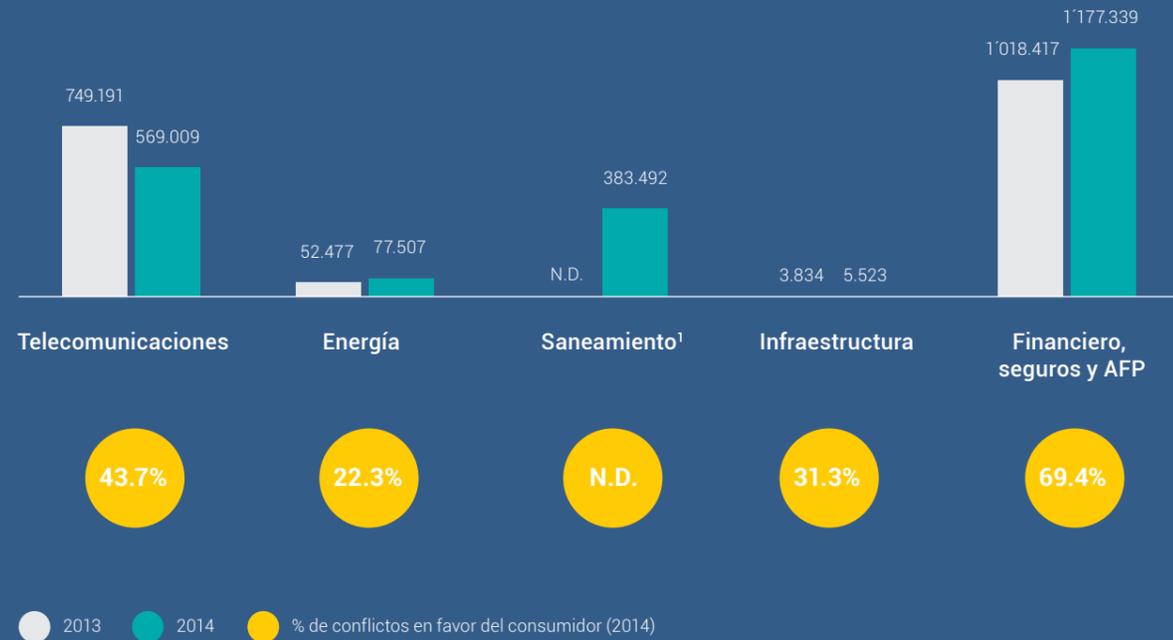
Para esta edición se solicitó información a las entidades respecto a (i) si la institución cuenta con un área especializada en consumidores, (ii) normativa relevante ligada a la protección del consumidor elaborada en

2014, (iii) las acciones de supervisión y fiscalización llevadas a cabo y sus principales temas, (iv) los planes de educación, orientación y difusión que se llevaron a cabo en 2014, (v) las acciones en materia de los consumidores vulnerables, (vi) estadísticas de reclamos y denuncias, entre otros.

Al igual que 2013, durante 2014 destacó la participación de todos los reguladores (100% de ellos), mientras que en las municipalidades provinciales (se recibió respuesta de 35 entidades de 195) y en los gobiernos regionales (se recibió respuesta de 7 entidades de 25) la tasa de respuesta fue de 18% y 28% respectivamente. La baja participación refleja el desconocimiento de las obligaciones de las diversas entidades en cuanto a su rol en la protección de los consumidores y de los usuarios. Diversos gobiernos regionales y 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.

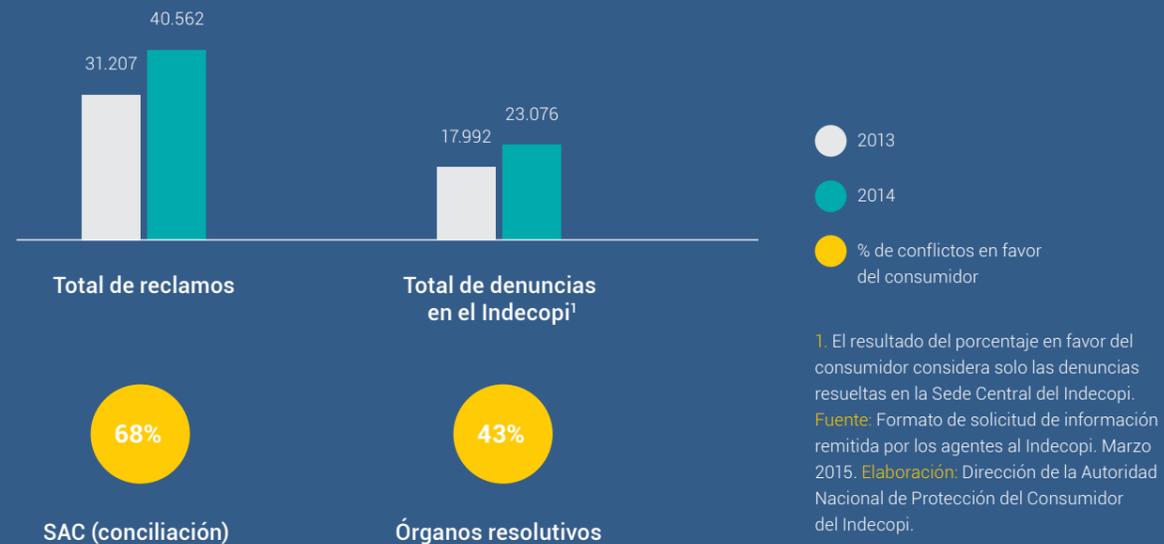
#### VER GRÁFICO 3

**Gráfico 1. Resolución de conflictos de consumo a nivel nacional por parte de proveedores / Magnitud de conflictos y porcentaje de reclamos concluidos o resueltos en favor del consumidor**

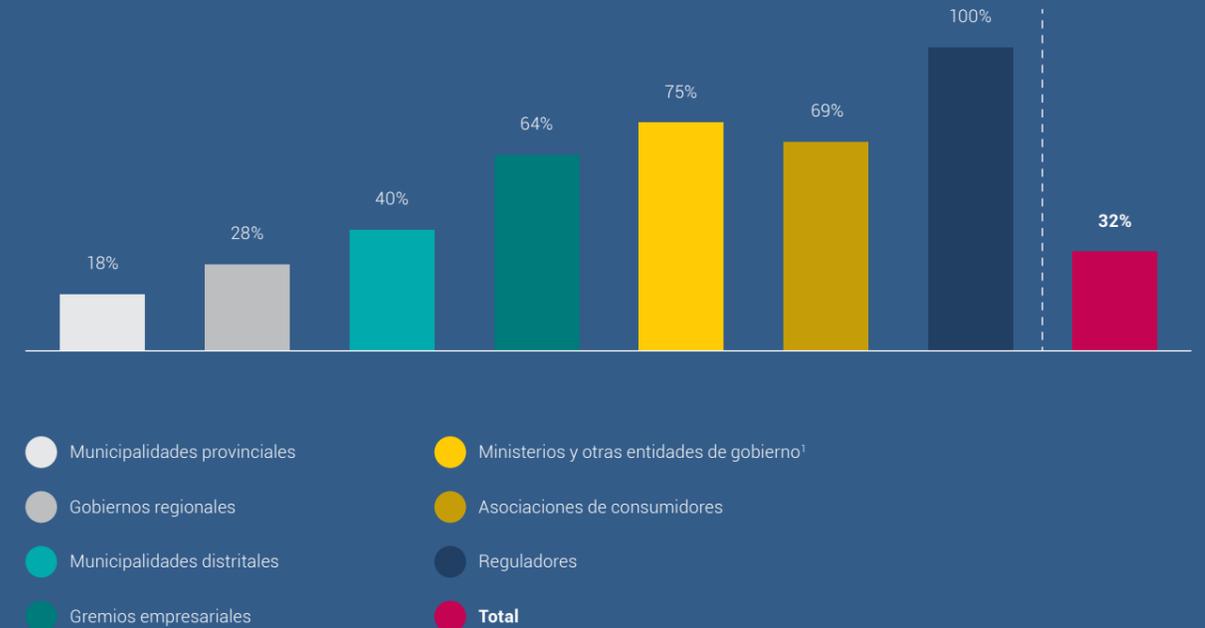


<sup>1</sup> En el sector de saneamiento no se cuenta con información en primera instancia para 2013 ni con el tipo de conclusión para 2013 y 2014. Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo 2015. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Gráfico 2. Resolución de conflictos de consumo a nivel nacional según resultados / Número de reclamos, porcentaje de conciliación; número de denuncias y porcentaje en favor del consumidor**



**Gráfico 3. Grado de participación de los diversos agentes durante 2014 / Porcentaje de agentes que respondieron**



<sup>1</sup> Comprendidas por SBS, CODECO, SUSALUD, ESSALUD, DIGEMID, DIGESA, SUTRAN y la Defensoría del Pueblo. Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo 2015. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.



02

Mecanismos de  
solución de conflictos  
de los consumidores

## El reclamo presentado directamente ante el proveedor constituye la primera instancia en los servicios públicos regulados.

El consumidor en el Perú cuenta con una serie de herramientas para solucionar problemas derivados de su relación de consumo: 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 en favor de los consumidores.

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

**Primera opción.** Puede buscar una solución directa con el proveedor a través de un reclamo ante la misma empresa y/o a través del uso del Libro de Reclamaciones. Sobre la base de la Encuesta en Lima Metropolitana y el Callao para la Determinación de Línea de Base en Materia de Protección del Consumidor de 2014, ambos canales de reclamo son percibidos como independientes. Ante la pregunta "¿qué haría para reclamar frente a la vulneración de sus derechos como consumidor?", 48% de los consumidores respondieron que presentarían un reclamo formalmente a la empresa, mientras que 15% "denunciaría" utilizando el Libro de Reclamaciones.

**Segunda opción.** Cuando el proveedor no le pueda brindar una solución, el consumidor podrá acudir ante la autoridad competente según la materia: Indecopi, OSIPTEL, OSINERGMIN, SUNASS, OSITRAN y SBS, que cuentan con procedimientos para atender reclamos y denuncias, según corresponda.

Existen mecanismos según el sector donde se originó el conflicto:

### Para los 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. En este segmento, el reclamo presentado directamente ante el proveedor constituye la primera instancia administrativa.

- En el caso de los servicios públicos regulados, el sistema ha sido diseñado para iniciar un procedimiento administrativo tras la presentación del reclamo ante el mismo proveedor. Es decir, el reclamo ante la propia empresa es la primera instancia administrativa.
- En la segunda instancia administrativa el consumidor, si no está de acuerdo con la respuesta brindada por el proveedor, tiene la potestad de presentar una apelación.
- De haber apelado, el proveedor procederá a enviar el expediente al organismo regulador que corresponda. Cada organismo cuenta con tribunales especializados que resolverán en segunda y última instancia el reclamo presentado.

### Para el Sistema Privado de Pensiones

De acuerdo con el capítulo V de la Resolución SBS N° 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, el procedimiento es el siguiente:

- El consumidor deberá presentar un reclamo directamente ante la AFP. 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.
- Si no está de acuerdo con la respuesta brindada por la AFP, puede presentar su reclamo en la Plataforma de Atención al Usuario de la SBS (PAU).
- 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.

### Para los demás sectores (incluidos el sistema financiero y el de seguros)

Si el consumidor no pudo solucionar su problema con el proveedor, puede optar por acudir al Indecopi, que provee 02 mecanismos de solución de controversias:

- **Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).** Los consumidores pueden presentar gratuitamente un reclamo ante el SAC (por teléfono, personalmente o vía carta, internet o fax). En este caso, el SAC informa al proveedor respecto del reclamo y puede llegar a un acuerdo en el transcurso de dicha comunicación. De lo contrario, se cita al proveedor a una audiencia de conciliación para propiciar un acuerdo con el consumidor, que es vinculante. Las conciliaciones tardan 09 días hábiles en promedio y, en caso de incumplirse dicho acuerdo, es posible que el proveedor sea sancionado.
- **Procedimiento administrativo.** Su finalidad es determinar si el proveedor ha cometido una infracción y si, por ende, puede ser sancionado con amonestaciones o multas y se pueden ordenar medidas correctivas en favor del consumidor.

VER TABLA 2

### Mecanismos alternativos

Los proveedores pueden ofrecer otros mecanismos de solución de conflictos como alternativas voluntarias a los canales del Indecopi en los productos y servicios no regulados. Al cierre de 2014 se encuentran plenamente identificados los siguientes:

\*Alóbanco 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. Cuenta con 07 cabinas, 06 en las sedes del Indecopi y 01 en el Sistema de Relaciones con el Consumidor (SRC) de la ASBANC. En el caso del Indecopi, 02 cabinas de Alóbanco se encuentran en Lima y las 04 restantes en Ica, Piura, La Libertad y Lambayeque.

- **Servicios financieros.** Los clientes de instituciones financieras pertenecientes a la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) pueden presentar su reclamo a través de Alóbanco, un mecanismo que permite al usuario comunicarse con la institución bancaria y solucionar sus problemas\*. Operativamente, el usuario será atendido por un asesor y se generará un código de reclamo. El proveedor cuenta con 30 días hábiles para resolverlo. Si el cliente no está de acuerdo con la resolución emitida por el proveedor, puede acudir a la Defensoría del Cliente Financiero, que tiene 60 días prorrogables por un plazo similar para emitir su resolución.
- **Seguros.** Los clientes de instituciones de seguros miembros de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG) pueden acudir a la Defensoría del Asegurado (DEFASEG) como mecanismo de solución de conflicto si luego de presentar un reclamo ante el proveedor la resolución emitida por este no goza de la conformidad del cliente. Una vez presentado el reclamo ante la DEFASEG, esta tiene 30 días para resolverlo.
- **Otros servicios.** Al cierre de 2014, por ejemplo, la Asociación Automotriz del Perú (AAP) declaró que en 2015 funcionaría un nuevo mecanismo: la Defensoría del Consumidor Automotor.
- **Sistema de Arbitraje de Consumo.** Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos promovido por el Indecopi. Posee carácter vinculante y con efectos de cosa juzgada entre consumidores y proveedores. El inicio de este procedimiento no está sujeto pagos por parte del consumidor. Está programada la instalación de una Junta Arbitral de Consumo Piloto en Lima para el cierre de 2015.

### Esquemas generales para atender los reclamos y las denuncias: procedimientos administrativos

A continuación se presentan 03 esquemas generales de procedimientos administrativos para atender los reclamos por servicios públicos, por el Sistema Privado de Pensiones y por los demás casos tramitados ante el Indecopi (en este caso referidos a las denuncias).

VER GRÁFICOS 4, 5 Y 6

Tabla 2. Esquema simplificado para presentar reclamos o denuncias

Tipo	Sector o actividad económica	¿Qué debe hacer el consumidor en primera instancia?	¿A quién debe acudir el consumidor en segunda instancia?
Regulados	Telecomunicaciones	Presentar un reclamo ante el proveedor	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios <b>OSIPTEL</b>
	Infraestructura de transporte de uso público (incluido el tren eléctrico de Lima)		Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos <b>OSITRAN</b>
	Servicios de agua potable y alcantarillado		Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos <b>SUNASS</b>
Supervisado por la SBS	Servicio público de electricidad o de gas natural	Presentar un reclamo ante el proveedor	Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios <b>OSINERGMIN</b>
	Sistema Privado de Pensiones		Superintendencia Adjunta de AFP <b>SBS</b>
No regulados	Equipos electrónicos, vestido, calzado, automotriz, inmuebles, alimentos, salud <sup>1</sup> , educación, servicios profesionales varios, servicios turísticos; servicios financieros y de seguros <sup>2</sup> ; otros	Presentar un reclamo ante el SAC del <b>Indecopi</b> <sup>3</sup>  Presentar una denuncia (procedimiento administrativo) en el <b>Indecopi</b>	<b>INDECOPI</b>

1. Si bien la publicación del Decreto Legislativo N° 1158 que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la SUNASA 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. 2. Mecanismos alternativos de solución de conflictos: en el caso de los servicios financieros los clientes de instituciones miembros del ASBANC pueden acudir en primera instancia a Alóbanco y en segunda instancia a la Defensoría del Cliente Financiero. En el caso de clientes de empresas de seguros miembros del APESEG, el consumidor tiene la opción de acudir en segunda instancia la Defensoría del Asegurado. 3. La presentación del reclamo ante el SAC del Indecopi es un mecanismo alternativo al procedimiento administrativo, que sí cuenta con segunda instancia. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.



## Gráfico 6. Esquema del procedimiento administrativo para tramitar una denuncia en el Indecopi<sup>1</sup>

### Primera instancia

- 1 Presenta la denuncia ante la OPS/CPC.<sup>A</sup>
- 2 OPS/CPC resuelve la denuncia.<sup>B</sup>
- 3 OPS/CPC notifica la resolución de la denuncia.<sup>C</sup>

Si el demandante o demandado no está conforme con el fallo puede:

### Segunda instancia

- 4 Presenta la apelación ante la OPS/CPC.<sup>D</sup>
- 5 CPC/SPC resuelve la apelación.<sup>E</sup>
- 6 CPC/SPC notifica la resolución.<sup>F</sup>

1. Se refiere a plazos máximos. Existe una fase preliminar de evaluación que se puede extender hasta 07 días. Luego el proveedor cuenta con 07 días para conciliar con el consumidor (Resolución N° 108-2014-INDECOPI-COD). De no haber conciliación, la OPS preparará la denuncia para iniciar el proceso sancionador. El Procedimiento Sumarísimo puede involucrar 03 instancias: (i) la primera corresponde al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (OPS); (ii) la segunda instancia, en vía de apelación, a la Comisión de Protección al Consumidor; y (iii) la tercera instancia, en vía de revisión, a la Sala competente en materia de Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi. Para los procesos sumarísimos (OPS en primera instancia y CPS en segunda instancia), los plazos son determinados por el Código de Protección y Defensa del Consumidor (artículo 126) y por el TUO de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor previsto en Código de Protección y Defensa del Consumidor. Para los procesos ordinarios (CPC en primera instancia y SPC en segunda instancia) los plazos son determinados por Ley General de Procedimiento Concursal (decimocuarta disposición final). **A.** OPS: Denuncias no deben superar las 03 UIT. / CPC: Denuncias deben superar las 03 UIT. **B.** OPS: 30 días hábiles. / CPC: 120 días hábiles. **C.** 05 días hábiles. **D.** 05 días hábiles. **E.** CPC: 30 días hábiles. / SPC: 120 días hábiles. **F.** 05 días hábiles.

## 2.1. Percepción y expectativa de los agentes con respecto a la protección del consumidor

Conocer la percepción de los agentes que conforman el Sistema es importante, ya que de ser optimista permite implementar políticas y coadyuva al logro más rápido de los objetivos trazados. Metodológicamente, la percepción subjetiva se transformó en un indicador cuantitativo, denominado "indicador de difusión". Para esta edición, al igual que en 2013, se consultó la percepción con respecto a (i) el desempeño histórico del Sistema durante 2014 y (ii) el desempeño del Sistema para 2015, con énfasis en la expectativa con respecto a la función preventiva, fiscalizadora y sancionadora. Para el sondeo se utilizó como instrumento de relevancia de información el siguiente cuestionario:

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

1. ¿Cómo considera el desempeño del Sistema durante 2014 respecto al año anterior?	Las opciones de respuesta a cada pregunta fueron de tipo escala de Likert, de tal forma que las percepciones tuviesen las opciones:
2. ¿Cómo cree que será la Protección del Consumidor en 2015?	i. Mucho mejor
3. ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en 2015?	ii. Mejor
4. ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en 2015?	iii. Igual
	iv. Peor
5. ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en 2015?	v. Mucho peor

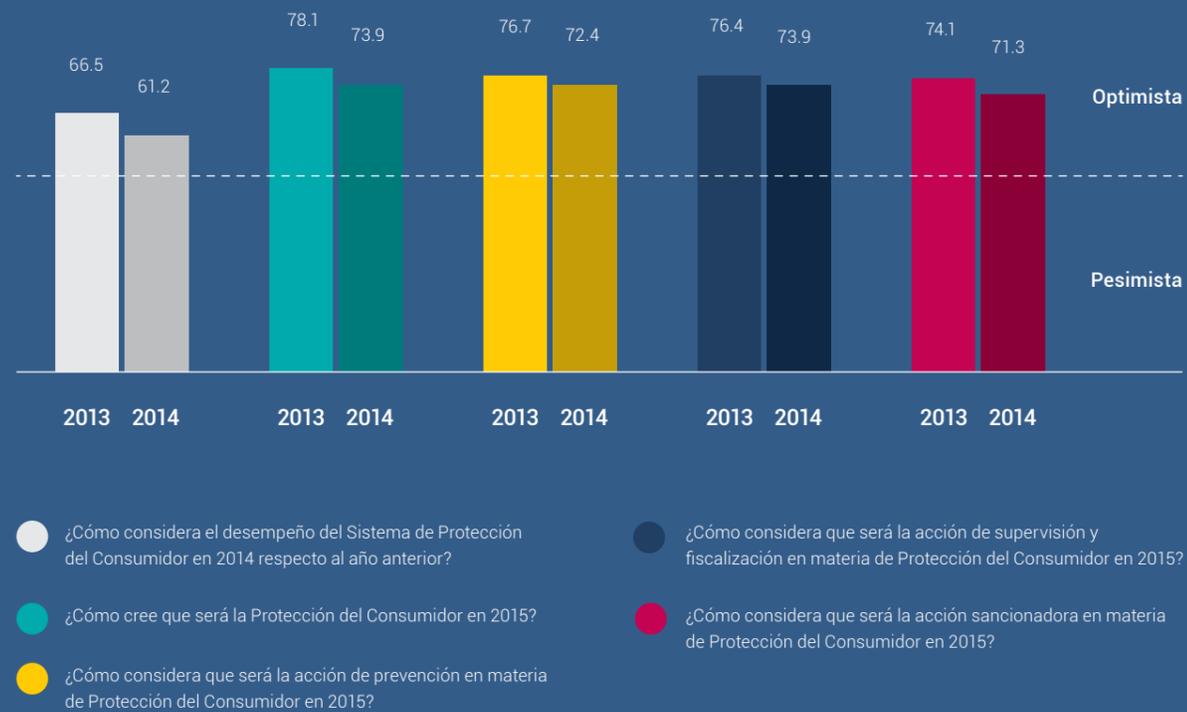
Las preguntas se realizaron para el Sistema en general y para el sector al cual pertenecen los agentes. Para esta sección se consideró la respuesta de 67 entidades del Sistema, quienes respondieron la totalidad de preguntas planteadas. Sobre esta base se obtuvo lo que sigue.

### Percepción general del Sistema

La percepción de las entidades con respecto al Sistema durante 2014, aunque en menor valor, se mantuvo en el rango optimista. Esta situación también se dio en las respuestas relacionadas con la percepción del presente año, tanto para el Sistema en general como para las acciones de prevención, supervisión y fiscalización, y sanción.

VER GRÁFICO 7

Gráfico 7. Percepción general de las entidades miembros del Sistema



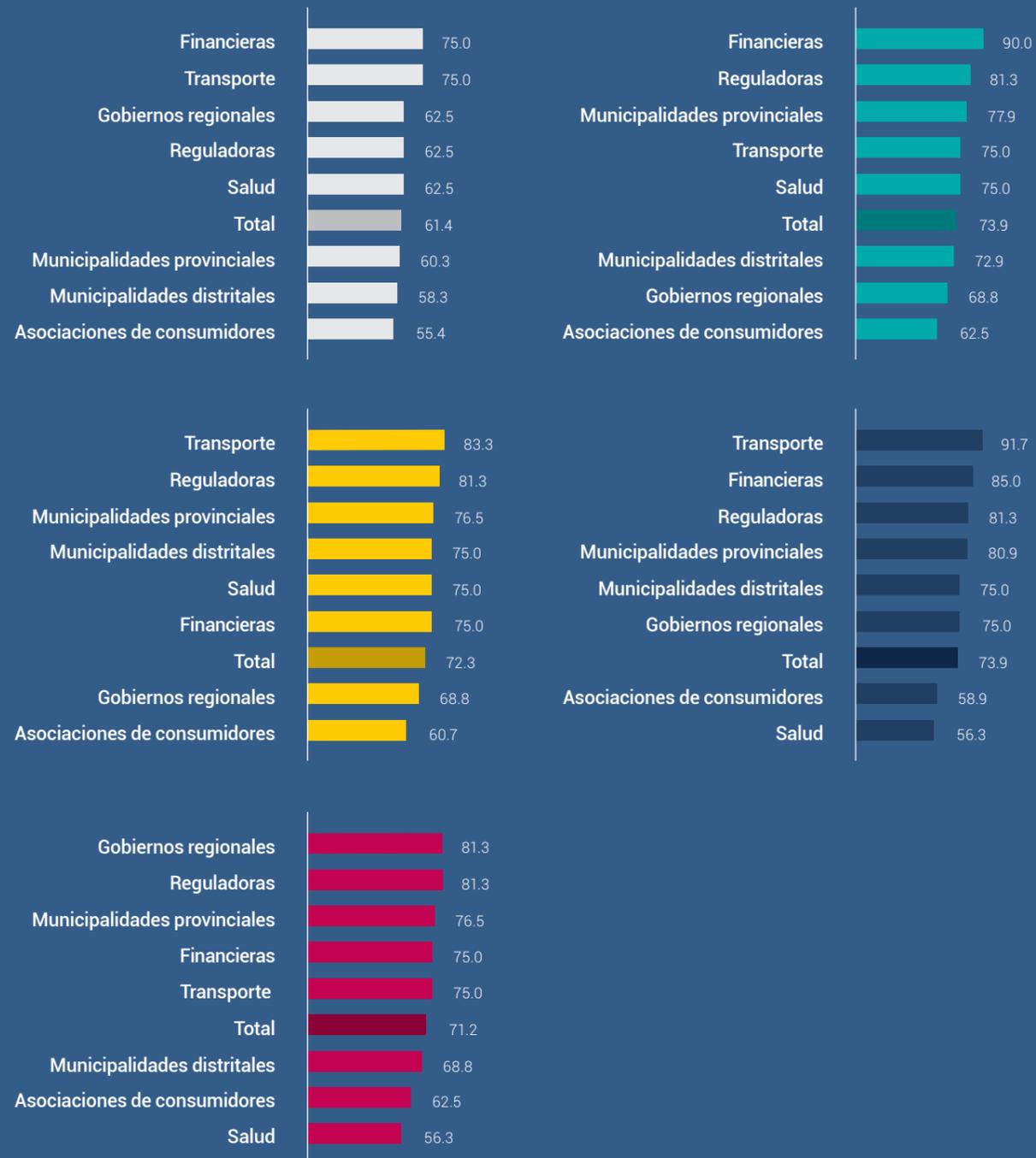
**Nota:** Todos corresponden al índice de percepción de 2013 respecto a 2012 y a los índices de expectativa para 2014. Muestran 85 respuestas para 2013 y 67 respuestas para 2014. **Fuente:** Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo de 2015. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Analizando a mayor detalle según la pertenencia de las entidades a un determinado sector, se evidencia que la expectativa es favorable (ver anexo 06).

- **Ante la pregunta 1, ¿cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor durante 2014 respecto al año anterior?** todas las entidades pertenecientes al Sistema consideraron que el desempeño tuvo una mejoría durante 2014. Los sectores más optimistas fueron el financiero y transporte, mientras que las asociaciones de consumidores mostraron el menor valor en el índice de percepción.
- **Ante la pregunta 2, ¿cómo cree que será la Protección del Consumidor en 2015?** gran parte de las entidades del Sistema, como es el caso del sector financiero, organismos reguladores, municipalidades provinciales, entidades del sector transporte y del sector salud, destacaron con mejores expectativas que el resto de entidades.
- **Ante la pregunta 3, ¿cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en 2015?** las mismas entidades reportaron a la acción de prevención con una percepción optimista. A ellos se añadieron las municipalidades distritales.
- **Ante la pregunta 4, ¿cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en 2015?** la mayoría de las entidades mostraron expectativas superiores al promedio, solo las asociaciones de consumidores y el sector salud presentaron expectativas por debajo de este.
- **Ante la pregunta 5, ¿cómo considera que será la acción de sanción en materia de Protección del Consumidor en 2015?** las reguladoras y los gobiernos regionales presentaron la mayor expectativa para esta acción. Con menor índice estuvieron las municipalidades distritales, asociaciones de consumidores y el sector salud.

VER GRÁFICO 8

Gráfico 8. Percepción general de las entidades miembros del Sistema, según sector



- ¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en 2014 respecto al año anterior?
- ¿Cómo cree que será la Protección del Consumidor en 2015?
- ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en 2015?
- ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en 2015?
- ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en 2015?

# 2015

Este año la percepción sobre la protección del consumidor es optimista.

**Nota:** El cálculo de los índices de cada pregunta también tiene en cuenta las respuestas de otros agentes, como la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (CODECO), la Defensoría del Pueblo, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) y la Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios (Adi Perú). **Fuente:** Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo de 2015. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.



Hallazgos del Informe Anual  
del Estado de la Protección  
de los Consumidores 2013

\* Se solicitó información a 375 entidades con una tasa de respuesta de 31%. En municipalidades provinciales y asociaciones de consumidores la tasa se ubicó en 24% y 27% respectivamente, mientras que 44% del total de gobiernos regionales emitió una respuesta. La participación de los reguladores fue del 100%.

En la tercera versión del Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores de 2013 se evidenció la problemática existente sobre la base de la información remitida por los integrantes del Sistema:

- La necesidad de fortalecer el grado de articulación y capacidades de los miembros del Sistema. En efecto, la articulación reflejada en el grado de participación de los agentes al llamado de la Autoridad para la elaboración del informe de 2013 se situó en 31% (ratio mayor respecto al 24.4% del año anterior)\*. Por lo anterior, se identificó como mejora que (i) la Autoridad debe continuar con el proceso de sensibilización a las diversas entidades que conforman el Sistema, y (ii) que deben evaluarse mejoras normativas para determinar responsabilidad en aquellas entidades que no cumplen con su obligación de remitir la información requerida.
- Se enfatizó en la necesidad de fortalecer a las asociaciones de consumidores, considerando su rol crucial en la protección del consumidor. Asimismo, 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, tarea que será de largo aliento.
- Se identificó que el proceso de consolidación del Sistema se dará conforme culmine la reconfiguración de competencias. Las atribuciones y competencias en materia de protección del consumidor en los servicios de salud migrará del Indecopi a la SUSALUD, con lo cual esta 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.
- Por lo anterior se enfatizó que en el proceso de implementación y reglamentación es necesario tener en cuenta que la capacidad instalada que tiene del Indecopi para atender este tipo de reclamos y denuncias a nivel nacional permite que los consumidores tengan acceso a dichos servicios. En este sentido, se precisó que 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.

### Avances orientados a fortalecer el Sistema

También se identificaron los avances orientados a fortalecer el Sistema. Entre ellos se pueden mencionar (i) la Directiva de Funcionamiento del CNPC, (ii) las mejoras al Reglamento del Libro de Reclamaciones, (iii) implementar el Reglamento para el Procedimiento de Comunicación de Alertas y Advertencias de Productos o Servicios, (iv) establecer Reglas del Proceso de Elecciones de Representantes de las Asociaciones de Consumidores ante el CNPC, (v) las Normas sobre Registro, Reconocimiento y Participación de las Asociaciones de Consumidores en los Procedimientos sobre Defensa de los Derechos de los Consumidores.

### Conflictos en las relaciones de consumo

En 2013 se reportó un incremento de los conflictos en las relaciones de consumo en algunos sectores. De forma referencial:

- Los reclamos concluidos ante el SAC del Indecopi ascendieron a 31 207, cifra mayor en 28.1%, 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 39.8% del total.
- Los reclamos concluidos ante las propias empresas distribuidoras de energía cayeron 2.5% hasta 52 477 reclamos.
- Los reclamos concluidos en las empresas de telecomunicaciones disminuyeron en 24.7% hasta 746 551 reclamos.
- Los reclamos concluidos ante las empresas sistema financiero, Sistema Privado de Pensiones y seguros crecieron 64.2% hasta 01 millón de reclamos.
- En el caso de los conflictos en las relaciones de consumo, los reclamos (en primera instancia) terminaron en favor del consumidor en el 19.09% del total en el caso de los conflictos en el sector de telecomunicaciones, el 31.79% para el caso de energía y en el 71.70% en el Sistema Privado de Pensiones\*.
- En segunda instancia, el porcentaje de apelaciones que fueron presentadas en los sectores de telecomunicaciones, energía y saneamiento y que terminaron en favor del consumidor representaron el 39.97%, 30.30% y 46.61% del total, respectivamente.

\* En primera instancia, el reclamo es presentado por el usuario ante la empresa prestadora del servicio. No obstante, si no está conforme con el fallo, puede presentar su reclamo ante el tribunal correspondiente del sector. 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. Si no está conforme con el fallo, el usuario puede presentar el reclamo ante la SBS, que es la última instancia.

Finalmente, los agentes que forman parte del Sistema y que respondieron a la solicitud de información de la Autoridad reportaron sus actividades realizadas en materia de protección del consumidor:

#### Actividades de protección del consumidor durante 2013



# 2014

Indecopi fue la entidad que generó más confianza en cuanto a la defensa de los derechos del consumidor.



Labor del Indecopi

## La labor del Indecopi ha mostrado una constante evolución desde 1992.

Esta sección presenta el desempeño del Sistema para 2014 y el detalle de las actividades y el avance en materia de protección de los diversos integrantes. 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 hitos ligados a:

- El reconocimiento a nivel constitucional del derecho de los consumidores: "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".
- El otorgamiento al Indecopi de la facultad no solo de sancionar a los proveedores sino también de otorgar medidas correctivas en favor de los consumidores (Ley N° 27311, Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor publicada en 2000).
- La promulgación del Código (Ley N° 29751) 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 2012 como encargada de coordinar y ejecutar las acciones que corresponden al Indecopi en su calidad de ente rector del Sistema. El Código 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 fortalecer la supervisión y fiscalización se creó la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) y, finalmente, se amplió la cobertura de los servicios que brinda el Indecopi a nivel nacional mediante la implementación de oficinas regionales.

### Indecopi como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

El reconocimiento como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y ente rector del sistema 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" (Indecopi. Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores 2012). Corresponde, por lo tanto, observar la evolución de la institución en el último año.

### Ámbito normativo

Conforme lo establece el artículo 136 del Código, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor el Indecopi 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, etcétera. Al respecto, durante 2014 el Indecopi elaboró las siguientes propuestas normativas en materia de protección al consumidor:

**Tabla 3. Propuestas normativas del Indecopi en materia de protección del consumidor**

N°	Propuestas normativas	Materia
1	La Directiva N° 162-2014-COD/INDECOPI propone adhesión de proveedores y creación del registro de proveedores adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo.	Arbitraje de consumo
2	La Directiva N° 161-2014-COD/INDECOPI regula el procedimiento para la nominación de árbitros en materia de consumo.	
3	La Resolución N° 119-2014-INDECOPI-COD aprueba la Directiva N° 004-2014/DIR-COD-INDECOPI que regula la Implementación y Condiciones de Uso del Sistema de Reportes de Reclamaciones.	Libro de Reclamaciones
4	El Decreto Supremo N° 006-2014-PCM modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones.	
5	La Resolución N° 108-2014-INDECOPI-COD aprueba la modificación e incorporación de diversos artículos del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en materia de protección del consumidor previsto en el Código.	Procedimientos sumarísimos

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

### En materia de arbitraje de consumo

- Las directivas emitidas tienen por objeto establecer reglas complementarias a las señaladas por el Código y por el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC), con la finalidad de (i) regular el procedimiento de adhesión de los proveedores al SISAC y (ii) nominar los árbitros que formarán parte de los órganos arbitrales del SISAC.
- En paralelo a la aprobación de los ya mencionados proyectos normativos, durante 2014, el Indecopi efectuó reuniones de trabajo con gremios empresariales, representantes de los gobiernos regionales y locales, así como de las universidades, en Lima, Arequipa y Piura, entre

el 18 y el 27 de noviembre de 2014, para difundir el Proyecto Piloto de Junta Arbitral de Consumo que se implementaría en 2015.

#### En relación con el Libro de Reclamaciones

- La propuesta de modificación del Reglamento del Libro de Reclamaciones tuvo como objetivo posicionar al Libro de Reclamaciones como instrumento para la prevención y solución de conflictos, así como fortalecer la fiscalización de los proveedores para que los consumidores puedan resolver de manera efectiva los problemas que se presenten en las relaciones de consumo. Entre las principales modificaciones se establece que:
  - » En el servicio de transporte terrestre de pasajeros a nivel urbano, interprovincial e internacional (incluido el transporte fluvial), las unidades deben contar con un aviso consignando el número telefónico de la empresa y otro medio alternativo a través del cual los consumidores puedan presentar sus reclamos o quejas. Además, en el transporte aéreo de pasajeros, el Libro de Reclamaciones debe estar a disposición de los pasajeros en las áreas previas al embarque y posteriores al desembarque.
  - » Los proveedores deberán dar un trato preferencial a los clientes que necesiten registrar un reclamo. De esta manera no tendrán que hacer largas colas o esperar demasiado tiempo para ejercer su derecho. Ello motivará a que las personas no desistan de presentar su reclamo o queja.
  - » Los proveedores que facturen anualmente montos superiores a 3 mil Unidades Impositivas Tributarias (UIT) tendrán la obligación de reportar al Indecopi, a través de un aplicativo informático, los reclamos o quejas presentados por los consumidores. Así, la autoridad en su actual rol proactivo realizará el monitoreo de las posibles fallas que pudieran afectar a los consumidores y aplicará las sanciones que correspondan de manera oportuna.

#### Respecto a los procedimientos sumarísimos

- Con el objeto de realizar una aplicación eficaz del Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor y promover la conciliación como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores, la Directiva establece que en el contexto de la evaluación preliminar a la denuncia interpuesta, el administrado denunciado, en un plazo máximo de 07 días hábiles, debe acreditar un acuerdo conciliatorio para no iniciar el procedimiento sancionador. Asimismo, mediante esta Directiva se le da la oportunidad al administrado denunciado de que, incluso después de

iniciado el procedimiento sancionador, pueda presentar dicho acuerdo conciliatorio, siempre y cuando la fecha de este documento cierto sea anterior al inicio del mencionado procedimiento.

Además, durante 2014 el Indecopi emitió 36 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. Así aportó con su opinión técnica al debate del Poder Legislativo, según la tabla 4.

VER TABLA 4

#### Ámbito de prevención

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

#### Capacitación, orientación y difusión

En cuanto a actividades de capacitación, el Indecopi realizó cátedras, cursos y seminarios a través de la Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (ECP). Benefició a 1 759 personas (versus 2 755 beneficiadas en 2013).

Paralelamente a las acciones de la ECP, la DPC llevó a cabo capacitaciones dirigidas a proveedores como parte de la promoción de una cultura de protección de los derechos de los consumidores. Capacitó a 208 trabajadores de sus proveedores (versus 124 capacitados en 2013). Los temas más difundidos durante este año fueron disposiciones generales del Código, listado de precios, Libro de Reclamaciones, obligaciones de los centros educativos y rotulados de productos.

En cuanto a las actividades de orientación, a través del SAC se realizó orientaciones en materia de protección del consumidor a 309 094 personas, a través de diversos medios (presenciales, telefónica, por internet, entre otros). Por su parte, 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. Esta benefició a 41 525 personas (versus 41 909 beneficiados en 2013) y tuvo como principal zona de influencia las regiones del interior del país (73% del total).

**Tabla 4. Proyectos normativos remitidos por el Congreso de la República al Indecopi**

N° Proyectos de ley comentados	
1	El Proyecto de Ley N° 2945/2013-CR propone prohibir el uso de teléfonos celulares, dispositivos móviles y otros similares durante las horas de clases.
2	El Proyecto de Ley N° 1638/2012-CR promueve el uso sustentable de bolsas biodegradables a nivel nacional.
3	El Proyecto de Ley N° 3079/2012-CR propone el establece servicio de turno obligatorio e ininterrumpido de las farmacias y boticas.
4	El Proyecto de Ley N° 3208/2013-CR propone la prevención y el control de los riesgos del uso de bolsas plásticas en mercados o supermercados.
5	El Proyecto de Ley N° 3236/2013-CR propone regular el débito directo.
6	El Proyecto de Ley N° 3281/2013-CR propone modificar la Ley N° 29461, que regula el servicio de estacionamiento vehicular.
7	El Proyecto de Ley N° 3207/2012-CR propone modificar el artículo 3 e incluye los artículos 7 y 8 a la Ley N° 29662. Estos prohíben el asbesto anfíboles y regula el uso del asbesto crisólito.
8	El Proyecto de Ley N° 3308/2013-CR propone crear la tarifa adulto mayor en los servicios de hotelería, turismo, visitas a museos y sitios arqueológicos del ámbito nacional.
9	Los Proyectos de Ley N° 1638/2012-CR, 2967/2013-CR y 3208/2013-CR proponen la promoción del uso responsable de bolsas de plástico.
10	Los Proyectos de Ley N° 3346/2012-CR (Ley de Ética de la Prescripción Médica para la Promoción) y 3443-2013-CR (que modifica el artículo 26 de la Ley General de Salud N° 26842).
11	El Proyecto de Ley N° 3425/2013-CR propone la prescripción de medicamentos por su nombre genérico y dispensa de manera obligatoria en farmacias y boticas, y faculta a SUNASA como órgano sancionador.
12	El Proyecto de Ley N° 3443/2013-CR propone modificar el artículo 26 de la Ley N° 26842 (Ley General de Salud) para promover y difundir el consumo de los medicamentos genéricos y garantizar el derecho de información a los consumidores.
13	El Proyecto de Ley N° 3447/2013-CR incorpora el artículo 13 a la ley complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros.
14	El Proyecto de Ley N° 3432/2013-CR combate la publicidad no deseada por vía telefónica.
15	El Proyecto de Ley N° 3465/2013-CR propone la promoción y difusión de la programación cultural a través de la televisión de señal abierta.
16	El Proyecto de Ley N° 3504/2013-CR modifica a la Ley N° 29694, modificada por la Ley N° 29839.
17	El Proyecto de Ley N° 3503/2013-CR propone advertir al consumidor que la mezcla de bebidas alcohólicas con bebidas energizantes provoca daños a la salud.
18	El Proyecto de Ley N° 3514/2013-CR garantiza la información en quechua, aymara y lenguas nativas que reciben los consumidores de sustancias agroquímicas en las zonas altas andinas y en la Amazonía peruana.
19	El Proyecto de Ley N° 3604/2013-CR propone modificar el artículo 11 del Decreto Legislativo N° 1135 (Ley de Organización y Funciones del Ministerio del Interior).

N° Proyectos de ley comentados	
20	El Proyecto de Ley N° 3604/2013-CR propone modificar el artículo 11 del Decreto Legislativo N° 1135 (Ley de Organización y Funciones del Ministerio del Interior).
21	El Proyecto de Ley N° 3443/2013-CR propone modificar el segundo párrafo del artículo 26 de la Ley N° 26842 (Ley General de Salud), referente a promover y difundir el consumo de los medicamentos genéricos y garantizar el derecho de información a los consumidores.
22	El Proyecto de Ley N° 2848/2013-CR promueve el acceso justo, oportuno y de calidad de los medicamentos.
23	El Proyecto de Ley N° 3670/2013-CR declara de interés público que las instituciones financieras oferten a los consumidores seguros de protección de pagos.
24	El Proyecto de Ley N° 3425/2013-CR, ley de prescripción de medicamentos por su nombre genérico y dispensa de manera obligatoria en farmacias, boticas y faculta a SUNASA como órgano sancionador.
25	El Proyecto de Ley N° 3794/2014-CR modifica la Ley N° 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor).
26	El Proyecto de Ley N° 165/2011-CR propone la "Ley de prohibición del uso de la sustancia química tartracina en productos alimenticios destinados al consumo humano".
27	El Proyecto de Ley N° 3895/2014-CR modifica el artículo 37 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
28	El Proyecto de Ley N° 3969/2014-CR establece la independencia de los tramos y el sinceramiento del costo de los boletos de viaje.
29	El Proyecto de Ley N° 3975/2014-CR propone la ley que establece la constitución del país en única zona primaria para la eliminación de la larga distancia nacional.
30	El Proyecto de Ley N° 4009/2014-CR modifica la Ley N° 29461 que regula el servicio de estacionamiento vehicular.
31	El Proyecto de Ley N° 4016/2014-CR establece la gratuidad del estacionamiento vehicular como servicio complementario o accesorio.
32	El Proyecto de Ley N° 3969/2014-CR propone independencia de los tramos y el sinceramiento del costo de los boletos de viaje.
33	El Proyecto de Ley N° 4040/2014-CR modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Ley N° 29571.
34	El Proyecto de Ley N° 4020/2014-CR modifica el artículo 66 de la Ley N° 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor).
35	El Proyecto de Ley N° 4067/2014-CR establece la obligatoriedad de consignar el nivel de PH en las etiquetas de agua embotellada para consumo humano.
36	El Proyecto de Ley N° 4075/2014-CR prioriza el interés de los consumidores en los procedimientos sancionadores.

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

Con respecto al uso de medios de comunicación, la herramienta "Mira a quién le compras" monitorea la cantidad de sanciones impuestas por el Indecopi al proveedor. Este servicio cuenta con datos disponibles desde enero de 2011 y se mantienen por un periodo de 04 años a partir de la fecha en que se impuso la sanción. Durante 2014 el número de accesos a esta herramienta fue de 70 533, que representan 15 521 más accesos que el año anterior.

De otro lado, el aplicativo de Interés Legal de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) del Indecopi permite a los usuarios comparar tasas de interés cobradas por personas ajenas al sistema financiero. Tuvo 4 408 descargas durante 2014 (versus 15 521 registradas en 2013). La GSF es una unidad técnico-normativa que formula y propone normas de política de alcance nacional, por encargo de los Órganos Resolutivos y las Secretarías Técnicas del Indecopi. Supervisa y fiscaliza las actividades económicas que estos determinen.

#### **Sistema de alertas y actuación oportuna frente a productos riesgosos**

El Indecopi cuenta con un procedimiento interno para el monitoreo local y de redes internacionales, que involucra a las Comisiones de Protección al Consumidor (CPC) y a la GSF. Monitorea 06 fuentes de información a nivel internacional: la Red de Consumo Seguro de la OEA, el Servicio Nacional de Consumidor (Chile), la Consumer Product Safety Commission (Estados Unidos), el Instituto de Consumo de España, el US Department of Transportation (Estados Unidos) y el Instituto de Consumo de Brasil.

Para el monitoreo, análisis y difusión del sistema de alertas frente a productos riesgosos, durante 2014 el Indecopi realizó 38 investigaciones (15 menos que en 2013) en torno a diversos productos de los sectores automotriz (vehículos y neumáticos) y motocicletas, comercio (productos electrónicos y asientos para bebés) y cosméticos.

Como consecuencia, se generaron 25 alertas de productos riesgosos (08 más que en 2013 y 12 más que en 2012). Esto generó la publicación de alertas y activación del procedimiento de retiro de los productos del mercado. Se beneficiaron potencialmente 183 878 consumidores, como se aprecia en la tabla 5.

Al igual que en años anteriores, el sector automotriz concentró el mayor número de unidades defectuosas durante 2014: registró 44 167 vehículos defectuosos. Este sector estuvo seguido por el de productos electrónicos. Registraron 98 976 alertas entre cables de alimentación, cámaras digitales, baterías de laptops y computadoras.

VER TABLA 5

VER GRÁFICO 9

#### **"Mira a quién le compras"**

El registro "Mira a quién le compras" es una herramienta útil y de fácil acceso para la ciudadanía en general. A través de ella pueden acceder a información relevante (sanciones en resolución firme en sede administrativa) sobre los proveedores que planean contratar. Durante 2014 la herramienta fue finalista en el concurso de Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública organizado por Ciudadanos al Día, en la categoría Transparencia y Acceso a la Información. Durante 2014, se reportaron 70 533 accesos.

#### **"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 centros y sistemas de llamadas, envío de mensajes de textos, correos de electrónicos, etcétera.

Durante 2014, 16 568 personas a nivel nacional se registraron al sistema "Gracias... no insista" (versus 13 019 inscritas en 2012 y 11 011 reportadas en 2013). Durante el periodo 2009-2014, 77 973 personas a nivel nacional se inscribieron al sistema. Esto representa un incremento del 27% (61 405 inscritos) al cierre de 2013 y de 55% (50 394 reportados) a 2012.

Al analizar por tipo de medios registrados, se aprecia que durante 2014 ingresaron a formar parte del registro 11 346 números de celulares, 26 374 números de teléfonos fijos y 19 562 correos electrónicos. A 2014, se reportaron 57 290 números de celulares, 116 756 números de teléfonos fijos y 88 210 correos electrónicos inscritos.

VER GRÁFICO 10

VER GRÁFICO 11

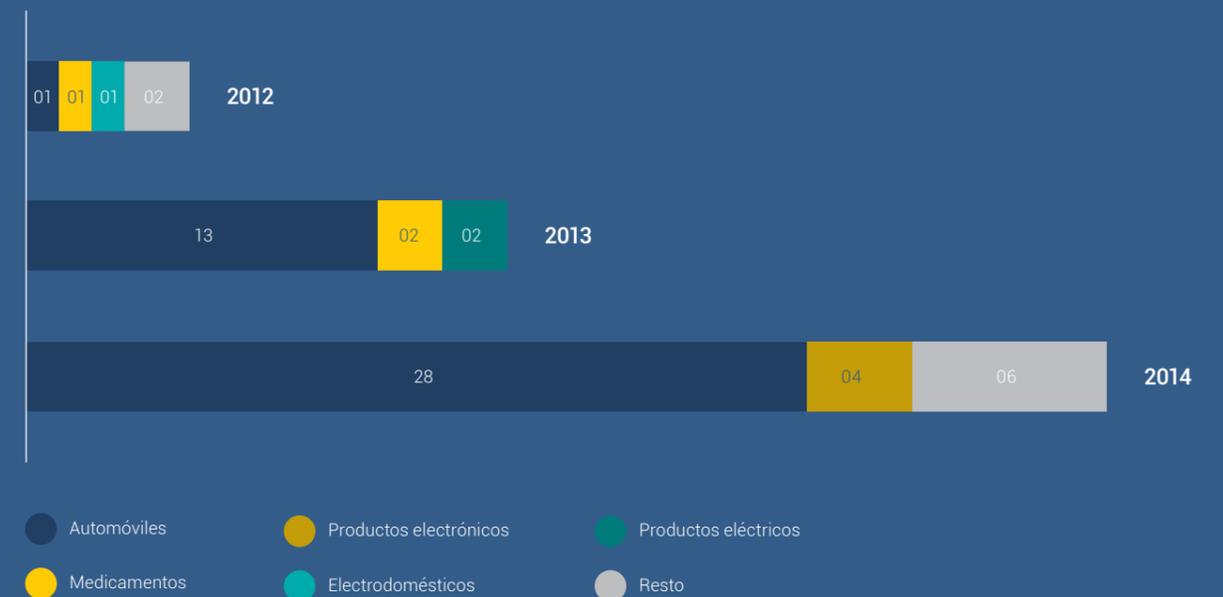
**Tabla 5. Alertas de consumo**

N°	Proveedor/producto	Alertas	Detalle
1	Sony Perú S.R.L.	01	Se detectó que algunas baterías de computadora provistas por un tercero, incluidas en el modelo SONY VAIO FIT11A, podrían recalentarse ocasionando quemaduras parciales en la carcasa de la misma.
2	Hewlett Packard Perú S.R.L.	01	Se detectó que algunos cables de alimentación de corriente alterna (CA) con la marca "LS-15" podrían sobrecalentarse y presentar el peligro de incendio y quemaduras en los usuarios.
3	Braillard S.A. (Peugeot)	02	Se detectó falla en los brazos de la suspensión delantera de los vehículos Peugeot 208 modelo.
4	Cetco S.A.	01	Se detectó que la crema depilatoria con extracto de caléndula de 50 gramos podría causar posibles reacciones adversas en la piel.
5	Diveimport S.A.	01	En los modelos Grand Cherokee y Durango de los años 2011, 2012 y 2013 se detectó posible perforación en el servo freno debido a la oxidación en vehículos expuestos a condiciones de clima húmedo.
6	General Motors S.A.	08	<p>En el modelo Spark GT de 2013 se detectó un posible agrietamiento en el soporte de transmisión, lo que habría generado un riesgo en los conductores. Asimismo, algunos vehículos presentarían problemas en la transmisión.</p> <p>El modelo Chevrolet Cruze de los años 2013 y 2014 presentó problemas con la transmisión mecánica. Al estar equipados con el eje palier tubular podrían presentar un desgaste anticipado en el cuello del eje, lo cual podría quebrarse ocasionando que el vehículo pueda perder movimiento.</p> <p>Se revisó el modelo Chevrolet Traverse 2009 y 2013 por problemas en la bolsa de aire y en el cinturón de seguridad.</p>
7	Honda del Perú S.A.	04	<p>En el modelo Odyssey 2014 se detectó que su bolsa de aire no se desplegaba de manera correcta ante una colisión.</p> <p>En el modelo Odyssey 2007 y 2008 se detectó la posibilidad de fallas en el sistema "estabilizador de vehículo", que le brinda estabilidad durante sobrevirajes o subvirajes.</p>
8	Maquinaria Nacional S.A.	02	<p>En el modelo Ford Escape 1.6 de 2013 se detectó un posible alineamiento incorrecto de las manijas de las puertas, que podría afectar el cierre o la apertura.</p> <p>También se detectó una posible instalación inadecuada de la cañería de combustible del vehículo, que podría rozar con otro componente del motor y con el transcurso de tiempo producir una fuga de combustible y riesgo de incendio.</p>
9	Toyota del Perú S.A.	05	<p>Se detectaron fallas en el sistema de suspensión del modelo Camry.</p> <p>Se revisaron los sistemas de frenos por pérdida de fuerza de los modelos Lexus, GS 350 y 350F Sport, fabricados entre junio y diciembre de 2012.</p>

N°	Proveedor/producto	Alertas	Detalle
			En el modelo Prius se detectó un problema en el software del control de sistema híbrido del vehículo, con lo cual podría ocasionar que el sistema se apagase y el vehículo se detuviese.
			Los modelos Tacoma, Hiace, Coaster y Land Cruiser Prado 2013 presentan resortes de válvula por posibles grietas de fatiga, que podrían ocasionar la ruptura de la válvula.
<b>Total</b>		<b>25</b>	

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

**Gráfico 9. Alertas de consumo publicadas según sector durante el periodo 2012-2014\***



\* Número de unidades defectuosas, según sector

Año	Automóviles	Electrónicos	Medicamentos	Eléctricos	Electrodomésticos	Resto
2012	356	00	00	00	270	626
2013	19 723	00	04	2 170	00	21 897
2014	44 167	98 976	00	00	00	40 735

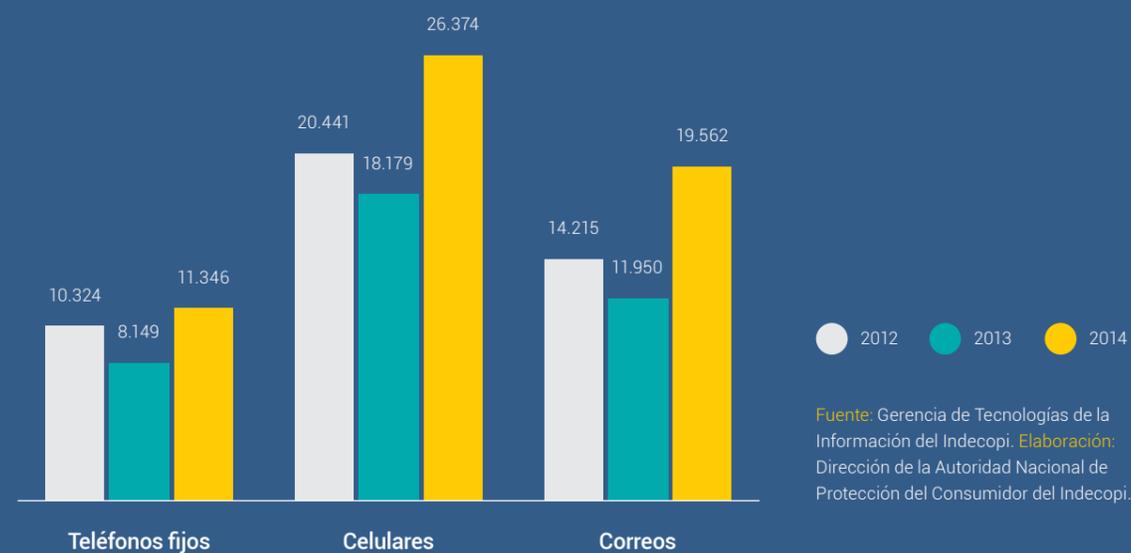
Fuente y elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Gráfico 10. "Mira a quién le compras" / Accesos durante el periodo marzo 2013-diciembre 2014



Fuente: Gerencia de Tecnologías de la Información del Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Gráfico 11. "Gracias... no insista" / Registros durante el periodo 2012-2014



Fuente: Gerencia de Tecnologías de la Información del Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

### Ampliación de cobertura del Indecopi

Durante 2014, el Indecopi abrió un nuevo Módulo de Atención en el Centro Mejor Atención al Ciudadano (MAC) en el distrito de Ventanilla. Amplió su cobertura en Lima y Callao a 09 oficinas de atención al ciudadano (en Gamarra, San Juan de Lurigancho, Congreso de la República, Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Indecopi Sede Sur y Sede Norte). Con ello reportó 26 oficinas regionales (ORI) en los 24 departamentos del país:



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

### Consejo Nacional de Protección del Consumidor

El Código creó como órgano de coordinación del Sistema al Consejo, presidido por el Indecopi, quien a su vez funge como Secretaría Técnica a través de la DPC. Este sesiona de manera ordinaria una vez al mes pero puede realizar sesiones extraordinarias. La Secretaría Técnica del Consejo se encarga de organizarlas.

Durante 2014, realizó 13 sesiones, de las cuales 01 fue descentralizada (en Arequipa) y 01 virtual. En ellas se discutieron documentos como el Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores 2013 y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2015-2018, presentados por la DPC al Consejo, quien los aprobó en conformidad con los documentos recibidos.

Por su parte, se realizó un informe respecto de la aprobación del D.S. N° 006-2014-PCM, que modificó el Reglamento del Libro de Reclamaciones aprobado por D.S. N° 011-2011-PCM, y se evaluó la propuesta normativa respecto a la difusión de alertas por productos y servicios peligrosos.

En relación con el Sistema de Arbitraje de Consumo, se evaluaron 02 proyectos de directivas complementarias, que fueron aprobadas por el Consejo:

1. La Directiva N° 005-2014/DIR-COD-INDECOPI, que aprueba el procedimiento para la Nominación de Árbitros del Sistema de Arbitraje de Consumo
2. La Directiva N° 006-2014/DIR-COD-INDECOPI: Directiva de Adhesión de Proveedores y Creación del Registro de Proveedores Adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo



05

Labor de los agentes que  
participan en la protección de  
los consumidores en el Perú

## 5.1. 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 donde existe una especial tutela de los intereses de los consumidores.

Trabajan en pro de esta defensa el gobierno central (que engloba los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, y los organismos constitucionales autónomos), los gobiernos regionales y los gobiernos locales pues, si bien cuentan con una diversidad de funciones, directa o indirectamente algunas están ligadas a la protección del consumidor.

Este análisis parte de la revisión de la información remitida por las propias entidades para 2014. Al respecto, es de destacar que la consolidación de la efectiva protección del consumidor es una tarea constante y se esperan avances progresivos conforme se fortalezcan las competencias respectivas, se incorporen dentro de las herramientas de planeamiento y gestión (principalmente gobiernos regionales y locales) la protección efectiva del consumidor y/o usuario de tal forma que tengan continuidad en el tiempo, y se mejoren los mecanismos de información entre entidades del Sistema.

### 5.1.1. Poder Legislativo

El Congreso de la República es el órgano del Estado encargado de realizar, entre otras, la función legislativa. Esta comprende la aprobación de reformas de la Constitución, de leyes y resoluciones legislativas. Se organiza en 05 órganos: (i) Pleno, (ii) Consejo Directivo, (iii) Presidencia, (iv) Mesa Directiva y (v) Comisiones (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, 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.

Las comisiones son grupos de trabajo especializados cuya función principal es el seguimiento y fiscalización del funcionamiento de los órganos estatales y, en particular, de los sectores que componen la administración pública. Asimismo, les compete el estudio y dictamen de

los proyectos de ley y la absolución de consultas, en los asuntos que son puestos en su conocimiento de acuerdo con su especialidad o la materia.

### Labor de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (CODECO) está encargada del estudio y dictamen de la agenda del Congreso en materia de protección del consumidor con prioridad en la función legislativa y de fiscalización (Reglamento del Congreso de la República, artículo 35). La labor de la CODECO se concentra en los siguientes aspectos, sobre la base de su Plan Anual 2013-2014:

- Evaluación del cumplimiento efectivo del Código de Protección y Defensa del Consumidor
- Protección de los usuarios de servicios financieros
- Sistema de prevención y promoción de los derechos del consumidor
- Mecanismos de protección ágil, claro y eficaz, que permiten la defensa oportuna y plena de los derechos del consumidor
- Protección de los consumidores y usuarios vulnerables
- Protección al consumidor de productos y servicios inmobiliarios
- Seguimiento y fiscalización a la reforma del Sistema Privado de Pensiones
- Impulso de la autonomía y transparencia de los organismos reguladores de los servicios públicos
- Ampliar y mejorar la protección de los derechos de los ciudadanos en los servicios que recibe del Estado
- Fortalecimiento y promoción de las asociaciones de consumidores
- Reforma de la norma del Libro de Reclamaciones
- Descentralización de la defensa del consumidor
- Publicidad

Durante 2014, la CODECO realizó 15 sesiones en Lima sobre temas relacionados a la defensa del consumidor.

**La protección de los consumidores constituye un principio rector de la política social y económica.**

### Normativa

Durante 2014, la CODECO reportó 28 proyectos de Ley (frente a los 20 reportados el año anterior), de las cuales 20 estuvieron en estado de estudio y 08 en situación de dictamen. Según frecuencia, los proyectos de ley estuvieron relacionados principalmente a la temática de derechos de autor (04 propuestas), salud (04 propuestas), publicidad (04 propuestas), derechos de autor (03 propuestas) y estacionamientos (03 propuestas). La tabla 6 presenta la lista de proyectos de ley evaluados por la CODECO.

#### VER TABLA 6

### Capacitación, orientación y difusión

Durante 2014, la CODECO desarrolló 10 actividades de capacitación y benefició a 2 300 consumidores (800 de los cuales fueron consumidores vulnerables) en temas relacionados con servicios públicos. No realizó actividades de capacitación destinados a proveedores. En relación con las actividades de difusión, durante 2014 desarrolló 10 actividades de información y benefició 03 mil personas a través de audiencias públicas realizadas en Arequipa, Cusco, Piura y Puno. Adicionalmente realizó campañas de difusión a través de folletos, trípticos y revistas.

#### VER TABLA 7

Existe un Módulo de Atención al Consumidor del Indecopi ubicado en el Congreso de la República en el marco del convenio existente. Allí se atienden consultas y reclamos\* y se realizan actividades de educación y difusión de derechos. Durante 2014 se reportaron 558 reclamos ante este módulo, que significó un incremento de 39% respecto a 2013.

### Consumidores vulnerables

El Código asocia el concepto de "consumidores vulnerables" (artículo IV, inciso 4) 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 mujeres gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, así como consumidores de zonas rurales o de extrema pobreza. De acuerdo con información de la CODECO, realizó 04 eventos orientados a los consumidores vulnerables y benefició a 800 personas. Se abordaron temas relacionados con servicios públicos de agua y electricidad.

Tabla 6. Proyectos de ley evaluados por la CODECO durante 2014

N°	Proyecto	Número	Estado	Propósito
1	Ley que modifica el Decreto Legislativo N° 822, Ley Sobre el Derecho de Autor	3157/2013-CR	Dictaminado	Establece la libre difusión de obras sin necesidad de la autorización del autor ni el pago de remuneración alguna, en los casos de la realización de actividades declaradas como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Nación, actividades religiosas y actividades de caridad que no tengan fines lucrativos.
2	Modificación de los artículos 41, 117, 146, 147, 151, 152, 157, 161, 162 del Decreto Legislativo N° 822, Ley sobre Derechos de Autor	3214/2013-CR	Dictaminado	Establece cambios en la Ley de Derechos de Autor, en lo referente a la legislación de Sociedades de Gestión Colectiva (por ejemplo, la Asociación Peruana de Autores y Compositores). Exige, entre otros, presentar un informe anual y distribuir los derechos recaudados. Para eventos privados establece el pago de derechos por parte de personas naturales o jurídicas que arrienden el local del evento.
3	Modificar la Ley N° 29461, Ley que Regula el Servicio de Estacionamiento Vehicular	3281/2013-CR	Dictaminado	Establece que el servicio de estacionamiento es gratuito condicionada a la acreditación de un consumo mínimo.
4	Ley que Promueve la Calidad del Aire en los Interiores de Locales de Atención al Público	3295/2013-CR	En estudio	Establece estándares mínimos de la calidad del aire al interior de los locales de atención al público.
5	Ley de Prescripción de Medicamentos por su Nombre Genérico y Dispensa de Manera Obligatoria en Farmacias y Boticas, y faculta a la Superintendencia Nacional de Salud (antes SUNASA) como órgano sancionador	3425/2013-CR	En estudio	Reduce el costo de los medicamentos.
6	Ley que Combate la Publicidad No Deseada por Vía Telefónica	3432/2013-CR	En estudio	Establece que el proveedor de servicios telefónico deberá consultar al cliente si desea recibir publicidad por vía telefónica y contar con un registro.

N° Proyecto	Número	Estado	Propósito
7 Ley que modifica el artículo 26° de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, para Promover y Difundir el Consumo de los Medicamentos Genéricos y Garantizar el Derecho de la Información a los Consumidores	3443/2013-CR	En estudio	Establece que la prescripción de medicamentos deberá contener el nombre un medicamento genérico equivalente.
8 Ley que incorpora el artículo 13° a la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros	3447/2013-CP	Dictaminado	Establece la libre elección de servicios notariales en la contratación de servicios financieros.
9 Ley que Propone Advertir al Consumidor que la Mezcla de Alcohol con Bebidas Energizantes Provoca Daños a la Salud	3503/2013-CR	En estudio	Establece que los locales de venta de bebidas alcohólicas coloquen en un lugar visible un cartel que señale: "La mezcla de alcohol con bebidas energizantes provoca daños a la salud".
10 Ley que modifica la Ley N° 29694, modificada por la Ley N° 29839 - Textos Escolares	3504/2013-CR	En estudio	Busca lograr la eficiencia de las normas de protección de los consumidores frente a las prácticas abusivas en la selección y adquisición de textos escolares.
11 Ley que garantiza la Información en Quechua, Aymara y Lenguas Nativas que Reciben los Consumidores de Sustancias Agroquímicas en las Zonas Altoandinas y en la Amazonía Peruana	3514/2013-CR	Dictaminado	Busca prevenir y minimizar daños a la salud y el ambiente por el uso de sustancias agroquímicas; exige que la información contenida en dichos productos se realice en su lengua nativa.
12 Ley que modifica la Ley del Procedimiento Administrativo General y la Ley de Organización y Funciones del Indecopi	3533/2013-CR	En estudio	Busca reducir las barreras burocráticas impuestas por los gobiernos locales.
13 Ley que Faculta a los Organismos Reguladores a Sancionar a las Empresas bajo su Supervisión que Presten un Servicio no Idóneo a los Usuarios de Manera Particular	3558/2013-CR	En estudio	Establece que el consumidor puede presentar un reclamo directamente al organismo regulador del servicio, si es que no recibe respuesta del proveedor luego de transcurridos 05 días desde presentado el reclamo.

N° Proyecto	Número	Estado	Propósito
14 Ley que Prohíbe la Exhibición y/o Publicidad en las Vías Públicas y/o de Acceso Público o Medios de Comunicación Masiva que Promueva el Aborto	3648/2013-CR	En estudio	Busca defender la vida humana desde su concepción.
15 Ley que Declara de Interés Público que las Instituciones Financieras Oferten a los Consumidores Seguros de Protección de Pagos	3670/2013-CR	En estudio	Busca proteger a personas que cuentan con obligaciones financieras frente a una eventual pérdida de su fuente de ingresos, a través de un seguro.
16 Ley que Garantiza la Libertad de los Consumidores en la Elección para la Contratación de Servicios Notariales Derivados de Servicios Financieros	3794/2014-CR	Dictaminado	Establece la libertad de contratar los servicios notariales y la colaboración de las instituciones financieras facilitando la entrega de la documentación necesaria.
17 Ley que Promueve la Competencia en el Mercado de Cervezas, eliminando Incentivos que Fomentan indebidamente la Concentración	3815/2014-CR	En estudio	Modifica el gravamen por concepto de Impuesto Selectivo al Consumo (ISC) a través de la eliminación del gravamen de monto fijo por un esquema ad valorem, para eliminar la distorsión causada por el sistema vigente y promover la competencia.
18 Ley de Aplicación Voluntaria de Tasas de Interés Diferenciadas en el Sistema Financiero en Función a los Niveles de Ingreso y de Pobreza de cada Región	3840/2014-CR	En estudio	Establece que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) publicará trimestralmente el ranking de entidades financieras que ofrezcan tasas de interés diferenciadas favorables a los usuarios, según el nivel de pobreza de cada región.
19 Ley que Declara de Interés Público la Instalación de Módulos de Atención al Público	3854/2014-CR	En estudio	Establece la instalación de módulos de atención al público para la realización de trámites y pagos de servicios, en las ciudades con más de 50 mil ciudadanos.
20 Ley que Modifica el artículo 37 del Código de Protección y Defensa del Consumidor	3895/2014-CR	En estudio	Modificar el artículo 37 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Los alimentos que incorporen componentes genéticamente modificados deben indicarlo en sus etiquetas, señalar el porcentaje y colocar la letra "T".

N° Proyecto	Número	Estado	Propósito
21 Ley que Establece la Independencia de los Tramos y el Sinceramiento del Costo de los Boletos de Viaje	3969/2014-CR	En estudio	Modificar el artículo 66.7 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. En el caso de la adquisición de boletos en tramos de ida y vuelta, de no hacerse uso de algunos de dichos tramos, el titular podrá transferirlos, quedando prohibido que el proveedor deje sin efecto este derecho.
22 Modifica la Ley N° 29461, Ley de Estacionamiento Vehicular	4009/2014-CR	Dictaminado	Establece la gratuidad de los servicios de los servicios complementarios de los servicios de estacionamiento vehicular y que los servicios de limpieza prestados por terceros ajenos al establecimiento principal expidan los recibos correspondientes.
23 Ley que Establece la Gratuidad del Estacionamiento Vehicular como Servicio Complementario	4016/2014-CR	Dictaminado	Establece que el servicio de estacionamiento vehicular será gratuito ante la acreditación por parte del usuario de haber realizado consumo en el establecimiento comercial.
24 Modifica el artículo 66.6 de la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor	4020/2014-CR	En estudio	Establece que los saldos no consumidos de los servicios de telecomunicaciones en modalidad "post pago control" deberán ser acumulados en el servicio prestado en el próximo periodo de facturación.
25 Ley que Modifica la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	4040/2014-CR	En estudio	Desincentiva la sobreventa de pasajes aéreos al establecer que los pasajeros podrán siempre abordar la aeronave de presentarse en el embarque a una hora prudencial, previamente establecida
26 Ley que Modifica el Decreto Legislativo N° 822, Ley de Derecho de Autor	4061/2014-CR	En estudio	Establece que se podrán difundir las obras sin necesidad de la autorización del autor ni pago alguno cuando su uso sea exclusivamente didáctico, siempre que la comunicación no persiga fines lucrativos.

N° Proyecto	Número	Estado	Propósito
27 Ley que Establece la Obligatoriedad de Consignar el Nivel de pH en las Etiquetas de Agua Embotellada para Consumo Humano	4067/2014-CR	En estudio	Establece la obligatoriedad de consignar el nivel de pH en las etiquetas de agua embotellada. Además se identificará si el producto ofrecido es agua mineral natural o agua preparada.
28 Ley que Prioriza el Interés de los Consumidores en los Procedimientos Sancionadores	4075/2014-CR	En estudio	Establece que los consumidores recibirán hasta 30% de las sanciones impuestas a los proveedores. Adicionalmente define a las asociaciones de consumidores como organizaciones sin fines de lucro.

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

**Tabla 7. Actividades de capacitación y difusión de la CODECO durante 2014**

Público objetivo	Temas	Asistentes	Programas, campañas o eventos
<b>Capacitaciones</b>			
Consumidores	Servicios bancarios y públicos	1 500	06
Consumidores vulnerables	Servicios de agua potable y alcantarillado y de electricidad	800	04
<b>Actividades de difusión</b>			
Consumidores	Audiencias públicas y campañas de difusión	3 000	10

Fuente: Formatos de Información remitido a la CODECO, en respuesta a la Carta Múltiple N° 022-2015/DPC-INDECOPI. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

### 5.1.2. Organismos autónomos

Existen 56 organismos autónomos, entre los que destacan la Defensoría del Pueblo (DP) y la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS). Dentro se consideran 39 universidades distribuidas a nivel nacional. En esta sección se presentará el desempeño de la DP y, en la parte referida al desempeño sectorial del sector financiero, la correspondiente a la SBS.

#### DEFENSORÍA DEL PUEBLO

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, de supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración del Estado y de prestar servicios públicos a la población (Constitución Política del Perú de 1993, título IV, capítulo XI). Dentro de este marco, la DP además cautela los derechos de los ciudadanos a acceder a servicios públicos de calidad con tarifas justas, mediante la supervisión de la prestación de los servicios públicos de agua y alcantarillado, electricidad, telefonía y transporte público (formato de información remitido por la DP en respuesta a la Carta Múltiple N° 022-2015/DPC-INDECOPI).

#### Labor de la DP: normativa e iniciativas legislativas

Durante 2014, la DP presentó 17 propuestas y/o recomendaciones de intervención dirigidas principalmente a entidades del Estado (02 oficinas fueron dirigidos a América Móviles para solicitar la modificación de su política de atención al cliente). Sugirió acciones como la modificación de la legislación vigente en temas relacionados al procedimiento de obtención de licencias de conducir, la supervisión del servicio de distribución de energía eléctrica, la idoneidad de la personalización de las tarjetas para el uso del servicio de transporte ferroviario, el mejoramiento del servicio de saneamiento en las municipalidades distritales, la fiscalización y sanción de los defectos del servicio de transporte del Metropolitano, la mejora del servicio de atención al cliente de las empresas de telecomunicaciones, la reglamentación del resarcimiento de daños ocasionados por las deficiencias o fallas del servicio eléctrico, entre otras.

#### Informes defensoriales y de adjuntía

Durante 2014, la DP no presentó informes defensoriales relacionados a temas de protección al consumidor y presentó 03 informes de adjuntía en torno a problemáticas específicas como la infraestructura vial y el cumplimiento de la Ley de Igualdad de Oportunidades:

- Supervisión de las condiciones de infraestructura vial en puntos críticos de accidentes de tránsito en la ciudad de Chiclayo (Informe de Adjuntía N° 005-2014-DP/AMASPPI-SP)
- Supervisión de las condiciones de infraestructura vial en puntos críticos de accidentes de tránsito en la ciudad de Trujillo (Informe de Adjuntía N° 004-2014-DP/AMASPPI.SP)
- Séptimo Reporte de la Defensoría del Pueblo sobre el cumplimiento de la Ley de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres (Informe de Adjuntía N° 009-2014-DP/ADM)

#### Atención a usuarios y consumidores

La DP cuenta con 28 oficinas defensoriales y 10 módulos de atención en todo el país (05 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 quejas y consultas de los ciudadanos. Las quejas representan un medio a través del cual el consumidor pone en conocimiento de la autoridad un defecto en el procedimiento administrativo para subsanar sus errores y reencauzarlo. Una oficina especializada cautela los derechos de los ciudadanos para acceder a servicios públicos de calidad con tarifas justas, mediante la supervisión de la prestación de los servicios públicos de agua y alcantarillado, electricidad, telefonía y transporte público.

#### Atención de quejas

Durante 2014 se atendieron 31 189 quejas a nivel nacional, 11 618 de ellas pertenecientes a Lima y Callao. Los ciudadanos presentaron quejas dirigidas a municipalidades provinciales, direcciones regionales de Educación, Oficina de Normalización Previsional (ONP), direcciones regionales de Salud, Seguro Social de Salud (ESSALUD), Policía Nacional del Perú, Poder Judicial (PJ), gobiernos regionales, Ministerio de Educación (MINEDU) y el Ministerio Público (MPFN). Los principales motivos de las quejas de los ciudadanos estuvieron relacionadas a (i) afectaciones del derecho al debido procedimiento, (ii) omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, (iii) dilación en el trámite de la solicitud de desafiliación del Sistema Privado de Pensiones, (iv) mala actuación de la administración que afecta derechos subjetivos colectivos, (v) incumplimiento de obligaciones laborales, (vi) inadecuada organización que impide o retarda el acceso a los servicios de salud, (vii) irregularidades al atender denuncias, (viii) falta de celeridad procesal, (ix) irregularidades en el trámite de bono de reconocimiento y (x) incumplimiento del plazo para entregar información.

VER TABLA 8

Tabla 8. Normativa e iniciativas legislativas de la DP durante 2014

N°	Documento	Sector	Entidad	Propósito
1	Oficio N° 004-2014-DP/AMASPPI	Transporte	Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)	Se recomendó modificar la Resolución Directoral N° 3634-2013-MTC/15 en cuanto al procedimiento de instrucción de los postulantes a una licencia de conducir, a fin de que puedan realizar sus prácticas de manejo en la vía pública. Se establecieron el procedimiento y los requisitos para que las escuelas de conductores usen determinadas vías.
2	Oficio N° 030-2014-DP/AMASPPI	Energía	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN)	Se recomendó realizar una supervisión de la subestación de distribución eléctrica ubicada en la Plaza San Pedro, debido a la explosión e incendio que produjo, a fin de evitar desperfectos similares en el futuro y la puesta en riesgo de la integridad física de las personas.
3	Oficio N° 025-2014-DP/AMASPPI	Transporte	Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN)	Se recomendó realizar la supervisión de la empresa concesionaria de la Línea 1 del Metro de Lima respecto de la idoneidad de la personalización de las tarjetas para el uso del servicio de transporte ferroviario.
4	Oficio N° 0057-2013-DP/AMASPPI	Vivienda y construcción	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MIVIVIENDA)	Se recomendó emitir las directivas, lineamientos y protocolos que permitan a las municipalidades distritales adecuar y mejorar la prestación de los servicios de saneamiento de sus jurisdicciones, a fin que exista una mejor regulación respecto de la aprobación de tarifas por la prestación del servicio, la difusión y transparencia de las inversiones en infraestructura de saneamiento financiadas con las tarifas, así como aspectos referidos a la calidad en la atención y el establecimiento de procedimientos de reclamos.
5	Oficio N° 0058-2014-DP/AMASPPI	Transporte	Instituto Metropolitano Protransporte de Lima (PRO-TRANSPORTE)	Se recomendó fiscalizar y sancionar a los concesionarios responsables que prestan el servicio de transporte en la vía exclusiva de El Metropolitano, respecto de los desperfectos advertidos en el funcionamiento de los buses troncales y alimentadores del Corredor Segregado de Alta Capacidad – COSAC I (El Metropolitano), ya que ponen en riesgo la integridad física de las personas, además de producir malestar en los usuarios por la interrupción en la prestación del servicio.

N°	Documento	Sector	Entidad	Propósito
6	Oficio N° 0061-2014-DP/AMASPPI	Salud	Ministerio de Salud (MINSA)	Se recomendó aprobar la normatividad complementaria para implementar el Reglamento de Calidad del Agua para Consumo Humano.
7	Oficio N° 0092-2014-DP/AMASPPI	Telecomunicaciones	América Móvil	Señalar los problemas de acceso a la central telefónica del servicio de atención al cliente. Se recomendó modificar la locución brindada a través de la central telefónica (613 1000), señalando el número telefónico correcto del servicio de atención al cliente, al cual se accede a través de teléfonos fijos (0 800 00 123), para evitar confusión en los usuarios.
8	Oficio N° 113-2014-DP/AMASPPI	Energía	Ministerio de Energía y Minas (MEM)	Se recomendó modificar el artículo 64 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM, a fin de establecer como obligación de las empresas concesionarias proveedoras del servicio de electricidad el resarcimiento de los daños que se produzcan en la vivienda y/o artefactos del usuario, ocasionados por deficiencias o fallas del servicio eléctrico. También buscó establecer disposiciones normativas para que las empresas concesionarias proveedoras del servicio de electricidad (en coordinación con los establecimientos de salud) implementen acciones conducentes a mitigar los posibles riesgos y afectación a las condiciones de salud de aquellas personas cuya vida depende de su conexión a equipos eléctricos, en situaciones de interrupción del suministro eléctrico.
9	Oficio N° 0125-2014-DP/AMASPPI	Salud	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS)	Se recomendó precisar los alcances de lo dispuesto en la Resolución del Consejo Directivo N° 042-2011-SUNASS-CD con relación a la obligación que tienen las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS) de tramitar ante la municipalidad respectiva las solicitudes de ejecución de obras en la vía pública, previamente suscritas por los usuarios que solicitan la instalación de una conexión domiciliaria, ya que esta última podría generar 02 interpretaciones respecto a la obligación de los usuarios al tramitar solicitudes.

N° Documento	Sector	Entidad	Propósito
10 Oficio N° 0128-2014-DP/AMASPPI	Sistema financiero	Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS)	Se recomendó implementar dentro del portal institucional de la SBS un enlace a través del cual cualquier persona interesada pueda acceder a conocer, con solo el número de placa de la unidad vehicular, si este cuenta con una póliza SOAT o Certificado de Accidente de Tránsito que le brinda cobertura, la entidad emisora y el plazo de vigencia.
11 Oficio N° 0206-2014-DP/AMASPPI	Telecomunicaciones	Gilat to Home Perú S.A.	En virtud de las constantes interrupciones y fallas que presentaba el servicio telefónico de la Comunidad Nativa de Peruanito, ubicada en el distrito de Trompeteros, Loreto, que imposibilitan la comunicación, se exhortó atender en el más breve plazo posible la solicitud de cambio del equipo telefónico instalado.
12 Oficio N° 0213-2014-DP/AMASPPI	Transporte	Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)	Se recomendó aclarar las modificaciones realizadas mediante Decreto Supremo N° 003-2014-MTC al Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito – Código de Tránsito, relativa a la aplicación de la medida preventiva de retención de licencia de conducir.
13 Oficio N° 0229-2014-DP/AMASPPI	Telecomunicaciones	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)	Se recomendó aprobar el Proyecto del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, ya que fija indicadores de calidad a ser aplicados por las empresas prestadoras del servicio público de telecomunicaciones en favor de los usuarios. Incluso estableció un porcentaje mínimo del 40% en las velocidades contratadas en los servicios de internet fijo y móvil. El 16-10-2014, el OSIPTEL promulgó el reglamento mediante la Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL.
14 Oficio N° 0253-2014-DP/AMASPPI	Telecomunicaciones	América Móvil	Se recomendó modificar la información brindada a través de su página web, detallando con precisión los medios de acceso a los números telefónicos del servicio de atención al cliente, a fin de otorgar a los usuarios las condiciones necesarias para formular consultas y/o reclamos correspondientes relacionados a los servicios de telefonía móvil, telefonía fija e internet.

N° Documento	Sector	Entidad	Propósito
15 Oficio N° 0281-2014-DP/AMASPPI	Transporte	Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)	Se recomendó regular en la nueva reglamentación de la Ley para la expansión de infraestructura de telecomunicaciones, Ley N° 30228, las distancias mínimas entre la ubicación de la instalación de antenas y espacios sensibles a los campos electromagnéticos (colegios y centros de salud), las características que deberá reunir la infraestructura de telecomunicaciones instalada a fin de asegurar el mínimo impacto paisajístico y la armonía con el entorno y edificaciones circundantes; la adquisición de pólizas para la cobertura de posibles incidentes frente a terceros y edificaciones vecinas, entre otros.
16 Oficio N° 0298-2014-DP/AMASPPI	Telecomunicaciones	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)	Se recomendó incorporar el cuestionamiento de la titularidad del servicio como materia reclamable en el artículo 18 de la directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobada mediante la Resolución N° 015-99-CD-OSIPTEL.
17 Oficio N° 0302-2014-DP/AMASPPI	Transporte	Instituto Metropolitano Protransporte de Lima (PRO-TRANSPORTE)	Se recomendó realizar las acciones legales necesarias a fin de evitar la continuidad de incrementos arbitrarios en el pasaje que se cobra en El Metropolitano.

Fuente: Formatos de Información remitidos por la Defensoría del Pueblo, en respuesta a la Carta Múltiple N° 022-2015/DPC-INDECOPI. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

### Capacitación, orientación y difusión

En materia de campañas de promoción y difusión de derechos, la DP realizó capacitaciones, charlas y talleres itinerantes para difundir derechos y recibir las quejas y consultas de los ciudadanos en 28 oficinas defensoriales a nivel nacional. Se realizaron 167 actividades de promoción de derechos en materia de educación, salud, discriminación y servicios públicos. Estas actividades beneficiaron a 10 425 personas (4 661 hombres, 4 776 mujeres y 988 niños, niñas y adolescentes).

VER TABLA 9

### Consumidores vulnerables

La DP realizó campañas de difusión para luchar contra la discriminación a través de su microprograma Comparte tus Derechos, donde abordó temas relacionados a la discriminación. La carrera Defensoría 5K estuvo dirigida a que los ciudadanos rechacen la discriminación.

**Tabla 9. Actividades de orientación y difusión de la DP en materia de protección al consumidor durante 2014**

Tipo	Nombre	Público objetivo	Propósito	Detalle
Evento	Carrera Defensoría 5K	Población de Lima, Huancayo, Huánuco, Ayacucho y Tumbes	Combatir la discriminación	Se realizó el 14 de diciembre de 2014 simultáneamente en Lima, Huancayo, Huánuco, Ayacucho y Tumbes en el marco del Día Internacional de los Derechos Humanos, bajo el lema "No construyas barreras: no discrimines". La carrera congregó a más de 08 mil personas.
	Comparte tus Derechos	Población con acceso a internet	Promover los derechos de los consumidores	El 31 de marzo de 2014 la DP lanzó el microprograma Comparte tus Derechos a través de su canal en YouTube. Desarrolló 13 videos de promoción de derechos en materia de educación, salud, discriminación y servicios públicos.
Programas	De la mano con la Defensoría	Público en general	Promover los derechos de los consumidores	La DP realizó un programa radial semanal denominado De la mano con la Defensoría, transmitido por Radio Nacional. Abordó temas relacionados a la protección de los derechos de los consumidores, como la atención de reclamos en servicios básicos.
Medios de difusión	Blog de la Defensoría del Pueblo en Facebook y Defensoría-Perú en Twitter	Población con acceso a internet	Difundir la labor de la DP	La DP cuenta con presencia en las redes sociales: al cierre de 2014 contaba con 92 529 seguidores en Facebook y 120 484 en Twitter. Por este canal se comparte información y piezas gráficas sobre temas de educación, salud, servicios públicos y discriminación, entre otros.
Publicaciones	Diversos títulos	Público en general	Difundir problemática diversa	La DP publicó artículos en su blog institucional relacionadas con educación, bullying (abuso), salud, servicios públicos y discriminación.

Fuente: Información remitida por la Defensoría del Pueblo, en respuesta a la Carta Múltiple N° 022-2015/DPC-INDECOPI. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

### 5.1.3. Gobiernos regionales

Los gobiernos regionales tienen por finalidad fomentar el desarrollo regional integral sostenible, al promover la inversión pública y privada y el empleo y garantizar el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes, de acuerdo con los planes y programas de desarrollo, conforme lo establece la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales. Forman parte del Sistema con representación de un miembro en el Consejo, conforme con el artículo 133 del Código. Pero, al cierre de 2014, dicho representante no había sido nombrado. La tabla 10 resume sus funciones.

VER TABLA 10

#### Labor de los gobiernos regionales

Para esta edición del informe anual se solicitó información a los 25 gobiernos regionales del Perú (a través del formato de información respectivo), en lo concerniente al desempeño de sus funciones ligadas directa o indirectamente a la protección del consumidor y usuarios. No obstante, solo se obtuvo respuesta de 07 de ellos: Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Huancavelica, Ica, Lima y Ucayali.

La baja tasa de respuesta en cuanto a los requerimientos de información (28% versus 44% de 2013) se debió entre otros factores a (i) los efectos generados por el periodo electoral de 2014, que habría incidido en la reformulación de equipos que conforman las diversas áreas de dichas entidades, que evidencian la fragilidad institucional; (ii) el desconocimiento de las actividades en materia de protección del consumidor y de los usuarios; y (iii) el bajo nivel de integración al Sistema. Por ello, el análisis de la labor de los gobiernos regionales que se presenta a continuación se basa principalmente la información contenida en los formatos de información remitidas por estas entidades.

Según la información remitida, se aprecia que los gobiernos regionales no siempre consideran dentro de sus funciones (directa o indirectamente) el rol de protección del consumidor o del usuario. No cuentan con áreas que permitan canalizar o derivar diversos reclamos o quejas contra proveedores hacia las entidades competentes (solo el Gobierno Regional de Ucayali manifestó contar con una oficina dedicada a la protección del consumidor), no se registran necesariamente dichos conflictos, ni se llevan a cabo registros estadísticos de otras actividades realizadas, aunque se hayan realizado a través de las direcciones regionales.

#### Normativa

Durante 2014 solo el Gobierno Regional de Lima reportó la elaboración de la Directiva Regional N° 006-2014/GRL-DGP, relacionada a la protección y defensa de los consumidores, que establece los lineamientos de los procesos de matrícula en instituciones públicas y privadas para estudiantes, así como estudiantes con discapacidad. La directiva está alineada con la Resolución Ministerial 556-2014, "Normas y orientaciones para el desarrollo del año escolar 2015 en la educación básica", emitida por el MINEDU con el objetivo de asegurar a los estudiantes un ambiente adecuado que favorezca la disciplina, la concentración y los mejores aprendizajes.

#### Capacitación, orientación y difusión

En cuanto a las actividades de capacitación en temas relacionados indirectamente a la protección del consumidor o usuarios, destacó el hecho de que se enfoquen principalmente en los proveedores. El Gobierno Regional de Apurímac ejecutó capacitaciones para la formalización en la comercialización y transporte de alcohol etílico. El Gobierno Regional de Huancavelica capacitó a proveedores para mejorar la calidad de servicios ofrecida a los clientes en restaurantes y hoteles. El Gobierno Regional de Ica ejecutó capacitaciones orientadas a la formalización de negocios, dirigidas a propietarios de establecimientos (hospedajes, restaurantes, agencias de viajes, guías y transportistas) y estudiantes.

VER TABLA 11

En relación con las actividades de orientación, destacaron las acciones realizadas por el Gobierno Regional de Huancavelica con una campaña radial para orientar a la población en torno al proceder ante un cobro excesivo en las matrículas de los colegios y ante la exigencia del pago de derecho a la Asociación de Padres de Familia (APAFA). El Gobierno Regional de Apurímac señaló haber realizado acciones dirigidas a micro y pequeñas empresas para el registro único de alcohol etílico y bebidas alcohólicas (participaron 32 empresas). El Gobierno Regional de Ucayali ejecutó orientaciones para la obtención de licencias de conducir y permisos de operación en transporte acuático, telecomunicaciones y transporte terrestre (participaron 114 beneficiarios).

VER TABLA 12

Dentro de la función de supervisión, evaluación y control, los gobiernos regionales se enfocaron en actividades preventivas de protección y seguridad del consumidor y usuario. El Gobierno Regional de Ucayali reportó la realización de supervisiones del cumplimiento de las normas legales en terminales de servicios de transporte terrestre de pasajeros y fiscalizó 12 empresas. El Gobierno Regional de Huancavelica supervisó proveedores que prestan el servicio de transporte terrestre en la ruta Lima-Huancavelica y las condiciones de salubridad en restaurantes. El Gobierno Regional de Apurímac informó actividades orientadas al cumplimiento de la Ley para erradicar la elaboración y comercialización de bebidas

## VER TABLA 13

alcohólicas informales, adulteradas o no aptas para el consumo humano. En el caso de los gobiernos regionales de Arequipa y Lima no se tuvo información relacionada a actividades de supervisión y fiscalización.

Sobre la base de la revisión pública de los Planes Operativos Institucionales (POI) y Planes Estratégicos Institucionales (PEI) de 2014, los gobiernos regionales habrían realizado actividades de fiscalización de salud (inspecciones sanitarias a establecimientos comerciales, farmacias y campañas contra la venta de productos farmacéuticos adulterados), transporte público (en los terminales de transporte terrestre para el cumplimiento de las normas legales), educación y turismo (en establecimientos de servicios turísticos).

Se revisó 71% de los POI o PEI de los gobiernos regionales. Los PEI comprenden los periodos 2011-2014, 2012-2016 o 2014-2016. Se examinaron los POI de Áncash, Arequipa, Callao, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, Lambayeque, Lima, Pasco y Tacna, mientras que fueron examinados los PEI de Amazonas, Apurímac, Ayacucho, Cajamarca y Moquegua.

#### Consumidores vulnerables

En materia de consumidores vulnerables, el Gobierno Regional de Lima reportó que realizó una campaña en el sector educación para que los colegios reserven como mínimo 02 vacantes por aula para alumnos con discapacidad. Los demás gobiernos regionales no brindaron información.

## VER TABLA 14

Tabla 10. Funciones generales de los gobiernos regionales

N°	Funciones	Detalle
1	Función normativa y reguladora	Elaborar y aprobar normas de alcance regional, y regular los servicios de su competencia
2	Función de planeamiento	Diseñar políticas, prioridades, estrategias, programas y proyectos que promuevan el desarrollo regional de manera concertada y participativa, conforme la Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización y la Ley de Gobiernos Regionales
3	Función administrativa y ejecutora	Organizar, dirigir y ejecutar los recursos financieros, bienes, activos y capacidades humanas necesarios para la gestión regional, con arreglo a los sistemas administrativos nacionales
4	Función de promoción de las inversiones	Incentivar y apoyar las actividades de sector privado nacional y extranjero, orientadas a impulsar el desarrollo de los recursos regionales, y crear instrumentos para tal fin
5	Función de supervisión, evaluación y control	Fiscalizar la gestión administrativa regional, el cumplimiento de las normas, los planes regionales y la calidad de los servicios, al fomentar la participación de la sociedad civil

Fuente: Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, artículo 45. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Tabla 11. Capacitaciones realizadas por los gobiernos regionales

N°	Gobierno regional	Capacitaciones
1	Apurímac	Para proveedores: trámite de registro único de usuarios y transportistas de alcohol etílico
2	Huancavelica	Para proveedores: cursos de capacitación al personal de restaurantes para mejorar la atención de los consumidores
3	Ica	Para proveedores: importancia de la formalización de los negocios, dirigido a propietarios de establecimientos de hospedaje, restaurantes, agencias de viajes, guías y transportistas

Fuente: Información remitida por los gobiernos regionales en respuesta a la Carta Múltiple N° 022-2015/DPC-INDECOPI. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 12. Orientaciones realizadas por los gobiernos regionales**

N°	Gobierno regional	Orientaciones
1	Apurímac	Registro único de alcohol etílico y bebidas alcohólicas
2	Huancavelica	Campañas radiales relacionadas al cobro excesivo de matrículas y derechos de APAFA
3	Ucayali	Orientaciones para obtener licencias de conducir y permisos de operación en transporte acuático, telecomunicaciones y transporte terrestre

**Fuente:** Información remitida por los gobiernos regionales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 022-2015/DPC-INDECOPI. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 13. Supervisión de los gobiernos regionales**

N°	Gobierno regional	Supervisión y fiscalización
1	Apurímac	Implementación de la Ley N° 29632 y su reglamento, ley para erradicar la elaboración y comercialización de bebidas alcohólicas informales, adulteradas o no aptas para el consumo humano
2	Huancavelica	Operativos de fiscalización a empresas de transporte interprovincial Intervenciones en restaurantes por el inadecuado servicio a los consumidores
3	Ucayali	Operativos de fiscalización en terminales de servicios de transporte terrestre de pasajeros

**Fuente:** Información remitida por los gobiernos regionales en respuesta a la Carta Múltiple N° 022-2015/DPC-INDECOPI. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 14. Acciones dirigidas a consumidores vulnerables de los gobiernos regionales**

N°	Gobierno regional	Acciones
1	Lima	Matrículas en colegios. Los colegios reservarán como mínimo 02 vacantes por aula para alumnos con discapacidad.

**Fuente:** Información remitida por los gobiernos regionales en respuesta a la Carta Múltiple N° 022-2015/DPC-INDECOPI. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

### 5.1.4. Gobiernos locales

Los gobiernos locales están conformados por municipalidades provinciales y distritales, conforme lo establecen la Constitución y las leyes (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). Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), al cierre de 2014 se reportaron 1 842 municipalidades a nivel nacional (Directorio Nacional de Municipalidades, Provinciales, Distritales y Centros Poblados 2014). Lima, Áncash y Cajamarca tienen el mayor número de municipalidades: 171, 166 y 127, respectivamente. Conforme lo establece el Código, los gobiernos locales forman parte del Sistema e integran el Consejo. El artículo 133 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que los gobiernos locales poseen un representante ante el Consejo Nacional de Protección del Consumidor. En 2011 fue nombrado el primer representante de los gobiernos locales por la Resolución Ministerial N° 194-2011-PCM. La Asociación de Municipalidades del Perú es encargada de designar al representante de los gobiernos locales (DS. N° 031-2011-PCM, artículo 4).

#### Labor de los gobiernos locales

Se consideró la información remitida por 54 municipalidades (de 243 solicitudes de información remitidas), de las cuales 19 correspondieron a municipalidades distritales de Lima y las 35 restantes a municipalidades provinciales de otros departamentos. Se solicitó información referida a las labores relacionadas a la protección del consumidor y usuario a 195 municipalidades provinciales a nivel nacional y 48 municipalidades distritales de Lima Metropolitana y Callao. No siempre se obtuvo toda la información solicitada.

La baja tasa de respuesta (22% versus 26.9% del año anterior), al igual que los gobiernos regionales, habría respondido entre otros factores (i) al periodo electoral de 2014 que habría incidido en la reformulación de algunos equipos y prioridades en cuanto a política local; (ii) a la continuidad del desconocimiento de los roles en materia de protección del consumidor y del usuario; y (iii) a la baja integración de dichas entidades al Sistema. La tasa de respuesta durante 2014 fue superior en el caso de las municipalidades distritales de Lima Metropolitana (39.6% versus 17.9% de las municipalidades provinciales del resto del país).

#### Atención a usuarios y consumidores

En general, los gobiernos locales no cuentan con una oficina especializada dedicada a la atención al usuario y/o consumidor (solo 22 de los 54 municipios que remitieron información señalaron que contaban con alguna área especializada, equivalentes al 41% del total de entidades

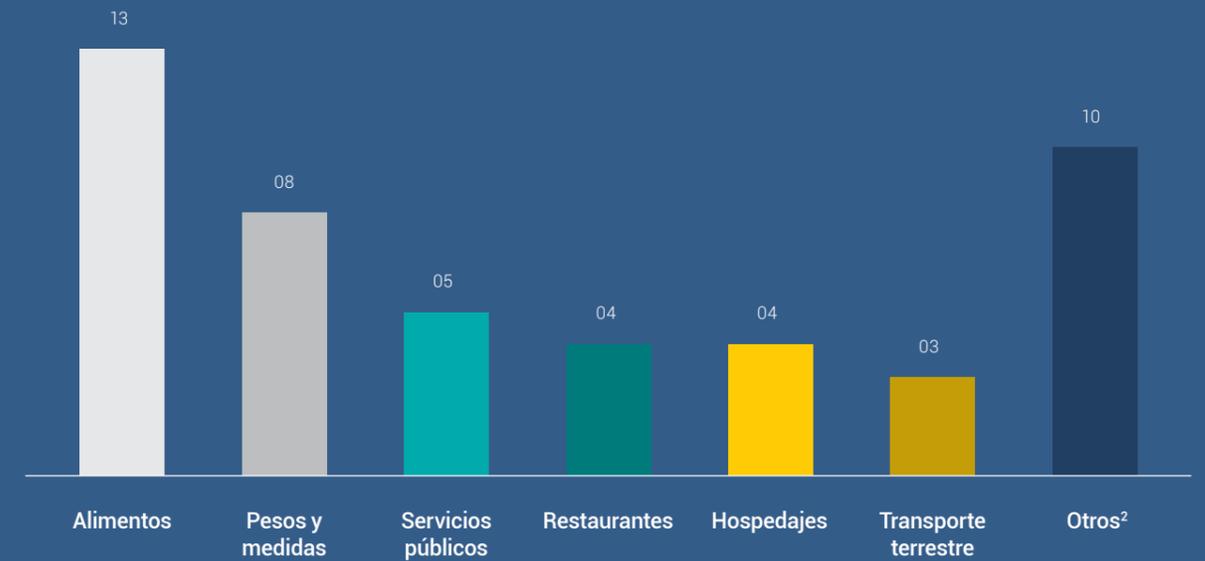
de la muestra). En efecto, esta tarea (entendida como la atención al ciudadano) usualmente es realizada por áreas dedicadas a la fiscalización y control, gerencia de desarrollo económico, promoción del empleo, comercialización, calidad del servicio, licencias y autorizaciones, entre otras; existiendo algunas que precisaron no contar con oficina alguna.

Dichas oficinas atienden reclamos, quejas y consultas, las que en función a la mayor frecuencia (según la mención en la información remitida) versan en torno a conflictos generados por la venta de alimentos (en proveedores formales y ambulantes), manipulación e higiene de alimentos en mercados y establecimientos comerciales, control de pesos y medidas (uso de balanzas adulteradas), calidad de atención en establecimientos de hospedaje y restaurantes, servicios públicos ofrecidos por las municipalidades, calidad del servicio en el transporte terrestre, y consultas por licencias de funcionamiento y edificación. Durante 2014 se reportaron 2 385 reclamos y/o quejas a nivel nacional, en los gobiernos locales analizados.

#### VER GRÁFICO 12

Vale aclarar que en las respuestas enviadas por los gobiernos locales no se especifica una diferencia entre las quejas y los reclamos. La queja es un medio a través del cual el consumidor manifiesta una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expedidos o los servicios prestados, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. Los reclamos se realizan cuando existe una disconformidad relacionada a los bienes expedidos o los servicios prestados, en este caso el proveedor está obligado a brindar una respuesta al consumidor (Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 3).

**Gráfico 12. Consultas y reclamos de municipalidades por principales rubros durante 2014 según frecuencia mencionada<sup>1</sup> / Respuesta múltiple**



<sup>1</sup> Es el número de menciones señaladas por los municipios como las principales consultas y reclamos efectuados por los ciudadanos, sobre la base de 54 gobiernos locales que respondieron el formato de solicitud de información. <sup>2</sup> Incluye higiene y salubridad, comercio, discotecas y bares, bodegas y licencias. **Fuente:** Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 022-2015/DPC-INDECOPI. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

### Normativa

Durante 2014, solo un gobierno local manifestó haber emitido una norma relacionada a la protección de los consumidores y/o usuarios: la Ordenanza N° 261-MDSM publicada por la Municipalidad de San Miguel, que aprueba las normas de accesibilidad urbanística y arquitectónica en el distrito. Al ser consultados sobre las normas legales que respaldaron sus labores de fiscalización y supervisión, los municipios identificaron ordenanzas municipales que fueron emitidas entre 1993 y 2013 y que estuvieron relacionadas principalmente a acciones de control de calidad de la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas y condiciones de salubridad en los mercados de abasto.

### Capacitación, orientación y difusión

Los gobiernos locales realizan actividades diversas de capacitación, orientación y difusión relacionadas a formalización, seguridad de productos y derechos del consumidor, entre otros, de forma complementaria a las funciones de fiscalización. No existe un registro confiable que permita dimensionar la cobertura de las diversas actividades de capacitación y orientación puesto que en dichas actividades usualmente se abordan una multiplicidad de temas y no siempre se registra la información relevante (asistentes, tipo de asistentes, etcétera).

Considerando esta limitación, durante 2014 los gobiernos locales que remitieron la información habrían realizado actividades de capacitación y orientación, con beneficio para 5 310 consumidores y/o usuarios y 17 896 proveedores. El 33% de gobiernos locales que enviaron información realizó actividades de educación (charlas, cursos, seminarios, etcétera) dirigidas, principalmente, al cuidado en la venta de alimentos. El 31% señaló haber realizado alguna actividad de orientación.

No todas las municipalidades precisaron el número de beneficiados. Por ello se usa solo la información plenamente identificada. Asimismo, las capacitaciones de temas no relacionados a la protección al consumidor no fueron consideradas. La Municipalidad Distrital de Pueblo Libre realizó capacitaciones dirigidas a los ciudadanos en temas tributarios (50 mil beneficiarios). Por su parte, las municipalidades provinciales de Jaén, Cusco, Nasca y Coronel Portillo no detallaron el contenido de sus capacitaciones (que beneficiaron a 80 mil, 10 500, 282 y 05 agentes, respectivamente). Dentro de las capacitaciones orientadas los proveedores no se consideró las realizadas por las municipalidades provinciales de Coronel Portillo y Nasca ni por la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco.

VER TABLA 15

Tabla 15. Actividades de orientación<sup>1</sup> de las municipalidades durante 2014

Consumidores		Proveedores	
Temas	Beneficiados	Temas	Beneficiados
Derechos del consumidor en servicios de salud	1 200	Manipulación de alimentos	12 119
Salud	1 200	Capacitaciones en manipulación de alimentos y atención al cliente	5 070
Adquisición de productos en centros y servicios en establecimientos formales	1 100	Seguridad vial	400
¿Cómo reconocer alimentos adulterados?	500	Seguridad civil para comerciantes del mercado	150
Capacitación en higiene de alimentos y bebidas para el consumo humano; charlas sobre agua, saneamiento e higiene	350	Venta responsable de mercadería perecible y contaminación en productos de consumo	47
Manipulación de alimentos y buenas prácticas alimentarias	300	Sensibilización para la formalización de su negocio	40
Orientación general y Libro de Reclamaciones	660	Capacitaciones y talleres	20
Derechos del consumidor	150		
<b>Total</b>	<b>5 310</b>	<b>Total</b>	<b>17 896</b>

1. Considera la información remitida por las municipales provinciales de Cajatambo, Castrovirreyna, Cusco, El Dorado, Huarochirí-Matucana, Jaén, Sánchez Carrión, Sánchez Cerro y Pallasca; también la de las municipalidades distritales de Ate, Cieneguilla, Miraflores, Surco, Pachacamac, Pueblo Libre, Ventanilla y la Municipalidad Metropolitana de Lima. Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 022-2015/DPC-INDECOPI. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

### Supervisión y fiscalización

Durante 2014 las municipalidades realizaron actividades de supervisión y fiscalización en función a (i) la recepción de quejas y denuncias por parte de los usuarios; (ii) la programación anual prevista en función de las principales actividades económicas de la localidad, estacionalidad de eventos y programación de actividades conjuntas con entidades como la Fiscalía, Ministerio de Salud, Ministerio Público, Policía, etcétera); y (iii) por decisión política.

El cumplimiento del rol de los gobiernos locales es vital si se tiene en cuenta que realizan actividades de supervisión y fiscalización ligadas a aspectos que pueden detonar potenciales conflictos de consumo, como es el caso de:

- La regulación de la salubridad y la verificación de las condiciones higiénico-sanitarias en mercados de abasto, a través de visitas inopinadas, por ejemplo
- El control de calidad de la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas, en diversos establecimientos como restaurantes, bares, discotecas, entre otros, con la participación de entidades como la Fiscalía de Prevención del Delito
- La adulteración de productos y servicios
- El control de pesos y medidas tanto en mercados de abasto, minimarkets y bodegas
- La regulación y el control del servicio fluvial y del servicio de taxis, moto taxis, etcétera, a través del control de licencias y alcoholemia

Sin embargo, no todas las municipalidades realizan dichas actividades y no necesariamente obedecen a criterios técnicos que tengan resultados de impacto sobre dichos problemas.

VER TABLA 16

### Consumidores vulnerables

Las acciones dirigidas a los consumidores vulnerables han sido mínimas acorde con la información proporcionada: el 14% de los municipios que reportaron información realizó actividades dirigidas a los consumidores vulnerables con charlas de orientación a menores de edad. También se realizaron fiscalizaciones en los quioscos de las instituciones educativas para verificar la idoneidad de los productos que se ofrecían. De otro lado, se ofrecieron charlas dirigidas a los adultos mayores sobre los cuales no se especificaron los temas abarcados.

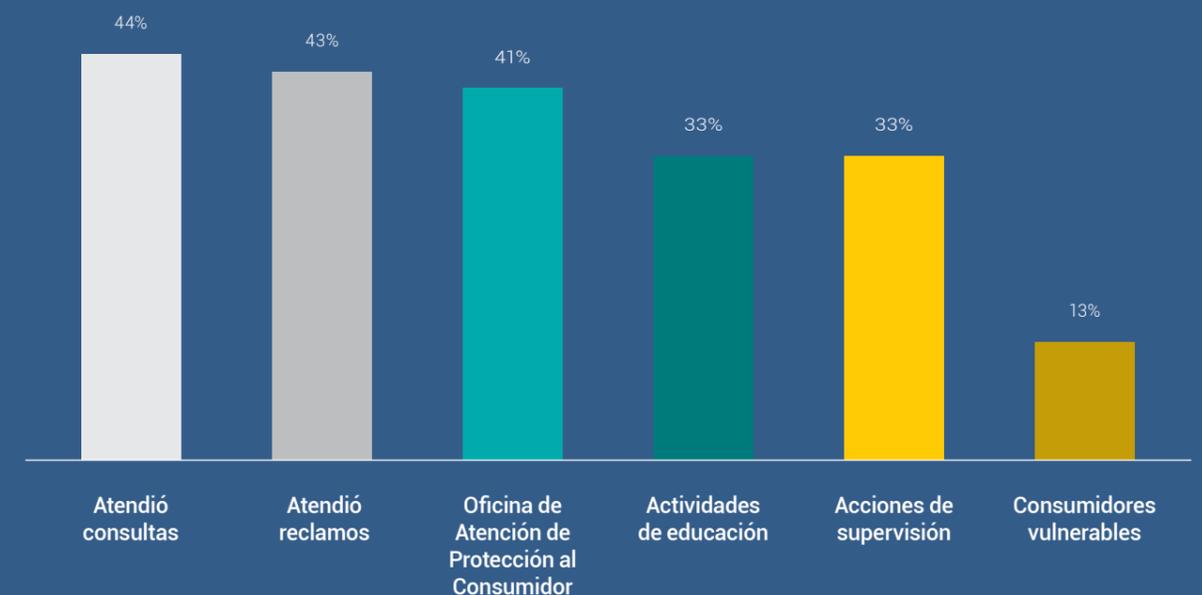
VER TABLA 17 Y GRÁFICO 13

Tabla 17. Actividades dirigidas a consumidores vulnerables de las municipalidades durante 2014

N°	Municipalidad	Actividades
1	Municipalidad Provincial de Castrovirreyna	Capacitación y difusión en radio y campañas en mercados
2	Municipalidad Provincial de Coronel Portillo	Capacitaciones sobre educación vial y violencia sexual
3	Municipalidad Provincial de Nasca	Charlas en mercados
4	Municipalidad Provincial de Cajabamba	Charlas educativas en instituciones educativas sobre el reglamento de tránsito
5	Municipalidad Distrital de Cieneguilla	Actividades dirigidas a niños y adultos mayores
6	Municipalidad Distrital de Miraflores	Operativos periódicos a quioscos
7	Municipalidad Distrital de Pachacamac	Fiscalización a instituciones educativas, piscinas, boticas, cabinas de internet y librerías

Fuente: Formatos de Información remitidos por gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 022-2015/DPC-INDECOPI. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Gráfico 13. Resumen de las actividades realizadas por los gobiernos locales<sup>1</sup> / Porcentaje de municipios que realizaron cada actividad



1. Sobre la base de 54 gobiernos locales que respondieron el formato de solicitud de información. Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 022-2015/DPC-INDECOPI. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.



N°	Gobierno local	Proveedores supervisados		Proveedores supervisados			
		Regulación de la salubridad y verificación de las condiciones higiénico-sanitarias en mercados de abasto	Control de pesos y medidas	Acciones de control de calidad de distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas	Regulación y control del servicio de taxis, moto taxis, etcétera	Supervisiones contra la adulteración de productos y servicios	Otras <sup>1</sup>
23	Municipalidad Distrital de Punta Negra	10	—	10	—	10	—
24	Municipalidad Distrital de La Punta	23	—	—	—	—	—
25	Municipalidad Distrital de San Borja	11	11	11	—	11	421
26	Municipalidad Distrital de Miraflores	98	—	953	—	—	—
27	Municipalidad Distrital de Santa Anita	05	04	—	—	—	—
28	Municipalidad Distrital de Pachacamac	56	20	45	—	09	15
29	Municipalidad de Lima Metropolitana	2 665	—	3 500	—	108	45
30	Municipalidad de Villa El Salvador	50	50	—	—	—	—
<b>Total</b>		<b>6 214</b>	<b>3 175</b>	<b>5 672</b>	<b>8 527</b>	<b>1 763</b>	<b>501</b>

1. Control de plagas, venta de productos pirotécnicos, controles de salubridad en hoteles y hostales. Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 022-2015/DPC-INDECOPI. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

## 5.2. Asociaciones de consumidores

Son organizaciones cuya finalidad es proteger, defender, informar y representar a los consumidores y usuarios (Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 153). Las asociaciones de consumidores reconocidas por el Indecopi están legitimadas para interponer reclamos y denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y los demás órganos funcionales competentes del Indecopi, a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder para tal efecto, así como en defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores (artículo 153.2). Conforme el Código establece (artículo 155), deben encontrarse inscritas en el registro especial a cargo del Indecopi.

Se encuentran facultadas para interponer denuncias en defensa de intereses colectivos y difusos ante las siguientes comisiones del Indecopi (a nivel nacional): (i) Comisión de Protección al Consumidor, (ii) Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal, (iii) Comisión de Barreras Burocráticas, (iv) Comisión de Libre Competencia y (v) Comisión de Normalización y Eliminación de Barreras no Arancelarias (artículo 3 de la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI: Normas sobre Registro, Reconocimiento y Participación de las Asociaciones de Consumidores en los Procedimientos sobre Defensa de los Derechos de los Consumidores).

### LABOR DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

El análisis de la labor de las asociaciones de consumidores durante 2014 se sustenta en la información remitida por ellas al completar el formato de solicitud de información en materia de protección del consumidor. Se solicitó información a las 32 asociaciones inscritas en el registro del Indecopi para 2014 y se obtuvo respuesta de 22\* de ellas (68% del total), incluyendo a la Asociación de Consumidores Perú Consumidor, creada en enero de 2015. Cabe que destacar que en 2013 se solicitó la información a 93 asociaciones y solo 22 la enviaron.

### Representatividad

Al cierre de 2014, la representatividad formal de las asociaciones, expresada en el número de asociados, se mantuvo en un nivel bajo: en promedio, 38 miembros asociados por asociación de consumidor. La Asociación Regional Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos de Puno (ARSCUSP) y Asociación Civil Más que Consumidores reportaron contar con más 100 afiliados. Excluyendo a ambos, el número promedio de afiliados fue de 09 miembros.

De otro lado, 09 de las 22 asociaciones que remitieron información para este informe se concentraron geográficamente en Lima. En 13 de los 24 departamentos del Perú (Apurímac, Ayacucho, Cajamarca, Huancavelica, Huánuco, Junín, Lambayeque, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, San Martín, Tumbes y Ucayali) no se reportó asociación de consumidor alguna. Así se evidenció la fragilidad de la sociedad civil organizada, representada por las asociaciones de consumidores. Las asociaciones enfocan sus actividades principalmente en los sectores de finanzas, transporte y educación.

La Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC) es la más antigua (más de 20 años), mientras que la Asociación de Consumidores Perú Consumidor fue la de más reciente creación (2015) que se reporta. La edad promedio, considerando su fecha de creación, es de 07 años.

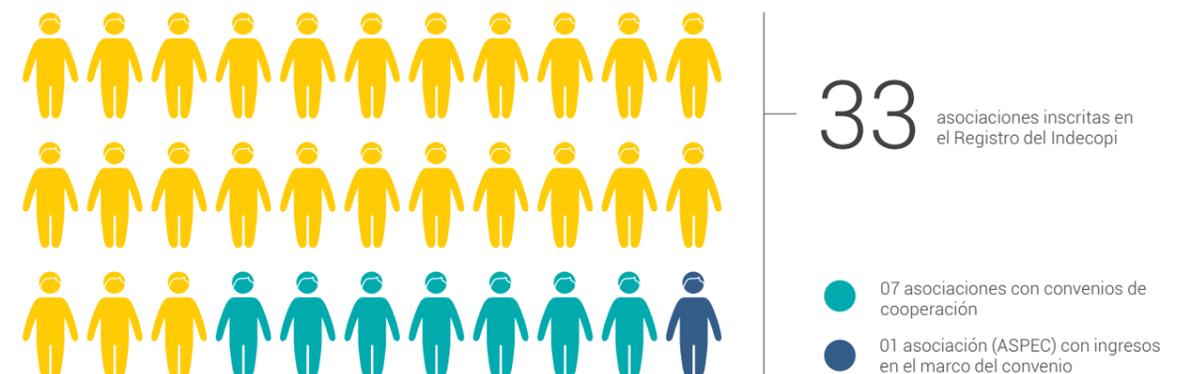
VER TABLA 18

### Cooperación con instituciones

La cooperación institucional entre asociaciones de consumidores y entidades nacionales o internacionales es limitada. Para el caso de organismos internacionales, la Asociación de Protección al Usuario (APU) declaró tener convenio con Consumers International, mientras que el Instituto de Protección al Consumidor (CAUDAL) lo obtiene con Ausbanc Internacional. Por otro lado, solo 07 asociaciones de consumidores señalaron contar con convenios con entidades locales como el Indecopi y 03 afirmaron tener convenios con OSIPTEL.

VER TABLA 19

### Gráfico 14. Convenios de cooperación interinstitucional de las asociaciones de consumidores con el Indecopi



Fuente: Registro de Asociaciones de Consumidores de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

\* Con la vigencia de la Directiva N° 009-2013-/DIR-COD-Indecopi "Normas sobre Registro, Reconocimiento y Participación de las Asociaciones de Consumidores en los Procedimientos sobre Defensa de los Derechos de los Consumidores" las asociaciones reportadas durante 2013 atravesaron por un proceso de adecuación al marco de dicha directiva. Con ello, al cierre de diciembre de 2014 se reportó 32 asociaciones inscritas en el Registro del Indecopi, versus 93 en 2013.



Tabla 19. Cooperación institucional de las asociaciones de consumidores

N°	Asociación de consumidores	Convenios vigentes 2014										¿Recibió % de multas impuestas por el Indecopi en 2014?		
		Internacional					Nacional							
		Consumers International	Ausbanc Internacional	INDECOPI	OSIPTEL	OSINERGMIN	SUNASS	OSITRAN	SUTRAN	SBS	DIGESA		Otros	
1	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios (AADECC)			●										
2	Asociación Atenea			●	●									
3	Asociación Civil Más que Consumidores			●	●									
4	Asociación de Consumidores Perú Consumidor													
5	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca (ADECUB)													
6	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash (ACUREA)													
7	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos													
8	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del Distrito de Majes Caylloma (ADUCMAC)													
9	Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores (ADEPCO)													
10	Asociación de Protección al Consumidor del Perú (APAC Perú)													
11	Asociación de Protección al Usuario (APU)	●		●										
12	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor San Francisco													
13	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores (ANDECO)													
14	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)			● <sup>1</sup>										SI <sup>2</sup>
15	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores (ASDEC)													
16	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico (APROCODEJ)													
17	Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos de Puno (ARSCUSP)			●										
18	Asociación Tempus Jus – Tiempo de Justicia (ATEJUS)													
19	Defensoría del Vecino			●										
20	Instituto de Protección al Consumidor (CAUDAL)		●											
21	Instituto del Derecho Ordenado del Mercado (IDOM)													
22	Instituto Proyecto Solidaridad Global													

1. Corresponde a información del registro del Indecopi. 2. Corresponde a información proporcionada por la Gerencia de Finanzas y Contabilidad del Indecopi. Fuente: Formatos de solicitud de información completos remitidos por las asociaciones de consumidores, en respuesta a la Carta Múltiple N° 022-2015/DPC-INDECOPI. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Durante 2014, 33 asociaciones de consumidores a nivel nacional estuvieron registradas en el registro del Indecopi. De estas, 07 suscribieron convenios de cooperación interinstitucional con el Indecopi, con el cual tienen la posibilidad de disponer un porcentaje de las multas que se impongan como resultado de los procedimientos administrativos en materia de protección del consumidor promovidos por las asociaciones. Según el artículo 156 del Código, la celebración de convenios de cooperación interinstitucional posibilita a las asociaciones a acceder hasta el 50% de las multas impuestas en los procedimientos que ellas promuevan. Asimismo, ASPEC fue la única que recibió ingresos derivados del porcentaje de multas administrativas impuestas, equivalentes a S/. 32.1 mil.

### Reclamos y denuncias

La acción de defensa de los derechos de los consumidores se refleja, en parte, en la defensa de intereses individuales o colectivos de los consumidores por parte de las asociaciones. El ejercicio de las acciones en defensa de los derechos del consumidor puede ser efectuado a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso. El interés colectivo se refiere a las acciones que se promueven en defensa de los derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores que se encuentran ligados a un proveedor y que pueden ser agrupados dentro de un mismo grupo o clase. Mientras tanto, el interés difuso se refiere a acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados (artículo 128 del Código).

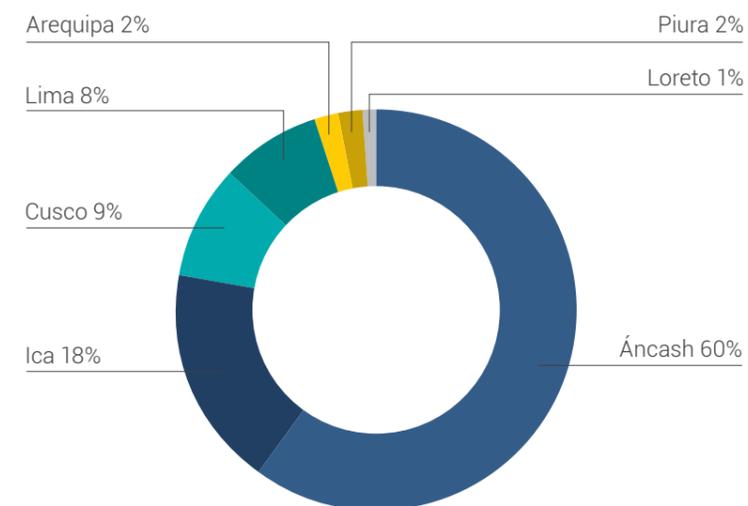
Conforme a lo declarado por 15 de las 22 las asociaciones, durante 2014 habrían presentado 421 reclamos y/o denuncias ante diversas instituciones obteniendo un resultado favorable en el 18.3% del total de los casos (77). El 25.7% del total de reclamos y/o denuncias correspondió a las presentadas por la Defensoría del Vecino (Ica). Solo 09 asociaciones habrían presentado acciones por intereses colectivos.

Del total de denuncias presentadas ante las Comisiones de Protección del Consumidor y Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (OPS) de Protección al Consumidor del Indecopi durante 2014, solo 159 correspondieron a las presentadas por las asociaciones de consumidores inscritas en el registro del Indecopi (0.7%). Las denuncias de las asociaciones se concentraron en Áncash (60%), Ica (18%) y Cusco (9%). Las denuncias resueltas durante 2014 y que correspondieron a las presentadas por las asociaciones (59 denuncias resueltas durante 2014) fueron declaradas fundadas en 52.5% de los casos (31 denuncias). Debe considerarse que las denuncias ingresadas en un año determinado no necesariamente se resuelven en el mismo periodo.

Cabe recalcar que los OPS fueron creados para 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 03 UIT y 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, y denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. Los procedimientos sumarísimos deben tramitarse y resolverse en un plazo máximo de 30 días hábiles por instancia. Cada UIT fue de S/. 3 800 en 2014.

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 03 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.

**Gráfico 15. Distribución geográfica de las denuncias presentadas en materia de protección del consumidor ante el Indecopi por parte de las asociaciones de consumidores durante 2014<sup>1</sup>**



1. Corresponde a las denuncias hechas por las asociaciones que forman parte del Registro Especial de Asociaciones del Indecopi. Fuente: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

VER TABLA 20

El fortalecimiento de las asociaciones de consumidores es todavía un tema pendiente. Sobre la base de un sondeo realizado a todas las asociaciones de consumidores que forman parte del Registro Especial del Indecopi, ante la pregunta "¿cuál cree que es el mejor mecanismo para fortalecer a las asociaciones?", las asociaciones manifestaron como primer mecanismo el monto monetario derivado del porcentaje de multas de denuncias impuestas, seguido por actividades de capacitación. En tercer lugar, se tuvo los potenciales accesos a fondos concursables y foros de intercambio de experiencia y mejores prácticas. En menor grado se mencionó el mecanismo de la información a través de la distribución de material (en relación con la respuesta de 01 asociación, que fue la única que especificó la opción "otro").

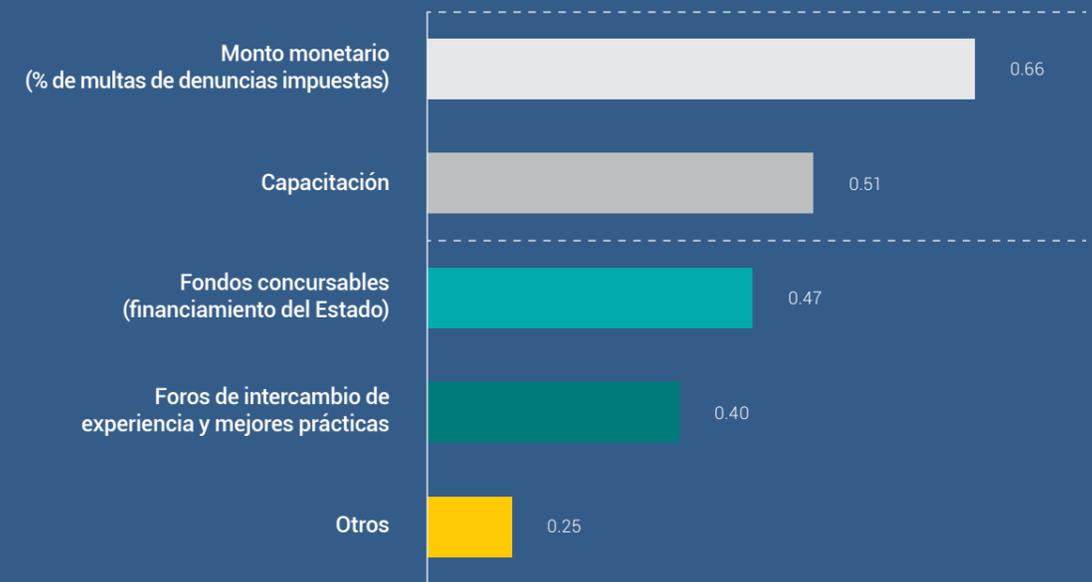
VER GRÁFICO 16

### Capacitación, orientación y difusión

Quince de las 22 asociaciones de consumidores que remitieron información afirmaron haber realizado actividades de capacitación hacia los consumidores durante 2014. Destacó el uso de plataformas de comunicación como blogs, páginas web y redes sociales (Facebook y Twitter), seguidas por medios masivos como radio y televisión.

VER TABLA 21

**Gráfico 16. ¿Cuáles debieran ser los principales mecanismos para fortalecer las asociaciones de consumidores?<sup>1</sup> / Capacitación, orientación y difusión**



1. El ratio se construyó sobre 18 respuestas a la pregunta "¿cuál cree que es el mejor mecanismo para fortalecer a las asociaciones? Ordene por prioridad según considere, donde 1 es lo más prioritario y 5 es lo menos prioritario". Las opciones de respuesta múltiple fueron (i) monto monetario derivado del porcentaje de multas de denuncias impuestas, (ii) monto monetario derivado del porcentaje de fondos concursables (financiamiento del Estado), (iii) foros de intercambio de experiencia y mejores prácticas, (iv) capacitación y (v) otro. Fuente: Asociaciones de Consumidores en respuesta a la Carta N° 022-2015/DPC-Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 20. Defensa de derechos a través de reclamos y denuncias de las asociaciones de consumidores**

N°	Asociación de consumidor	Presentados en 2014		Total	Resueltos en favor de la asociación (intereses colectivos)
		Representando a			
		Consumidores individuales	Intereses colectivos/difusos		
1	Defensoría del Vecino	83	25	108	23
2	Asociación de Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos de Puno (ARSCUSP)	28	50	78	45
3	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash (ACUREA)	13	57	70	00
4	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios (AADECC)	59	04	63	03
5	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico (APROCODEJ)	28	01	29	00
6	Asociación Civil Más que Consumidores	29	00	29	00
7	Instituto de Protección al Consumidor (CAUDAL)	16	00	16	00
8	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca (ADECUB)	05	03	08	01
9	Instituto del Derecho Ordenado del Mercado (IDOM)	01	06	07	01
10	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores (ANDECO)	00	03	03	03
11	Asociación de Protección al Consumidor del Perú (APAC Perú)	03	00	03	00
12	Asociación Tempus Jus – Tiempo de Justicia (ATEJUS)	03	00	03	00
13	Asociación de Protección al Usuario (APU)	02	00	02	00
14	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores (ASDEC)	01	00	01	00
15	Asociación de Consumidores Perú Consumidor	00	01	01	01
16	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor San Francisco	00	00	00	00
17	Asociación Atenea	00	00	00	00
18	Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores (ADEPCO)	00	00	00	00
19	Instituto Proyecto Solidaridad Global	00	00	00	00
20	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos	00	00	00	00
21	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma (ADUCMAC)	00	00	00	00
22	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
<b>Total</b>		—	—	<b>421</b>	<b>77</b>

Fuente: Formatos de solicitud de información completos remitidos por las asociaciones de consumidores, en respuesta a la Carta Múltiple N° 022-2015/DPC-INDECOPI. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Tabla 21. Capacitación, orientación y difusión de las asociaciones de consumidores

N°	Asociación	Capacitación e instrumentos de información y orientación			Capacitación e instrumentos de información y orientación										
		¿Tienen plan de capacitación?	Asistentes	Programas, campañas o eventos	Instrumentos de información			Instrumentos de orientación		Consumidores vulnerables					
					Web de la asociación	Programa en TV	Programa en la radio	Blog de la asociación	Revistas	Otros	Actividades de orientación	Asistentes	¿Tienen un plan de capacitación?	Asistentes	Programas, cursos o talleres
1	Asociación de Protección al Usuario (APU)	Sí	60	02	●		●	●		03	30	Sí	30	01	
2	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores (ASDEC)	—	—	—	●					—	—	No	—	—	
3	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores (ANDECO)	Sí	80	05	●	●	●			06	240 (en charlas y seminarios)	Sí	120 alumnos	—	
4	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios (AADECC)	Sí	42	52 programas / 01 evento		●	●	●		●	170	170	Sí	42	—
5	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico (APROCODEJ)	Sí	N.D.	03 programas radiales a la semana			●		●	—	—	Sí	—	—	
6	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor San Francisco	Sí	90	03		●	●	●		—	—	No	—	—	
7	Asociación Atenea	—	—	—	●				●	—	—	No	—	—	
8	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca (ADECUB)	Sí	22 asistentes, 100 participantes y 02 empresas	05 talleres					●	12	N.D.	Sí	33	—	
9	Defensoría del Vecino	Sí	450	04 eventos masivos					●	04	459	No	—	—	
10	Instituto del Derecho Ordenado del Mercado (IDOM)	Sí	90	01 seminario	●	●	●			02	120	No	—	—	
11	Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores (ADEPCO)	Sí	15	01 charla						—	—	Sí	15	—	
12	Instituto Proyecto Solidaridad Global	—	—	—			●		●	N.D.	N.D.	No	—	—	

N°	Asociación	Capacitación e instrumentos de información y orientación			Capacitación e instrumentos de información y orientación										
		¿Tienen plan de capacitación?	Asistentes	Programas, campañas o eventos	Instrumentos de información					Instrumentos de orientación		Consumidores vulnerables			
					Web de la asociación	Programa en TV	Programa en la radio	Blog de la asociación	Revistas	Otros	Actividades de orientación	Asistentes	¿Tienen un plan de capacitación?	Asistentes	Programas, cursos o talleres
13	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash (ACUREA)	Sí	400	N.D.	●	●	●	●	●	●	05	450	No	—	—
14	Instituto de Protección al Consumidor (CAUDAL)	Sí	60	06 charlas	●	●	●				01	60	No	—	—
15	Asociación de Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos de Puno (ARSCUSP)	Sí	150	N.D.		●				●	04	40	Sí	255	—
16	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)	—	—	03 charlas							—	—	—	—	—
17	Asociación de Consumidores Perú Consumidor	—	—	—							—	—	No	—	—
18	Asociación de Protección al Consumidor del Perú (APAC Perú)	Sí	549	—	●					●	280	549	No	—	—
19	Asociación Civil Más que Consumidores	Sí	1 254	06	●			●			05	1 250	Sí	350 cesantes y jubilados	—
20	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos	Sí	30	02							06	34	No	—	—
21	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma (ADUCMAC)	—	—	—		●	●				—	—	Sí	—	—
22	Asociación Tempus Jus – Tiempo de Justicia (ATEJUS)	—	—	—							No	—	No	—	—

Fuente: Formatos de solicitud de información completos remitidos por las asociaciones de consumidores, en respuesta a la Carta Múltiple N° 022-2015/DPC-INDECOPI. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

### 5.3. Consejos de usuarios

Los consejos de usuarios son mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria y que garantizan la participación de las asociaciones de consumidores y usuarios. La DPC solicitó a los organismos reguladores información sobre las labores desplegadas por dichos consejos durante 2014. Al respecto, considerando la información remitida por OSIPTEL, OSINERGMIN y OSITRAN, se tiene que:

**Tabla 22. Consejos de usuarios y su labor durante 2014**

Organismo regulador	Consejos de usuarios	Actividades
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)	03 consejos de usuarios en Chiclayo, Lima y Arequipa	Realizaron 10 talleres y/o audiencias de sensibilización sobre los derechos del consumidor de servicios de telecomunicaciones.
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN)	03 consejos de usuarios en el norte, centro y sur del país	Realizaron audiencias públicas sobre fijación de tarifas eléctricas o de gas natural, así como conversatorios con asociaciones de usuarios a nivel nacional.
Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN)	07 consejos de usuarios en Lima, Arequipa, Cusco, Piura, Loreto y San Martín	Realizaron labores con consejos de usuarios para el conocimiento de los avances de obras e inversión de las infraestructuras concesionadas a nivel nacional a través de sesiones de trabajo.

Fuente: OSIPTEL (Carta 265 – GG.GPSU/2014), OSITRAN (Oficio N° 002-2014-GAJ-OSITRAN) y SUNASS. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

# 22

asociaciones de consumidores ofrecieron información para este Informe Anual; 09 de ellas se concentran en Lima.



Información  
sectorial

A continuación se analizará el desempeño de las autoridades sectoriales directamente relacionadas con los problemas y controversias de los consumidores en cuanto a supervisiones y sanciones, planes de capacitación y trabajo con asociaciones de consumidores que cuentan con facultades de solución de conflictos para el año 2014.

Cada sector está graficado por un ícono que aparecerá en el margen superior de las páginas que le correspondan, y cuyo propósito es orientar a los lectores mientras navegan este capítulo.

#### Sectores regulados



Telecomunicaciones



Energía



Infraestructura del transporte terrestre y aéreo



Saneamiento



Finanzas, seguros y Sistema Privado de Pensiones



Salud



Educación



Inmuebles



Turismo



Transporte aéreo



Transporte terrestre



Ámbito del Indecopi

#### Otros sectores

## 6.1. Servicios públicos regulados

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 noventa, caracterizada por la liberalización de determinados sectores, 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, se crearon los organismos reguladores de los servicios públicos para garantizar un tratamiento técnico de la regulación y la supervisión de las actividades económicas calificadas como servicios públicos, que se desarrollan en condiciones de monopolio natural o que son poco competitivas y que requieren redes e infraestructuras para su desarrollo.

Así, mediante la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se otorgó el nivel de regulador al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), al Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN), al Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN) y a la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS). Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, cuentan con las siguientes funciones:

- **Función supervisora.** Verifican el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades o actividades supervisadas, así como 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.** Fijan las tarifas de los servicios bajo su ámbito.
- **Función normativa.** Dictan en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias los reglamentos, las normas que regulan 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. A su vez, tipifican 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. 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 al que pertenece el organismo regulador.

- **Función fiscalizadora y sancionadora.** Imponen 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.** Concilian intereses contrapuestos entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre estas y sus usuarios o de resolver los conflictos suscitados entre ellos, al reconocer o desestimar los derechos invocados.
- **Función de solución de los reclamos.** Solucionan 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 constituye un precedente vinculante en materia administrativa. 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.

**Los organismos reguladores de servicios públicos surgieron por la transformación del rol del Estado durante los noventa.**



### 6.1.1. Telecomunicaciones

#### Agentes

Los principales agentes que participan en el sector telecomunicaciones aparecen en la tabla 23.

VER TABLA 23

#### Empresas

Durante 2014, el MTC otorgó 54 concesiones para la explotación de servicios de telecomunicaciones en el Perú a diversos operadores. La mayor cantidad se reportó en el servicio público de distribución de radiodifusión por cable con 45 empresas del sector de telecomunicaciones que se adecuaron para obtener una concesión única.

VER TABLA 24

#### Oficinas de atención

En el canal presencial, los usuarios pueden recurrir a oficinas del OSIPTEL para recibir orientaciones o a las oficinas de las empresas operadoras para realizar consultas o trámites de reclamos referidos al servicio de telecomunicaciones. El OSIPTEL reportó un aumento en el número de oficinas de atención al usuario, de 33 en 2013 a 36 durante 2014. Con respecto a 2012, incrementó 07 oficinas adicionales. Actualmente cuenta con 06 oficinas especializadas para la atención a los consumidores de Lima y Callao (San Borja, Callao, Cercado de Lima, Los Olivos, San Juan de Lurigancho y San Juan de Miraflores), mientras que en provincias posee 30 sedes.

VER TABLA 25

Por su parte, las principales empresas de telecomunicaciones operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones obligadas a contar con oficinas de atención al usuario reportaron 512 oficinas de atención al usuario (un adicional de 128 oficinas respecto a 2013) a nivel nacional.

#### LABOR DEL OSIPTEL

El OSIPTEL cuenta con un área especializada en usuarios: la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario. Se encarga además de la elaboración de la normativa del sector en materia de protección de los usuarios, formulación de lineamientos y protocolos para atender las consultas de los usuarios a nivel nacional y efectuar actividades de fortalecimiento de las asociaciones de consumidores, entre otras funciones.

#### Normativa

Durante 2014, el OSIPTEL actualizó el marco legal en materia de protección al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones a través de la modificación de la norma contenida en el Texto Único Ordenado (TUO) de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

VER TABLA 26

#### Contratos y cláusulas abusivas

Durante 2014, el OSIPTEL dio conformidad a 63 contratos de abonados, que se ajustaron a lo dispuesto en la normativa vigente. Los contratos correspondieron principalmente a los servicios de telefonía fija (19), internet fijo (13), cable (11) y telefonía móvil (08). Las principales empresas que solicitaron la conformidad de los contratos fueron, en términos de cantidad, Telefónica del Perú S.A.A. (25), Telefónica Multimedia S.A.C (10) y Viettel Perú S.A.C. (08).

#### Capacitación, orientación y difusión

Durante 2014, el OSIPTEL elaboró y desarrolló un plan de capacitación con 23 cursos dirigidos a consumidores y/o usuarios (10 cursos adicionales en comparación con 2013), así como 3 043 eventos de capacitación orientados a los consumidores vulnerables (1 573 eventos adicionales con respecto a 2013). Abordaron temas relacionados con la protección del usuario, derechos de los usuarios, procedimientos de reclamos por problemas con los servicios, tarifas, entre otros. Dichas actividades favorecieron a 126 458 consumidores (incluyendo al segmento vulnerable).

VER TABLA 27

De otro lado, se realizaron actividades de capacitación dirigidas a empresas operadoras del sector, en las que participaron 158 trabajadores. Los cursos de capacitación realizados por el OSIPTEL se desarrollaron en Ayacucho, Lima, Cusco, Chimbote, Huancayo, Cajamarca, Iquitos, Trujillo, Piura, Pucallpa y Tacna.

En cuanto a las actividades de orientación, durante 2014 el OSIPTEL favoreció potencialmente a 921 855 personas a nivel nacional (1.7% más que el año anterior) y abordó temas relacionados con los problemas con la calidad del servicio y procedimientos de reclamos. Para 2015, planea realizar 762 408 actividades de orientación con una proyección de 739 536 beneficiarios.

VER TABLA 28

Con respecto al uso de medios de comunicación, destacan las herramientas disponibles orientadas a disminuir la asimetría informativa a través del 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). Estas registraron 540 380 accesos durante 2014.

VER TABLA 29



Tabla 23. Agentes en el sector de telecomunicaciones

**Sector público: labores y responsabilidades****Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)**

Otorga concesiones, autorizaciones y licencias para operar servicios públicos o privados de telecomunicaciones.

**Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (FITEL)**

Es un fondo destinado a la provisión de acceso universal, entendida como el 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 de transportes y comunicaciones y el MTC actúa como su secretaría técnica.

**Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)**

Regula el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, dicta normas generales o específicas, supervisa (verifica el cumplimiento de las obligaciones) y fiscaliza (impone sanciones y medidas correctivas) a las empresas operadoras. Resuelve las controversias entre empresas operadoras. Resuelve en segunda instancia administrativa los reclamos de los usuarios (la primera instancia está a cargo en las mismas empresas operadoras).

**Empresas de radio y televisión de señal abierta**

Brindan servicios de telecomunicaciones a los que se accede sin costo.

**Sector privado: labores y responsabilidades****Empresas de radio y televisión de señal abierta**

Brindan servicios de telecomunicaciones a los que se accede sin costo.

**Empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones**

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**

Venden equipos y aparatos de telecomunicaciones. Deben registrarse como casas comercializadoras de equipos y aparatos de telecomunicaciones en el MTC.

**Fuente:** MTC. D.S N° 027-2004-MTC. TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones y sus modificatorias, Reglamento del OSIPTEL, Decreto Supremo N° 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 del Indecopi.

Tabla 24. Concesiones en telecomunicaciones

Concesiones por servicios	Concesiones otorgadas
Servicio público portador local	05
Servicio público portador de larga distancia	04
Servicio público de distribución de radiodifusión por cable	45
<b>Total</b>	<b>54</b>

**Fuente:** Portal web del MTC. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Tabla 25. Oficinas de atención del OSIPTEL

Localidad	2012	2013	2014
Lima y Callao	05	05	06
Provincias	24	28	30
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>33</b>	<b>36</b>

**Fuente:** OSIPTEL (Carta 259 – GG.GPSU/2015) e información del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores correspondiente a los años 2012 y 2013 (Indecopi). **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Tabla 26. Normativa de protección del usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones

Norma	Modificación del TUO de las condiciones de uso de los servicios público de telecomunicaciones
	Aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2014-CD-OSIPTEL, contiene las nuevas disposiciones que establecen los derechos y obligaciones que corresponden a las empresas operadoras, abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, al momento de la contratación del servicio, durante su provisión y al término de la relación contractual.

**Fuente:** OSIPTEL (Carta 259 – GG.GPSU/2015) e información del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores correspondiente a los años 2012 y 2013 (Indecopi). **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.





### Supervisiones y sanciones

Durante 2014, el OSIPTEL elaboró y desarrolló un plan de supervisión que contenía aspectos relacionados a la protección de los usuarios. Efectuó 7 336 acciones de supervisión (1 066 acciones de supervisión adicionales que en 2013). La tabla 30 detalla los principales temas de las supervisiones.

VER TABLA 30

Impuso 103 sanciones (versus 107 del año anterior y los 32 de 2012) entre multas y amonestaciones. Respecto a los servicios a usuarios finales, en términos monetarios, dichas multas ascendieron a 3 202.16 UIT, equivalentes a S/. 12.2 millones (durante 2014, el valor de 01 UIT fue de S/. 3 800).

Casi todas las sanciones impuestas se debieron a las infracciones a las normas de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, al Reglamento General de Tarifas y Reglamento de Continuidad del Servicio, al Reglamento de Portabilidad Numérica en los Servicios Públicos Móviles, y al Reglamento de Calidad y de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La tabla 31 presenta los principales motivos de sanción por empresa operadora.

VER TABLA 31

### Consumidores vulnerables

Además de las acciones de capacitación orientadas a este segmento (126 458 beneficiarios entre consumidores y consumidores vulnerables), durante 2014, el OSIPTEL (i) elaboró la segunda edición de la Guía del Usuario de los Servicios de Telecomunicaciones, en lenguaje braille; y (ii) brindó el servicio de traducción de lenguaje de señas en la sede central para atender a usuarios con discapacidad auditiva. Destaca que con la modificación de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 138-2014-CD/OSIPTEL) se estableció que la información brindada por las empresas se deberá ofrecer a través de medios y formatos accesibles a los usuarios con discapacidad, siempre y cuando los soliciten.

### Asociaciones de consumidores

El OSIPTEL reportó que mantiene convenios de cooperación con la ASPEC (2004), con la Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor San Francisco (2005), con la Asociación Atenea (2010) y la Asociación Civil Más que Consumidores (2014). En este marco, durante 2014, desarrolló actividades de capacitación en torno a:

- Normas de interconexión de redes de servicios de telecomunicaciones
- Regulación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en Pucallpa (Ucayali)
- Colocación de Antenas y los Efectos en la Salud de las Radiaciones no Ionizantes
- Regulación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en Tacna
- Actividades de levantamiento de información sobre la calidad de atención de las empresas operadoras
- Evento Patio de Consumidores de Telecomunicaciones de Ayacucho

### Consejos de usuarios

En el sector de telecomunicaciones existen 03 consejos de usuarios que durante 2014 realizaron 10 eventos, entre talleres y audiencias, y abordaron temas del marco regulatorio de cada sector.

VER TABLA 32

En el marco de la Ley N° 27332 (Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos) se estipula que cada organismo regulador contará con uno o más consejos de usuarios que deben funcionar como mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de cada sector. Pueden participar en la elección del representante de las asociaciones de consumidores y usuarios las personas jurídicas debidamente constituidas e inscritas en el registro público respectivo. Los miembros de los consejos de usuarios trabajarán ad honorem en mandatos de 02 años. El objetivo es ser un mecanismo de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria, cuya labor consultiva garantiza una efectiva participación de las asociaciones de consumidores y usuarios.

### Atención de reclamos: procedimiento administrativo

El OSIPTEL establece la atención de reclamos sobre los servicios de telecomunicaciones.

#### a. Primera instancia: empresas operadoras

Las empresas operadoras constituyen la primera instancia encargada de resolver los conflictos. Durante 2014:

- Se reportaron 579 238 reclamos recibidos y 569 009 reclamos resueltos.



- El más reclamado fue el de servicio móvil (48.03% del total de reclamos recibidos), seguido de los reclamos en el servicio de TV por cable (10.92% del total de reclamos recibidos).
- La empresa con el mayor número de reclamos resueltos fue Telefónica del Perú S.A.A., que concentró el 52.84%.
- La facturación fue el tema más reclamado durante 2014 con 429 821 reclamos (75.54% del total).
- A nivel geográfico, Lima y Callao concentraron la mayor cantidad de reclamos (61.90%), seguidos por Lambayeque (4.78%) y La Libertad (4.72%).
- Cuatro de cada 10 reclamos fueron declarados fundados en favor de los consumidores (43.7%).

Durante el periodo 2012-2014, los reclamos presentados por servicios ante las empresas operadoras disminuyeron sostenidamente (-35%); se acentuó el retroceso en el último año, debido principalmente a la caída significativa de los reclamos del rubro telefonía fija local (que incidió en 66.4% en la disminución total de reclamos). Acorde al desarrollo del mercado, los reclamos en telefonía móvil aumentaron en 38.6% al comparar 2014 con 2012.

[VER TABLA 33](#)

De manera similar, los reclamos resueltos por las empresas operadoras disminuyeron sostenidamente en el periodo 2012-2014, sobre todo por la reducción de reclamos en las empresas proveedores de telefonía fija (Telefónica del Perú S.A.A. reportó una caída de 61.1% en el periodo).

[VER TABLA 34](#)

Como ya se dijo, la facturación fue el tema más reclamado durante 2014 con 429 821 reclamos (75.54% 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 (90.38% de reclamos resueltos por dicha materia). Finalmente, el 43.68% de reclamos fueron declarados fundados en favor del consumidor, porcentaje superior al registrado en 2013 cuando alcanzó 19.09%.

[VER TABLAS 35 Y 36](#)

#### **b. Segunda instancia: Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios 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, etcétera) es el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) del OSIPTEL. Durante 2014:

- El TRASU recibió 29 564 expedientes de recursos de apelación y quejas.
- El 43.90% del total de recursos de apelación y el 33.89% de quejas fueron declaradas en 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, 63.75% provino de telefonía móvil.
- Con relación a los recursos de apelación, el número de expedientes aumentó 73.1% entre los años 2012 y 2014; las quejas crecieron 67.4% en el mismo periodo.

[VER TABLA 37](#)

Durante 2014, el TRASU resolvió 25 773 recursos de apelación y 11 269 quejas.

[VER TABLA 38](#)

El servicio sobre el cual se presentó y resolvió la mayor cantidad de apelaciones y quejas fue el de telefonía móvil (38.45% del total de recursos de apelación y el 68.75% del total de quejas).

#### **Mecanismos de solución de conflictos**

Frente a un problema en la relación de consumo en el sector de telecomunicaciones, el consumidor puede presentar el reclamo ante la empresa operadora y de no serle favorable la resolución emitida por el proveedor, puede interponer un recurso de apelación. Este sería tramitado por el TRASU en segunda instancia y podría lograr que el fallo emitido fuese revocado a su favor.

[VER TABLA 39](#)



Tabla 30. Supervisiones dirigidas por el OSIPTEL

Temas	Supervisiones
Continuidad y cobertura de las empresas operadoras en zonas rurales	4 450
Supervisión de compromisos establecidos en la agenda de renovación de telefónica móviles	2 132
Indicadores de calidad de la cobertura, de voz y tiempo de envío de mensajes de texto de los servicios móviles sobre centros poblados urbanos a nivel nacional	280
Cumplimiento de las normas respecto a interconexión, uso indebido, preselección del operador de larga distancia en el servicio de telefonía fija y portabilidad numérica	227
Cumplimiento de marco normativo de usuarios sobre condiciones de uso, directiva de reclamos, entre otros	81
Cumplimiento de las condiciones de uso: interrupciones y devoluciones	67
Indicadores de calidad de las empresas en servicios de telefonía fija, móvil y de acceso a internet	35
Tasación, facturación y aplicación tarifaria	18
Otros	46
<b>Total</b>	<b>7 336</b>

Fuente: OSIPTEL. Carta 265-GG.GPSU/2014. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Tabla 31. Sanciones impuestas por el OSIPTEL

Empresas	Sanciones	Principales motivos
América Móvil Perú S.A.C. (Claro)	25	No prestar de manera continua e ininterrumpida los servicios de (i) telefonía fija local, (ii) portador local, (iii) conmutación de datos por paquetes (acceso al internet) y (iv) radiodifusión por cable  No informar sobre tarifas del servicio móvil  No informar sobre las empresas operadoras del servicio de larga distancia habilitadas en su red (sistema de llamada por llamada)
Telefónica del Perú S.A.A. (Movistar)	29	No prestar de manera continua e ininterrumpida los servicios de (i) telefonía fija local, (ii) larga distancia nacional y (iii) conmutación de datos por paquetes (acceso al internet)  No informar sobre tarifas del servicio móvil  No registrar en el SIRT en los plazos establecidos
Telefónica Móviles S.A. (Movistar)	14	No prestar de manera continua e ininterrumpida el servicio de (i) telefonía móvil y (ii) conmutación de datos por paquetes (acceso al internet)  No informar sobre las empresas operadoras habilitadas en su red  No contratación de líneas y difusión de la información al usuario
Nextel del Perú S.A. (Nextel) – Entel Perú S.A.	07	No informar sobre la portabilidad numérica en las acciones de supervisión  No informar sobre las empresas operadoras de larga distancia habilitadas en su red (sistema de llamada por llamada)  No registrar en el SIRT en los plazos establecidos  No prestar de manera continua e ininterrumpida los canales múltiples de selección automática – radio troncalizado (trunking)
Americatel Perú S.A. (Americatel)	05	No prestar de manera continua e ininterrumpida los servicios de (i) telefonía fija local, (ii) datos por paquetes (acceso al internet) y (iii) portador de larga distancia nacional
Otros	22	No 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  No registrar en el SIRT en los plazos establecidos
<b>Total</b>	<b>102</b>	

Fuente: OSIPTEL. Carta 259 – GG.GPSU/2015. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.




**Tabla 35. Reclamos resueltos por temas: total y fundados en operadores durante 2014**

Tema	Recursos de apelación		Quejas	
	Total (A)	Participación	Fundados (B)	Fundados (B/A)
Facturación	429 821	75.54%	173 485	40.36%
Calidad, idoneidad, veracidad de información	49 108	8.63%	21 388	43.55%
Cobro del servicio	39 889	7.01%	29 540	74.06%
No entregar recibo o copia solicitada	12 279	2.16%	11 098	90.38%
Suspensión o corte del servicio	7 525	1.32%	2 371	31.51%
Instalación, activación y desactivación del servicio	2 757	0.48%	1 183	42.91%
Devoluciones ordenadas por OSIPTEL a favor de usuarios y/o abonados	2 164	0.38%	1 495	69.09%
Traslado del servicio	516	0.09%	120	23.26%
Otras materias	24 950	4.38%	7 851	31.47%
<b>Total</b>	<b>569 009</b>	<b>100.00%</b>	<b>248 531</b>	<b>43.68%</b>

Fuente: OSIPTEL. Carta 259 – GG.GPSU/2015. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 36. Reclamos resueltos por departamento: operadores durante 2012-2014**

Departamento	Recursos de apelación		Quejas	
	Total	Participación	Total	Participación
Lima	11 794	61.29%	7 080	63.16%
Lambayeque	1 382	7.18%	411	3.67%
La Libertad	936	4.86%	914	8.15%
Callao	897	4.66%	417	3.72%
Arequipa	665	3.46%	372	3.32%
Junín	554	2.88%	221	1.97%
Piura	545	2.83%	250	2.23%

Departamento	Recursos de apelación		Quejas	
	Total	Participación	Total	Participación
Áncash	437	2.27%	160	1.43%
Tacna	340	1.77%	300	2.68%
Cusco	335	1.74%	308	2.75%
Ica	295	1.53%	85	0.76%
Cajamarca	214	1.11%	97	0.87%
Puno	207	1.08%	36	0.32%
Loreto	106	0.55%	70	0.62%
Huánuco	102	0.53%	110	0.98%
San Martín	93	0.48%	59	0.53%
Ucayali	66	0.34%	09	0.08%
Moquegua	64	0.33%	71	0.63%
Tumbes	52	0.27%	57	0.51%
Ayacucho	42	0.22%	39	0.35%
Amazonas	30	0.16%	30	0.27%
Pasco	30	0.16%	27	0.24%
Apurímac	25	0.13%	69	0.62%
Huancavelica	16	0.08%	09	0.08%
Madre de Dios	15	0.08%	09	0.08%
<b>Total</b>	<b>19 242</b>	<b>100%</b>	<b>11 210</b>	<b>100%</b>

Fuente: OSIPTEL. Carta 259 – GG.GPSU/2015. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.



Tabla 37. Recursos de apelación y quejas del TRASU

Tipo	2012	2013	2014
Recursos de apelación	10 654	23 349	18 445
Quejas	6 643	8 244	11 119
<b>Total</b>	<b>17 297</b>	<b>31 593</b>	<b>29 564</b>

Fuente: OSIPTEL. Carta 259 – GG.GPSU/2015. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Tabla 38. Recursos de apelación y quejas resueltas por el TRASU según tipo de servicio durante 2014<sup>1</sup>

Servicio	Recursos de apelación		Quejas	
	Total	Participación	Total	Participación
Telefonía móvil	9 910	38.45%	7 748	68.75%
Telefonía fija	6 710	26.03%	3 094	27.46%
Internet	5 791	22.47%	192	1.70%
Televisión de paga	2 629	10.20%	110	0.98%
Larga distancia internacional fija	276	1.07%	34	0.30%
Larga distancia nacional	209	0.81%	05	0.04%
Larga distancia internacional móvil postpago	123	0.48%	66	0.59%
Telefonía pública	121	0.47%	15	0.13%
Otros	04	0.02%	05	0.04%
<b>Total</b>	<b>25 773</b>	<b>100.00%</b>	<b>11 269</b>	<b>100.00%</b>

1. Cada expediente de apelación o queja puede incluir más de un servicio reclamado. A partir de 2013 se puso en funcionamiento una nueva distribución de expedientes según servicios y otros. Fuente: Portal web del OSIPTEL. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Tabla 39. Procedimiento de atención de reclamos

Tema	Primera instancia (reclamo)		Segunda instancia (apelación)	
	Usuario	Proveedor	Usuario	TRASU
Facturación	Cuenta con 02 meses para presentar el reclamo al proveedor.	40 días útiles para emitir respuesta <sup>1</sup>	15 días útiles para presentar apelación ante la empresa operadora	40 días útiles para resolver <sup>1</sup>
Cobro de servicio	Cuenta con 02 meses para presentar el reclamo al proveedor.	40 días útiles para emitir respuesta <sup>1</sup>	15 días útiles para presentar apelación ante la empresa operadora	40 días útiles para resolver <sup>1</sup>
Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	Presenta reclamo si luego de reportar el problema la empresa no lo soluciona en 04 días calendario.	13 días útiles para emitir respuesta <sup>1</sup>	15 días útiles para presentar apelación ante la empresa operadora	40 días útiles para resolver <sup>1</sup>
Instalación o activación, suspensión o corte, traslado y otras materias	Puede reclamar en tanto el problema no se resuelva.	40 días útiles para emitir respuesta <sup>1</sup>	15 días útiles para presentar apelación ante la empresa operadora	40 días útiles para resolver <sup>1</sup>
Tarjetas de pago	Presenta reclamo si luego de reportar el problema la empresa no lo soluciona en 04 días calendario.	25 días útiles para emitir respuesta <sup>1</sup>	15 días útiles para presentar apelación ante la empresa operadora	25 días útiles para resolver <sup>1</sup>
Falta de entrega de recibos o copia solicitada	Presenta reclamo si luego de reportar el problema la empresa no lo soluciona en 04 días calendario.	13 días útiles para emitir respuesta <sup>1</sup>	15 días útiles para presentar apelación ante la empresa operadora	25 días útiles para resolver <sup>1</sup>

1. Incluye días de notificación. Fuente: OSIPTEL. Carta 259 – GG.GPSU/2015. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.



## 6.1.2. Energía

### Agentes

Los principales agentes que participan en el sector de energía se presentan en la tabla 40.

VER TABLA 40

### Empresas

Durante 2014 se reportaron 20 empresas de distribución de energía eléctrica y 02 de distribución de gas natural reguladas y supervisadas por el OSINERGMIN.

VER TABLA 41

### Oficinas de atención

En el canal presencial el consumidor o usuario puede recurrir a oficinas del OSINERGMIN u oficinas de las empresas operadoras con el fin de realizar consultas o trámites de reclamos referidos al servicio de energía eléctrica y distribución de gas natural, según corresponda. El OSINERGMIN cuenta con 02 oficinas encargadas de la atención al ciudadano: (i) la Oficina de Comunicaciones y (ii) la Gerencia de Operaciones. Ambas tienen a su cargo los canales de atención presenciales, virtuales y telefónicos. En Lima y Callao cuenta con 09 sedes de atención al usuario y 34 en el resto del país. Lo anterior supuso un incremento de 04 oficinas en provincias respecto a 2013 y un aumento de 06 oficinas en comparación con 2012.

VER TABLA 42

Por su parte, 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 con 23 oficinas en Lima y Callao y con 188 en los demás departamentos. Las empresas distribuidoras de gas natural cuentan con 04 oficinas en Lima y Callao y 03 en provincias.

VER TABLA 43

## LABOR DEL OSINERGMIN

### Normativa

Durante 2014, el OSINERGMIN aprobó 01 directiva (Resolución N° 269-2014-OS/CD) que implementa cambios en el procedimiento de reclamo vigente. Recoge la experiencia adquirida en los últimos años y brinda a los administrados mecanismos que les garanticen una adecuada atención en la prestación de los servicios públicos. También aprobó la modificatoria del Anexo del Reglamento del Registro de Hidrocarburos (Resolución de Consejo Directivo N° 025-2014-OS/CD) que promueve el acceso de nuevos proveedores al mercado de gas natural, en línea con el objetivo del Estado de masificar el uso de este recurso a nivel nacional.

### Contratos y cláusulas abusivas

En el sector de distribución de energía eléctrica, el OSINERGMIN informó que no es competente para aprobar cláusulas generales de contratación, pues están contempladas en el Reglamento Ley de Concesiones Eléctricas D.S. N° 009-93-EM. Durante 2014, en los contratos de suministro en el sector eléctrico, encontró 06 cláusulas abusivas.

### Capacitación, orientación y difusión

Durante 2014 el OSINERGMIN elaboró y ejecutó un plan de educación con 3 725 eventos entre charlas, cursos y seminarios (cifra superior en 2 703 respecto a 2013) dirigidos a consumidores, con 183 486 asistentes. Esto significó un crecimiento de 5% con respecto a 2013. Los temas abordados se refirieron a (i) consejos sobre ahorro de energía, (ii) medidas de prevención en el manejo en el uso de balón de gas licuado de petróleo (GLP), (iii) medidas de prevención en el uso de la electricidad y (iv) deberes y derechos de los consumidores del servicio eléctrico.

VER TABLA 44

En relación con las actividades de orientación, durante 2014, el OSINERGMIN realizó 22 529 actividades de orientación (un aumento de 15% respecto a 2013) en Lima y en 22 de los 24 departamentos del Perú. Los principales temas abordados estuvieron relacionados con (i) procedimientos de reclamos (en primera y segunda instancia), (ii) deberes y derechos de los usuarios, (iii) consejos sobre ahorro de energía y (iv) medidas de prevención de accidentes en el uso de balones de GLP y electricidad. Beneficiaron a 204 529 personas; esto significó un incremento de 33% con respecto a 2013. Para 2015, el OSINERGMIN planea realizar 24 mil actividades de orientación para 210 mil personas, considerando temas de interés para los diferentes grupos de interés del sector energético minero.

VER TABLA 45

Respecto a los instrumentos de difusión, el OSINERGMIN realiza una permanente labor en materia de protección al consumidor a través de plataformas virtuales como Osinergmin Orienta ([www.osinergminorienta.gob.pe](http://www.osinergminorienta.gob.pe)) y su portal web ([www.osinergmin.gob.pe](http://www.osinergmin.gob.pe)). También comunica mediante material impreso (dípticos, volantes, folletos) y visual (videos), redes sociales, campañas directas en lugares de alta influencia de público y actividades de capacitación a nivel nacional, además de ofrecer entrevistas de orientación con sus funcionarios. Cuenta con Facilito, un portal web de información de precios diseñado para que los usuarios consulten los precios vigentes de los combustibles líquidos (diésel, gasolina, gas natural vehicular y GLP) a granel y envasado, al igual que las tarifas de energía eléctrica y de gas natural doméstico.

VER TABLA 46



**Tabla 40. Agentes que participan en el sector de energía**

**Sector público: labores y responsabilidades**

**Ministerio de Energía y Minas (MEM)**

La Dirección General de Electricidad (DGE) es el órgano técnico-normativo encargado de proponer y evaluar la política del subsector electricidad, así como de promover el desarrollo de las actividades de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica y coadyuvar a ejercer el rol concedente a nombre del Estado para el desarrollo sostenible de las actividades eléctricas. Asimismo, 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).

La Dirección General de Eficiencia Energética (DGEE) es el órgano técnico-normativo, encargado de proponer y evaluar la política de eficiencia energética y las energías renovables no convencionales, promover la formación de una cultura de uso racional y eficiente de la energía, así como de conducir la planificación energética.

La Dirección General de Asuntos Ambientales Energéticos (DGAAE) es el órgano técnico-normativo encargado de proponer y evaluar la política, proponer y/o expedir la normatividad necesaria, así como de promover la ejecución de actividades orientadas a la conservación y protección del medio ambiente para el desarrollo sostenible de las actividades energéticas.

La Oficina General de Gestión Social (OGGS) es el órgano de asesoramiento encargado de promover las relaciones armoniosas entre las empresas minero-energéticas y la sociedad civil, incluidos los gobiernos locales y regionales, de propiciar el manejo de mecanismos de diálogo y concertación en el sector y de colaborar en el diseño de programas de desarrollo sostenible.

**Comité de Operación Económica del Sistema (COES)**

Es un organismo técnico conformado por agentes que pertenecen al Sistema Eléctrico Interconectado Nacional (SEIN), o sea generadores, transmisores, distribuidores y usuarios libres, para coordinar su operación al mínimo costo, al planificar su desarrollo y administrar el mercado de corto plazo.

**Gobiernos regionales**

Impulsan los pequeños proyectos de electricidad según sus planes y políticas locales.

**Fondo de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE)**

Está adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), y conformado por empresas públicas de generación y distribución de energía eléctrica a nivel nacional.

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.

**Sector público: labores y responsabilidades**

**Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN)**

Regula tarifas, 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 segunda instancia administrativa los reclamos de los usuarios (la primera instancia se encuentra en las empresas distribuidoras).

**Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) del MINAM**

Supervisa y fiscaliza los efectos producidos por el sector de energía eléctrica y de gas natural en el ambiente, de acuerdo a las políticas del Ministerio de Ambiente (MINAM). Ejerce la aplicación de sanciones respectivas.

**Sector privado: labores y responsabilidades**

**Empresas distribuidoras de energía eléctrica y gas natural**

Se encargan de la distribución de la energía eléctrica o gas natural domiciliario.

Resuelven los reclamos presentados por los usuarios en primera instancia administrativa.

Fuente: Ministerio de Energía y Minas. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.


**Tabla 41. Empresas del sector eléctrico y de distribución de gas natural**

Empresas de distribución de energía eléctrica	
Coelvisac (Consortio Eléctrico Villacuri)	Electro Sur
Edecañete	Electro Sur Este
Edelnor	Electro Tocache
Electro Centro	Electro Ucayali
Electro Dunas	E.M. Paramonga
Enosa – Electro Nor Este	Hidrandina
Electro Norte	Luz del Sur
Electro Oriente	SEAL (Sociedad Eléctrica del Sur Oeste Arequipa)
Chavimochic	SERSA (Servicio Eléctrico Rioja S.A.)
Electro Puno	EMSEU (Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba)
Empresas de distribución de gas natural	
Gas Natural de Lima y Callao – GNLC	Contugas S.A.C.

Fuente: OSINERGMIN. Oficio N° 89-2015-OS-PRES. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 42. Oficinas de atención al cliente del OSINERGMIN**

Tipo	2012	2013	2014
Lima y Callao	09	09	09
Provincias	28	30	34
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>39</b>	<b>43</b>

Fuente: OSINERGMIN. Oficio N° 89-2015-OS-PRES, Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores 2012 y 2013 (Indecopi).  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 43. Oficinas de atención de las empresas eléctricas y de gas natural durante 2014**

Tipo	Lima y Callao	Provincias
Empresas de distribución de energía eléctrica	23	188
Empresas de distribución de gas natural	04	03
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>191</b>

Fuente: OSINERGMIN Oficio N° 89-2015-OS-PRES. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 44. Actividades de capacitación del OSINERGMIN**

Tema	Eventos			Asistentes <sup>1</sup>		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Actividades	240	1 000	3 725	229 968	173 806	183 486

1. Comprende consumidores y consumidores vulnerables. Fuente: OSINERGMIN. Oficio N° 89-2015-OS-PRES. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 45. Actividades de orientación del OSINERGMIN**

Actividades	2013	2014	Proyección 2015
Orientaciones	19 477	22 529	24 000
Beneficiarios	153 283	204 529	210 000
Temas	Procedimientos de reclamos (en primera y segunda instancia) Deberes y derechos de los usuarios Consejos sobre ahorro de energía Medidas de prevención de accidentes en el uso de balones de GLP y electricidad		
Lugar	Piura, Tumbes, Lambayeque, Amazonas, San Martín, La Libertad, Áncash, Cajamarca, Arequipa, Moquegua, Tacna, Cusco, Apurímac, Madre de Dios, Puno, Junín, Ayacucho, Huancavelica, Huánuco, Ica, Loreto y Ucayali		

Fuente: OSINERGMIN. Oficio N° 89-2015-OS-PRES. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.



**Tabla 46. Plataformas de información sectorial relacionada a productos y servicios del OSINERGMIN**

Plataforma	Descripción y web de acceso
<b>Tarifas de combustibles</b>	
Facilito	Brinda información de precios de combustibles (diésel, gasolina, gas natural y GLP) a nivel nacional, para que los usuarios tomen una mejor decisión de compra en el mercado de combustibles. Este sistema registra 7 774 empresas y desde 2004 se han producido 1 572 248 visitas.  www.facilito.gob.pe
<b>Tarifas de energía y gas natural doméstico</b>	
Electricidad	Brinda información de tarifas de electricidad al consumidor final por empresa. Comprende información de 64 empresas operadoras (17 relacionadas a la distribución eléctrica, 11 a transmisión eléctrica y 36 de generación eléctrica). No se cuenta con el número de accesos a dicha página web debido a que el OSINERGMIN está trabajando en un nuevo sitio web que proporcionará la información actualizada de las tarifas.  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, que corresponde a la empresa distribuidora Gas Natural de Lima y Callao – Cálida.  http://srvgart07.osinerg.gob.pe/WebDGN/Contenido/pliego_tarifario.html

Fuente: OSINERGMIN. Oficio N° 89-2015-OS-PRES. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

### Supervisiones y sanciones

Durante 2014, el OSINERGMIN elaboró y desarrolló un plan de supervisión que contenía aspectos relacionados a la protección de los usuarios finales. Efectuó 1 468 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, y plantas envasadoras de GLP. Reportó 472 empresas supervisadas.

VER TABLA 47

Asimismo, impuso 1 647 sanciones (equivalentes a S/. 36.7 millones) en aspectos relacionados a la protección de los usuarios. La empresa sobre la cual se impuso la mayor sanción es Petroperú S.A., con un monto ascendente a S/. 20.1 millones.

VER TABLA 48

### Asociaciones de consumidores

El OSINERGMIN no tuvo convenios de cooperación con asociaciones de consumidores durante 2014. Realizó 07 conversatorios dirigidos a asociaciones de usuarios, juntas vecinales y público en general, en Trujillo, Cusco, Cajamarca, Ayacucho, Iquitos, Pucallpa y Piura.

### Consejos de usuarios

El consejo de usuarios del sector regulado por el OSINERGMIN cuenta con 03 miembros y su labor durante 2014 se basó en capacitar al público en temas de fijación de tarifas de energía eléctrica y gas natural.

VER TABLA 49

### Atención de reclamos: procedimiento administrativo

El OSINERGMIN establece la atención de reclamos sobre los servicios de energía eléctrica y gas natural.

#### 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 de 2014 se tiene que:

- Las empresas resolvieron 77 507 expedientes.
- El 22.25% de reclamos concluidos fueron resueltos en favor del consumidor, frente a 32.52% de 2013.



### 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, etcétera) es la JARU del OSINERGMIN.

Durante 2014, la JARU resolvió 10 525 recursos de apelación (49.1% más en relación con 2012 y 61.9% más que 2013) correspondientes a los sectores de electricidad y distribución de gas natural. El servicio de energía eléctrica tuvo el mayor número de recursos de apelación (96.80% del total). Cabe resaltar que en 2013 el número de recursos de apelación resueltos tuvo su punto más bajo frente a 2012 y 2014.

VER TABLA 50

La empresa sobre la cual se resolvió el mayor número de recursos de apelación durante el periodo 2012-2014 fue Edelnor S.A.A. (perteneciente al sector eléctrico), que en el último año tuvo 2 152 recursos. Le siguen Luz del Sur S.A.A. y Electro Noroeste S.A., con 1 900 y 1 568 recursos de apelación durante 2014.

VER TABLA 51

Entre los años 2012-2014, Lima fue el departamento donde se registró el mayor número de apelaciones, con 4 401 recursos de apelación en 2014 (esto significó un crecimiento de 30.9% respecto al año previo), seguido de Piura con 1 097 recursos de apelación (un crecimiento de 138.5% en comparación de 2013) y Arequipa con 930 recursos de apelación (un avance de 3.8% con respecto al año anterior).

VER TABLA 52

En el servicio de distribución de energía eléctrica, la facturación excesiva generó el mayor número de apelaciones. En el periodo 2012-2014 representó un promedio de 59.88% de las apelaciones resueltas. En cambio, en el servicio de distribución de gas natural el mayor número de apelaciones fue la facturación errónea, con un promedio de 30.29% del total de apelaciones.

VER TABLA 53 Y 54

#### Mecanismos de solución de conflictos

Los reclamos de usuarios de servicios públicos de energía (distribución de electricidad y gas natural por red de ductos) se atienden conforme a lo previsto en el código y en la normativa sectorial en diversas instancias.

VER INFOGRAFÍA 1

Tabla 47. Plan de supervisión del OSINERGMIN

Empresas de distribución de energía eléctrica	Supervisiones	Empresas supervisadas
	363	20
Empresas de distribución de gas natural	Supervisiones	Empresas supervisadas
	32	02
Temas		
Plazo de atención de solicitudes de viabilidad de nuevos suministros y, de ser el caso, 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		
Contrastación de medidores (contrastación de los medidores de los usuarios)		
Revisión quinquenal de las instalaciones internas de gas natural		
Estaciones de servicio de combustible y gas vehicular		
Temas	Supervisiones	Empresas supervisadas
Supervisar que los precios publicados en los establecimientos coincidan con los precios de Facilto, así como con los precios registrados en los tickets de despacho	440	244
Plantas envasadoras de GLP, distribuidores mayoristas, comercializador de combustible para embarcaciones de avión y otras unidades específicas que comercializan turbo		
Temas	Supervisiones	Empresas supervisadas
Seguridad de las instalaciones de las empresas	633	206
Principales problemas		
Problemas de seguridad y/o mantenimiento en las instalaciones		
Total	1 468	472

Fuente: OSINERGMIN Oficio N° 89-2015-OS-PRES Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.


**Tabla 48. Sanciones impuestas por el OSINERGMIN**

<b>Empresas de distribución de energía eléctrica</b>	
<b>Principales motivos</b>	<b>Sanciones impuestas</b>
Cuando la concesionaria no informe sobre el cumplimiento (o lo haga parcial, tardía o defectuosamente) de las resoluciones emitidas por la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU) dentro del plazo concedido para tal efecto	34
Cuando la concesionaria suspenda 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 el recurso de reconsideración mediante resolución o sí lo hace extemporáneamente	
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 y 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 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, en primera o segunda instancia administrativa, o cumpla fuera de plazo	
Cuando exista multa coercitiva	
Cuando la concesionaria no informe al usuario el motivo del corte de su servicio inmediatamente después de cortarlo	
<b>Estaciones de servicio de combustible y gas vehicular y otras unidades operativas</b>	
<b>Principales motivos</b>	<b>Sanciones impuestas</b>
Incumplimiento de normas técnicas y seguridad, así como de normas sobre la calidad de los combustibles	1 613
Actos inseguros	
Incumplimiento del sistema de información de Precios de Combustibles Derivados de Hidrocarburos (PRICE), Sistema de Procedimientos de Información Comercial (SPIC), Sistema de Control de Órdenes de Pedido (SCOP) y Procedimiento de Declaraciones Juradas (PDJ)	
<b>Total</b>	<b>1 647</b>

Fuente: OSINERGMIN. Oficio N° 89-2015-OS-PRES. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 49. Consejos de usuarios y su labor durante 2014**

<b>Consejos de usuarios</b>	<b>Miembros</b>	<b>Principales actividades</b>
01	03	Audiencias públicas sobre fijación de tarifas eléctricas o de gas natural Conversatorios con asociaciones de usuarios a nivel nacional

Fuente: OSINERGMIN. Oficio N° 89-2015-OS-PRES. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 50. Recursos de apelación resueltos por tipo de servicio**

<b>Servicio</b>	<b>Recursos de apelación</b>		
	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Distribución de energía eléctrica	6 963	6 354	10 188
Distribución de gas natural	97	147	337
<b>Total</b>	<b>7 060</b>	<b>6 501</b>	<b>10 525</b>

Fuente: OSINERGMIN. Oficio N° 89-2015-OS-PRES. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.



Tabla 53. Electricidad: recursos de apelación resueltos por materia

Materia	Recursos de apelación		
	2012	2013	2014
Excesiva facturación	3 950	3 436	6 688
Recupero de consumo no registrado	269	464	900
Deuda de terceros	576	466	540
Instalación de suministro	338	438	381
Prescripción de deuda	445	376	346
Otros	1 385	1 174	1 333
<b>Total</b>	<b>6 963</b>	<b>6 354</b>	<b>10 188</b>

Fuente: OSINERGMIN. Oficio N° 89-2015-OS-PRES. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Tabla 54. Gas natural: recursos de apelación resueltos por materia

Materia	Recursos de apelación		
	2012	2013	2014
Facturación errónea	19	51	106
Cobro incorrecto	26	27	78
Lectura errónea / consumo elevado	33	35	59
Instalación de suministro	04	07	22
Demora en habilitación y rehabilitación	01	09	20
Otros	14	18	52
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>147</b>	<b>337</b>

Fuente: OSINERGMIN. Oficio N° 89-2015-OS-PRES. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Infografía 1.

## Procedimiento general de reclamos del sector energía y gas natural



**SAP:** Silencio Administrativo Positivo. Si el usuario no recibió una respuesta en el plazo indicado en primera instancia, entonces el usuario tiene la razón. **JARU:** Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios. **SAN:** Silencio Administrativo Negativo (en segunda instancia). Transcurrido el plazo establecido sin que el recurso de apelación se resuelva, el reclamante podrá considerar denegado su recurso a efectos de interponer las acciones judiciales correspondientes. De lo contrario, espera el pronunciamiento expreso de la JARU. Fuente: OSINERGMIN. Oficio N° 89-2015-OS-PRES. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.



### 6.1.3. Infraestructura del transporte terrestre y aéreo

#### Agentes

Los principales agentes que participan en los servicios ligados a la infraestructura del transporte terrestre y aéreo se presentan en la tabla 55.

VER TABLA 55

#### Empresas

Al cierre de 2014, se reportaron 31 empresas concesionarias (fueron 25 en 2013) bajo la regulación del OSITRAN. Con ello supervisa el cumplimiento de 31 contratos de concesión de infraestructura suscritos entre el Estado (representado por el MTC como ente concedente) y empresas privadas concesionarias.

VER TABLA 56

#### Oficinas de atención

El OSITRAN, al término de 2014, reportó no contar con un área especializada de atención al usuario. No obstante, el Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, publicado el 03 de marzo de 2015, que aprobó el nuevo Reglamento de Organización y Funciones del Ositran, crea su gerencia de Atención al Usuario, órgano de línea responsable de cautelar los derechos del usuario intermedio y final relacionados con la infraestructura de transporte de uso público de competencia del OSITRAN, incluido el transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forma parte del Metro de Lima-Callao, así como de promover políticas, procesos y mecanismos efectivos para brindar atención de calidad a dichos usuarios, en el marco de las disposiciones contractuales y normativas de la materia.

#### LABOR DEL OSITRAN

##### Normativa

Para este informe el OSITRAN no mencionó normativa alguna para 2014 relacionada a la protección al consumidor o usuario en el sector de infraestructura terrestre y aérea.

##### Contratos y cláusulas abusivas

Durante 2014, el OSITRAN no aprobó cláusulas generales de contratación en el sector de infraestructura del transporte terrestre y aéreo, ni identificó cláusulas abusivas en los contratos de concesión.

Tabla 55. Agentes que participan en el transporte terrestre y aéreo

#### Sector público: labores y responsabilidades

##### Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)

###### En cuanto a infraestructura en el subsector aéreo:

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.

Otorga permisos de operación y vuelo.

###### En cuanto a infraestructura en el subsector terrestre:

Es el órgano rector en materia de transporte y tránsito terrestre.

Norma la gestión de la infraestructura de caminos, puentes y ferrocarriles, así como fiscaliza 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, salvo cuando la infraestructura está concesionada.

Está a cargo de la Red Vial Nacional.

###### En cuanto a infraestructura en el subsector de transporte ferroviario:

La Autoridad Autónoma del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao (AATE) es encargada de la proyección, planificación, ejecución y administración de la infraestructura ferroviaria correspondiente a la Red Básica del Metro de Lima y Callao, excepto cuando la infraestructura está concesionada.

La empresa Ferrocarril Huancayo-Huancavelica es operada por el MTC y brinda servicio de transporte de pasajeros y carga.

#### Gobiernos regionales

##### En cuanto a infraestructura:

Cuentan con las competencias previstas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte.

Se encuentran facultadas para dictar normas complementarias aplicables a su jurisdicción, sujetas a los criterios previstos en la ley y a los reglamentos nacionales.

Están a cargo de la Red Vial Departamental o Regional.

#### Municipalidades provinciales

##### En cuanto a infraestructura:

Cuentan con las competencias previstas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte.

Se encuentran facultadas para dictar normas complementarias aplicables a su jurisdicción, sujetas a los criterios previstos en la ley y a los reglamentos nacionales.

Están a cargo de la Red Vial Vecinal o Rural.



### Sector público: labores y responsabilidades

#### Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (CORPAC)

##### En cuanto a infraestructura en el subsector aéreo:

Se encarga de la administración de los aeropuertos no concesionados, de acuerdo con el Decreto Legislativo N° 99 – Ley Corpac S.A.

#### Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN)

##### En cuanto a infraestructura en el subsector aéreo:

Regula, norma, supervisa y fiscaliza el comportamiento de las empresas concesionarias de los aeropuertos nacionales.

Supervisa el cumplimiento de los contratos de concesión.

Es la segunda instancia para atender reclamos ante las operadoras de los aeropuertos concesionados.

##### En cuanto a infraestructura en el subsector de redes viales:

Regula, norma, supervisa y fiscaliza el comportamiento de las empresas concesionarias de las carreteras que constituyen la red vial nacional.

Supervisa el cumplimiento de los contratos de concesión.

Es la segunda instancia para atender los reclamos que se presentan ante los operadores de las carreteras concesionadas.

##### En cuanto a infraestructura en el servicio portuario, vías férreas y Metro de Lima:

Regula, norma, supervisa y fiscaliza el comportamiento de las empresas concesionarias de puertos y vías férreas nacionales incluido el Metro de Lima.

Actúa como segunda instancia en la solución de reclamos.

### Sector privado: labores y responsabilidades

#### Empresas de transporte aéreo y terrestre

Transportan a los pasajeros entre ciudades del país o del país y el exterior.

Usan la infraestructura concesionada y no concesionada en aeropuertos.

#### Empresas concesionarias de los aeropuertos

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 el OSITRAN.

### Sector privado: labores y responsabilidades

#### Empresa concesionaria de transporte ferroviario

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

La empresa Ferrocarril Central Andino S.A. es operadora del servicio de transporte de pasajeros y de carga para la ruta Lima-Huancayo.

La empresa Ferrocarril Trasandino S.A. es operadora del servicio de transporte de pasajeros y de carga para la ruta Lima-Huancayo.

Fuente: MTC, SUTRAN, OSITRAN, Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Tabla 56. Empresas concesionarias

#### Aeropuertos

Lima Airport Partners S.R.L.

Aeropuertos del Perú S.A.

Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Consorcio Kuntur Wasi

#### Carreteras

Norvial S.A.

Concesionaria Vial del Perú S.A.

Concesionaria IIRSA Norte S.A.

Concesionaria Interoceánica Sur – Tramo 2 S.A.

Concesionaria Interoceánica Sur – Tramo 3 S.A.

Intersur Concesiones S.A.

Concesión Canchaque S.A.C.

Survial S.A.

Concesionaria Vial del Sur S.A.

Autopista del Norte S.A.C.

Consorcio Concesión Chancay-Acos S.A.

Obrainsa Concesión Valle del Zaña S.A.

Concesionaria Vial del Sol S.A.

Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.

Concesionaria Peruana de Vías – Covinca S.A.

Concesionaria Vial Sierra Norte S.A.

#### Puertos

DP World Callao S.A.

APM Terminals Callao S.A.

Terminales Portuarios Euroandinos – Paita S.A.

Terminal Internacional del Sur

Concesionaria Puerto Amazonas S.A.

Terminal Portuario Paracas S.A.

Transportadora Callao S.A.

#### Vías férreas

Ferrocarril Trasandino S.A.C.

Ferrovías Central Andino

#### Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao (Metro de Lima)

GyM Ferrovías S.A., empresa concesionaria que opera la Línea 1 del Metro de Lima

Sociedad Concesionaria Metro de Lima Línea 2 S.A., empresa concesionaria que opera la Línea 2 del Metro de Lima

Fuente: OSITRAN. Oficio N° 112-15-GG-OSITRAN. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.



#### Capacitación, orientación y difusión

Durante 2014 el OSITRAN no realizó campañas de capacitación a consumidores, a proveedores ni a consumidores vulnerables. No obstante, para 2015 planea realizar actividades de capacitación, que se detallan en la tabla 57.

[VER TABLA 57](#)

En cuanto a las actividades de orientación, durante 2014 el OSITRAN realizó 18 actividades (13 actividades más que 2013), en Lima, Cusco, Arequipa, Piura, Iquitos y Tarapoto. Abordaron temas relacionados al rol del OSITRAN, deberes y derechos de los usuarios de la infraestructura concesionada y procedimientos de reclamos y denuncias. Beneficiaron a 25 mil personas, lo que significó un incremento de 316% con respecto a 2013.

Para 2015 planea realizar 20 actividades de orientación para beneficiar a 40 mil personas, en los temas del rol del OSITRAN y deberes y derechos de los usuarios de la infraestructura concesionada.

[VER TABLA 58](#)

En cuanto a la difusión, utiliza como medios de comunicación redes sociales, prensa y radio para difundir su rol del y sus principales actividades. Asimismo, difunde los derechos y deberes de los usuarios al hacer uso de una infraestructura concesionada mediante cartillas, trípticos, notas de prensa y redes sociales.

#### Supervisiones y sanciones

El OSITRAN llevó a cabo 95 supervisiones durante 2014, lo que significó una disminución de 63% respecto al año anterior con 252 supervisiones (tabla 59). Para 2015, el OSITRAN planea efectuar 96 supervisiones a 19 empresas operadoras de servicios en infraestructura de transporte aéreo, vial y ferroviario (tabla 60). Asimismo, durante 2014 impuso 03 multas ascendentes a 50.6 UIT o S/. 192 280 (en 2014, el valor de 01 UIT fue de S/. 3 800). La tabla 61 detalla las sanciones por principales motivos y empresas operadoras.

[VER TABLAS 59, 60 Y 61](#)

#### Consumidores vulnerables

El OSITRAN no reportó información solicitada respecto a actividades dirigidas a consumidores vulnerables. No obstante, actualmente se encuentra definiendo quiénes son sus consumidores vulnerables a fin de implementar las herramientas que correspondan para atender a este sector de la población (si bien el Código reconoce la vulnerabilidad de los consumidores, dicho concepto no necesariamente es igual en cada una de las entidades del Sistema).

**Tabla 57. Actividades de capacitación proyectadas por el OSITRAN para 2015**

Temas	Actividades	Asistentes / empresas
<b>Consumidores</b>		
Rol del OSITRAN		
Deberes y derechos de los usuarios al hacer uso de una infraestructura concesionada	04	150
Procedimiento de reclamos y denuncias		
<b>Empresas prestadoras de servicios</b>		
Rol del OSITRAN		
Deberes y derechos de los usuarios al usar una infraestructura concesionada	05	24
Procedimiento de reclamos y denuncias		

Fuente: OSITRAN. Oficio N° 112-15-GG-OSITRAN. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 58. Actividades de orientación realizadas por el OSITRAN**

Actividades	2013	2014	Proyección 2015
Orientaciones	05	18	20
Beneficiarios	6 000	25 000	40 000
Temas	Rol del OSITRAN Deberes y derechos de los usuarios al hacer uso de una infraestructura concesionada Procedimiento de reclamos y denuncias		Rol del OSITRAN Deberes y derechos de los usuarios al hacer uso de una infraestructura concesionada
Lugar	Lima	Lima y provincias (Cusco, Arequipa, Piura, Iquitos, Tarapoto)	Lima y provincias (Cusco, Arequipa, Piura, Iquitos, Tarapoto)

Fuente: OSITRAN. Oficio N° 112-15-GG-OSITRAN. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 59. Supervisiones realizadas por el OSITRAN**

Infraestructura	Supervisiones	Empresas supervisadas	Temas
Aeropuertos	34	03	Seguridad aeroportuaria
			Mantenimiento y limpieza del complejo del terminal de pasajeros y otros
Carreteras	37	14	Servicio de la Central de Emergencias 24 horas
			Servicio del Sistema de Comunicación en Tiempo Real
			Servicio de ambulancia
			Servicio de traslado de vehículos
Tren Eléctrico de Lima	24	01	Servicios higiénicos en las unidades de peaje
			Niveles de prestación de servicio
			Plan de limpieza
			Reclamos
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>18</b>	

Fuente: OSITRAN. Oficio N° 112-15-GG-OSITRAN. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 60. Plan de supervisión 2015 del OSITRAN**

Infraestructura	Supervisiones	Empresas supervisadas	Temas
Aeropuertos	34	03	Seguridad aeroportuaria
			Mantenimiento y limpieza del complejo del terminal de pasajeros y otros
Carreteras	38	15	Servicio de la Central de Emergencias 24 horas
			Servicio del Sistema de Comunicación en tiempo real
			Servicio de ambulancia
			Servicio de traslado de vehículos
Tren Eléctrico de Lima	24	01	Servicios higiénicos en las unidades de peaje
			Niveles de prestación de servicio
			Plan de limpieza
			Reclamos
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>19</b>	

Fuente: OSITRAN. Oficio N° 112-15-GG-OSITRAN. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.


**Tabla 61. Sanciones impuestas por el OSITRAN**

Infraestructura	Empresas	Sanciones	Principales temas
Carreteras	Deviandes S.A.	01	Cobro de tarifas mayores a las verificadas por el regulador
	Norvial S.A.	01	No publicar el reajuste tarifario con 10 días de anticipación y en las condiciones del RETA
Tren Eléctrico de Lima	GyM Ferrovías S.A.	01	Información insuficiente al usuario respecto al cambio de tarjetas para acceder al servicio
<b>Total</b>		<b>03</b>	

Fuente: OSITRAN. Oficio N° 112-15-GG-OSITRAN. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi

### Asociaciones de consumidores

Durante 2014, el OSITRAN no suscribió convenios de cooperación suscritos con asociaciones de consumidores.

### Consejos de usuarios

Existen 07 consejos de usuarios. Los de alcance nacional son los Consejos de Usuarios de Puertos, los Consejos de Usuarios de Aeropuertos y los Consejos de Usuarios de Red Vial. Por otro lado, los de alcance regional son el Consejo de Usuarios de Piura, el Consejo de Usuarios de Arequipa, el Consejo de Usuarios de Loreto-San Martín y el Consejo de Usuarios de Cusco.

Son mecanismos de participación creados para fomentar la participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de la infraestructura de transporte de uso público (ITUP) y se constituyen en órganos representativos de los usuarios de la ITUP. Su naturaleza es de un órgano consultivo en el proceso de toma de decisiones del OSITRAN.

### Atención de reclamos: procedimiento administrativo

El OSITRAN establece la atención de reclamos sobre los servicios que se brindan en la infraestructura.

#### a. Primera instancia

De acuerdo con la información proporcionada por el OSITRAN, los reclamos son presentados ante las entidades prestadoras hasta 60 días después del hecho. Tienen un plazo máximo de 15 días para resolver, pero este plazo se puede extender a 30 días mediante decisión motivada cuando los reclamos sean considerados complejos.

Durante 2014, los reclamos resueltos por usuarios finales ante las empresas operadoras del servicio de transporte ascendieron a 5 523 expedientes. La infraestructura ferroviaria concentró el mayor número de expedientes de reclamos. GyM Ferrovías S.A. recibió el mayor número de casos, con 3 155 reclamos.

#### b. Segunda instancia

Durante 2014, el Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN (TSC) resolvió 13 expedientes (versus 06 en 2013); la infraestructura aeroportuaria concentró el mayor número de expedientes resueltos. Lima Airport Partners S.R.L. registró la mayor cantidad de reclamos, entre calidad del servicio y facturación. Se resolvieron 05 casos relacionados con infraestructura vial, 02 en ferroviario y 02 en puertos.

[VER TABLA 62](#)

[VER TABLA 63](#)



### Mecanismos de solución de conflictos

El usuario intermedio o final de la infraestructura concesionada cuenta con un mecanismo de solución de conflictos vinculados a los servicios de infraestructura de transporte de uso público: el Reglamento de Reclamos del OSITRAN y el Reglamento de Atención de Reclamos de la Entidad Prestadora. Abarcan (i) facturación y cobro de servicios; (ii) calidad y oportuna prestación de servicios; (iii) defectos en la información proporcionada a los usuarios; (iv) daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios; (v) acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de las entidades prestadoras; (vi) cualquier reclamo que surja de la aplicación del Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público (REMA); y (vii) condicionamiento de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.

Los procedimientos poseen 02 instancias administrativas:

#### a. Primera instancia

El consumidor presenta su reclamo directamente al proveedor para su evaluación y emisión de una respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles, que podrá extenderse hasta 30 días hábiles si se trata de reclamos complejos. El plazo para interponer un recurso de apelación contra lo resuelto por la entidad prestadora es de 15 días hábiles a partir de la notificación del escrito.

#### b. Segunda instancia

Se presenta una apelación al fallo emitido en la instancia precedente ante el Tribunal del OSITRAN, que podrá requerir información adicional; en este caso, las partes disponen de máximo 20 días hábiles para remitirla. Las partes podrán presentar sus alegatos finales hasta 03 días después del informe oral. Vencido dicho plazo, el tribunal dispondrá de 10 días hábiles para emitir su resolución final, que deberá ser notificada a las partes en 05 días hábiles. El plazo para resolver las apelaciones interpuestas por los usuarios ante el tribunal es de aproximadamente 65 días hábiles desde que fueron elevadas por la entidad prestadora. En esta etapa concluye la tramitación del procedimiento administrativo.

Tabla 62. Reclamos resueltos en empresas concesionarias por el OSITRAN durante 2014

Infraestructura	Concesionaria	Reclamos resueltos			
		2011	2012	2013	2014
Aérea	Aeropuerto Internacional Jorge Chávez	453	547	503	546
	Primer grupo de aeropuertos regionales	100	110	131	154
	Segundo grupo de aeropuertos regionales	198	189	84	91
	<b>Total</b>	<b>751</b>	<b>846</b>	<b>718</b>	<b>791</b>
Vial	Red Vial N° 5 Ancón-Huacho-Pativilca	07	10	12	10
	Red Vial N° 6 Pucusana-Cerro Azul-Ica	18	13	28	40
	IIRSA Norte Paita-Yurimaguas	34	65	58	48
	IIRSA Sur Tramo 2 Urcos-Inambari	00	00	01	00
	IIRSA Sur Tramo 3 Inambari-Iñapari	00	03	03	09
	IIRSA Sur Tramo 4 Azángaro-Inambari	00	05	19	03
	Buenos Aires-Canchaque	00	03	00	00
	IIRSA Sur Tramo 1 Marcona-Urcos	12	09	13	05
	IIRSA Sur Tramo 5 Ilo-Matarani-Azángaro	04	05	07	24
	Red Vial N° 4 Pativilca-Puerto Salaverry	09	09	18	21
	Autopista del Sol Trujillo-Sullana	20	49	50	31
	IIRSA Centro Tramo 2	04	03	19	64
	Tramo Vial Desvío Quilca-La Concordia	00	00	03	03
	<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>174</b>	<b>231</b>	<b>258</b>



Infraestructura	Concesionaria	Reclamos resueltos			
		2011	2012	2013	2014
Portuaria	Terminal Portuario de Matarani	00	08	01	03
	Terminal de Contenedores Muelle Sur Callao	70	92	59	64
	Terminal Portuario de Paita	07	03	08	21
	Terminal Muelle Norte	115	327	945	1230
	Terminal Portuario General San Martín-Pisco	00	00	00	01
	<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>430</b>	<b>1 013</b>	<b>1 319</b>
Ferroviaria	GyM Ferrovías S.A.	00	1709	1922	3155
	<b>Total</b>	<b>00</b>	<b>1 709</b>	<b>1 922</b>	<b>3 155</b>
<b>Total general</b>		<b>1 051</b>	<b>3 159</b>	<b>3 884</b>	<b>5 523</b>

Fuente: OSITRAN. Oficio N° 112-15-GG-OSITRAN. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Tabla 63. Expedientes resueltos por el OSITRAN

Infraestructura	Concesionaria	Temas				Total por tipo de infraestructura
		Facturación	Daños	Calidad del servicio	Total por empresa	
Aeroportuaria	Aeropuertos del Perú S.A.	00	00	02	02	06
	CORPAC S.A.	00	01	00	01	
	Lima Airport Partners S.R.L.	01	00	02	03	
Vial	Autopista del Norte S.A.C.	01	00	00	01	05
	Concesionaria Vial del Sur S.A.	00	00	02	02	
	Concesionaria Vial del Perú S.A.	00	00	01	01	
	Norvial S.A.	01	00	00	01	
Ferroviaria	GyM Ferrovías S.A.	01	00	00	01	02
Portuaria	APM Terminals Callao S.A.	00	00	01	01	02
<b>Total por temas</b>		<b>04</b>	<b>01</b>	<b>08</b>	<b>13</b>	—

Fuente: OSITRAN. Oficio N° 112-15-GG-OSITRAN. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.



#### 6.1.4. Saneamiento

##### Agentes

Los principales agentes que participan en el sector saneamiento se presentan en la tabla 64.

VER TABLA 64

##### Oficinas de atención

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 en Lima (02 oficinas) y provincias (14 oficinas). Lima y Callao cuentan con 07 oficinas de atención al usuario de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento. La SUNASS reportó 14 oficinas desconcentradas en el interior del país, que atienden desde la EPS local.

VER TABLA 65 Y MAPA 1

##### LABOR DE LA SUNASS

La SUNASS atiende las consultas formuladas por los usuarios a nivel nacional a través de su Gerencia de Usuarios, que además efectúa actividades de educación y difusión en materia de protección del consumidor (artículo 59 del Reglamento de Organización y funciones de la SUNASS, aprobado por Resolución N° 032-2006-SUNASS-CD y modificado por Resolución N° 044-2009-SUNASS-CD y Decreto Supremo N° 076-2009-PCM).

##### Empresas

La SUNASS regula a 50 empresas prestadoras de servicios de saneamiento.

VER TABLA 66

##### Normativa

Para esta edición, la SUNASS no adjuntó información referida a cambios en la normativa en materia de protección al consumidor para 2014. Sobre la base de la información pública, se puede mencionar (i) la Resolución de Consejo Directivo N° 032-2014-SUNASS-CD, que modifica el Reglamento General de Tarifas, aprobado mediante la Resolución N° 009-2007-SUNASS-CD y sus modificatorias; y (ii) la Resolución de Consejo Directivo N° 005-2014-SUNASS-CD que modifica el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento.

#### Capacitación, orientación y difusión

En lo referido a las acciones de capacitación, durante 2014 la SUNASS desarrolló un Plan de Capacitación para usuarios y proveedores. Realizó 217 eventos como programas, cursos, charlas y talleres de capacitación, con 4 800 personas beneficiadas.

Sus capacitaciones dirigidas a usuarios alcanzaron 4 200 asistentes a través de 192 eventos. Abordaron principalmente deberes y derechos de los usuarios, cultura para el uso adecuado de agua potable, procedimiento de reclamos y principales problemas operativos en sus zonas. Organizaron 25 eventos para proveedores, que reunieron a 600 asistentes y versaron sobre relación con el usuario y valores máximos admisibles, entre otros temas. Para 2015 se espera que realice 205 eventos para consumidores en general (4 300 personas) y 25 eventos para proveedores.

VER TABLA 67

Durante 2014, realizó 40 382 actividades de orientación en materia de protección de usuarios, un incremento de 5.4% respecto de 2013. Los principales temas abordados se refirieron a problemas por consumo elevado y procedimientos de reclamo. Las orientaciones se ofrecieron en las oficinas de SUNASS, en las EPS y vía telefónica, con 121 146 beneficiarios. Se estima que cada persona replica la información en 03 miembros de su entorno más cercano; de esta manera la cobertura es 03 veces mayor. Para 2015, las orientaciones deberían ascender a 42 mil, con una cobertura de 126 mil personas.

VER GRÁFICO 17

Con respecto al uso de medios de comunicación, la SUNASS proporciona información de interés a través de medios de comunicación masivos, redes sociales, campañas itinerantes, campañas educativas, audiencias públicas, consejos de usuarios, entre otros.

**Tabla 64. Agentes que participan en el sector saneamiento**

**Sector público: labores y responsabilidades**

**Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (Vivienda)**

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.

**Superintendencia Nacional de Servicios y Saneamiento (SUNASS)**

Regula la prestación de servicios de saneamiento (servicios de agua potable y alcantarillado).

Establece normas necesarias para el correcto funcionamiento del sector, supervisando y fiscalizando su cumplimiento (en el ámbito de su competencia).

Resuelve controversias entre empresas prestadoras (primera instancia: cuerpos colegiados y segunda instancia: Tribunal de Solución de Controversias).

Resuelve los Reclamos de los Usuarios en Segunda Instancia en el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de Servicios de Saneamiento (TRASS).

**Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS)**

Pueden ser entidades públicas 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 referidos al servicio de saneamiento.

**Indecopi**

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: labores y responsabilidades**

**Empresas que brindan servicios de agua y alcantarillado**

Empresas privadas reguladas por la SUNASS (la única al 2014 fue la empresa Aguas de Tumbes S.A.).

Fuente: SUNASS, Vivienda, Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 65. Oficinas de atención de la SUNASS y EPS**

	SUNASS	EPS
Lima y Callao	02	07
Provincias	14	14
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>21</b>

Fuente: SUNASS – Correo electrónico del 20-04-2015. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Mapa 1.**

**Oficinas de atención de la SUNASS según región**



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

**Tabla 66. Empresas prestadoras de servicios de saneamiento**

Emusap S.R.L.	EPS ILO S.A.
Emapab S.R.L.	SEDA Huánuco
Epssmu S.R.L.	Sedajuliaca S.A.
EPS Chavín S.A.	EPS Sedaloreto S.A.
Sedachimbote	EMAPA Huancavelica S.A.C
EPS Emapica S.A.	Sedalib S.A.
Epsasa	Sedacaj S.A.
Semapa Barranca S.A.	Sedapar S.A.
EMAQ S.R.L.	EPS Grau S.A.
Emapa Huacho S.A.	EPS Sedacusco S.A.
Emapa Huaral S.A.	EPS Semapach
EPS Marañón S.R.L.	SEDAPAL
EPS Moyobamba S.R.L.	EMAPA-Y S.R.L.
EMAPA San Martín S.A.	EPS Selva Central S.A.
EPS Tacna S.A.	Empssapal S.A.
EPS Atusa	EPS Sierra Central S.R.L
Emapavigssa	EPS Emsap Chanka S.C.R.L.
Emapacop S.A.	EPS Mantaro S.A.
Emapa Cañete S.A.	EPS NOR PUNO S.A.
Epsel S.A.	Emusap Abancay S.A.C.
Emapa Pasco S.A.	EPS Aguas del Altiplano S.R.L.
Emapat S.R.L.	Emsapa Calca S.R.L.
EPS Moquegua S.A.	Sedapar S.R.L. (Rioja-San Martín)
Emapisco S.A.	Sedam Huancayo S.A.
Emsapuno S.A.	Emsapa Yauli La Oroya S.R.L.

Fuente: Portal web de la SUNASS. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi

**Tabla 67. Capacitaciones realizadas por la SUNASS en materia de protección al consumidor**

Características	Beneficiarios		Total
	Usuarios	Proveedores	
Cobertura (asistentes/cantidad de público, etcétera)	4 200	600	<b>4 800</b>
Programas, campañas o eventos realizados, según corresponda	192	25	<b>217</b>
Temas	Deberes y derechos de los usuarios	Casos relevantes en sus EPS	
	Cultura para el uso adecuado de agua potable	Relación con los usuarios	
	Procedimiento de reclamos	Valores máximos admisibles	
	Principales problemas operativos en sus zonas	Problemas comerciales y operativos en sus zonas	

Fuente: SUNASS – Correo electrónico del 20-04-2015. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Gráfico 17. Orientaciones realizadas por la SUNASS en materia de protección al consumidor**





### Supervisiones y sanciones

La SUNASS elaboró y desarrolló un Plan de Supervisión en relación con 03 temas: (i) aplicación de estructura tarifaria y procedimiento de facturación; (ii) control de procesos de tratamiento de agua potable suministrada a usuarios finales; (iii) continuidad y presión del servicio y (iv) cumplimiento de metas de gestión. Con ello, realizó 106 supervisiones, 49 supervisiones en campo y 57 en la sede de la SUNASS. Esto refleja una caída de 22 supervisiones en campo y un incremento de 20 en la sede central con respecto a 2013.

Los principales problemas encontrados se relacionaron con deficiencias en el control de procesos de tratamiento de agua potable (en 17 EPS), incumplimiento de metas de gestión en distintos niveles (en 20 EPS) y deficiencias en aplicación del procedimiento de facturación (en 01 EPS).

Para 2015, la SUNASS tiene proyectado realizar 80 acciones de supervisión sobre (i) cumplimiento de metas de gestión, (ii) cumplimiento de normativa comercial y operacional y (iii) control de procesos de tratamiento de agua potable. Realizará 48 acciones de supervisión de campo (en las EPS) y 32 desde su sede central.

Impuso 26 sanciones (20 multas y 06 amonestaciones) tipificadas en el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción, sobre todo por incumplimiento de metas de gestión. Este factor impacta en la calidad del servicio para los usuarios, así como en el incumplimiento de medidas correctivas impuestas por la SUNASS. El número es superior al registrado en 2013, que alcanzó 24 sanciones (14 multas y 16 amonestaciones).

Las multas impuestas durante 2014 por infracciones a las normas emitidas por la SUNASS respecto a los servicios a usuarios finales ascendió a 92.4 UIT (S/. 351 044), a diferencia de los 66.2 UIT de 2013 (S/. 244 940). Las principales empresas sancionadas se muestran en la tabla 68.

[VER TABLA 68](#)

### Mecanismos de solución de conflictos

De acuerdo al Reglamento General de la SUNASS (aprobado mediante el Decreto Supremo N° 017-2001-PCM), una de sus funciones es solucionar reclamos ante las actividades que involucran servicios de saneamiento dentro del ámbito de su competencia. Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD, modificada por las resoluciones de Consejo Directivo N° 088-2007-SUNASS-CD y N° 064-2009-SUNASS-CD, se aprobó el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento. Su artículo 2 establece estos 03 tipos de reclamo:

1. Reclamo operacional. Se origina por problemas operacionales, referidos a aspectos de ingeniería e infraestructura de los servicios de saneamiento prestados por las EPS.
2. Reclamo comercial relativo a la facturación. Se origina por los problemas que tienen incidencia directa en el monto a pagar por el usuario.
3. Reclamo comercial no relativo a la facturación. Se origina por la falta de solución de los problemas que afectan indirectamente a la facturación o limitan el acceso individual a los servicios.

El reglamento (título tercero) establece un procedimiento de atención de reclamos. Este se inicia con la presentación del reclamo en la EPS, para lo cual el usuario cuenta con un plazo de 02 meses. Una vez efectuado el reclamo, la EPS demora un máximo de 40 días hábiles para emitir la resolución (30 días) y notificarla (10 días). De tratarse de un reclamo comercial por problemas operacionales y problemas no relativos a la facturación, la EPS tendrá 10 días hábiles para hacerlo.

De no estar de acuerdo con el resultado, el usuario podrá elegir entre 02 opciones que deberá realizar en un plazo no mayor a 15 días hábiles desde recibida la notificación: (i) presentar un recurso de apelación o (ii) un recurso de reconsideración. En este último caso, si el usuario no está conforme con la resolución de la reconsideración, puede apelar.

En el caso de la reconsideración, la EPS cuenta con 15 días hábiles para emitir la resolución y 05 días hábiles para notificarla. Respecto a la apelación, la EPS eleva el expediente a la SUNASS en 05 días hábiles, quien responde con una resolución de segunda instancia en un plazo de 30 días hábiles y notifica en 05 días hábiles. Si la complejidad del caso lo amerita, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Servicios de Saneamiento (TRASS) podrá considerar una prórroga de hasta 20 días hábiles, situación que debe ser comunicada previamente al usuario y a la EPS. De esta manera, el procedimiento de reclamo puede durar hasta 130 días hábiles. El procedimiento de reclamos se resume en la infografía 2.

[VER INFOGRAFÍA 2](#)

#### a. Primera instancia

Según la SUNASS, los reclamos atendidos por las EPS del sector de saneamiento durante 2014 sumó 383 492. Correspondió 25% del total a las presentadas ante la empresa Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL). Para esta edición la SUNASS no adjuntó información detallada respecto a otras empresas y formas de conclusión.



### b. Segunda instancia: TRASS de la SUNASS

Durante 2014, el TRASS resolvió 24 534 expedientes, de los cuales 24 344 fueron recursos de apelación (99.2%) y 190 quejas, lo que significó un incremento de 2.2% y 8.6%, respectivamente. Todos los expedientes fueron resueltos dentro del máximo plazo establecido en su normativa. El promedio es 08 días.

VER TABLA 69

Del total de apelaciones resueltas durante 2014, el 43.9% fue declarado en favor del proveedor, el 33% totalmente en favor del usuario y el porcentaje restante parcialmente en favor del usuario, nulo u otros. Esta distribución muestra un cambio respecto a 2013, cuando las apelaciones fueron, en mayor proporción, resueltas totalmente en favor de los usuarios (41.1%), seguidas de las resueltas en favor del proveedor (39.7%).

VER GRÁFICO 18

Las apelaciones se reportaron principalmente por problemas de facturación del servicio, como es el caso del consumo medido y consumo promedio. Consumo medido es 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. Consumo promedio, por su parte, es cuando el consumidor considera que (i) el régimen de facturación no es aplicable o (ii) que el monto facturado está mal calculado.

VER TABLA 70

Durante 2014, del total de recursos de apelación resueltos por el TRASS, el 70.3% (17 898 recursos de apelación) correspondió a la empresa SEDAPAL, seguida de Sedapar S.A. y Sedalib S.A. con 14.7% y 5.16%, respectivamente.

VER TABLA 71

### Asociaciones de consumidores y consejos de usuarios

La SUNASS no cuenta con convenios de cooperación con asociaciones de consumidores. Realizaron actividades con 05 consejos de usuarios. De acuerdo a su ubicación son:

- Consejo de Usuarios Lima (Lima y Callao)
- Consejo de Usuarios Norte (Tumbes, Piura, Lambayeque, La Libertad y Cajamarca)
- Consejo de Usuarios Sur (Arequipa, Moquegua, Tacna, Puno, Cusco, Ayacucho, Apurímac, Huancavelica, Ica y Madre de Dios)
- Consejo de Usuarios Centro (Junín, Cerro de Pasco, Huánuco y Áncash)
- Consejo de Usuarios Oriente (Loreto, Amazonas, San Martín y Ucayali)

### Consumidores vulnerables

A criterio de la SUNASS, la población vulnerable está compuesta por personas que no cuentan con el servicio de agua potable y alcantarillado, y que son informadas sobre ampliaciones cobertura de los servicios. Durante 2014 se realizaron 18 actividades informativas relacionadas con los planes tarifarios por aprobarse y/o por trabajos que realizan las EPS. Desde el concepto de población vulnerable del Indecopi, se llevó a cabo una actividad dirigida a niñas y niños en el marco del programa educativo Aprendiendo a usar Responsablemente el Agua Potable. Tanto gestantes como pobladores en extrema pobreza son parte del conjunto de usuarios que reciben orientaciones.

VER TABLA 72

### Acciones para disminuir los principales motivos de reclamos y mejorar su procedimiento de solución

Para 2015 la SUNASS tiene previsto realizar actividades de supervisión a las EPS respecto a la evaluación de cumplimiento de metas de gestión, el cumplimiento de normativa comercial y operacional y el control de procesos de tratamiento de agua potable.

**Tabla 68. Principales empresas prestadoras de servicios de saneamiento multadas por la SUNASS durante 2014**

EPS	Motivo	Monto
Sedalib S.A.	Incumplir procedimiento de facturación	S/. 76 000
Sedapar S.A	Incumplir medidas correctivas impuestas por la SUNASS	S/. 63 650
Otros		S/. 211 394
<b>Total</b>		<b>S/. 351 044</b>

Fuente: SUNASS – Correo electrónico del 20-04-2015. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 69. Recursos de apelación y quejas resueltas por el TRASS**

Procedimientos	2013	2014	Participación
Recursos de apelación	23 812	24 344	99.20%
Quejas	175	190	00.80%
<b>Total</b>	<b>23 987</b>	<b>24 534</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SUNASS – Correo electrónico del 20-04-2015. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 70. Recursos de apelación resueltos por el TRASS, según tema**

Tema	2013	2014	Variación	Participación 2013	Participación 2014
Consumo medido	19 157	19 601	2.30%	80.45%	80.50%
Consumo promedio	1 812	1 748	-3.50%	7.61%	7.20%
Tipo de tarifa	1 254	1 059	-15.60%	5.27%	4.40%
Concepto emitidos	778	891	14.50%	3.27%	3.70%
Asignación de consumo	511	501	-2.00%	2.15%	2.10%
Consumo no facturado oportunamente	127	201	58.30%	0.53%	0.80%
Otros	173	343	98.30%	0.73%	1.40%
<b>Total</b>	<b>23 812</b>	<b>24 344</b>	<b>2.20%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SUNASS – Correo electrónico del 20-04-2015. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Infografía 2.**

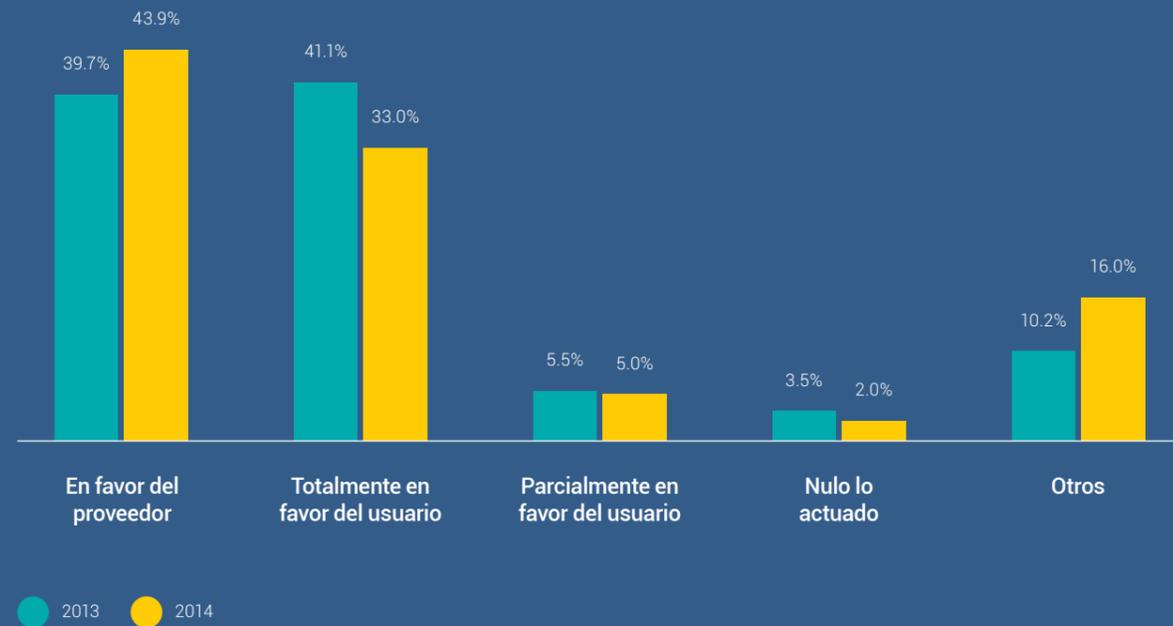
**Atención de reclamos de la SUNASS**



1. Si se trata de un reclamo comercial por problemas operacionales y problemas no relativos a la facturación, la EPS tendrá 10 días hábiles para hacerlo. En todos los casos, el procedimiento se refiere a días hábiles. 2. El TRASS podrá considerar una prórroga de hasta 20 días hábiles si la complejidad del caso lo amerita. EPS: Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento o Empresa de Agua. SAP: Silencio Administrativo Positivo. Si el usuario no recibió una respuesta en el plazo indicado en primera instancia, entonces el usuario tiene la razón. SAN: Silencio Administrativo Negativo (en segunda instancia). Si el usuario no recibió una respuesta en los plazos establecidos, podría considerar que su reclamo es infundado. Puede exigirle al TRASS la expedición de la resolución o presentar una demanda ante el Poder Judicial. Fuente: SUNASS - Correo electrónico de 20-04-2015. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.



Gráfico 18. Comparativo de la distribución de apelaciones por el TRASS según tipo de conclusión / Período 2013-2014



Fuente: SUNASS - Correo electrónico del 20-04-2015. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Tabla 71. Recursos de apelación resueltos por el TRASS, según EPS

EPS	2013	2014	Variación	Participación 2013	Participación 2014
SEDAPAL	17 898	17 116	-4.37%	75.16%	70.31%
Sedapar S.A.	2 805	3 579	27.59%	11.78%	14.70%
Sedalib S.A.	1 209	1 255	3.80%	5.08%	5.16%
Epsel S.A.	608	1 030	69.41%	2.55%	4.23%
Sedacusco S.A.	365	267	-26.85%	1.53%	1.10%
EPS Tacna S.A.	347	263	-24.21%	1.46%	1.08%
EPS Grau S.A.	181	238	31.49%	0.76%	0.98%
Epsasa	115	193	67.83%	0.48%	0.79%
Sedam Huancayo S.A.C.	46	86	86.96%	0.19%	0.35%
Sedachimbote S.A.	58	75	29.31%	0.24%	0.31%
EPS Emapica S.A.	53	61	15.09%	0.22%	0.25%
Emapa Huacho S.A.	48	46	-4.17%	0.20%	0.19%
Sedacaj S.A.	10	44	340.00%	0.04%	0.18%
Otros	69	91	31.88%	0.29%	0.37%
<b>Total</b>	<b>23 812</b>	<b>24 344</b>	<b>2.23%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: SUNASS - Correo electrónico del 20-04-2015. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Tabla 72. Capacitación a consumidores vulnerables

Tipo	Asistentes	Programas	Temas
Consumidores vulnerables	420	19	Deberes y derechos de los usuarios Cultura para el uso adecuado de agua potable Procedimiento de reclamos Principales problemas operativos en sus zonas

Fuente: SUNASS - Correo electrónico del 20-04-2015. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.



## 6.2. Demás sectores

En esta sección se analiza el desempeño de las autoridades sectoriales en cuanto a la protección del consumidor, de acuerdo a las funciones específicas en los sectores financiero, salud, educación, inmuebles, turismo y transporte. Las autoridades ejercen actividades de fiscalización y supervisión junto con el Indecopi, que además es competente para solucionar conflictos en las relaciones de consumo.

### 6.2.1. Finanzas, seguros y Sistema Privado de Pensiones

#### Agentes

Los principales agentes que participan en los sectores financiero, de seguros y Privado de Pensiones destacan en la tabla 73.

VER TABLA 73

#### Oficinas de atención

A nivel nacional hay 11 oficinas para la atención y orientación a usuarios en temas del sistema financiero y de seguros. Se engloban las oficinas de la SBS, la ASBANC, la APESEG y la FENACREP. La SBS cuenta con un área especializada denominada Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera, que tiene 11 oficinas a nivel nacional: 02 en Lima y 09 en el resto del país (Arequipa, Iquitos, Huancayo, Moquegua, Ica, Cusco, Tacna, Trujillo y Piura). ASBANC está presente en 05 regiones del país, con sus servicios de Aló banco y de la Defensoría del Cliente Financiero (DCF): Lima, Ica, Piura, La Libertad y Lambayeque. La APESEG y la FENACREP cuentan con 01 oficina en Lima.

VER MAPA 2

#### LABOR DE LA SBS

##### Empresas

Durante 2014, la SBS supervisó a 74 empresas financieras, 18 de seguros y 04 AFP. Ello representa un incremento en el número de supervisiones a empresas del sistema financiero y de seguros respecto a 2013. En la tabla 74 se muestra el número de empresas supervisadas y de sucursales para 2013 y 2014.

VER TABLA 74

##### Normativa

Los cambios normativos en materia de atención al cliente emitidos por la SBS durante 2014 se detallan en la tabla 75.

VER TABLA 75

#### Contratos y cláusulas abusivas

Para el caso del sistema financiero, durante 2014 la SBS aprobó administrativamente 67 cláusulas generales de contratación. Ello representa una disminución respecto a 2013, cuando registró 100 cláusulas. En lo concerniente a pólizas de seguro, no aprueba cláusulas generales de contratación, sino únicamente condiciones mínimas, conforme a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley del Contrato de Seguro (Ley N° 29946), al Reglamento de Registro de Modelos de Pólizas de Seguro y Notas Técnicas (Resolución SBS N° 7044-2013) y al Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros (Resolución SBS N° 3199-2013). Estas ascendieron a 81 durante 2014, un incremento respecto a las 08 condiciones mínimas aprobadas en 2013. Durante 2014, la SBS no identificó cláusulas abusivas.

VER TABLA 76

#### Capacitación, orientación y difusión

Durante 2014, la SBS desarrolló 274 programas de capacitación (campañas y/o eventos), de los cuales 190 estuvieron dirigidos a usuarios y los 84 restantes a proveedores; 165 programas permitieron brindar capacitación a 11 876 usuarios de los sistemas financiero y Privado de Pensiones. Los principales temas abordados para usuarios del sistema financiero fueron deberes y derechos de usuarios y manejo responsable de las finanzas personales, y cultura previsional y fondos de pensiones para los usuarios del Sistema Privado de Pensiones.

Asimismo, a través de 25 eventos de los programas Finanzas en el Cole y Ferias Educativas se capacitaron a 10 585 personas. Las capacitaciones no estuvieron dirigidas únicamente a consumidores y usuarios, sino que también se enfocaron en los proveedores. En este marco se brindó capacitación a 84 empresas en temas referidos a la transparencia de información y atención a los usuarios, con 1 600 asistentes.

VER TABLA 77

Respecto a las actividades de orientación realizadas por la SBS durante 2014, a través de sus canales de comunicación en materia de protección del consumidor o derechos de usuarios realizó 147 222 orientaciones, un incremento de 24.23% respecto al año anterior. Entre los principales temas sobre los cuales giraron las orientaciones destacan Central de Riesgos, afiliación al SPP, información del sistema financiero, tarjetas de crédito y aportes. El número de beneficiarios es igual al de orientaciones (dentro y fuera de sus oficinas) en Lima, Arequipa, Piura, Huancayo, Iquitos, Tacna, Trujillo, Cajamarca, Ica, Cusco y Chiclayo. Para 2015, la SBS proyecta que sus orientaciones ascenderán a 130 596 y que llegarán a Huánuco, Pucallpa y Juliaca.

VER GRÁFICO 19



### Tabla 73. Agentes y entidades relevantes

#### Sector público: labores y responsabilidades

##### Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS)

Supervisa los sistemas financieros, de seguros y Privado de Pensiones.

Autoriza la operación, organización y funcionamiento de las empresas del sistema financiero, del sistema de seguros y del Sistema Privado de Pensiones<sup>1</sup>.

Sus facultades son únicamente sancionadoras. No solucionan conflictos entre proveedores y consumidores para el caso del sistema financiero y de seguros<sup>2</sup>.

Los reclamos que presentan los usuarios del Sistema Privado de Pensiones contra las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (AFP), en primera instancia, son resueltos por la Superintendencia Adjunta de AFP<sup>3</sup>. Pero en caso de que el usuario no esté conforme con el fallo puede presentar el reclamo ante la SBS, que es la última instancia.

##### Indecopi

Resuelve controversias de consumo entre usuarios y proveedores de servicios del sistema financiero y de seguros.

#### Sector privado: labores y responsabilidades

##### Sistema financiero

Las empresas de este sistema 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.

Están obligadas a elaborar un Programa Anual de Trabajo, en el cual se detallen 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<sup>4</sup>.

Entre los principales gremios que reúnen a empresas de operaciones múltiples están la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC) y la Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (ASOMIF).

**ASBANC.** Agrupa a 16 empresas bancarias, 06 empresas financieras y 01 sociedad administradora de fondos; esta última es la única no supervisada por la SBS. Su función principal es proporcionar información, asesoría y consulta en asuntos de interés general a sus asociados servicios.

**FEPCMAC.** Agrupa a 11 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC). Su función principal es representar y coordinar las actividades de las CMAC ante organismos públicos y privados, nacionales e internacionales<sup>5</sup>.

**ASOMIF.** Agrupa a 27 entidades microfinancieras: Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), Empresas de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (EDPYME), financieras especializadas, CMAC y Mi Banco. Su finalidad es fomentar acciones comunes que permitan apoyar el desarrollo operativo de sus empresas asociadas.

##### Sistema de seguros

Las empresas de este sistema se distinguen entre las que operan en riesgos generales y aquellas dedicadas al ramo de vida, así como sus subsidiarias, los intermediarios y auxiliares de seguros.

El principal gremio de reúne a estas empresas es la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG). Es una institución que agrupa a todas las compañías de seguros y reaseguros que operan en el país.

##### Sistema Privado de Pensiones (SPP)

Este sistema está conformado por AFP, que administran los fondos bajo la modalidad de cuentas personales y otorgan obligatoriamente a sus afiliados las prestaciones de jubilación, invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio<sup>6</sup>.

Cada AFP posee una plataforma de atención para consultas, observaciones y reclamaciones de los afiliados respecto al Sistema Previsional.

En materia de protección del consumidor, realizan actividades informativas para que sus afiliados tengan mayor conocimiento del sistema.

Cada AFP posee un Registro de Reclamos, con que elaborará informes trimestrales sobre la evolución de la atención de los reclamos que deberán estar a disposición de la SBS con el correspondiente sustento, pudiendo acceder esta, al sistema de registro de información para las correspondientes verificaciones<sup>7</sup>.

El principal gremio que reúne a estas empresas es la Asociación de AFP. Reúne a las 04 AFP que operan en el Perú: Hábitat, Integra, Prima y Profuturo. Entre sus principales funciones está desarrollar campañas de comunicación para fomentar la cultura previsional, difundir los beneficios del SPP y representar a las AFP ante los poderes públicos y otras entidades.

##### Empresas no supervisadas por la SBS

Son empresas de servicio de canje, de fondos, representantes de empresas reaseguradoras del exterior y cooperativas de ahorro y crédito. Si bien no están supervisadas por la SBS, algunas de ellas pertenecen al gremio de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FENACREP), que sí se encuentra bajo su supervisión.

La FENACREP agrupa a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (COOPAC), cuya finalidad es realizar actividades de representación, defensa, educación cooperativa, asistencia técnica y de supervisión.

1. Artículo 12 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y artículo 6 de la Ley N°27328, Ley que Incorpora bajo el Control y Supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. 2. Las denuncias que se reciben son trasladadas al Indecopi. 3. De acuerdo al artículo 135 del Reglamento de Organización y Funciones aprobado por Resolución SBS N° 1877-2013, 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; también de velar por la seguridad y la rentabilidad de las inversiones que efectúen 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. 4. Artículo 54 de la Resolución SBS 8181-2012, Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero. 5. Tomado en mayo de 2015 de [www.fpcmac.org.pe/quienes-somos.html](http://www.fpcmac.org.pe/quienes-somos.html). 6. Artículo 1 del Decreto Ley N° 25897. 7. Numeral 9 de la Circular N° G-176-2014. Fuente: SBS, ASBANC, APESEG, Asociación de AFP, AFP, Indecopi y FENACREP. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Mapa 2.**

Presencia regional de las oficinas de atención al usuario



**Tabla 74. Sucursales de empresas supervisadas por la SBS**

Tipo	Sistema						Total	
	Financiero		Seguros		Privado de Pensiones		2013 <sup>1</sup>	2014
	2013	2014	2013	2014	2013	2014		
<b>Empresas supervisadas</b>	44	74	16	18	04	04	64	96
<b>Sucursales</b>	3 622	5 262	—	266	57	57	3 679	5 585
Lima y Callao	1 544	2 176	—	89	08	08	1 552	2 273
Provincias	2 078	3 082	—	177	49	49	2 127	3 308
Extranjero	—	04	—	—	—	—	—	04

1. El número de sucursales totales en 2013 no incluye el número de sucursales de empresas de seguros. **Fuente:** Oficio N° 14516-2014-SBS y Oficio N° 12243-2015-SBS. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 75. Normas emitidas por la SBS durante 2014**

Norma	Descripción	Sistema
Circular G-176-2014 Modificada por la Circular N° G-178-2014	Establece disposiciones relativas al Servicio de Atención a los Usuarios para las empresas supervisadas.	Financiero Seguros Privado de Pensiones

**Fuente:** Oficio N° 12243-2015-SBS. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

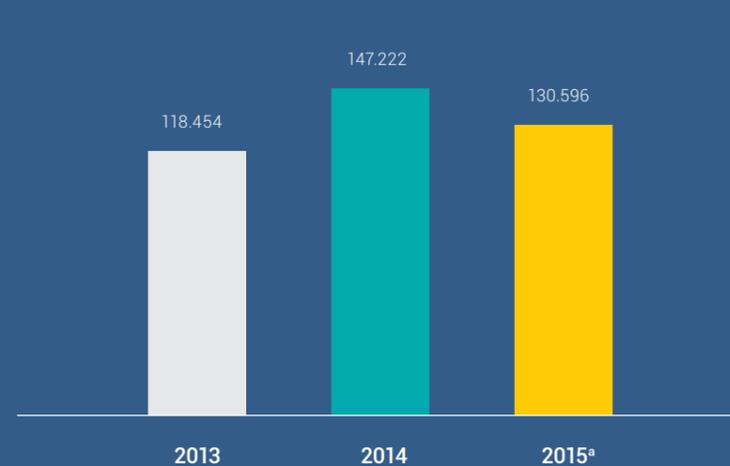


Tabla 76. Contratos y cláusulas abusivas identificadas por la SBS

Tipo	Sistema					
	Financiero		Seguros		Privado de Pensiones	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Aprobaciones administrativas de cláusulas generales de contratación (artículo 54.1 de la Ley N° 29571)	100	67	8 <sup>a</sup>	81	No reportó.	
Cláusulas abusivas identificadas (artículo 54.5 de la Ley N° 29571)	01	00	00	00		

a. Conforme a lo establecido en la Ley del Contrato de Seguro, 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 en 2014. Fuente: Oficio N° 14516-2014-SBS y Oficio N° 12243-2015-SBS. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Gráfico 19. Orientaciones realizadas por la SBS



a. Proyección de la SBS. Fuente: Oficio N° 12243-2015-SBS. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Tabla 77. Capacitaciones realizadas por la SBS en materia de protección al consumidor

Tipo	Sistema	Asistentes	Campañas o eventos	Temas
Usuarios	Financiero	10 818	155	Manejo de las finanzas personales, deberes y derechos de los usuarios de servicios financieros (mecanismos de protección al consumidor, transparencia de la información, entre otros)
	Seguros	00	00	
	Privado de Pensiones	1 058	10	Cultura previsional y fondos de pensiones
	Programas Finanzas en el Cole y Ferias Educativas	10 585	25	Programa Finanzas en el Cole, de acuerdo al diseño curricular nacional de educación financiera (importancia del ahorro, productos y servicios financieros, entidades de supervisión y regulación, sistema financiero, SPP y sistema de seguros) Ferias Educativas para Niños: elección entre gustos y necesidades, el valor del dinero, importancia del ahorro y el presupuesto
<b>Total de usuarios</b>		<b>22 461</b>	<b>190</b>	
Proveedores <sup>1</sup>		1 600	84	Transparencia de información y atención a los usuarios
<b>Total de proveedores</b>		<b>24 061</b>	<b>274</b>	

1. El número de campañas o eventos es determinado por el número de empresas. Fuente: Oficio N° 12243-2015-SBS. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.



Con respecto a los medios utilizados por la SBS para difundir el Código y/o los derechos de los usuarios, se encuentran el portal del usuario de la SBS, el portal de educación financiera, material informativo, la prensa y la radio. También difunde información de interés para los consumidores sobre servicios y productos mediante videos institucionales (reproducidos en agencias de las empresas supervisadas), afiches informativos y entrevistas en medios de comunicación. Un caso particular es el Sistema Retasas, que brinda información en la página web [www.sbs.gob.pe/app/retasas/paginas/retasasInicio.aspx](http://www.sbs.gob.pe/app/retasas/paginas/retasasInicio.aspx). Durante 2014 tuvo 106 642 accesos (versus 125 172 accesos en 2013).

El número de empresas bajo el alcance de la normativa correspondiente incrementó de 54 en 2013 a 63 en 2014. En el caso de los productos que forman parte del monitoreo, disminuyeron de 12 a 11 para el mismo periodo. Entre otros instrumentos de información orientados a los consumidores están el comparativo de primas de seguros, de cuentas de pago de remuneraciones y de transferencias interbancarias.

#### Supervisiones y sanciones

Durante 2014, la SBS supervisó 75 empresas de los sistemas financiero, de seguros y Privado de Pensiones, 07 empresas menos que el año anterior. Verificó el cumplimiento de la normativa vigente, lo cual permitió reportar problemas que en su mayoría se encontraban asociados a la transparencia de información y atención a los usuarios.

Impuso 16 sanciones por S/. 334 400. Ello representó una disminución en 52.94% respecto al año anterior. Del total de sanciones, 10 correspondieron a empresas del sistema financiero, 05 a empresas de seguros y 01 a una empresa del Sistema Privado de Pensiones.

#### Atención de reclamos

Durante 2014 se reportó un incremento en la cantidad de reclamos presentados en las empresas de los sistemas financiero, SPP y seguros. Se superó 01 millón de registros (1 212 238), con un incremento de 63.8% respecto al año anterior. El número de reclamos efectivamente resueltos ascendió a 1 177 339. El 69.4% fue declarado en favor del consumidor y el 89.8% resuelto dentro del plazo máximo establecido (30 días calendario para reclamos en las entidades del sistema financiero y de seguros y de 15 días hábiles para empresas del Sistema Privado de Pensiones).

VER TABLA 78

VER TABLA 79

VER GRÁFICO 20

#### Asociaciones de consumidores

En lo concerniente a las asociaciones de consumidores, la SBS no contó con convenios vigentes de cooperación suscritos con asociaciones de consumidores durante 2014. Tampoco realizó actividades con consejos de usuarios.

#### Consumidores vulnerables

Para la SBS la población vulnerable se encuentra conformada por las personas menores de 25 años (niños, adolescentes y jóvenes), adultos mayores de 65 años y población rural. No distinguen entre discapacidad y pobreza extrema. Durante 2014, realizaron charlas orientadas a la población rural y jóvenes, así como ferias dirigidos a niños. La tabla 80 muestra la información detallada.

VER TABLA 80

#### LABOR DE LA ASBANC

La ASBANC agrupa a los bancos e instituciones financieras privadas con el objetivo de promover su fortalecimiento. Brinda a sus asociados (activos y adherentes) servicios de información ([www.asbanc.com.pe/paginas/conocenos/conocenos.aspx](http://www.asbanc.com.pe/paginas/conocenos/conocenos.aspx)). Sus miembros al cierre de 2014 aparecen en la tabla 81.

VER TABLA 81

#### Capacitación, orientación y difusión

El Centro de Estudios Financieros (CEF) organizó 05 programas (eventos, campañas, seminarios, entre otros), cuya cobertura total fue de 500 359 asistentes. Los principales temas abordados fueron el sistema financiero, productos y servicios financieros. La Defensoría del Cliente Financiero (DCF) brinda orientación vía correo electrónico a través de la cuenta [consultas@dcf.com.pe](mailto:consultas@dcf.com.pe) y absuelve consultas personalizadas. Durante 2014 realizó 1 650 orientaciones. La ASBANC reportó que durante 2014 no utilizó medios de comunicación para difundir el Código.

#### Mecanismos de solución de conflictos

En materia de protección del consumidor y solución de conflictos ASBANC cuenta con 02 áreas especializadas: la Dirección de Relaciones con el Consumidor (DRC) y la Defensoría del Cliente Financiero (DCF).

#### Dirección de Relaciones con el Consumidor (DRC)

La DRC es un área especializada a través de la cual se administra el servicio Alóbanco, que canaliza los reclamos de los usuarios hacia los bancos. Usa 07 cabinas telefónicas ubicadas en 06 oficinas del Indecopi



y 01 en las instalaciones del Sistema de Relaciones con el Consumidor (SRC) de la ASBANC en Lima. En el caso del Indecopi, 02 cabinas de Alóbanco se encuentran en Lima y las 04 restantes en Ica, Piura, La Libertad y Lambayeque. La infografía 3 resume el proceso para la solución de conflictos de Alóbanco.

#### VER INFOGRAFÍA 3

Durante 2014 se presentaron 7 948 reclamos a través del servicio Alóbanco: 6 914 correspondieron a los registrados en las cabinas ubicadas en las oficinas del Indecopi y 1 034 en las instalaciones de la ASBANC. Dicha cantidad fue superior a lo registrado en los años 2012 y 2013, lo que significó un crecimiento de 269.5% y 37.6% respectivamente. El 55.7% del total de reclamos resueltos fue declarado en favor del consumidor, con un plazo promedio de resolución de reclamos de 6.02 días (1.67 días menos respecto a 2013).

#### VER GRÁFICO 21

#### Defensoría del Cliente Financiero (DCF)

Se trata de un servicio privado e independiente dirigido a la resolución de conflictos entre las entidades adscritas y sus clientes, la cual conocerá en segunda instancia los reclamos presentados por los clientes a las entidades financieras. La DCF es una vía completamente voluntaria para el cliente. Asimismo, lo resuelto por la DCF no es de obligatorio cumplimiento para el cliente si no está de acuerdo. Pero si está de acuerdo con lo resuelto por la DCF, sí será de cumplimiento obligatorio por parte de la entidad financiera. La DCF dispone de la línea telefónica gratuita 0800 1 6777 y del número (01) 224 1457. La infografía 4 resume el proceso para la solución de conflictos de la DCF.

#### VER INFOGRAFÍA 4

Durante 2014, los reclamos presentados a la DCF ascendieron a 525, de los cuales 493 fueron resueltos. Como se puede apreciar en el gráfico 22, el número de reclamos ha disminuido con respecto a 2013 en 51.9%. Sin embargo, el plazo promedio para resolverlos se incrementó en 64.6%: pasó de 42.35 a 69.7 días. El 49.5% de los reclamos fueron resueltos en favor del consumidor.

#### VER GRÁFICO 22

Tabla 78. Supervisiones realizadas por la SBS

Sistema	Supervisiones		Temas
	Acciones	Empresas supervisadas	
Financiero	58	58	<p>Cumplimiento de la Circular G-146-2009 de Servicio de Atención a los Usuarios (atención de consultas y reclamos, estadísticas de reclamos)</p> <p>Reglamento de Transparencia de Información según las resoluciones SBS N° 8181-2012 y SBS N° 6523-2013 (difusión y aplicación de tarifas, cláusulas abusivas, contenidos mínimos de información, entre otros)</p> <p>Circular B-2206-2012 con la metodología de cálculo del pago mínimo en líneas de crédito de tarjetas de crédito y otras modalidades revolventes, para créditos a pequeñas empresas, microempresas y de consumo</p> <p>Circular B-2205-2012 de Categorías y Denominaciones de Comisiones</p>
Seguros	13	13	<p>Cumplimiento de la Circular de Servicio de Atención a los Usuarios G-146-2009 (atención de consultas y reclamos, estadísticas de reclamos)</p> <p>Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros (Resolución SBS N° 3199-2013)</p> <p>Reglamento para la gestión y pago de siniestros (Resolución SBS N° 3202-2013)</p>
Privado de Pensiones	04	04	<p>Cumplimiento de la Circular G-146-2009 de Servicio de Atención a los Usuarios (atención de consultas y reclamos, estadísticas de reclamos)</p> <p>Transparencia de Información (título IV del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones)</p>
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>75</b>	

Fuente: Oficio N° 12243-2015-SBS. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.



Tabla 79. Sanciones impuestas por la SBS

Sistema	Sanciones		Principales hechos infractores	Principal empresa sancionada
	Sanciones	Multas		
Financiero	10	S/. 235 600	Activar tarjetas de crédito sin contrato previo y remitir información vinculada a la Central de Riesgo de la SBS  No cumplir la rectificación del reporte efectuado ante la Central de Riesgos de la SBS, así como en el diario oficial El Peruano, dentro del plazo establecido por el Reglamento de Cuentas Corrientes	Banco Cencosud (25 UIT)
Seguros	05	S/. 68 400	No efectuar el pago de indemnizaciones y reembolso de gastos médicos dentro del plazo legal (AFOCAT)	Taxi Asociación Regional de Fondos contra Accidentes de Tránsito de Lambayeque (TAXI AFOCAT-LAMB) (06 UIT)
Privado de Pensiones	01	S/. 30 400	No interponer las demandas de cobranza judicial en contra de los empleadores en relación a aportes retenidos y no pagados.	AFP Integra (08 UIT)
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>S/. 334 400</b>		

Fuente: Oficio N° 12243-2015-SBS. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Gráfico 20. Reclamos presentados y resueltos en empresas del sistema financiero

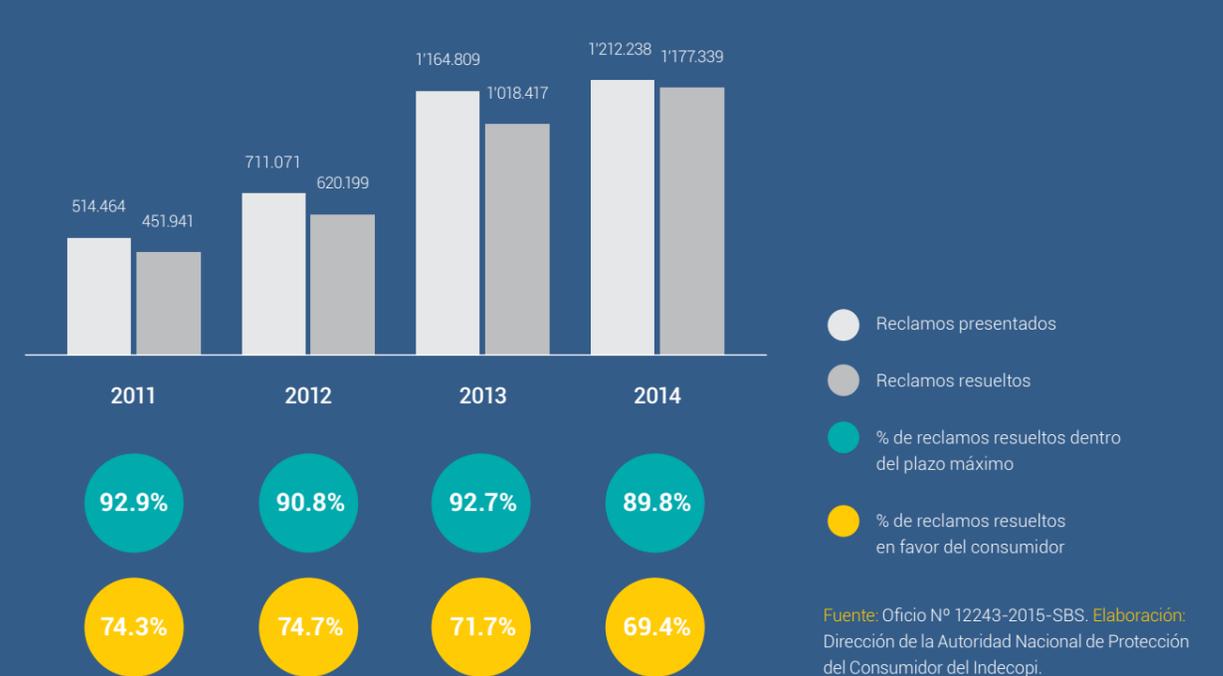


Tabla 80. Consumidores vulnerables para la SBS

Tipo	Sistema	Asistentes	Campañas o eventos	Temas
Usuarios	Financiero	6 201	61	Manejo de las finanzas personales, deberes y derechos de los usuarios de servicios financieros (mecanismos de protección al consumidor, transparencia de la información, entre otros)
	Seguros	00	00	
	Privado de Pensiones	905	05	Cultura previsional y fondos de pensiones
	Programa Finanzas en el Cole y Ferias Educativas	8 414	08	Ferias educativas para niños: importancia del ahorro y del presupuesto
<b>Total</b>		<b>15 520</b>	<b>74</b>	

Fuente: Oficio N° 12243-2015-SBS. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

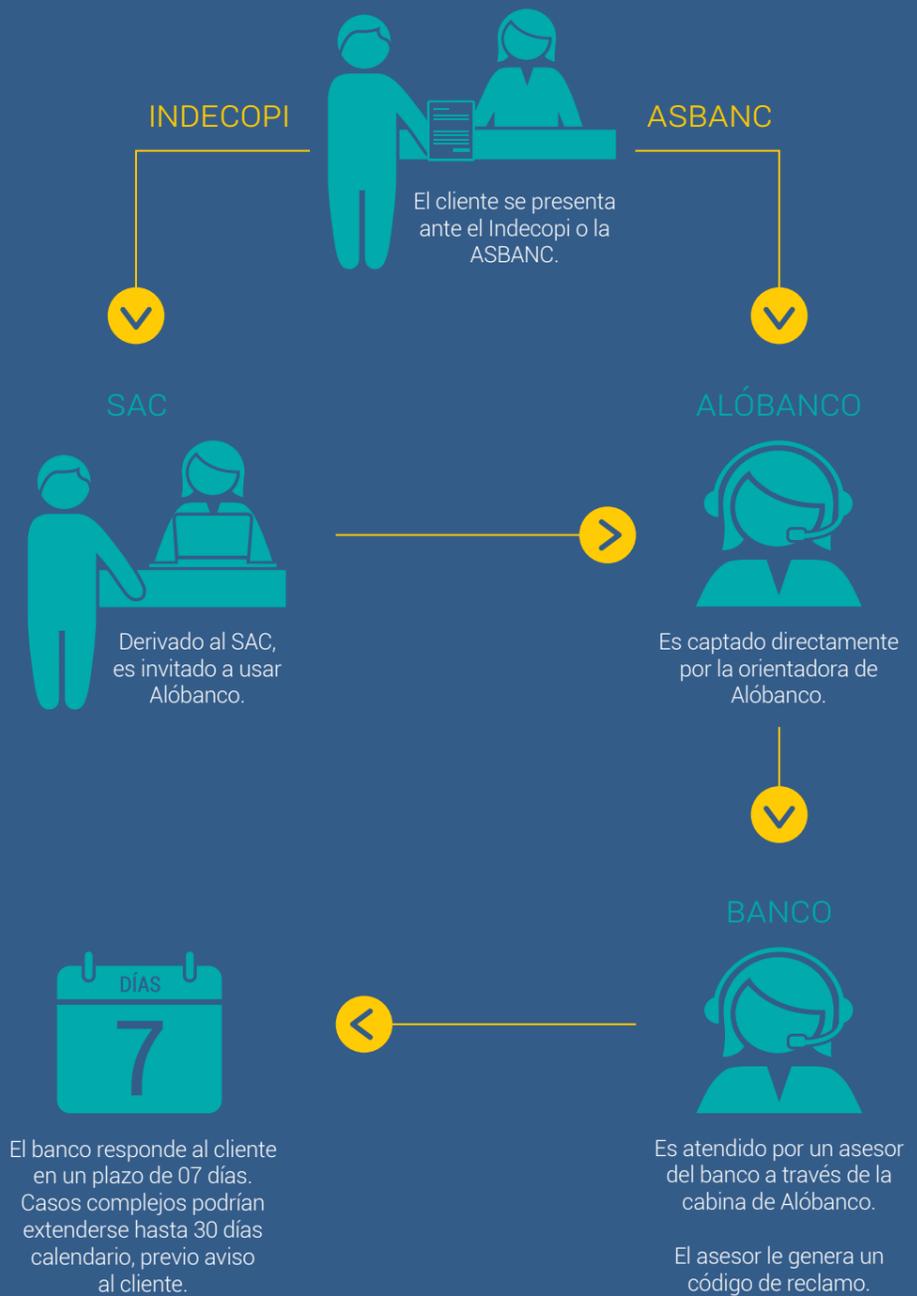

**Tabla 81. Empresas asociadas a la ASBANC durante 2014**

Bancarias	Financieras	Administradoras de Fondos
Banco Azteca del Perú	Compartamos Financiera	Fondos Sura SAF S.A.C.
Banco Cencosud	Crediscotia Financiera S.A.	
Banco de Comercio	Compartamos Financiera	
Banco de Crédito del Perú	Financiera Edyficar	
Banco Falabella Perú S.A.	Financiera Tfc	
Banco Financiero	Financiera Qapaq (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		
Banco de la Microempresa S.A. (Mibanco)		
Scotiabank Perú S.A.A.		

Fuente: C0044-2015-GG-ASBANC. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Infografía 3.**

### Atención de reclamos vía Alóbanco



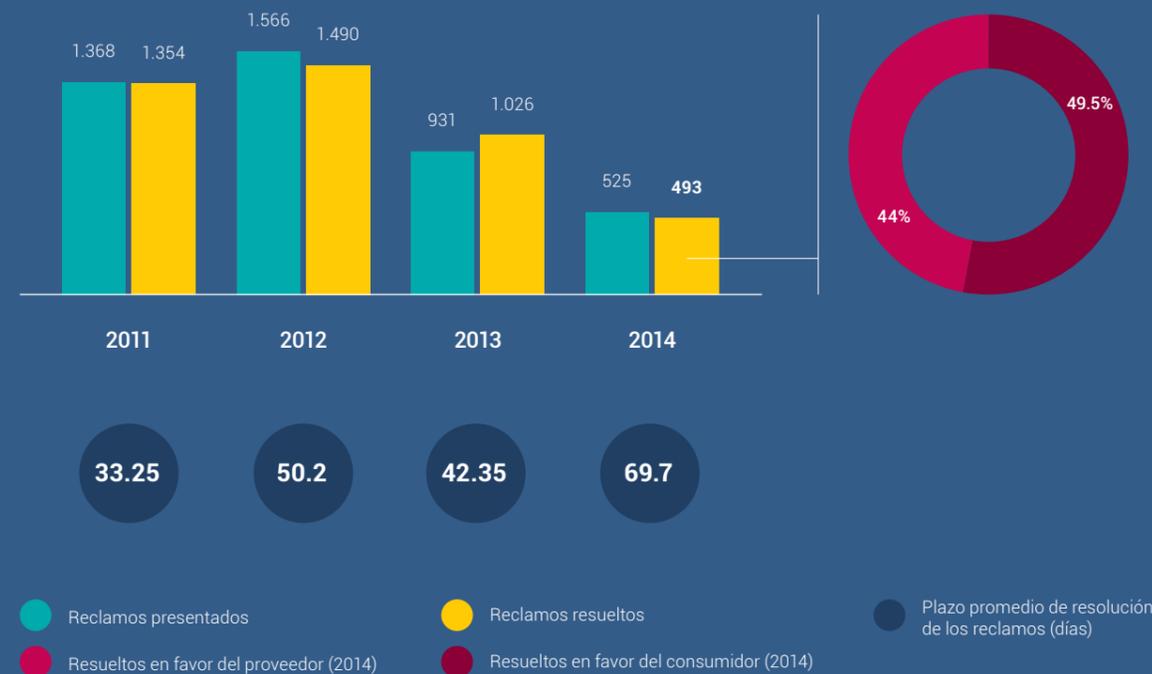
Fuente: C0044-2015-G-ASBANC. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Gráfico 21. Reclamos presentados por usuarios y resueltos vía Alóbanco



Fuente: C0044-2015-G-ASBANC. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Gráfico 22. Reclamos presentados por usuarios y resueltos por la DCF



Fuente: C0044-2015-G-ASBANC. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Infografía 4.

Atención de reclamos de la DCF



Fuente: C0044-2015-G-ASBANC. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.



### LABOR DE LA ASOCIACIÓN PERUANA DE EMPRESAS DE SEGUROS (APESEG)

La APESEG es una institución que agrupa y representa a todas las compañías de seguros y reaseguros que operan en el país. Los miembros al cierre de 2014 se muestran en la tabla 82.

VER TABLA 82

#### Capacitación, orientación y difusión

En materia de protección del consumidor y solución de conflictos, la APESEG no realizó actividades de capacitación. Si bien no previó realizar actividades de educación como capacitaciones presenciales, ha considerado elaborar un video informativo para los usuarios en 2015, que sería difundido en las oficinas de atención al público de las empresas asociadas y que desarrollaría temas de transparencia de la información, atención de reclamos y protección al consumidor. Respecto a las capacitaciones a proveedores, en 2015 se espera realizar una capacitación sobre la Defensoría del Asegurado para 40 representantes de 18 empresas de la asociación.

La APESEG no brindó orientaciones sobre protección del consumidor y solución de conflictos. Para 2015, ha previsto implementar una página web enfocada a los usuarios con información de seguros. Actualmente difunde el Código y/o los derechos de los consumidores y usuarios a través de su portal web y las oficinas de atención al público de las empresas agremiadas.

#### Mecanismos de solución de conflictos

La APESEG creó una institución privada llamada Defensoría del Asegurado (DEFASEG), orientada a la protección de los derechos de los asegurados o usuarios de los servicios del seguro privado contratados en el país, mediante la solución de controversias que se susciten entre estos y las empresas aseguradoras ([www.defaseg.com.pe/reglamento.html](http://www.defaseg.com.pe/reglamento.html)). La infografía 5 resume el mecanismo de solución de conflictos de la DEFASEG.

VER INFOGRAFÍA 5

Durante 2014, se resolvieron 135 reclamos de los 301 presentados ante la DEFASEG. Esto representa una disminución cercana al 10% tanto para los reclamos presentados como los resueltos respecto de 2013. El 69.5% fue en favor del proveedor.

VER GRÁFICO 23

### LABOR DE LA FEDERACIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO (FENACREP)

La FENACREP es un gremio que agrupa a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (COOPAC) que operan en el país. Realiza actividades de representación, defensa, educación cooperativa, asistencia técnica y supervisión. Se encuentra bajo la supervisión de SBS. Sus miembros al cierre de 2014 aparecen en la tabla 83.

VER TABLA 83

#### Capacitación, orientación y difusión

Durante 2014 la FENACREP no realizó capacitaciones dirigidas a consumidores o proveedores (miembros de la asociación) en materia de protección del consumidor y/o derechos de los usuarios. Los miembros de la FENACREP realizaron 25 orientaciones bajo los diversos canales de comunicación en materia de protección del consumidor o derechos de usuarios en su local en Lima. Ello representó un incremento de 10 orientaciones respecto a las realizadas en 2013. En cuanto al número de consumidores y usuarios beneficiados, se estima que estuvo entre las 82 y 164. Se espera que al 2015 todas las COOPAC (estén o no afiliadas) reciban 40 orientaciones en Lima, Ayacucho y la selva. Los principales temas de las orientaciones fueron cierre de agencias sin comunicar a los socios, métodos abusivos de cobranza, infraestructura adecuada en las agencias para atención de los consumidores finales y aumentos de tasa de interés sin comunicar a los socios.

VER GRÁFICO 24

La FENACREP utilizó su portal web para difundir el Código y/o los derechos de los consumidores y usuarios. Publicó un análisis de las resoluciones del Tribunal de Protección al Consumidor del Indecopi, así como la normativa infringida por alguna COOPAC, a fin de evitar reproducir este comportamiento en otras cooperativas. Además, informó sobre la observancia a la normativa de Protección al Consumidor. La FENACREP cuenta con áreas de Asistencia Técnica y Legal. Ambas responden consultas sobre temas de protección al consumidor y competencia desleal vía telefónica o por correo electrónico.

#### Mecanismos de solución de conflictos

Si bien la FENACREP no está facultada por norma para ser un órgano final de resolución de conflictos entre los socios de las COOPAC y ellas, debido a sus facultades de supervisión toma conocimiento de las quejas y/o reclamos contra las COOPAC (afiliadas o no) y dispone una visita de inspección especial o general, según el caso. Una vez acopiada la documentación, recomienda medidas para las COOPAC y sus socios.

**Tabla 82. Empresas asociadas a la APESEG durante 2014**

Ace	Pacífico Vida
Cardif	Protecta
Insur	Rímac Seguros
Interseguro	Secrex
La Positiva	Sura (antes Invita)
La Positiva Vida	Ohio National
Mapfre Perú	Rigel Perú
Mapfre Perú Vida	Vida Cámara
Pacífico Seguros	

Fuente: Carta N° 026-2015-PRESIDENCIA/APESEG. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Gráfico 23. Reclamos presentados por usuarios y resueltos por la DEFASEG**



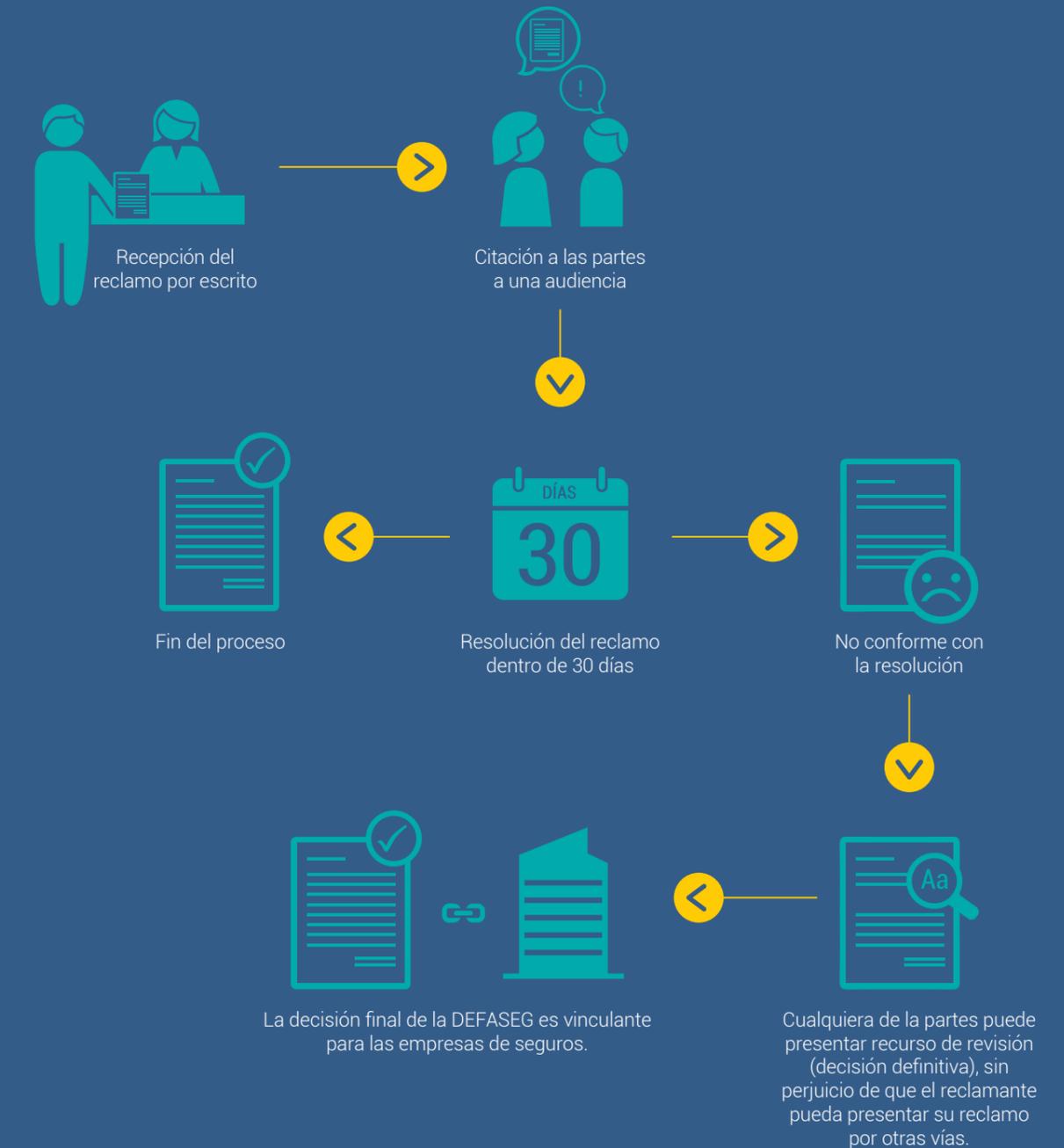
Fuente: Carta N° 026-2015-PRESIDENCIA/APESEG. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Infografía 5.**

## Atención de reclamos de la DEFASEG

### Requisitos

1. Se reciben reclamos de los siniestros rechazados.
2. El plazo de presentación es de 180 días desde el día siguiente del rechazo.
3. El monto reclamado no debe superar US\$ 50 mil.



Fuente: Carta N° 026-2015-PRESIDENCIA/APESEG. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

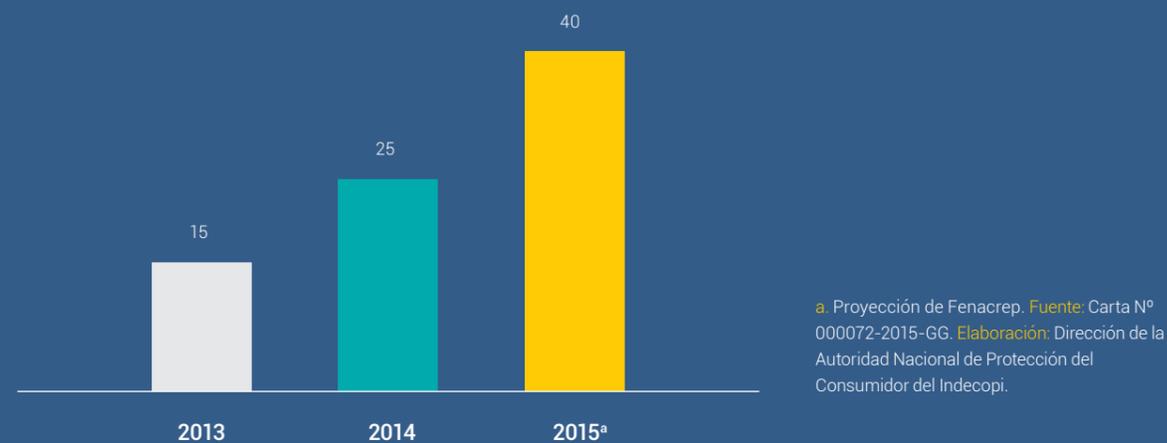




Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador de Milpo Ltda. N° 305.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. N° 103	Cooperativa de Ahorro y Crédito Toquepala
Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Ltda. N° 219	Cooperativa de Ahorro y Crédito Trabajadores Unión Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa Ltda. N° 239	Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán
Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán	Cooperativa de Ahorro y Crédito Urbanización Tahuantinsuyo Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán	Cooperativa de Ahorro y Crédito Vale un Perú Ltda. N° 008
Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Valle La Leche
Cooperativa de Ahorro y Crédito Sepacose Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Veintinueve de Agosto de la PNP
Cooperativa de Ahorro y Crédito Telefónica del Perú Zona Sur Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de las Nieves Ltda. N° 278

Fuente: Carta N° 000072-2015-GG. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Gráfico 24. Orientaciones realizadas por la FENACREP



#### Acciones previstas para disminuir los principales motivos de reclamos de la SBS

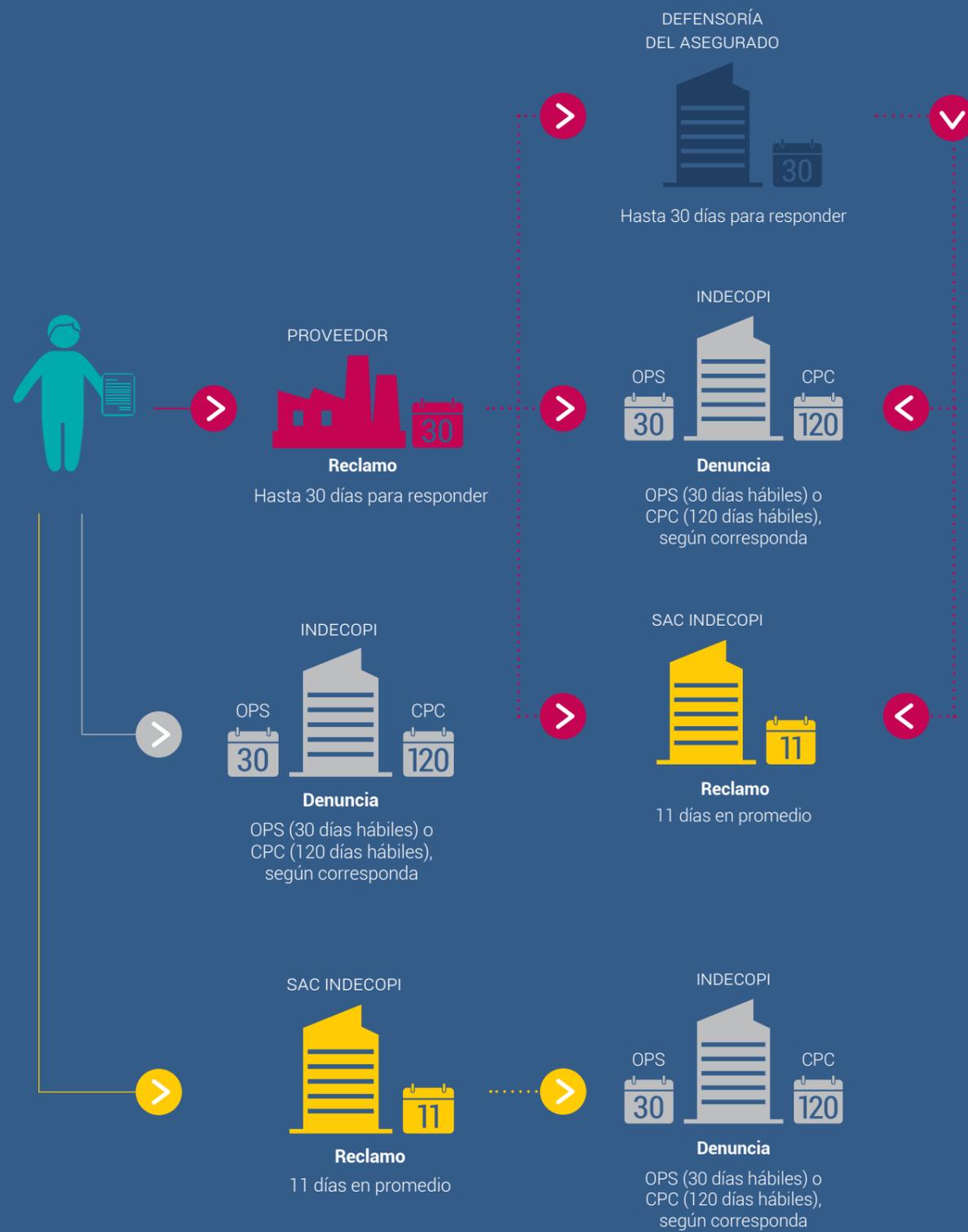
- **2014.** La SBS elaboró una nueva Circular de Servicio de Atención a los Usuarios (Circular G-176-2014, modificada por la Circular G-178-2014 para el sistema financiero y de seguros), que reestructuró el esquema de tramitación de reclamos establecido en la circular vigente (Circular G-146-2009), a fin de dotar de mayor eficiencia el procedimiento que deben seguir las empresas supervisadas.
- **2015.** En marzo de 2015, la SBS publicó en su página web el proyecto de norma que aprueba el procedimiento de solución de reclamos contra empresas del SPP, que comenzó en abril de 2015.

#### Sistemas de seguros y Privado de Pensiones

Ambos sistemas cuentan con sus propios procedimientos para atender reclamos en primera y segunda instancia, como se muestra en las siguientes infografías.

[VER INFOGRAFÍAS 6 Y 7](#)

**Infografía 6.**  
Procedimiento general de reclamos en el sistema de seguros



Fuente: Indecopi, Carta N° 026-2015-PRESIDENCIA/APESEG. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Infografía 7.**  
Procedimiento general de reclamos del Sistema Privado de Pensiones



Fuente: Resolución SBS N° 200-2003. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.



### 6.2.2. Salud

#### Agentes

La tabla 84 presenta los principales agentes que participan en el sector salud.

VER TABLA 84

Durante 2014 destacó dentro del proceso de reconfiguración de las competencias de la SUSALUD la publicación del Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud (mediante los decretos supremos N° 031-2014-SA y N° 008-2014-SA) y el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Salud, respectivamente. Dichas normas constituyen la estructura orgánica, establecen las funciones generales de la entidad e implementan el Tribunal de la SUSALUD.

Sin perjuicio de esto, queda pendiente aprobar el reglamento que determinará el procedimiento de transferencia de funciones del Indecopi hacia la SUSALUD, en lo concerniente a la potestad sancionadora y la aplicación de medidas correctivas en materia de protección de los derechos de los usuarios en su relación de consumo de los servicios de salud. La transferencia implicará que el Indecopi deje de ejercer las referidas competencias. No obstante, al cierre del presente Informe, el Indecopi continúa ejerciendo dichas competencias al no haberse publicado el reglamento.

Para esta edición del Informe Anual, se solicitó información sobre las actividades relacionadas con el sector salud a la DIGEMID, la DIGESA, la SUSALUD, el MINSA y ESSALUD. Solo se obtuvo respuesta de la DIGEMID.

#### LABOR DE LA DIGEMID

La DIGEMID fue creada el 18 de abril de 1990 con el Decreto Legislativo N° 584. Es el órgano técnico-normativo encargado de la supervisión de la seguridad y calidad de los productos farmacéuticos. Atiende temas relativos a las autorizaciones sanitarias de medicamentos, productos farmacéuticos y afines, certificación, control y vigilancia de los procesos relacionados con la producción, importación, distribución, almacenamiento, comercialización, promoción, publicidad, dispensación y expendio de productos farmacéuticos y afines. Atiende consultas y realiza actividades de educación para proteger a los consumidores.

#### Oficinas de atención

La DIGEMID cuenta con un área de Atención al Cliente en 03 oficinas en Lima y Callao:

**Tabla 85. Oficinas de atención al cliente de la DIGEMID, durante 2014**

Lima y Callao	03
Provincias	00
<b>Total</b>	<b>03</b>

Fuente: DIGEMID. Oficio N° 901-2015-DIGEMID-DG-EA-APD/MINSA. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

#### Capacitación, orientación y difusión

En lo que respecta a las actividades de capacitación realizadas durante 2014, la DIGEMID elaboró y ejecutó un Plan de Educación. Contó con 04 eventos (cifra similar a la de 2013) dirigidos a los consumidores. Participaron 6 500 asistentes. Ello representa un crecimiento de 54% respecto a 2013.

Realizó 23 660 actividades de orientación durante 2014 (una disminución de 9% respecto a 2013). Los principales temas abordados estuvieron relacionados a (i) requisitos para trámites, (ii) estado de los expedientes y (iii) consultas sobre expedientes por la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE). Beneficiaron a 13 mil personas, lo que significó una caída de 38% con respecto a 2013. Para 2015, la DIGEMID planea realizar 22 100 actividades de orientación para 18 200 personas, en los mismos temas de los años 2013 y 2014.

VER TABLA 86

VER TABLA 87

La DIGEMID no difunde el Código en medios de comunicación, pero señaló que tomará acciones para difundirlo en su página web. De otro lado, cuenta con el Observatorio de Precios para que los usuarios consulten precios vigentes de los medicamentos. También ofrece alertas con información sobre los medicamentos defectuosos para su inmovilización y retiro del mercado. A ambas herramientas se puede acceder desde su portal web.

[VER TABLA 88](#)

#### Supervisiones y sanciones

Durante 2014, la DIGEMID programó y ejecutó 05 acciones de supervisión a 13 352 empresas del sector de laboratorios farmacéuticos, droguerías y farmacias. Se enfocaron en el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura, fiscalización de la publicidad y evaluación de productos. Para 2015 la DIGEMID planea realizar otras acciones de supervisión (tabla 90).

[VER TABLAS 89 Y 90](#)

#### Consumidores vulnerables

La DIGEMID realizó una actividad en el marco de la campaña “Que la publicidad no te lleve a automedicarte”, dirigida a escolares y pacientes en hospitales.

#### Asociaciones de consumidores

Durante 2014 la DIGEMID no suscribió convenios de cooperación con asociaciones de consumidores.



**Tabla 84. Agentes que participan en el sector salud**

#### Sector público: labores y responsabilidades

##### Ministerio de Salud (MINSa)

Establece el planeamiento estratégico sectorial de salud, considerando objetivos, metas y estrategias de corto, mediano y largo plazo.

Defiende los derechos, los deberes y las responsabilidades en salud.

Propone normas para proteger el derecho a la salud de las personas, las familias y la comunidad u otras materias vinculadas con defensoría de la salud, transparencia y acceso a información pública.

Interviene 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. Interviene ante actos o hechos que atenten contra la ética y transparencia en la gestión administrativa del Ministerio de Salud. Su defensoría recibe las quejas, Interposición de Buenos Oficios (IBOS) y consultas a través Infosalud (provee información y consejería en salud), por trámite documentario, de oficio y vía correo electrónico.

##### Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA)

Órgano técnico-normativo del MINSa, se encarga de formular políticas, regular y fiscalizar aspectos relacionados con la salud ambiental (alimentos, juguetes, útiles de escritorio, etcétera).

##### Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID)

Órgano técnico-normativo del MINSa, supervisa la seguridad y calidad de los productos farmacéuticos.

##### Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD)

Organismo técnico especializado adscrito al MINSa, promueve, protege y defiende los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud; supervisa que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quién las financie, así como los que correspondan en su relación de consumo con las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) o Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación.

Se encuentran bajo su ámbito de competencia todas las IAFAS, todas las IPRESS (incluyéndose los servicios médicos de apoyo) y todas las Unidades de Gestión de IPRESS-UGIPRESS<sup>1</sup>.

A partir de la vigencia del Decreto Legislativo N°1158 (07 de diciembre 2013) el ámbito de competencia de la SUSALUD se amplió: se establecieron espacios y mecanismos de participación ciudadana, a través de las juntas de usuarios. El decreto además delimitó el ámbito de competencia de la SUSALUD y de la SBS sobre las empresas de seguros y sobre las Asociaciones de Fondos Regionales y Provinciales contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT). La SUSALUD asumió la facultad para identificar las cláusulas abusivas en los contratos o convenios que suscriben las IAFAS con los asegurados o entidades que las representen, con excepción de las pólizas de seguros de las empresas de seguros bajo el control de la SBS.



### Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD)

Para tener un sistema único sobre establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo para los procesos de registro, categorización y acreditación, la SUSALUD adquiere competencia para acreditar la calidad de las IPRESS y emitir opinión previa vinculante en la categorización de las IPRESS a partir del II nivel de atención.

El decreto fortaleció también la facultad sancionadora sobre las IAFAS, IPRESS y unidades de gestión de IPRESS con la aplicación de medidas de carácter provisional, medidas correctivas y medidas de ejecución forzosa. Se creó el Tribunal de la SUSALUD como una segunda instancia administrativa para la resolución de los recursos impugnativos que se interpongan contra las resoluciones de primera instancia que impongan medidas de carácter provisional, sanciones o medidas de carácter correctivo a las IAFAS, IPRESS, UGIPRESS, así como contra las resoluciones de primera instancia que establezcan certificación o registros a IAFAS, IPRESS u otras personas naturales o jurídicas relacionadas a estas.

El tribunal cuenta con potestad sancionadora y aplicación de medidas correctivas respecto de las 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 ejerce de acuerdo a lo establecido en el Código hasta que se publique el reglamento que determinará el procedimiento de transferencia de funciones.

### Indecopi

Resuelve las denuncias relacionadas con servicios de salud puesto que todavía no se ha aprobado el reglamento que establece el procedimiento de transferencia de las funciones a la SUSALUD.

### Sector privado: labores y responsabilidades

Está compuesto por aseguradoras y empresas privadas que prestan servicios de salud: clínicas, policlínicos, centros médicos, institutos, consultorios, etcétera.

1. Mediante la supervisión y registro de las UGIPRESS se pretende cautelar el funcionamiento idóneo de las IPRESS, por cuanto las UGIPRESS están encargadas de la administración y gestión de los recursos asociados a la operación de la IPRESS. **Fuente:** Páginas web del MINSAL, la DIGESA, la DIGEMID y la SUSALUD. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 86. Actividades de capacitación realizadas por la DIGEMID**

Actividades	2013	2014	Proyección 2015
<b>Consumidores</b>			
Eventos	04	04	04
Cobertura	4 200	6 500	8 600
Temas	Publicidad engañosa	Automedicación	Automedicación
<b>Consumidores vulnerables</b>			
Eventos	02	01	01
Cobertura	3 700	6 000	8 100
Temas	Publicidad engañosa	Automedicación	Automedicación

**Fuente:** DIGESA. Oficio N° 901-2015-DIGEMID-DG-EA-APD/MINSA. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 87. Actividades de orientación realizadas por la DIGEMID**

Actividades	2013	2014	Proyección 2015
Orientaciones	26 000	23 660	22 100
Beneficiarios	20 800	13 000	18 200
Temas	Requisitos para trámites Status de los expedientes Consulta sobre expedientes por la VUCE		
Lugar	Área de Atención al Cliente de la DIGEMID		

**Fuente:** DIGESA. Oficio N° 901-2015-DIGEMID-DG-EA-APD/MINSA. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.


**Tabla 88. Plataformas de información sectorial relacionada a sus productos y servicios**

Plataforma	Descripción y web de acceso
Observatorios de precios	Permite que las personas dispongan de información sobre los precios de los medicamentos en el mercado para decidir dónde comprarlos. Comprende 14 889 productos, monitorea a 4 332 establecimientos y cuenta con 1 035 508 visitas a su página web.  http://observatorio.digemid.minsa.gob.pe
Alertas	Brinda información a los usuarios sobre observaciones, reacciones adversas, falsificaciones de los medicamentos o dispositivos médicos y productos sanitarios con la finalidad de retirarlos del mercado. Registra 75 alertas emitidas, de las cuales 28 corresponden a alertas por seguridad, 20 a calidad y 27 a falsificación.  www.digemid.minsa.gob.pe/Main.asp?Seccion=371

Fuente: DIGEMID. Oficio N° 901-2015-DIGEMID-DG-EA-APD/MINSA. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 89. Supervisiones de la DIGEMID durante 2014**

Rubro	Supervisiones	Empresas supervisadas	Temas
Laboratorios farmacéuticos	01	86	Cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura
Droguerías	01	1 266	Cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura
Farmacias	01	12 000	Fiscalización publicitaria para verificar el cumplimiento de las normas sobre promoción y publicidad farmacéutica
Otras	02	1 745 (productos evaluados) 1 282 (anuncios evaluados)	Evaluación de anuncios publicitarios Evaluación de productos
<b>Total</b>	<b>05</b>	<b>13 352</b>	

Fuente: DIGEMID. Oficio N° 901-2015-DIGEMID-DG-EA-APD/MINSA. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 90. Supervisiones de la DIGEMID proyectadas para 2015**

Rubro	Supervisiones	Empresas supervisadas
Laboratorios farmacéuticos	01	100
Droguerías	01	1 500
Farmacias	01	13 000
Otras	02	2 000 (productos evaluados) 1 500 (anuncios evaluados)
<b>Total</b>	<b>05</b>	<b>13 600</b>

Fuente: DIGEMID. Oficio N° 901-2015-DIGEMID-DG-EA-APD/MINSA. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.



### 6.2.3. Educación

#### Agentes

La tabla 91 presenta los principales agentes que participan en el sector educación.

VER TABLA 91

#### LABOR DEL INDECOPI EN EL SECTOR EDUCACIÓN

El Código establece la protección del consumidor en lo referido a (i) la idoneidad en productos y servicios (ii) los derechos esenciales del consumidor en los productos y servicios educativos, y (iii) el deber de informar de los centros y programas educativos antes de finalizar cada periodo educativo. Durante el proceso de matrícula, informa sobre el monto, el número y la oportunidad del pago de las cuotas o pensiones del siguiente periodo educativo, así como sobre la posibilidad de que este monto se incremente\*.

\* El capítulo III del Código de Protección y Defensa del Consumidor, "Productos o servicios educativos", ofrece más detalles al respecto.

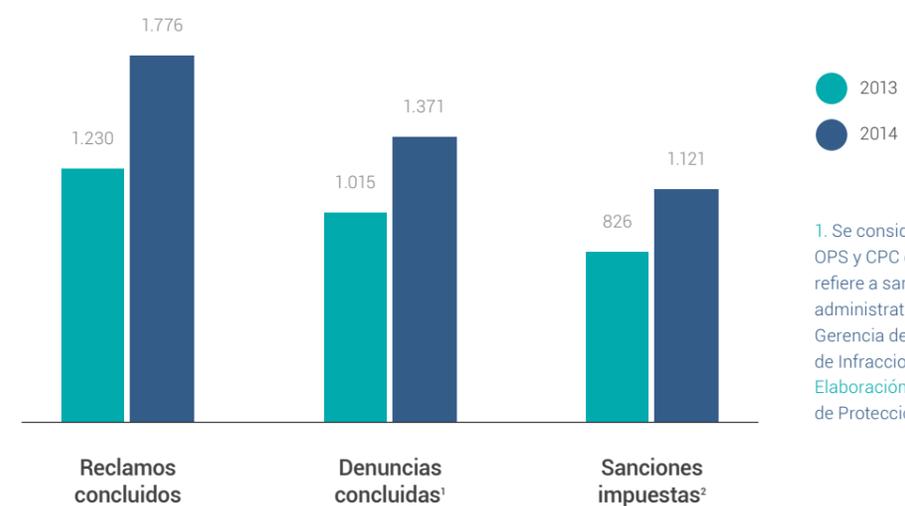
Dentro de este marco, durante 2014 destacó:

- **Supervisiones.** Los procedimientos de supervisión a nivel nacional llevados del Indecopi en la campaña 2014 ascendió a 1 542 (versus 1 563 de 2013) en torno a posibles infracciones por (i) información sobre condiciones económicas, (ii) cobro de pensiones adelantadas, (iii) cobro de cuotas extraordinarias, (iv) direccionamiento de compra de uniformes y útiles, (v) condicionamiento de matrícula a determinados pagos, (vi) suspensión del servicio en caso de incumplimiento del pago de pensiones, (vii) obligaciones vinculadas con la selección de textos escolares y (viii) interés cobrado ante incumplimientos de pago de pensiones.
- **Herramientas.** Destacaron herramientas para proveedores, como (i) la herramienta para comparar tasas de interés moratorio, cuyo objetivo es determinar si los centros educativos cumplen con el límite establecido por el BCR para cobrar intereses moratorios; (ii) el Manual de Supervisión de Centros de Educativos Particulares, cuyo propósito es difundir información relevante entre los proveedores que prestan el servicio de educación básica a nivel nacional; y (iii) la herramienta Exáminate, a través de la cual los proveedores pueden verificar si cumplen sus obligaciones en materia de protección al consumidor y se autoevalúen.
- **Reclamos.** El SAC del Indecopi resolvió 1 776 reclamos sobre servicios educativos y artículos de educación. Esto significó un aumento de 44.4% con respecto a 2013 y de 66.8% con respecto a 2012. El

65.65% del total de reclamos fueron realizados en departamentos. Cusco, La Libertad y Junín concentraron la mayor cantidad de reclamos. Problemas de idoneidad e información, cobros indebidos e incumplimiento contractual fueron los principales motivos de los reclamos. El 90.47% del total de reclamos terminaron en conciliaciones.

- **Denuncias.** El Indecopi resolvió 1 371 denuncias relacionadas con la actividad educativa, cifra mayor en 35.1% a la de 2013. El 79.3% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en las CPC y el 20.7% en los OPS. Durante el periodo 2012-2014, se reportaron 3 302 denuncias resueltas.
- **Sanciones.** Se impusieron 1 121 sanciones por infracciones en materia de protección del consumidor a 533 proveedores de servicios de educación inicial, primaria y secundaria. En términos de multas, se impusieron 748.7 UIT (alrededor de S/. 2.8 millones). Según el número de sanciones, el 28% del total se impusieron por infracciones relacionados al Libro de Reclamaciones, el 14% por cobro de cuotas extraordinarias, el 13% por direccionamiento de la compra de uniformes y/o útiles, el 9% por falta de información de las condiciones económicas y el 36% restante a otros hechos infractores (cobro de pensiones adelantadas y fórmulas intimidatorias, entre otros).

**Gráfico 25. Reclamos resueltos, denuncias resueltas y sanciones impuestas por el Indecopi en el sector educación**



1. Se consideran las denuncias concluidas en los OPS y CPC del Indecopi a nivel nacional. 2. Se refiere a sanciones en resolución firme en sede administrativa. El dato es preliminar. Fuente: Gerencia de Estudios Económicos y Registros de Infracciones y Sanciones del Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Tabla 91. Principales agentes que participan en el sector de educación

**Sector público: labores y responsabilidades****Ministerio de Educación (MINEDU)**

Cuenta con facultades normativas a nivel nacional para dictar normas y establecer procedimientos relacionados con sus funciones.

Elabora los diseños curriculares básicos de los niveles y modalidades del sistema educativo y autoriza el funcionamiento de institutos y escuelas de educación superior.

**Gobiernos regionales y 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 implementar 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)**

Instancias de ejecución descentralizadas del gobierno regional, poseen jurisdicción territorial provincial, implementan la política nacional-regional del sector educación, y regulan y supervisan las actividades y servicios que brindan las instituciones educativas en su jurisdicción.

**Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU)**

Licencia el servicio educativo superior universitario. Fiscaliza si los recursos públicos y los beneficios otorgados en el marco legal de las universidades son destinados a fines educativos y supervisa el mantenimiento de las condiciones básicas de calidad para ofrecer servicios educativos.

**Indecopi**

Promueve el mercado y protege los derechos de los consumidores. Sus competencias son (i) fiscalizar la idoneidad de los servicios educativos privados; (ii) 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); (iii) resguardar el libre acceso al mercado y la libre competencia entre los proveedores de productos o servicios educativos; y (iv) realizar visitas inopinadas de inspección a las instituciones educativas en el marco de la ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas.

**Sector privado: labores y responsabilidades****Instituciones educativas**

Centros de educación básica, técnico-productiva y superior. Pueden encontrarse bajo la administración pública. Su finalidad es el logro del aprendizaje y la formación integral de calidad de los estudiantes.

**Fuente:** Ley General de Educación, artículos 66, 67, 73, 74, 76, 77, 79 y 80. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**6.2.4. Inmuebles****Agentes**

La tabla 92 presenta los principales agentes que participan en el sector inmobiliario.

[VER TABLA 92](#)

En los últimos años, el crecimiento de la actividad inmobiliaria en el mercado peruano ha decantado en más conflictos en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores. Dentro de este contexto, las entidades del Sistema de Protección han venido desarrollando diversas acciones para prevenirlos y solucionarlos. Durante 2014 destacó la publicación del Proyecto de Decreto Supremo que aprueba el reglamento de la Ley N° 29203, que a su vez crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias.

La Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias se creó a partir de la publicación del Proyecto de Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29203, Ley que Crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias, artículo 5 del Decreto Supremo de octubre de 2014, Resolución Ministerial N° 358-2014-Vivienda.

La Central tendría el objetivo de recopilar, procesar y difundir la información sobre los antecedentes y evolución de los promotores inmobiliarios y/o empresas constructoras de unidades inmobiliarias para conocimiento de consumidores y usuarios. Estaría a cargo de Vivienda y sería responsable de organizar, sistematizar y publicar información. Ello incluiría la implementación progresiva y el mantenimiento de los sistemas informáticos y otras acciones que permitan su funcionamiento para prestar el servicio previsto. Las entidades que deberían suministrar información sobre promotores inmobiliarios y/o empresas constructoras de unidades inmobiliarias a solicitud de Vivienda aparecen en la tabla 93.

[VER TABLA 93](#)

Dentro de los mecanismos de solución de conflictos alternativos destaca la iniciativa desarrollada por la Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios (Adi Perú), que agrupa 24 empresas, en torno a la propuesta de tener el mecanismo Defensor del Cliente Inmobiliario, cuyo funcionamiento está programado para 2015.

**LABOR DEL INDECOPI EN EL SECTOR INMOBILIARIO**

El Código establece la protección del consumidor en lo referido a (i) los contratos inmobiliarios (obligando al proveedor a informar sobre las características del inmueble que se está adquiriendo), (ii) la información mínima en el proceso de compra previa a la suscripción de un contrato (que

\*El capítulo IV del Código de Protección y Defensa del Consumidor, "Productos o servicios inmobiliarios", ofrece más detalle.

sea clara y veraz), (iii) la información mínima del contrato de compra venta, (iv) las obligaciones de saneamiento por parte del proveedor en caso la entrega del inmueble a un consumidor no corresponda a las características y condiciones previstas en el contrato y (v) la obligatoriedad de que los proveedores establezcan procedimientos en los servicios postventa\*.

Dentro de este marco, durante 2014 se realizaron acciones preventivas a través de la promoción del uso de herramientas de información relevantes como el "Mira a quién le compras", a través de la cual los consumidores pueden informarse debidamente acerca del comportamiento en el mercado de las empresas inmobiliarias antes de contratarlas, de manera tal que se promuevan eficientes relaciones de consumo.

El proceso fue acompañado con acciones de solución de conflictos, conciliaciones (derivadas de los reclamos), procedimientos administrativos del Indecopi (a cargo de los OPS y CPC) y con sanciones a las conductas infractoras en materia de protección del consumidor. Durante 2014:

- **Supervisiones.** El Indecopi concluyó 04 expedientes de supervisión a diversas empresas inmobiliarias y de construcción en Lima a través de la GSF (versus 07 del año anterior).
- **Reclamos.** El SAC del Indecopi resolvió 561 reclamos referido a inmuebles, corretajes, alquileres y vivienda, 32.6% más con respecto a los 423 del año anterior. El 32.2% del total de reclamos fueron realizados en departamentos distintos a Lima. La Libertad, Ica y Piura reportaron la mayor cantidad de reclamos resueltos. Los problemas de idoneidad, el incumplimiento contractual de lo ofrecido y la falta de información fueron los principales motivos de los reclamos. El 73.9% del total de reclamos terminaron en conciliaciones.
- **Denuncias.** El Indecopi resolvió 901 denuncias relacionadas con la actividad económica de construcción e inmobiliario, que fueron menores en 3.4% con respecto a 2013. El 69.5% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en las CPC y el 30.5% en los OPS. Durante el periodo 2012-2014, se reportaron 2 487 denuncias resueltas.
- **Sanciones.** Se impusieron 526 sanciones por infracciones en materia de protección del consumidor a 183 proveedores de la actividad inmobiliaria. Las multas sumaron 1 846.7 UIT (alrededor de S/. 7.02 millones). El 65% de las multas se impusieron principalmente por falta de idoneidad (como defectos en la construcción y acabados de inmuebles), el 11% por incumplimiento en las medidas correctivas, el 9% por demora en el plazo de la entrega del inmueble y 5% por falta de atención del reclamo.

VER GRÁFICO 26

Tabla 92. Principales agentes que participan en el sector inmobiliario

#### Sector público: labores y responsabilidades

##### Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (Vivienda)

A través de la Dirección Nacional de Vivienda (DNV) orienta, facilita y promueve la actividad inmobiliaria residencial y de edificaciones en general, para lo cual propone, supervisa y evalúa la aplicación de lineamientos de políticas, planes y programas y normas específicas. Administra el Registro de Agentes Inmobiliarios a través del cual acredita a los agentes inmobiliarios. Tiene a su cargo la organización y funcionamiento de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias.

##### Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL)

Como organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), es responsable de velar por el cumplimiento de las obligaciones y determinación de la comisión de infracciones de carácter general en materia de seguridad y salud en el trabajo aplicables a la construcción.

##### Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP)

Es el ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos. Sus oficinas prestan servicios de inscripción y publicidad registral de actos y contratos: propiedades inmuebles (como el registro de predios en el que se inscriben las transferencias de propiedad), declaratorias de fábrica, urbanizaciones, hipotecas, primeras de dominio, embargos y demandas de predios urbanos y rurales.

##### Municipalidades provinciales y distritales

Otorgan los permisos y licencias para la construcción: la municipalidad provincial para el caso del cercado y las distritales en el resto de casos.

##### Indecopi

Atiende los reclamos y denuncias referidas a la compra, servicios de corretaje y alquileres de inmuebles. Supervisa los aspectos referidos a productos o servicios inmobiliarios, establecidos en el Código en lo referido a la protección del consumidor en contratos inmobiliarios, información mínima en el proceso de compra, obligación de saneamiento del proveedor y servicio postventa.

#### Sector privado: labores y responsabilidades

##### Proveedores

Empresas privadas que habilitan terrenos, construyen, venden o alquilan inmuebles. La Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO) es el gremio que certifica a las empresas que operan con estándares de calidad.

##### Agentes inmobiliarios acreditados

Son aquellas personas naturales o jurídicas formalmente reconocidas por el Estado (inscritos en el registro del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento) que realizan operaciones inmobiliarias de intermediación a cambio de una contraprestación económica.

Fuente: Páginas web de Vivienda, la SUNAFIL, la SUNARP y la CAPECO. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

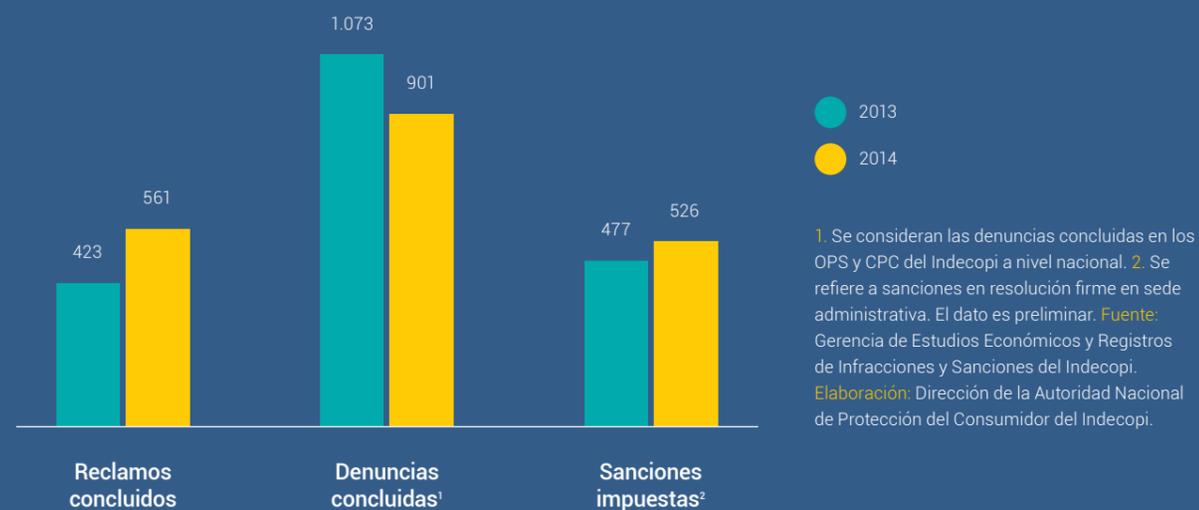


**Tabla 93. Entidades e información que se reportaría en la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias**

Entidad	Tipo de información
Indecopi	Sanciones impuestas y que estén relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores
Fondo Mivivienda	Vigencia de inscripción en los registros de Entidades Técnicas del Proyecto Techo Propio
MTPE	Sanciones impuestas respecto a temas de seguridad y salud en el ambiente de trabajo en la construcción
SBS	Respecto al ámbito de su actividad
SUNARP	Información general que obre en el registro correspondiente
SUNAT	Información general, en estricto cumplimiento con la reserva tributaria
SMV	Información general en el ámbito de su competencia
CAPECO	Información general en el ámbito de su competencia
Cámaras de comercio	Información general en el ámbito de su competencia
Colegios profesionales	Sobre premios y condecoraciones que les hayan otorgado, así como respecto a su habilitación profesional y las sanciones impuestas
Otras instituciones públicas o privadas	Información acorde con los fines de la Central

**Fuente:** Proyecto de Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29203, Ley que Crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Gráfico 26. Reclamos resueltos, denuncias resueltas y sanciones impuestas por el Indecopi en el sector inmobiliario**



## 6.2.5. Turismo

### Agentes

La tabla 94 presenta los principales agentes que participan en el sector turismo.

[VER TABLA 94](#)

### LABOR DEL MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO (MINCETUR)

#### Normativa

Las personas naturales o jurídicas pueden proporcionar servicios turísticos que son reglamentados en cada caso por el MINCETUR, que establece sus requisitos, obligaciones y responsabilidades. Mediante una 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 una serie de obligaciones.

[VER TABLA 95](#)

#### Red de Protección al Turista (RPT)

La RPT es un órgano encargado 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. Fue creada mediante la Ley N° 29408, Ley General de Turismo, artículo 35. Luego fue formalmente constituida por la RM N°022-2010-MINCETUR/DM, que nombró los representantes de las entidades que la conforman.

El MINCETUR preside la RPT, conformada por representantes de diversas instituciones. Propone normas y realiza acciones conjuntas con el sector privado para la protección y defensa de los turistas. También coordina con la prensa y los medios de comunicación información sobre los acontecimientos que pueden afectar la integridad de los turistas nacionales e internacionales. La RPT está integrada por ciertas instituciones.

[VER TABLA 96](#)

#### Capacitación, orientación y difusión

El MINCETUR no realizó actividades de capacitación en materia de protección del consumidor y/o derechos de los usuarios durante 2014 (formatos remitidos por los gobiernos locales en respuesta a la Carta Múltiple N° 022-2015/DPC-INDECOPI dirigida al MINCETUR). Tampoco realizó actividades de orientación en materia de protección del consumidor y/o derechos de los usuarios.

### iPerú

iPerú es un servicio gratuito del MINCETUR que ofrece información a través de medios presenciales y virtuales sobre destinos turísticos y asesoramiento cuando se registra alguna insatisfacción por parte del consumidor. Es miembro de la RPT y les informa lo ocurrido en materia de seguridad turística para que las instancias pertinentes tomen acción. Para su labor, iPerú cuenta con 36 puntos de atención ubicados en 15 regiones del país y con un portal web ([www.peru.travel](http://www.peru.travel)) donde ofrece información sobre los destinos turísticos y servicios turísticos (agencias de viajes, hoteles, restaurantes, entre otros). Ya que la búsqueda de información forma parte importante del proceso de decisión de compra de servicios turísticos (Kotler 1999), obtener información específica ayuda a reducir la incertidumbre del consumidor y a realizar una compra más cercana a sus expectativas.

En su portal [peru.travel](http://peru.travel), iPerú ofrece la información que se resume en la tabla 97.

VER TABLA 97

Lo anterior cobra relevancia si se toma en cuenta que las nuevas generaciones de turistas emplean la tecnología en sus decisiones de consumo, como en el proceso de búsqueda de información, compartir opiniones y hasta la compra final del servicio de turismo (Cohen et al. 2014). De forma referencial, según la Primera Encuesta en Lima y Callao en Materia de Protección al Consumidor, el 17% de los consumidores se informa a través del internet y redes sociales antes de comprar un producto o un servicio. En materia de protección al consumidor, iPerú cuenta con convenio suscrito con el Indecopi que le permite ofrecer asesoría y asistencia a los turistas para presentar reclamos a través del Libro de Reclamaciones de cada empresa (Convenio N° 010-2014/PROMPERÚ-COI, cláusula quinta, numeral 5.1.4).

### Programas y actividades

En el marco del Plan Operativo Institucional 2014 del MINCETUR se establecieron diversos programas relacionados a temas de protección al consumidor. Se mejoró la Red de Protección al Turista con un sistema a tiempo real entre comisarías, serenazgos y establecimientos ligados al turismo.

VER TABLA 98

### Asociaciones de consumidores

El MINCETUR no tiene convenios con asociaciones de consumidores.

### Consumidores vulnerables

El MINCETUR no realizó acciones dirigidas a consumidores vulnerables durante 2014.



Tabla 94. Agentes que participan en el sector turismo

### Sector público: labores y responsabilidades

#### Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR)

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; y fomenta 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.

iPerú es un servicio gratuito del MINCETUR que ofrece información sobre destinos turísticos y también brinda servicios de orientación y asesoramiento cuando se registra alguna insatisfacción por parte del consumidor.

#### Indecopi

Atiende reclamos y denuncias sobre servicios de hospedajes, restaurantes, agencias de viajes, servicios de transportes y demás servicios turísticos.

#### Policía Nacional del Perú – Dirección Ejecutiva de Turismo y Medio Ambiente

Brinda información oportuna, seguridad y protección al turista y a su patrimonio.

#### Red de Protección al Turista

Está conformada por diversas instituciones del Estado con el objetivo de ejecutar la prevención, atención, sanción de atentados y amenazas contra los turistas.

### Sector privado: labores y responsabilidades

#### Prestadores de servicios turísticos

**Prestadores de servicio de hospedaje.** Habitualmente prestan servicios de alojamiento no permanente para que sus huéspedes pernocten, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de 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. Pueden utilizar medios propios o contratados.

**Prestadores de servicios de restaurantes.** Expenden comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes.

**Otros prestadores.** Incluyen los prestadores de servicios diversos contemplados en la Ley de Turismo (artículo 27), como 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.



Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo (APAVIT)  
 Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines (Ahora)  
 Asociación Peruana de Operadores de Turismo Receptivo e Interno (APOTUR)  
 Asociación Peruana de Turismo de Aventura y Ecoturismo (APATAE)  
 Cámara Nacional de Turismo (CANATUR)  
 Asociación de Operadores de Turismo Receptivo del Perú (Asotur-Perú)  
 Sociedad de Hoteles del Perú (SHP)

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

### Tabla 95. Obligaciones generales de los prestadores de servicios turísticos

Cumplir con las normas, requisitos y procedimientos establecidos para el desarrollo de sus actividades

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

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

Informar a los usuarios, previamente a la contratación del servicio, sobre las condiciones de prestación, así como las condiciones de viaje, recepción, estadía, y características de los destinos visitados

Prestar sus servicios cumpliendo con las condiciones de prestación pactadas

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

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

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

Facilitar oportunamente la información necesaria y consistente para actualizar el Sistema de Información Turística

**Fuente:** Ley General de Turismo, artículo 28. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

### Tabla 96. Representantes de la Red de Protección al Turista

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo  
 Ministerio de Relaciones Exteriores  
 Ministerio de Transportes y Comunicaciones  
 Policía de Turismo  
 PromPerú  
 Indecopi  
 Ministerio Público  
 Defensoría del Pueblo  
 Ministerio del Interior  
 Sector Privado de Turismo Zona Nor Amazónica  
 Sector Privado de Turismo Zona Centro  
 Sector Privado de Turismo Zona Sur

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

### Tabla 97. Información ofrecida al turista por iPerú

Tipo	Detalle
Agencias de viajes y turismo	Operadores turísticos a nivel nacional
Diversión y entretenimiento	Bares, discotecas, karaokes, casinos y tragamonedas, centros de convenciones y eventos, peñas y centros comerciales
Establecimientos y hospedajes	Hoteles, apart hoteles, hostales, albergues y lodges
Medios de transporte	Empresas de alquiler de vehículos, alquiler de buses para hacer turismo, aerolíneas, alquiler de avionetas, transporte terrestre interprovincial y servicios de taxi
Restaurantes y cafés	Restaurante y diversos
Centros de salud	Hospitales, clínicas, postas médicas y farmacias

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



**Tabla 98. Programas y actividades del MINCETUR sobre protección al consumidor durante 2014**

Programa / actividad	Detalle
<b>Diseño y planeamiento de la política en materia de turismo</b>	
Implementar un sistema a tiempo real entre comisarías, serenazgos, establecimientos turísticos y empresas del rubro de turismo del sector privado de la Red de Asistencia y Seguridad al Turista	Desarrollo de software
Capacitación a actores regionales y locales públicos y privados en la elaboración de Planes Regionales de Protección al Turista	11 capacitaciones
Desarrollar el módulo de Aula Virtual para capacitar a los integrantes de las Redes Regionales de Protección al Turista	Formulación de bases y contenidos de los cursos y el convenio
<b>Control y fiscalización de la actividad de juegos de casino y máquinas tragamonedas</b>	
Realizar la inspección técnica en salas de juego de máquinas tragamonedas y casinos autorizadas (fiscalización)	1 382 fiscalizaciones a salas de máquinas tragamonedas y 4 793 fiscalizaciones a casinos
<b>Población informada sobre el riesgo del uso inadecuado de casinos y tragamonedas</b>	
Realizar charlas de prevención contra la ludopatía por los juegos de casino y tragamonedas	36 charlas en Lima y 34 en provincias
<b>Desarrollo de herramientas que facilitan el turismo</b>	
Actualizar el contenido de la Guía Esencial para el Turista que visita el Perú	Ejecutado
Desarrollar (en varios idiomas) la Guía Esencial para el Turista	Ejecutado

**Fuente:** Informe de evaluación del Plan Operativo Institucional 2014. MINCETUR. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

#### Atención de reclamos

Desde 2012, iPerú posee un protocolo de asistencia: ante un reclamo del turista por la insatisfacción en el servicio ofrecido por el proveedor, le brinda asesorías y/o asistencias para que presente su reclamo directamente en el Libro de Reclamaciones del proveedor.

#### LABOR DEL INDECOPI EN EL SECTOR TURISMO

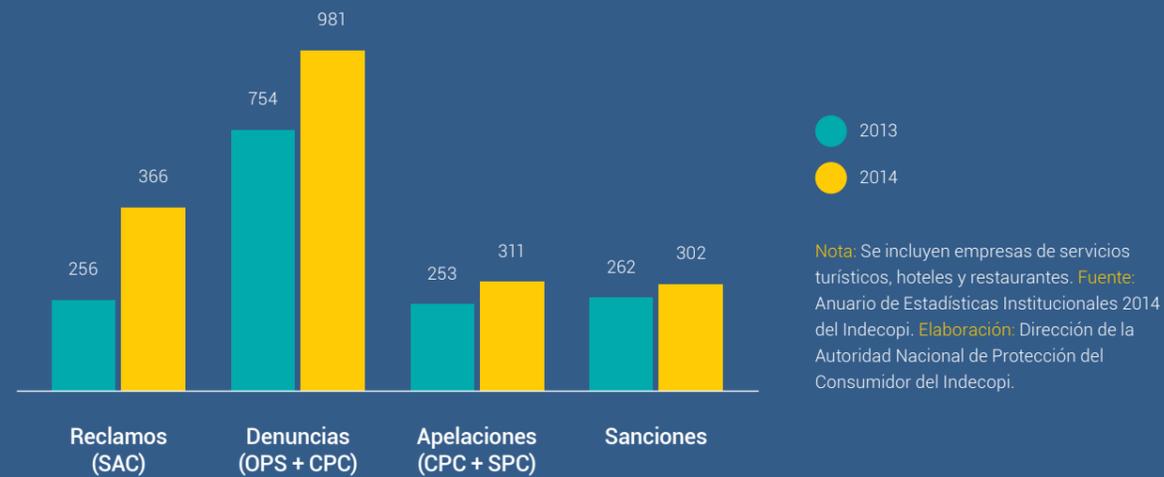
El Indecopi realiza labores de supervisión, atención de reclamos y denuncias, e impone sanciones y medidas correctivas a los proveedores del turismo, que agrupan a hoteles y otros tipos de hospedajes, restaurantes, bares, agencias de viajes y empresas de servicios turísticos. Durante 2014:

- **Supervisiones.** El Indecopi realizó 23 supervisiones a diversos establecimientos (hoteles, restaurantes y servicios de turismo) a nivel nacional a través de la GSF. Dos supervisiones terminaron con recomendación de un Proceso Administrativo Sancionador (PAS), que se ejecuta cuando tras evaluar las pruebas iniciales se concluye que existen indicios suficientes de incumplimientos al Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- **Reclamos.** El Indecopi concluyó 366 reclamos relacionados a servicios turísticos, hoteles y restaurantes (un incremento del 44.7% con respecto al año previo). El 56% del total de reclamos fueron en Lima, seguida por La Libertad (6%) y el Callao (4%). Problemas de idoneidad e información fueron los principales motivos de reclamo.
- **Denuncias.** El Indecopi resolvió 981 casos, de los cuales 62% correspondieron a procedimientos concluidos en la CPC y el 38% restante en el OPS.
- **Sanciones.** Se impusieron 302 sanciones a 181 proveedores de servicios de hospedaje, turísticos y agencias de viaje. Las multas sumaron 262.5 UIT (alrededor de S/. 809 mil). El 51.3% del total de sanciones impuestas están asociadas a infracciones por el Libro de Reclamaciones, el 26.2% a falta de idoneidad, el 6.3% al listado de precios y el 16.2% restante a otros hechos infractores (incumplimiento y atención de reclamos, entre otros).

[VER GRÁFICO 27 Y TABLA 99](#)



**Gráfico 27. Reclamos, denuncias, apelaciones y sanciones impuestas por el Indecopi en el sector turismo**



**Tabla 99. Sanciones y multas impuestas por el Indecopi a proveedores de servicios turísticos / Periodo 2013-2014<sup>1</sup>**

Materia infractora	Sanciones <sup>2</sup>		Multas impuestas (en UIT)	
	2013	2014	2013	2014
Libro de Reclamaciones	153	155	52.5	55.1
Falta de idoneidad	62	79	83.26	112.17
Listado de precios	15	19	19	06
Incumplimientos	20	17	50.18	52.59
Atención de reclamos	04	12	03	15.66
Falta de información	08	11	10.5	18.75
Tarjeta de crédito	01	08	00	1.22
Discriminación	01	00	02	00
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>301</b>	<b>220.44</b>	<b>261.49</b>

1. La información de 2014 es preliminar. 2. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones. **Fuente:** Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

## 6.2.6. Transporte aéreo

### Agentes

En el servicio de transporte aéreo se pueden identificar estos principales agentes, que en algunos casos también comparten atribuciones de infraestructura:

**Tabla 100. Agentes que participan en el servicio de transporte aéreo**

### Sector público: labores y responsabilidades

#### Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)

En cuanto al servicio en el subsector aéreo:

La Dirección General de Aeronáutica Civil del Perú, encargada del comportamiento del tráfico de pasajeros, carga y operaciones a nivel nacional e internacional, aprueba la normativa de alcance nacional en aeronavegación, seguridad de la aeronáutica civil y servicios de transporte aéreo. Asimismo, supervisa, fiscaliza y sanciona todas las actividades aeronáuticas civiles, y otorga permisos de operación y de vuelo.

#### Gobiernos regionales

En cuanto al servicio:

Desarrollan y administran los aeródromos de ámbito regional, coordinando con la Dirección General de Aeronáutica Civil conforme a Ley.

#### Indecopi

En cuanto al servicio en el subsector aéreo:

Resuelve las denuncias de los consumidores de los servicios de transporte aéreo (no incluyen las denuncias de los usuarios de los servicios brindados por el aeropuerto).

Resguarda el libre acceso al mercado y la libre competencia entre las empresas de transporte aéreo, sancionando las prácticas anticompetitivas y/o restrictivas de la competencia.

### Sector privado: labores y responsabilidades

#### Empresas de transporte aéreo

Transportan a los pasajeros entre diferentes ciudades del país o entre ciudades del país y del exterior. Hacen uso de la infraestructura concesionada y no concesionada en aeropuertos, así como el uso de la infraestructura de los aeródromos.

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



### LABOR DEL INDECOPI EN EL SECTOR DE SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO

En el sector de servicios de transporte aéreo, el Indecopi debe velar por el funcionamiento del mercado al promover y garantizar la leal competencia y al sancionar las prácticas anticompetitivas y/o restrictivas. También cumple funciones para eliminar barreras de acceso al mercado y proteger al consumidor.

En cuanto a protección del consumidor, atiende los reclamos y resuelve las denuncias de los consumidores de los servicios de transporte aéreo (se excluyen las denuncias de los usuarios de aeropuertos). Conforme con la Ley N° 30046 (Ley que Protege al Usuario del Servicio de Transporte en Tramos Múltiples) desde 2013 los consumidores del servicio de transporte nacional en cualquier modalidad pueden endosar o transferir la titularidad del servicio adquirido en favor de otro consumidor o postergar el servicio en las mismas condiciones pactadas. Además, en caso de que el consumidor adquiera boletos de ida y vuelta o boletos para destinos o tramos múltiples y no los usara, tiene el derecho de utilizar los destinos o tramos siguientes. Durante 2014:

- **Supervisiones.** La GSF realizó supervisiones en materia de protección al consumidor en el sector de transporte terrestre y aéreo. Concluyó en 12 expedientes con recomendación de un PAS (versus 15 para 2013).
- **Reclamos.** El Indecopi atendió 1 199 reclamos correspondientes al servicio de transporte aéreo de pasajeros, lo que significó un crecimiento de 38.9% respecto a lo registrado en 2012. El 71.5% del total de reclamos fueron en Lima. El 28.5% se efectuó en el resto del país. La Libertad, Arequipa, Loreto y Cusco reportaron la mayor cantidad. Los problemas de idoneidad y falta de información fueron los principales motivos de reclamo.
- **Denuncias.** Las denuncias se incrementaron en 21.2% respecto a 2012, al pasar de 405 a 491. El 20.6% correspondió a procedimientos concluidos en los CPC y el 79.4% en las OPS.
- **Sanciones.** Se impusieron 111 sanciones (17 sanciones más que en 2012) a 27 proveedores ligados al servicio de transporte aéreo de pasajeros. El 92.6% del total de proveedores (25 empresas) fueron multados. Las multas sumaron 288 UIT (S/. 1.1 millón), con una multa promedio por proveedor de 2.9 UIT. El 71.2% del total de sanciones se encuentran asociadas a falta de idoneidad, el 12.6% a atención a reclamos, el 7.2% a incumplimiento del servicio y el 8.1% restante a otros hechos infractores (incumpliendo de la obligación a informar, libro de reclamaciones y listado de precios).

VER TABLA 101

Tabla 101. Conflictos resueltos y sanciones impuestas por el Indecopi sobre el servicio de transporte aéreo

Tipo	2012	2013	2014	Tendencia (2012-2014)
Reclamos resueltos	863	1 077	1 199	
Denuncias resueltas	405	376	491	
Apelaciones resueltas	44	131	175	
Sanciones <sup>1</sup>	94	100	111	

1. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones. Se refieren a información preliminar al 2014. Fuente: Anuario de Estadísticas Institucionales 2014 del Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.



### 6.2.7. Transporte terrestre

#### Agentes

En el servicio de transporte terrestre, sus principales agentes en ciertos casos comparten atribuciones de infraestructura.

VER TABLA 102

#### LABOR DE SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE DE PERSONAS, CARGA Y MERCANCÍAS (SUTRAN)

La SUTRAN es una entidad adscrita al MTC. Se encarga de normar, supervisar, fiscalizar y sancionar las actividades del transporte de personas, carga y mercancías en los ámbitos nacional e internacional, y las actividades vinculadas con el transporte de mercancías en el ámbito nacional. Además, recibe y registra quejas y reclamos y realiza controles en puntos de control fijo y operativos móviles.

Durante 2014, supervisó 81 240 empresas de servicio de transporte terrestre de personas y mercancías. Se concentró principalmente en las empresas que brindan el servicio de transporte de carga (98.5%). Realizó acciones de supervisión en 17 terminales de 14 regiones del país, de 06:00 a 23:00 horas, para verificar que los vehículos partieran cumpliendo con las condiciones de seguridad para los pasajeros.

VER TABLA 103

#### Capacitación, orientación y difusión

Con respecto a las actividades de capacitación, durante 2014 la SUTRAN elaboró y ejecutó un Plan de Educación. Según este, efectuó 39 eventos entre charlas, cursos, talleres dirigidos al público en general. Estos programas fueron desarrollados en 23 regiones del país y llegaron a 5 206 personas. Respecto a 2013, el número de capacitaciones aumentó 77% (17 actividades más), mientras que el número de beneficiarios se incrementó en 53% (1 804 beneficiarios más). También realizó actividades de capacitación para empresas. Participaron 2 290 personas, entre transportistas y público en general, en 23 regiones del país, en temas de normativa de transporte y obligaciones de conductores y transportistas.

VER TABLA 104

Para 2015, la SUTRAN planea ejecutar un Plan de Capacitación para autoridades de gobiernos regionales, empresarios y conductores, con 80 eventos y 4 320 personas beneficiadas. Los temas se centrarán en normativa del transporte y obligaciones de conductores y transportistas. En los eventos dirigidos a proveedores, planea capacitar 4 230 trabajadores de empresas en los mismos temas. Durante 2014 realizó 14 255 orientaciones (755 actividades más que en 2013). Para 2015, planea realizar 15 mil actividades de orientación.

VER TABLA 105

La SUTRAN difunde temas en materia de protección al consumidor a través de su portal web ([www.sutran.gob.pe](http://www.sutran.gob.pe)), que durante 2014 registró 379 597 visitas. Cuenta con una Oficina de Atención Integral al Ciudadano, que atiende consultas y realiza labores de difusión.

#### Consumidores vulnerables

Dentro de las acciones desplegadas dirigidas a consumidores vulnerables, al igual que en el año anterior, durante 2014 la SUTRAN se centró en realizar 02 actividades que comprenden (i) viaje de invidente con perro guía y (ii) fiscalización permanente de que los menores de edad cuenten con DNI y permiso de viaje.

#### Supervisiones y sanciones

La SUTRAN realiza acciones de supervisión y prevención para verificar el cumplimiento de la normativa en materia de transporte terrestre de pasajeros y de mercancías. Durante 2014, elaboró y desarrolló un Plan de Prevención para el servicio de transporte terrestre de pasajeros y de mercancía, que contenía aspectos relacionados al cumplimiento del Reglamento Nacional de Administración de Transporte sobre las condiciones de permanencia que deben cumplir las empresas de transportes. Reportó 1.6 millones de supervisiones para 89 204 empresas de transporte terrestre de pasajeros y mercancías.

VER TABLA 106

Para 2015, la SUTRAN planea llevar a cabo un plan que comprenda 980 827 acciones de supervisión a empresas de transporte terrestre de pasajeros y 647 158 acciones de supervisión a empresas de transporte terrestre de mercancías, concentrados, sobre todo, en el cumplimiento del Reglamento Nacional de Administración de Transporte. De otro lado, impuso 25 079 sanciones relacionadas a la protección de los usuarios del sector de transporte terrestre de pasajeros y mercancías. La tabla 107 detalla los principales temas que motivaron sanciones a las empresas de transporte.

VER TABLA 107

### LABOR DEL INDECOPI EN EL SECTOR DE SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE

La función del Indecopi en el sector de servicios de transporte terrestre es atender los reclamos y resolver las denuncias de los usuarios de los servicios de transporte terrestre. Durante 2014:

- **Supervisiones.** La GSF realizó supervisiones en materia de protección al consumidor en el sector de transporte terrestre y aéreo. Concluyó en 12 con recomendación de un PAS (versus 15 para 2013).
- **Reclamos.** El Indecopi atendió 1 609 reclamos correspondientes al servicio de transporte terrestre de pasajeros, que significó un crecimiento de 33% respecto a 2012. El 69.7% del total de reclamos fueron en Lima y el 30.3% en el resto del país. Cusco, La Libertad y Lambayeque reportaron la mayor cantidad. Problemas de idoneidad y Libro de Reclamaciones fueron los principales motivos de reclamo.
- **Denuncias.** El número de expedientes de denuncias se incrementó 38.1% respecto a 2012, al pasar de 577 a 797. El 37.1% corresponde a procedimientos concluidos en las CPC y el 62.9% en las OPS.
- **Sanciones.** Se impusieron 449 sanciones (136 sanciones más que 2012) a 206 proveedores de transporte terrestre de pasajeros. El 82.6% del total (170 empresas) fueron multados. Las multas sumaron 695 UIT (alrededor de S/. 2.6 millones). La multa promedio por proveedor fue de 2.0 UIT. Según el número de sanciones, el 46.1% del total se encuentran asociadas a falta de idoneidad, el 33.2% a Libros de Reclamaciones, 10% a incumplimiento del servicio y el 10.7% restante a otros hechos infractores (incumpliendo de la obligación a informar y atención de reclamos).

VER TABLA 108



Tabla 102. Agentes que participan en el servicio de transporte terrestre

#### Sector público: labores y responsabilidades

##### MTC

Su Dirección General de Transporte Terrestre es la unidad orgánica encargada de regular el transporte terrestre; formular proyectos de normas, reglamentos y demás disposiciones relacionadas con las actividades de transporte y tránsito terrestre; y de elaborar estudios de investigación en el ámbito de su competencia.

Regula los estándares óptimos y requisitos necesarios para la prestación del servicio de transporte terrestre.

Está a cargo de la Red Vial Nacional.

La Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas Carga y Mercancía (SUTRAN) adscrita al MTC está encargada de normar, supervisar, fiscalizar y sancionar las actividades del transporte de personas, carga y mercancías en los ámbitos nacional e internacional, y las actividades vinculadas con el transporte de mercancías en el ámbito nacional.

##### Gobiernos regionales

Cuentan con las competencias previstas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte.

Dictan normas complementarias aplicables a su jurisdicción, pero sujetos 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 en el ámbito nacional, mediante inspectores designados.

Están a cargo de la Red Vial Departamental o Regional.

##### Gobiernos provinciales

Cuentan con las competencias previstas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte.

Dictan normas complementarias aplicables a su jurisdicción, pero sujetos a los criterios previstos en la ley y los reglamentos nacionales.

Ejercen su competencia de gestión y fiscalización del transporte terrestre de personas de ámbito provincial a través de la dirección o de la gerencia correspondiente.

Están a cargo de la Red Vial Vecinal o Rural.

##### OSITRAN

Supervisa el servicio y atiende los reclamos exclusivamente relacionados al uso del Tren Eléctrico de Lima. Fijar o revisar las tarifas del servicio público no es su competencia.

##### Indecopi

Fiscaliza la calidad del servicio, definido como el conjunto de características y cualidades mínimas de prestación del servicio de transporte terrestre, que consiste en condiciones de puntualidad, salubridad, higiene, comodidad y otras que procuren la satisfacción de las exigencias del usuario.



### Indecopi

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.

Resuelve las denuncias de los usuarios de los servicios de transporte terrestre.

### Sector privado: labores y responsabilidades

#### Empresas de transporte terrestre

En el sector de transporte terrestre interprovincial e interdepartamental, las empresas transportan a los pasajeros entre ciudades del país o entre ciudades del país y ciudades del exterior.

En el sector de transporte ferroviario, el Consorcio GyM – Ferrovías S.A. (Consorcio Tren Lima, Línea 1) es el operador que brinda el servicio de transporte masivo de pasajeros en Lima Metropolitana a través de la Línea 1.

Destaca el servicio de transporte público de pasajeros en Lima Metropolitana que es gestionado por el Instituto Metropolitano Protransporte de Lima (conocido como Metropolitano).

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

**Tabla 103. Empresas de servicio de transporte terrestre de personas y carga**

Servicio	Empresas sujetas a supervisión
Transporte terrestre de personas	1 240
Transporte terrestre de carga	80 000
<b>Total</b>	<b>81 240</b>

**Fuente:** SUTRAN. Oficio N° 268-2015-SUTRAN/01.2. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 104. Capacitaciones realizadas por la SUTRAN**

Actividades	2013	2014	Proyección 2015
<b>Consumidores</b>			
Actividades	22	39	80
Beneficiarios	3 402	5 206	4 230
Temas	Normativa del transporte	Normativa del transporte, obligaciones de los conductores y transportistas	Normativa del transporte, obligaciones de los conductores y transportistas
<b>Proveedores</b>			
Trabajadores capacitados		2 290	4 230
Temas		Normativa de transporte, obligaciones de los conductores y transportistas	

**Fuente:** SUTRAN. Oficio N° 268-2015-SUTRAN/01.2. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 105. Actividades de orientación realizadas por la SUTRAN**

Actividades	2013	2014	Proyección 2015
Orientaciones	13 500	14 255	15 000

**Fuente:** SUTRAN. Oficio N° 268-2015-SUTRAN/01.2. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 106. Supervisiones en el servicio de transporte terrestre de personas y carga realizadas por la SUTRAN**

Servicio	Supervisiones	Empresas supervisadas
Transporte terrestre de personas	976 657	1 269
Transporte terrestre de carga	629 504	87 935
<b>Total</b>	<b>1 606 161</b>	<b>89 204</b>

**Fuente:** SUTRAN. Oficio N° 268-2015-SUTRAN/01.2. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.



**Tabla 107. Sanciones impuestas por la SUTRAN durante 2014, de acuerdo con el Reglamento Nacional de Vehículos (RNV)**

Empresas de transporte terrestre de pasajeros	
Principales motivos	Sanciones impuestas
No cumplir con colocar en lugar visible para el usuario del servicio de transporte de pasajeros, la información sobre las tarifas vigentes y la ruta autorizada (I.2 b)	3 055
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)	
Circular con luces exigidas por el RNV en mal funcionamiento (S.4 a)	
No completar la información de la hoja de ruta o del manifiesto de usuarios o de pasajeros, conforme a lo establecido en el reglamento y normas complementarias (I.3 b)	
Circular con neumáticos que no cumplen lo dispuesto por el RNV (S.3 h) para las categorías M o N	
Empresas de transporte terrestre de mercancías	
Principales motivos	Sanciones impuestas
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)	22 024
Circular con neumáticos que no cumplen lo dispuesto por el RNV (S.3 h) para las categorías M o N	
Circular con neumáticos que no cumplen lo dispuesto por el RNV (aplicable solo para vehículos de la categoría O) (S.4 c).	
Circular con luces exigidas por el RNV en mal funcionamiento (S.4 a)	
Circular con láminas retroreflectivas que no cumplan el RNV (S.4 b)	
Conducir 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) o que no cuente con el dispositivo antiempotramiento (S.3 c)	
Modificar las características o condiciones de operación de la infraestructura complementaria, sin contar con la autorización de la autoridad competente (T.2)	
Operar una infraestructura complementaria sin contar con el respectivo Certificado de Habilitación Técnica (T.3)	
<b>Total</b>	<b>25 079</b>

Fuente: SUTRAN. Oficio N° 268-2015-SUTRAN/01.2. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 108. Conflictos resueltos y sanciones impuestas por el Indecopi sobre el servicio de transporte terrestre**

Tipo	2012	2013	2014	Tendencia (2012 - 2014)
Reclamos resueltos	1 210	1 508	1 609	
Denuncias resueltas	577	596	797	
Apelaciones resueltas	99	286	283	
Sanciones <sup>1</sup>	313	407	449	

1. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones, y se refiere a información preliminar al 2014. Fuente: Anuario de Estadísticas Institucionales 2014 del Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.



## 6.3. Actividades transversales del Indecopi en materia de solución de controversias y supervisión

### 6.3.1. Ámbito de solución de controversias

Para esta sección se han considerado (a) los procedimientos administrativos por infracciones a las normas de protección del consumidor, (b) los procedimientos administrativos por infracciones en materia publicitaria (actos contra el principio de autenticidad, de legalidad y de adecuación social, y actos de competencia desleal desarrollados mediante la actividad publicitaria) y (c) el mecanismo alternativo de solución de controversias, que consiste 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

##### Denuncias

El Indecopi cuenta con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código (artículo 105), así como para imponer sanciones y medidas correctivas. Esta tarea se efectúa a través de los OPS y de las CPC. El OPS se creó en diciembre de 2010. Antes de ello, todas las denuncias eran tramitadas en la CPC. Durante el periodo 2006-2014, las denuncias resueltas en materia de protección al consumidor se incrementaron significativamente: entre el 2011 y 2014, aumentaron en 03 veces lo registrado entre los años 2006 y 2010. Ello se alinea con la apertura de nuevas oficinas a nivel nacional, así como con la delegación de funciones y competencias a las oficinas regionales (ORIS). Al cierre de 2014, las denuncias resueltas ascendieron a 20 065 (versus 15 613 denuncias del año anterior), lo que significó un aumento de 28.5% respecto al año previo. El 59.3% de este total correspondió a los procedimientos atendidos vía los OPS y el 40.7% a expedientes de las CPC.

Durante 2014, según actividad económica, el sistema financiero se mantuvo como el más denunciado (primero en el ranking) puesto que 03 de cada 10 denuncias concluidas se relacionaron con productos o servicios financieros (34.8%). En segundo lugar se ubicó la actividad de telecomunicaciones y seguros (con 6.8% del total de denuncias concluidas), seguida de la actividad de construcción e inmobiliaria (con 4.7%).

VER GRÁFICO 28

VER TABLA 109

Sobre la base del tipo de conclusión de las denuncias, en primera instancia se puede inferir que durante 2014 el consumidor obtuvo una solución favorable en el 50.2% del total de los casos. No obstante, dicho porcentaje fue inferior al registrado en 2013 (56.6%).

### Apelaciones

La Sala Especializada de Protección del Consumidor (SPC) es la segunda instancia del proceso ordinario iniciado ante las CPC del Indecopi. Las CPC se constituyen como segunda instancia administrativa para la apelación de los casos iniciados en OPS. De manera similar que en el número de denuncias, las apelaciones resueltas por SPC y CPC han aumentado sostenidamente en el periodo 2006-2014. Durante 2014, se reportaron 6 277 apelaciones resueltas (versus las 4 955 apelaciones de 2013).

Las denuncias relacionadas con infracciones de proveedores del sistema financiero concentraron la mayor cantidad de apelaciones. Le siguieron los sectores construcción e inmobiliario, y educación. Durante 2014, las apelaciones resueltas por la SPC en favor del consumidor ascendieron a 1 886 (68.9%, versus 67.1% de 2013). Considerando solo las apelaciones resueltas en la sede central, durante 2014, en segunda instancia de la CPC se resolvieron 459 apelaciones en favor del consumidor, de 1 379 expedientes (33.3%, versus 53.2% registrado en 2013). Con ello, las apelaciones (tanto SPC y CPC) que concluyeron en favor del consumidor representaron el 57% del total de apelaciones resueltas durante 2014.

VER TABLA 110 Y GRÁFICO 29

VER GRÁFICO 30

VER GRÁFICO 31

Gráfico 28. Evolución de las denuncias concluidas a nivel nacional / Período 2006-2014



Fuente: Anuario de Estadísticas Institucionales 2014 del Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Tabla 109. Denuncias concluidas en primera instancia por el Indecopi (OPS y CPC) durante 2014

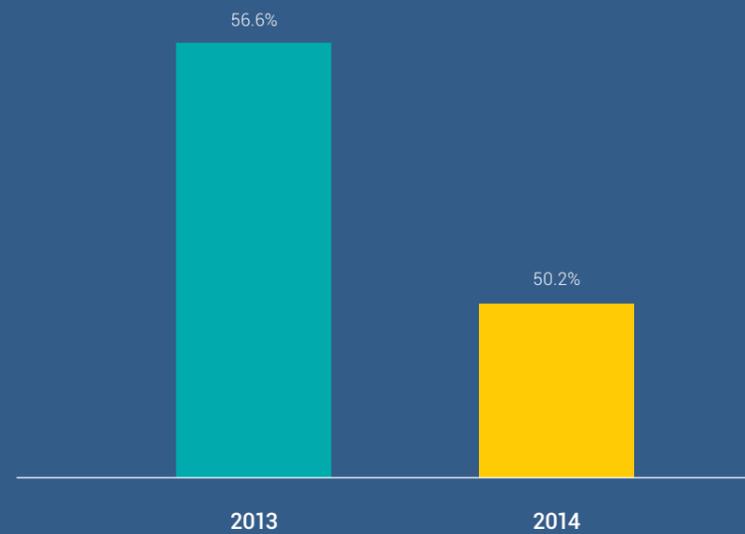
Sector económico	Total 2013	Total 2014	Var. % (14/13)	Part. 2014
Sistema financiero	5 538	6 974	25.9%	34.8%
Educación <sup>1</sup>	1 110	630	-43.2%	3.1%
Contrucción e inmobiliario	1 073	935	-12.9%	4.7%
Seguros	594	797	34.2%	4.0%
Automóviles <sup>2</sup>	1 259	807	-35.9%	4.0%
Transporte terrestre y otros transportes	727	471	-35.2%	2.3%
Servicios profesionales, técnicos y otros	746	766	2.7%	3.8%
Comercio mayorista de otros productos	741	491	-33.7%	2.4%
Servicios varios <sup>3</sup>	602	665	10.5%	3.3%
Comercio minorista de otros productos	764	884	15.7%	4.4%
Telecomunicaciones	599	1 371	128.9%	6.8%
Comercio minorista de línea blanca, marrón y otras	606	901	48.7%	4.5%
Transporte por vía aérea	422	657	55.7%	3.3%
Otros sectores económicos <sup>4</sup>	3 211	3 716	15.7%	18.5%
<b>Total</b>	<b>17 992</b>	<b>20 065</b>	<b>11.5%</b>	<b>100.0%</b>

1. Servicios y artículos educativos. 2. Venta, mantenimiento, reparación, accesorios, repuestos y mecánicas. 3. Incluye otras actividades de servicios no clasificadas previamente; lavado y limpieza de prendas de tela y de piel, incluso la limpieza en seco; generación, captación y distribución de energía eléctrica; entre otros servicios. 4. Incluye actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento; servicios de salud humana y veterinaria; fabricación de muebles; comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado; entre otras actividades económicas. Fuente: Anuario de Estadísticas Institucionales 2014 del Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

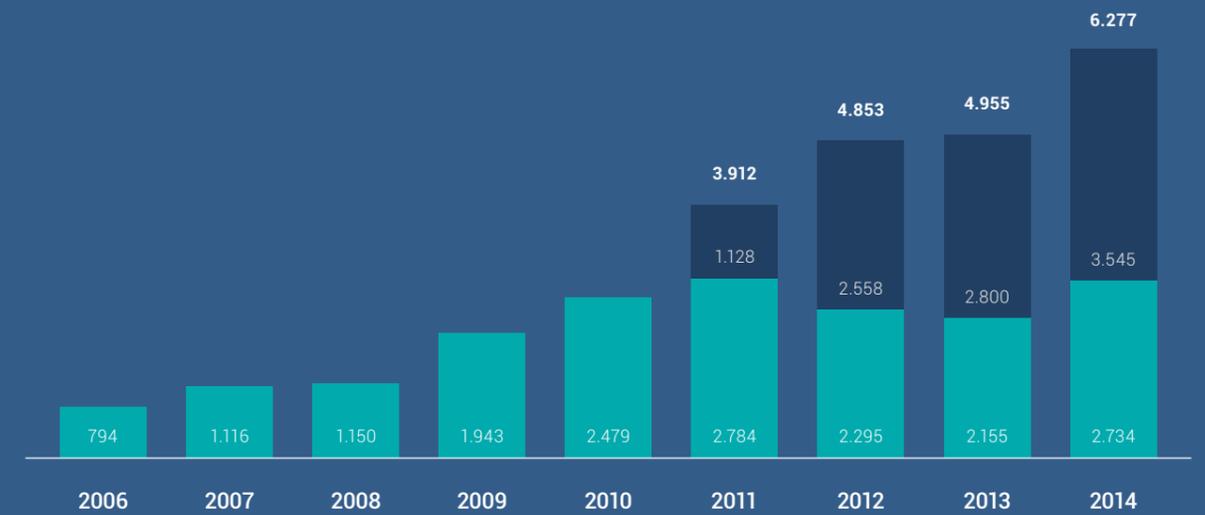
Tabla 110. Denuncias según tipo de conclusión en primera instancia durante 2014

Conclusión	Total	Participación
Fundado	8 977	44.7%
Desistimiento	545	2.7%
Conciliación	551	2.7%
Subtotal	10 073	50.2%
Resto	9 992	49.8%
<b>Total</b>	<b>20 065</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Anuario de Estadísticas Institucionales 2014 del Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

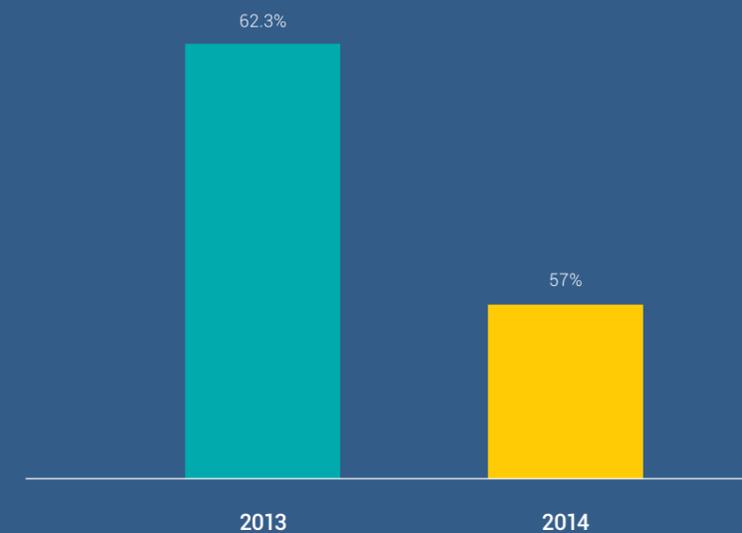
Gráfico 29. Denuncias resueltas a nivel nacional en primera instancia en favor del consumidor<sup>1</sup> / Periodo 2013-2014

1. Se entienden como las denuncias que concluyeron como fundadas, por desistimiento y en conciliación. Fuente: Anuario de Estadísticas Institucionales 2013 y 2014 del Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Gráfico 30. Evolución de las apelaciones resueltas a nivel nacional / Periodo 2006-2014<sup>1</sup>

● Comisión de Protección al Consumidor (CPC) ● Sala Especializada de Protección al Consumidor (SPC)

1. La información comprende las apelaciones resueltas por las SPC y CPC. Fuente: Anuario de Estadísticas Institucionales 2014 del Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Gráfico 31. Apelaciones resueltas en favor del consumidor en el Indecopi<sup>1</sup> por la SPC y CPC / Periodo 2013-2014 (porcentajes)

1. Corresponde a las apelaciones resueltas en las SPC y CPC de la Sede Central del Indecopi. Fuente: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.



\* Decreto Legislativo N° 1044, que aprueba la Ley de Represión de la Competencia Desleal. Comprende actos de engaño y confusión. Los actos de competencia desleal desarrollados mediante la actividad publicitaria pueden ser (i) contra el principio de autenticidad, (ii) contra el principio de legalidad o (iii) contra el principio de adecuación social. Engloba aquellos actos contra el principio de autenticidad, de legalidad y de adecuación social.

VER GRÁFICO 32

#### **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 publicitaria\***

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, la información no puede ser un vehículo de distorsión sobre las ofertas de mercado (Competencia Desleal y Regulación Publicitaria 2013). Así, debido a la vinculación con el derecho a la información de los consumidores, surgen las infracciones en materia de publicidad.

Durante 2014 se resolvieron 222 expedientes (versus 217 registrados en 2013) derivados de denuncias por actos de competencia desleal desarrollados en la actividad publicitaria, que engloba actos contra el principio de autenticidad, de legalidad y de adecuación social. Dicha problemática se dio principalmente en actividades ligadas a baterías para vehículos, comercio mayorista de productos y maquinarias. Según hecho infractor, el 85.1% del total de expedientes fueron fundados por faltas al principio de legalidad, el 13.5% por actos de engaño y el 1.4% restante por actos de confusión y publicidad comparativa. Las sanciones impuestas a las 185 empresas infractoras sumaron multas por 1 856 UIT (alrededor de S/. 7.05 millones) y 90 amonestaciones.

#### **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 soluciones a problemas de consumo. Se caracteriza por ser una vía ágil, gratuita, voluntaria y alternativa, al inicio de un procedimiento administrativo. A través de ella, el consumidor y el proveedor pueden llegar a un acuerdo conciliatorio vinculante y definitivo.

Entre el 2006 y 2014, el número de reclamos resueltos por el Indecopi experimentó una tendencia al alza, con una tasa de crecimiento promedio anual de 18.6%. Ello se debió en parte al proceso de descentralización del Indecopi en los últimos años, con la apertura de nuevas oficinas nacionales. Durante 2014 los reclamos resueltos crecieron 4.6 veces el número registrado en 2006 y sumaron 40 562. Los servicios ligados al sector financiero fueron los más reclamados, con el 35.6% del total. Le siguieron los reclamos correspondientes al transporte de pasajeros y el sector educación, con 9.7% y 5.5% respectivamente.

VER GRÁFICO 33 Y TABLA 111

De otro lado, según ámbito geográfico y considerando los reclamos concluidos durante 2014, se tuvo que:

- El 50.8% del total de reclamos se realizaron en las sedes regionales. Las oficinas regionales que reportaron la mayor cantidad de reclamos fueron La Libertad, Lambayeque, Piura, Cusco y Arequipa: en conjunto representaron el 26.5% del total de reclamos regionales.
- El 49.2% de los reclamos se registraron en la sede de Lima y Callao.
- El principal motivo de reclamo fue la falta de idoneidad e información, con el 97.2% del total de reclamos concluidos.

VER GRÁFICO 34

El 44% de los reclamos resueltos durante 2014 concluyeron por desistimiento, inasistencia del proveedor y abandono, o fueron derivados. Excluyéndolos, el mecanismo de solución de controversias reportó una tasa de conciliación (porcentaje de reclamos concluidos declarados en favor del consumidor) de 89.2%.

VER GRÁFICO 35

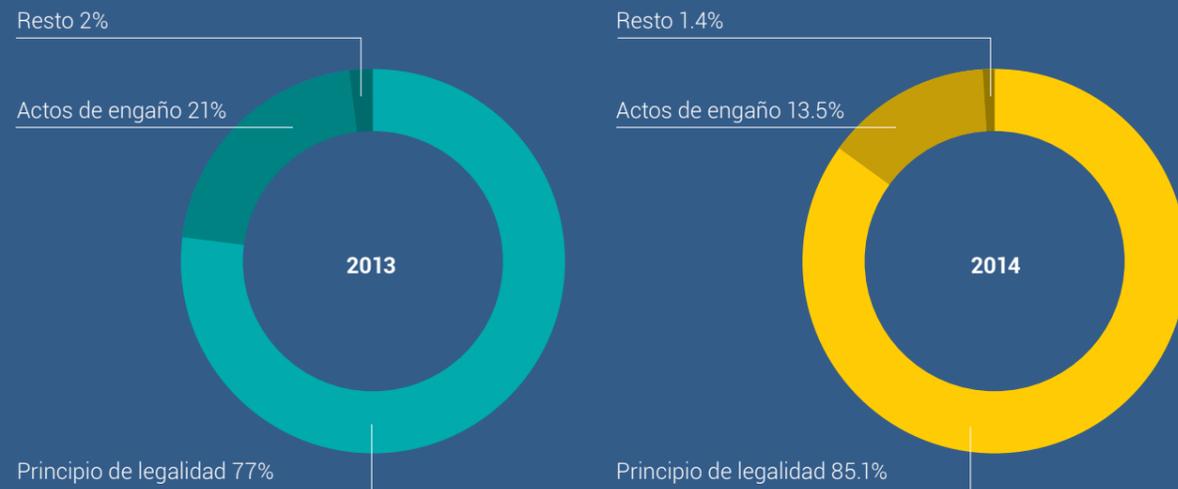
Al analizar la tasa de conciliación por sede del Indecopi se aprecia que la tasa de conciliación de los reclamos resueltos en las oficinas regionales es de 93%, frente al 85% registrado en la sede de Lima y Callao.

VER GRÁFICO 36

Se registraron 27 649 reclamos concluidos en favor del consumidor. En esta categoría se engloban los reclamos finalizados como conciliados y por desistimiento, que representan el 68.2% (los reclamos conciliados y por desistimiento son considerados en favor del consumidor).

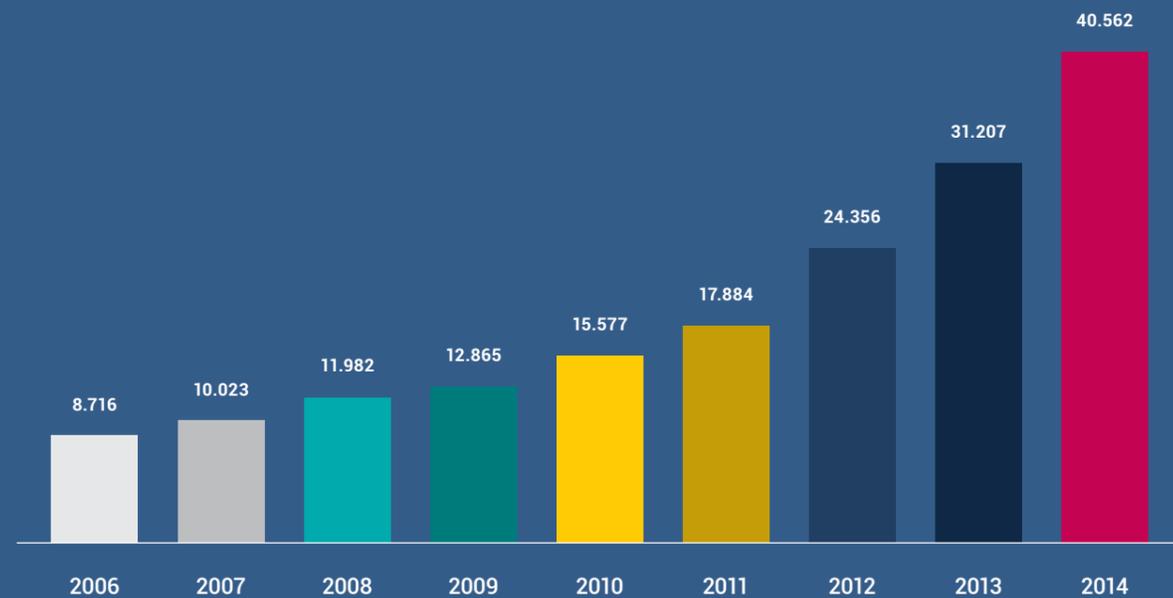
VER TABLA 112

**Gráfico 32. Denuncias fundadas en materia de competencia desleal en publicidad / Período 2013-2014**



Fuente: Comisión de la Competencia Desleal del Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Gráfico 33. Evolución de reclamos resueltos a nivel nacional / Período 2006-2014**



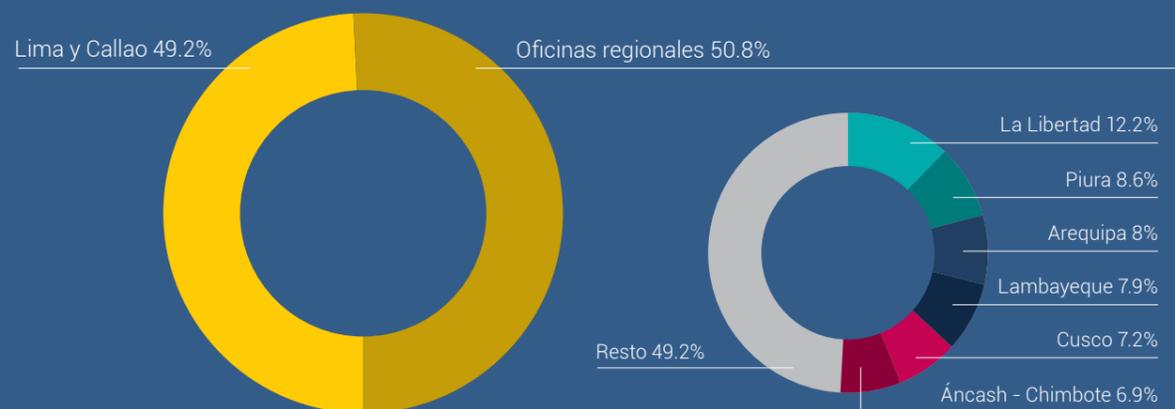
Fuente: Anuario de Estadísticas Institucionales 2014 del Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 111. Reclamos resueltos según sector económico**

Sector económico	Total 2013	Total 2014	Var. % (14/13)
Servicios bancarios y financieros	12 423	17 482	40.7%
Transporte de pasajeros	2 585	2 808	8.6%
Equipos y servicios de telecomunicaciones	1 545	2 305	49.2%
Seguros	1 490	2 078	39.5%
Electrodomésticos y servicio técnico	1 299	1 809	39.3%
Educación <sup>1</sup>	1 230	1 776	44.4%
Automóviles <sup>2</sup>	1 094	1 319	20.6%
Artículos del hogar	585	851	45.5%
Equipos de cómputo	616	689	11.9%
Inmuebles <sup>3</sup>	423	561	32.6%
Vestido y calzado	426	552	29.6%
Servicios de salud	282	417	47.9%
Muebles <sup>4</sup>	342	392	14.6%
Alimentos	208	296	42.3%
Otros sectores económicos <sup>5</sup>	6 659	7 227	8.5%
<b>Total</b>	<b>31 207</b>	<b>40 562</b>	<b>30.0%</b>

1. Servicios y artículos educativos. 2. Venta, mantenimiento, reparación, accesorios, repuestos y mecánicas. 3. Construcción, corretajes, alquileres y servicios inmobiliarios. 4. Fabricación, decoración, carpintería, etcétera. 5. Actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento, fabricación de muebles, comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado, entre otras. Se trata del número de reclamos absolutos registrados y no se muestran en términos relativos con respecto a los volúmenes o transacciones de cada sector. Fuente: Anuario de Estadísticas Institucionales 2014 del Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Gráfico 34. Reclamos resueltos según sede durante 2014



Fuente: Anuario de Estadísticas Institucionales 2014 del Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Gráfico 36. Tasa de conciliación en los reclamos concluidos durante 2014, según oficina



Fuente: Anuario de Estadísticas Institucionales 2014 del Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Gráfico 35. Tasa de conciliación en los reclamos concluidos durante 2014



Fuente: Anuario de Estadísticas Institucionales 2014 del Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Tabla 112. Reclamos resueltos por temas en principales actividades económicas durante 2014 / Número y porcentaje**

Motivos	Actividad económica						Actividad económica				Total	
	Servicios bancarios y financieros		Transporte de pasajeros		Equipos y servicios de telecomunicaciones		Seguros		Otros		N°	Participación
	N°	Participación	N°	Participación	N°	Participación	N°	Participación	N°	Participación		
Idoneidad	12 823	73.3%	2 356	83.9%	2 041	88.5%	1 665	80.1%	13 316	83.8%	32 201	79.4%
Información/idoneidad	2 769	15.8%	382	13.6%	164	7.1%	319	15.4%	1 598	10.1%	5 232	12.9%
Información	1 115	6.4%	62	2.2%	85	3.7%	88	4.2%	624	3.9%	1 974	4.9%
Consumos fraudulentos	758	4.3%	02	0.1%	03	0.1%	04	0.2%	249	1.6%	1 016	2.5%
Trato discriminatorio	03	0.0%	05	0.2%	01	0.0%	02	0.1%	34	0.2%	45	0.1%
Otros	14	0.1%	01	0.0%	11	0.5%	00	0.0%	68	0.4%	94	0.2%
<b>Total</b>	<b>17 482</b>	<b>100.0%</b>	<b>2 808</b>	<b>100.0%</b>	<b>2 305</b>	<b>100.0%</b>	<b>2 078</b>	<b>100.0%</b>	<b>15 889</b>	<b>100.0%</b>	<b>40 562</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Anuario de Estadísticas Institucionales 2014 del Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.



### 6.3.2. Ámbito de fiscalizaciones y sanciones

#### a. Fiscalizaciones y supervisiones

Durante 2014, la GSF comenzó 245 supervisiones (versus 1 391 supervisiones en 2013), el 51% de las cuales obedecieron a acciones derivadas del análisis de riesgo y el restante 49% al eje de fortalecimiento del principio de autoridad (acciones de fortalecimiento de las labores de oficio que se realizan respecto a iniciativas normativas o medidas impuestas por el Indecopi). 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. Para ello se identifican los sectores y productos o servicios más reclamados, la proporción y el tamaño del mercado afectado y la estacionalidad en el consumo, entre otros indicadores.

En cuanto a las supervisiones concluidas, durante 2014 se reportaron 434 (en 2013 fueron 741), con 222 casos posibles de incumplimiento de la normativa establecida en el Código (51%) que decantaron en el inicio de PAS. Un PAS es aquel por el cual se busca imponer una sanción al administrado por no cumplir con una norma administrativa (en 2013, la GSF detectó 408 casos de PAS). A nivel sectorial, las acciones de supervisión se concentraron en los sectores de educación y financiero, al representar el 69.8% del total de procedimientos.

El monto total de sanciones recomendadas por la GSF en el marco de las supervisiones efectuadas durante 2014 corresponde a 1 422.21 UIT, equivalentes a cerca de S/. 5.40 millones. Las infracciones estuvieron relacionadas con:

- Campaña escolar (direccionamiento de útiles y uniformes, pensiones adelantadas, cobros indebidos, condicionamiento, entre otros)
- Lista de precios en farmacias y empresas de transporte
- Alertas
- Endosos y postergaciones
- Cancelación y retraso de vuelos
- Pago oportuno de indemnizaciones de SOAT
- Reportes indebidos a centrales de riesgo
- Cobros indebidos en tarjetas de crédito
- Cancelación anticipada de deudas
- Falta de cobertura de seguros

VER TABLA 113

Además se impulsaron diversas herramientas para fortalecer los procesos de supervisión y fiscalización. Destacan:

- **Sistema SIREC / "Controla tus reclamos".** Es un sistema informático a través del cual los proveedores pueden reportar los reclamos y quejas que reciben por parte de sus clientes (se utiliza como su propio Libro de Reclamaciones). No tiene costo para los proveedores y permite al Indecopi monitorear de manera más eficaz el mercado y tomar medidas preventivas oportunas, como parte de su rol proactivo.
- **Aplicativos.** Por ejemplo, indica la tasa de interés máxima moratoria cobrada en un centro educativo versus parámetros establecidos en la normatividad.
- **Examínate.** Es un sistema virtual que permite verificar el cumplimiento de las obligaciones de los centros educativos particulares durante la prestación del servicio. El objetivo es que los proveedores de los servicios educativos (colegios particulares) se autosupervisen y cumplan con las disposiciones establecidas en el Código.

#### b. Sanciones

Con respecto a las sanciones impuestas por infracciones en materia de protección del consumidor y en resolución firme en sede administrativa, durante 2014 se reportaron 4 168 proveedores sancionados y 9 904 sanciones con multas por 13 601 UIT (alrededor de S/. 51.684 millones).

El sistema financiero concentró la mayor cantidad de sanciones (13.27% del total), seguido de educación inicial y primaria (8.82%) y comercio minorista de otros productos (7.82%).

VER TABLA 114

VER TABLA 115

Tabla 113. Supervisiones concluidas con recomendación de un PAS

Sector	Supervisiones	
	Total	Participación
<b>Fortalecimiento del principio de autoridad</b>	<b>47</b>	<b>21.17%</b>
Libro de Reclamaciones	18	8.11%
Gracias... no insista	22	9.91%
Prohibición de fumar en lugares públicos	06	2.70%
Alertas	01	0.45%
<b>Análisis de riesgo</b>	<b>175</b>	<b>19.37%</b>
Educación	132	59.46%
Banca y finanzas	23	10.36%
Transporte aéreo y terrestre	11	4.95%
Seguros y AFP	05	2.25%
Retail	03	1.35%
Comercio	01	0.45%
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Tabla 114. Sanciones impuestas por infracciones en materia de protección del consumidor<sup>1</sup> / Periodo 2011-2014

Detalle	2011	2012	2013	2014
Proveedores sancionados <sup>2</sup>	812	3 354	4 174	4 168
Sanciones impuestas <sup>3</sup>	1 313	6 181	9 450	9 904
Multas impuestas (UIT) <sup>4</sup>	2 255	9 713	16 460	13 601

1. La información de 2014 es preliminar. 2. Se refiere al registro de proveedores sancionados independientemente del número de sanciones que haya reportado. Se registra de forma independiente para cada año. 3. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones. 4. La información corresponde a sanciones firmes. Se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada sector o actividad económica. Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

Tabla 115. Sanciones impuestas en materia de protección del consumidor según actividad económica<sup>1</sup>

Actividad económica	Sanciones <sup>2</sup>	
	Total	Participación
Sistema financiero bancario	1 314	13.27%
Educación inicial y primaria	874	8.82%
Comercio minorista de otros productos	774	7.82%
Construcción e inmuebles	536	5.41%
Servicios varios	507	5.12%
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	484	4.89%
Comercio mayorista de otros productos	481	4.86%
Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	464	4.68%
Restaurantes, bares y cantinas	422	4.26%
Otras actividades	4 048	40.87%
<b>Total general</b>	<b>9 904</b>	<b>100.00%</b>

1. La información de 2014 es preliminar. 2. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones. Nota: La información corresponde a sanciones firmes y se trata del número de sanciones absolutas registradas; no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada sector o actividad económica. Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.



Plan Nacional de Protección de  
los Consumidores 2015-2018

## El Código ha permitido contar con un cuerpo normativo orgánico de protección del consumidor.

Los esfuerzos del Estado por establecer mecanismos de protección para los consumidores están presentes a nivel normativo desde hace varias décadas. Entre las primeras iniciativas se están el Decreto Supremo N° 036-83-JUS de 1983 y el Decreto Legislativo N° 716 de 1991. En este contexto, la aprobación del Código mediante la Ley N° 29571 constituye un hito en la historia normativa del país en materia de tutela a los consumidores, y respondió a la necesidad de mejorar y consolidar la cobertura de los derechos del consumidor peruano.

El Código no solo ha permitido contar con un cuerpo normativo orgánico de protección del consumidor, unificando y organizando la normativa que existía hasta el momento, sino que también incorporó un conjunto de herramientas que para garantizar y tornar más eficaz la protección y la defensa de los derechos de consumidores y usuarios. Su principal aporte fue la creación del Sistema, que permite optimizar las actuaciones de la administración del Estado respecto de la protección y defensa de los consumidores. Asimismo, se designó al Indecopi como ente rector del Sistema y se continuó fortaleciendo su labor al otorgarle la calidad de Autoridad Nacional en Materia de Protección del Consumidor.

El artículo 133 del Código creó el Consejo como órgano de coordinación en el ámbito de la PCM. En el inciso a del artículo 134 dispuso como sus funciones proponer y armonizar la política nacional de protección y defensa del consumidor y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores, que deben de ser aprobados por la PCM. Estas funciones son ejecutadas en coordinación con el Indecopi. Entre 2013 y 2014, a través de la DPC, el Indecopi realizó las siguientes actividades para fortalecer la nueva versión del Plan Nacional de Protección de los Consumidores (Plan 2015-2018):

- Fortaleció el diagnóstico situacional en materia de protección del consumidor para precisar la problemática y la evidencia de soporte del diseño de políticas respectivas.
- Elaboró la Encuesta en Lima Metropolitana y Callao para la Determinación de Línea de Base en Materia de Protección al Consumidor, con la finalidad de ahondar en la problemática y determinar la métrica de los indicadores\*.
- Elaboró un estudio cualitativo enfocado en consumidores vulnerables, partiendo de los hallazgos encontrados en la encuesta del punto anterior. Realizó 08 grupos focales. Para ellos se consideró (i) universo: hombres y mujeres en un rango de entre 20 a 25 años y de entre 35 a 50 años, pertenecientes a los niveles socioeconómicos bajos (NSE C2/D) y altos (NSE A2/B1); (ii) período de ejecución: comprendido entre 12-06-2014 y 16-07-2014; y (iii) muestra: 08 dinámicas grupales.

\* En 2013 se adjudicó el servicio para la Encuesta en Lima Metropolitana y Callao para la Determinación de Línea de Base en Materia de Protección al Consumidor, por encargo del Indecopi. Ejecutada por Ipsos Perú, fue la primera en su tipo y permitió obtener información primaria detallada que sirvió para la elaboración de políticas públicas y la realización de encuestas de mayor alcance. La información se levantó durante el primer bimestre de 2014 en Lima Metropolitana y Callao, e involucró 4 050 encuestas en hogares a consumidores mayores a 18 años.

- Revisó ejes estratégicos, objetivos, actividades, indicadores y metas a través de 07 talleres de validación en los que participaron los miembros del Consejo\*.
- Realizó reuniones periódicas con diversas entidades públicas y privadas para incorporar actividades, metas y responsabilidades que asumirían los integrantes del Sistema Integrado Nacional de Protección del Consumidor que participan en el Plan Nacional.

Como consecuencia, y cumpliendo con la función encomendada, el Plan 2015-2018 fue presentado y aprobado por el Consejo para su respectiva remisión a la PCM. Será una herramienta de gestión eficaz del Sistema, pues establece objetivos, indicadores, metas y responsables que impulsarán su desarrollo y que fueron elaborados bajo los lineamientos de la Política Nacional en Materia de Protección del Consumidor.

A partir de la Política Nacional de Protección del Consumidor se definieron 04 ejes estratégicos de trabajo:

- 1. Educación, orientación y difusión de información.** Responde principalmente a la problemática del poco conocimiento de los derechos como consumidor y de las obligaciones por parte de proveedores con respecto a lo establecido en el Código, así como a la necesidad de disminuir la asimetría informativa y a los costos transaccionales.
- 2. Seguridad de los consumidores.** Busca garantizar la seguridad de los consumidores en sus relaciones de consumo.
- 3. Mecanismos de prevención y solución de conflictos.** Se establecerán entre proveedores y consumidores para promover mecanismos expeditivos de prevención y solución de conflictos a nivel nacional e impulsar su simplificación.
- 4. Fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.** En cuanto al cumplimiento de normativa, capacidades de integrantes y gestión.

\* Los talleres de se realizaron en el Indecopi los días 04-11-2014, 05-11-2014, 06-11-2014, 10-11-2014, 12-11-2014 y 21-11-2014. Participaron representantes del Indecopi, organismos reguladores (OSINERGMIN, OSIPTEL y SUNASS), ministerios como MTC (a través de SUTRAN), MINSA (a través de la SUSALUD y DIGEMID), Produce y MINEDU, la SBS, gobiernos locales (como la Municipalidad de Surco) y la sociedad civil (con representantes de las asociaciones de consumidores). Se realizaron diversas coordinaciones individuales entre las entidades.

VER TABLA 116





Conclusiones y  
recomendaciones

## El Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor debe avanzar con rapidez.

Conforme la economía peruana ha crecido en los últimos años, los mercados también se han desarrollado y la naturaleza de las transacciones se ha complejizado. Este contexto cambiante e intrincado ha impuesto al Sistema Integrado de Protección del Consumidor el reto de avanzar con rapidez en su integración y fortalecimiento a nivel nacional.

### 1. Evolución del fortalecimiento y la integración del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor

Dentro del objetivo de tener un sistema integrado y fortalecido, durante 2014 hubo avances como los que engloban la visión holística del Sistema: (i) la elaboración de la Política Nacional en Materia de Protección del Consumidor y (ii) la elaboración del Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2015-2018, que permitirán desarrollar un plan de acción conjunto y respetuoso del principio de autonomía de cada miembro, en aras de la protección y defensa de los consumidores del país. Ambos documentos fueron derivados a la PCM para que los aprobase y publicase.

El esfuerzo del Consejo Nacional de Protección del Consumidor como órgano de coordinación también se ha reflejado en el continuo trabajo desplegado en las 13 sesiones realizadas durante 2014. Entre otras acciones, evaluó diversas propuestas normativas como (i) el informe respecto de la aprobación del D.S. N° 006-2014-PCM, que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones; (ii) el proyecto de reglamento para la difusión de alertas por productos y servicios peligrosos; (iii) el informe sobre la adecuación a la Directiva 009-2013/DIR-COD-INDECOPI-Registro de Asociaciones; y (iv) las directivas complementarias al Sistema de Arbitraje de Consumo.

No obstante, es necesario ahondar en el proceso de sensibilización para lograr la mayor participación de los diversos agentes del Sistema en 02 aspectos: (i) en el proceso de medición y remisión de información en materia de protección del consumidor; y (ii) en la participación efectiva de los miembros del Consejo, en lo relacionado principalmente a los representantes de los gobiernos locales y regionales.

La baja participación de entidades en la remisión de la información requerida para esta edición del Informe Anual confirma poca integración y participación de las entidades: durante 2014, solo 32% de entidades respondieron el formato de solicitud de información (versus 31% de 2013 y 24.4% de 2012).

La reconfiguración del escenario político derivado del periodo electoral de 2014 a nivel de gobiernos locales y gobiernos regionales habría incidido en este resultado. Refleja, además, la debilidad institucional y el desconocimiento de los roles en materia de protección del consumidor.

Continuó el proceso de reconfiguración de las competencias en protección del consumidor en torno a la SUSALUD, aunque todavía está pendiente su reglamentación e implementación. En efecto, la SUSALUD 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.

Por el lado de la sociedad civil, continuó una baja representatividad a nivel de asociaciones de consumidores. A 2014, de acuerdo al Registro Oficial del Indecopi, en 11 de las 24 regiones del Perú no se reportó asociación alguna. Asimismo, se declararon fundadas solo el 0.2% del total de denuncias concluidas en el Indecopi (33 denuncias), y solo una de ellas recibió ingresos derivados del porcentaje de multas administrativas impuestas en los procesos promovidos.

La necesidad de fortalecer las capacidades técnicas de las asociaciones serían atendidas por implementar el proceso anual de capacitación emprendido por el Indecopi. Durante 2014, se brindó una capacitación de 25 horas lectivas acerca de publicidad engañosa, procedimientos administrativos de defensa de intereses colectivos y difusos, y marco normativo de las asociaciones.

### 2. Actividades de las entidades

#### Capacitación, orientación y difusión

Sobre la base la información remitida, durante 2014 se puede apreciar que las actividades de capacitación, orientación y difusión desplegadas por los miembros del Sistema fueron mayores. Durante 2014 se habrían beneficiado a por lo menos 512 522 consumidores y/o usuarios, orientado a cerca de 924 714 personas y reportado acceso a sistemas de información relevante para la toma de decisiones a 3.3 millones de personas. Como ya se mencionó, la comparación de cifras históricas es limitada considerando que algunas entidades no registran la información segregada. También destaca la mejora y el desarrollo de mayores herramientas informáticas vía web, de fácil acceso y mayor alcance. Sin embargo, está pendiente medir su impacto en el comportamiento del consumidor.

El fortalecimiento de las competencias en materia de protección del consumidor y usuarios en gobiernos locales y regionales es vital, ya que permitiría fortalecer la prevención de conflictos. Sobre la base de la información recopilada, se evidenció que no necesariamente consideran dentro de sus atribuciones y funciones (directa o indirectamente) el rol de la protección del consumidor.

VER TABLA 117

### Mecanismos de solución de conflictos

Aumentaron los conflictos en materia de consumo, a pesar del año de desaceleración económica. Ello reafirma la necesidad de continuar impulsando acciones preventivas en materia de protección del consumidor y usuario, y de velar por una veloz resolución de conflictos. Durante 2014:

- Los reclamos resueltos en empresas del sector financiero, seguros y AFP totalizaron 1.1 millones, cifra mayor en 15.6% con respecto a 2013.
- Los reclamos en las empresas de telecomunicaciones sumaron 569 mil, cifra 24.1% menor a la de 2013 debido, principalmente, a la caída de conflictos en el rubro de telefonía fija.
- Los reclamos en las empresas del sector energía aumentaron en 47.7% y sumaron 77 507.
- Los reclamos ante el SAC del Indecopi aumentaron en 30% y superaron los 40 mil. A nivel de procedimientos administrativos (denuncias presentadas ante los órganos resolutivos del Indecopi en materia de protección del consumidor) se reportó un incremento de 28.3%.

Según la forma de conclusión de los reclamos presentados en primera instancia, durante 2014:

- Cerca de 07 de cada 10 reclamos (69%) resueltos por empresas del sector financiero, seguros y AFP fueron declarados en favor del consumidor.
- Cerca de 05 de cada 10 reclamos (45%) resueltos por empresas del sector de telecomunicaciones fueron declarados en favor del consumidor.
- Cerca de 02 de cada 10 reclamos (22%) resueltos por empresas del sector de energía fueron declarados en favor del consumidor.

De otro lado, el 43% de denuncias resueltas en los órganos resolutivos del Indecopi terminaron en favor del consumidor, mientras que casi 07 de cada 10 reclamos (68%) terminaron en conciliación.

La magnitud de conflictos de consumo reportados en las propias empresas y las que llegan a las autoridades competentes en su resolución ponen en relieve (i) la necesidad de mecanismos veloces para solucionar conflictos disponibles para el consumidor (ámbitos público y privado); y (ii) la necesidad de desarrollar más y mejores actividades de prevención.

Sobre esta línea, durante 2014 se emitió el marco normativo que regula

la Implementación y Condiciones de Uso del Sistema de Reportes de Reclamaciones (Resolución N° 119-2014-INDECOPI-COD que aprueba la Directiva N° 004-2014/DIR-COD-INDECOPI) y la modificación del Reglamento del Libro Reclamaciones (Decreto Supremo N° 006-2014-PCM).

También se impulsó la creación de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, con el inicio del proceso de diseño del Arbitraje de Consumo, cuyo primer piloto estaría operando en 2015 en Lima. Cabe destacar que dentro de este proceso durante 2014 también se emitieron las Directivas para la Adhesión de Proveedores y Creación del registro de Proveedores Adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo (Directiva N° 161-2014-COD/Indecopi) y la Directiva que Aprueba el Procedimiento para la Nominación de Árbitros del Sistema de Arbitraje del Consumo (Directiva N° 162-2014-COD/Indecopi).

### Supervisión y fiscalización

El esfuerzo desplegado en cuanto al rol de supervisión y fiscalización ha sido diverso según la entidad analizada. Destaca la mayor cantidad de actividades de supervisión en general y las sanciones impuestas por diversas infracciones en materia de protección del consumidor y derechos de usuarios. Queda pendiente la tarea de impulsar el despliegue de acciones más coordinadas y de mayor impacto de forma tal que se evite las conductas infractoras en el mercado.

Actualmente, no se cuenta con una definición ni una metodología unívoca de lo que cada entidad denomina como acción de supervisión ni del impacto de la misma. En este sentido, el Consejo es el espacio llamado a fortalecer dicho aspecto, mediante el trabajo continuo y comprometido de sus miembros.

VER TABLA 118

VER TABLA 119



## Bibliografía

Esta bibliografía es complementaria a los cuestionarios de información requeridos para este Informe Anual.

- Asociación de AFP. Página web. Fecha de consulta: abril de 2014.
- Asociación de Bancos del Perú. Página web. Fecha de consulta: abril de 2014.
- Asociación Peruana de Empresas de Seguros. Página web. Fecha de consulta: abril de 2014.
- Cohen, Scott A.; Prayag, Girish y Moital, Miguel. "Consumer behaviour in tourism: concepts, influences and opportunities". En *Current Issues in Tourism* 17:10. 2014.
- Congreso de la República. Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos. Plan de Trabajo de la Comisión.
- Congreso de la República. Ley N° 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor. Septiembre de 2010.
- Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú. Página web. Fecha de consulta: abril de 2015
- Gobiernos regionales. Páginas web. Fecha de consulta: abril de 2014.
- Heath, Jonathan. *Lo que indican los indicadores*. México: Instituto Nacional de Estadística y Geográfica, 2012.
- Indecopi. Anuario de Estadísticas Institucionales. 2012, 2013 y 2014.
- Indecopi. Boletín de Comisión de Competencia Desleal. 2014.
- Indecopi. Estado de la Protección de los Consumidores. 2012 y 2013.
- Indecopi. Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2015-2018 (documento preliminar). 2015.
- Indecopi. Primera Encuesta en Lima Metropolitana y el Callao para la Determinación de Línea de Base en Materia de Protección al Consumidor 2013.
- Indecopi. Protección del consumidor. Colección por el vigésimo aniversario del Indecopi. 2013.
- Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones. Página web. Fecha de consulta: abril de 2014.
- Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería. Página web. Fecha de consulta: abril de 2014.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Página web. Fecha de consulta: abril de 2014.
- Superintendencia Nacional de Salud. Página web. Fecha de consulta: abril de 2014.
- Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. Página web. Fecha de consulta: abril de 2014.

# ANEXOS

## Anexo 01. Acrónimos, siglas, abreviaturas y nomenclatura

<b>AMASPPI</b>	Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas
<b>AFP</b>	Administradora de Fondo de Pensiones
<b>AUS</b>	Aseguramiento Universal en Salud
<b>ASBANC</b>	Asociación de Bancos del Perú
<b>AFOCAT</b>	Asociación de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito
<b>ASOMIF</b>	Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú
<b>Asotur-Perú</b>	Asociación de Operadores de Turismo Receptivo del Perú
<b>APAFA</b>	Asociación de Padres de Familia
<b>APU</b>	Asociación de Protección al Usuario
<b>ARSCUP</b>	Asociación de Regional Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos de Puno
<b>APAVIT</b>	Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo
<b>ASPEC</b>	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios
<b>APESEG</b>	Asociación Peruana de Empresas de Seguros
<b>AHORA</b>	Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines
<b>APOTUR</b>	Asociación Peruana de Operadores de Turismo Receptivo e Interno
<b>APATAE</b>	Asociación Peruana de Turismo de Aventura y Ecoturismo
<b>AATE</b>	Autoridad Autónoma del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao
<b>CMAC</b>	Cajas Municipales de Ahorro y Crédito
<b>CRAC</b>	Cajas Rurales de Ahorro y Crédito
<b>CANATUR</b>	Cámara Nacional de Turismo
<b>CEFI</b>	Centro de Estudios Financieros de la ASBANC
<b>Código</b>	Código de Protección y Defensa del Consumidor
<b>CODECO</b>	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
<b>CPC</b>	Comisión de Protección al Consumidor
<b>COES</b>	Comité de Operación Económica del Sistema
<b>Consejo</b>	Consejo Nacional de Protección del Consumidor
<b>COOPAC</b>	Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú
<b>CORPAC</b>	Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial

<b>DCF</b>	Defensoría del Cliente Financiero
<b>DST</b>	Defensoría de la Salud y Transparencia
<b>DEFASEG</b>	Defensoría del Asegurado
<b>DP</b>	Defensoría del Pueblo
<b>DPC</b>	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor
<b>DRC</b>	Dirección de Relaciones con el Consumidor
<b>DGAEE</b>	Dirección General de Asuntos Ambientales Energéticos
<b>DGEE</b>	Dirección General de Eficiencia Energética
<b>DGE</b>	Dirección General de Electricidad
<b>DIGEMID</b>	Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas
<b>DIGESA</b>	Dirección General de Salud Ambiental
<b>DNI</b>	Documento Nacional de Identidad
<b>EDPYME</b>	Empresas de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa
<b>EPS</b>	Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento
<b>FENACREP</b>	Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú
<b>FEPCCMAC</b>	Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito
<b>FONAFE</b>	Fondo de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado
<b>FITEL</b>	Fondo de Inversión en Telecomunicaciones
<b>GLP</b>	Gas licuado de petróleo
<b>GSF</b>	Gerencia de Supervisión y Fiscalización
<b>GIOR</b>	Guía Interactiva de Orientación sobre el Procedimiento de Reclamos del OSIPTEL
<b>ISC</b>	Impuesto selectivo al consumo
<b>IPRESS</b>	Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud
<b>IAFAS</b>	Instituciones que Administran los Fondos de Aseguramiento
<b>Indecopi</b>	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
<b>INEI</b>	Instituto Nacional de Estadística e Informática
<b>JARU</b>	Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios
<b>MAC</b>	Mejor Atención al Ciudadano

<b>MYPE</b>	Micro y pequeña empresa
<b>MINAM</b>	Ministerio de Ambiente
<b>MINCETUR</b>	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
<b>MEF</b>	Ministerio de Economía y Finanzas
<b>MINEDU</b>	Ministerio de Educación
<b>MEM</b>	Ministerio de Energía y Minas
<b>MINSA</b>	Ministerio de Salud
<b>MTC</b>	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
<b>Vivienda</b>	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento
<b>MPFN</b>	Ministerio Público - Fiscalía de la Nación
<b>ONP</b>	Oficina de Normalización Previsional
<b>OGGS</b>	Oficina General de Gestión Social
<b>ORI</b>	Oficina Regional del Indecopi
<b>OEFA</b>	Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental del MINAM
<b>OSIPTEL</b>	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones
<b>OSINERGMIN</b>	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería
<b>OSITRAN</b>	Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público
<b>OPS</b>	Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos
<b>PAU</b>	Plataforma de Atención al Usuario de la SBS
<b>PEI</b>	Plan Estratégico Institucional
<b>POI</b>	Plan Operativo Institucional
<b>PJ</b>	Poder Judicial
<b>PNP</b>	Policía Nacional del Perú
<b>PRICE</b>	Precios de combustibles derivados de hidrocarburos
<b>PCM</b>	Presidencia del Consejo de Ministros
<b>PDJ</b>	Procedimiento de Declaraciones Juradas

<b>PAS</b>	Procedimientos Administrativos Sancionadores
<b>REMA</b>	Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público del OSITRAN
<b>RNV</b>	Reglamento Nacional Vehículos
<b>SPC</b>	Sala Especializada de Protección del Consumidor
<b>ESSALUD</b>	Seguro Social de Salud
<b>SAC</b>	Servicio de Atención al Ciudadano
<b>SISAC</b>	Sistema de Arbitraje de Consumo
<b>SCOP</b>	Sistema de Control de Órdenes de Pedido
<b>SIRT</b>	Sistema de Información y Registro de Tarifas
<b>SPIC</b>	Sistema de Procedimientos de Información Comercial
<b>SRC</b>	Sistema de Relaciones con el Consumidor
<b>Sistema</b>	Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor
<b>SPP</b>	Sistema Privado de Pensiones
<b>SHP</b>	Sociedad de Hoteles del Perú
<b>SBS</b>	Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones
<b>SUTRAN</b>	Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías
<b>SUSALUD</b>	Superintendencia Nacional de Salud (antes SUNASA)
<b>SUNASS</b>	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento
<b>TUPA</b>	Texto Único de Procedimientos Administrativos
<b>TUO</b>	Texto Único Ordenado
<b>TRASS</b>	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de Servicios de Saneamiento
<b>TRASU</b>	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTTEL
<b>TSC</b>	Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN
<b>UIT</b>	Unidad impositiva tributaria
<b>VUCE</b>	Ventanilla Única de Comercio Exterior

## Anexo 02. Normativa relevante en materia de protección del consumidor 2014

### 1. INDECOPI

N°	Norma	Alcances
1	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo Del Indecopi N° 119-2014-Indecopi-COD	Aprueba la Directiva que regula la Implementación y Condiciones de Uso del Sistema de Reportes de Reclamaciones.
2	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 108-2014-Indecopi-COD	Aprueba la directiva que modifica e incorpora diversos artículos del TUO de la Directiva que Aprueba el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor Previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

### 2. OSINERGMIN

N°	Norma	Alcances
1	Resolución de Gerencia General Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería OSINERGMIN N° 152-2014-OS-GG	Dispone que el formato de la Cartilla de Seguridad aprobado en el artículo 1 y en Anexo de la Resolución N° 110 tiene únicamente carácter referencial.
2	Resolución de Gerencia General Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería OSINERGMIN N° 285-2013-OS-GG	Modifica el TUO de Criterios Específicos de Sanción aplicables a las infracciones administrativas previstas en la Tipificación y Escala de Multas y Sanciones de Hidrocarburos.

### 3. SUNASS

N°	Norma	Alcances
1	Resolución de Consejo Directivo N° 032-2014-SUNASS-CD	Modifica el Reglamento General de Tarifas, aprobado mediante la Resolución N° 009-2007-SUNASS-CD y sus modificatorias.
2	Resolución de Consejo Directivo N° 005-2014-SUNASS-CD	Modifica el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento.

### 4. OSIPTEL

N°	Norma	Alcances
1	Resolución de Consejo Directivo N° 035-2014-CD-OSIPTEL	Establecen un ajuste de la tarifa tope denominada "Tarifa Social" aplicable para las llamadas efectuadas por los beneficiarios de dicha tarifa hacia destinos fijos y móviles, dentro y fuera de la red de Telefónica Móviles S.A.
2	Resolución de Consejo Directivo N° 024-2014-CD-OSIPTEL	Modifica el Reglamento General de Tarifas aprobado por la Resolución N° 060-2000-CD-OSIPTEL.
3	Resolución de Consejo Directivo N° 128-2014-CD-OSIPTEL	Modifica el Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico.
4	Resolución de Consejo Directivo N° 138-2014-CD-OSIPTEL	Modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
5	Resolución de Consejo Directivo N° 149-2014-CD-OSIPTEL	Prorroga la entrada en vigencia de determinadas disposiciones del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y suspenden aplicación de metas establecidas para Indicadores de Calidad de Atención Presencial contenidos en el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles.
6	Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD-OSIPTEL	Establece el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
7	Resolución de Consejo Directivo N° 151-2014-CD-OSIPTEL	Establece el Reglamento para el Manejo Operativo del Sistema de Información y Gestión de Estadísticas Periódicas (SIGEP), seguido por las empresas operadoras.

## 5. SBS

N°	Norma	Alcances
1	Circular N° G-176-2014	Aprueba la Circular de Servicios de Atención a los Usuarios.
2	Circular N° G-178-2014	Modifica la Circular N° G-176-2014, Circular de Servicio de Atención a los Usuarios.
3	Resolución SBS N° 1801-2014	Modifica el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero.
4	Resolución SBS N° 1802-2014	Modifica el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones.
5	Resolución SBS N° 1018-2014	Sustituye el subcapítulo IV del capítulo II del título V del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP, que regula el Estado de Cuentas del Afiliado.

## 6. SUSALUD

N°	Norma	Alcances
1	Resolución N° 114-2014-SUSALUD/S	Publicada el 19-01-2015, aprueba la creación del Registro de Unidades de Gestión de IPRESS y el Reglamento para el Registro de Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.
2	Resolución N° 099-2014-SUSALUD/S	Publicada el 03-01-2015, aprueba la Metodología de Cálculo de Sanciones aplicables a las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS.
3	Resolución N° 098-2014-SUSALUD/S	Publicada el 03-01-2015, aprueba el Reglamento para el Registro de Sanciones aplicables a las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de IPRESS (UGIPRESS).
4	Resolución N° 092-2014-SUSALUD/S	Publicada el 03-12-2014, aprueba el Reglamento para la Recolección, Transferencia y Difusión de información de las Prestaciones de Salud generadas por las IPRESS y UGIPRESS.
5	Resolución N° 091-2014-SUSALUD/S	Publicada el 03-12-2014, aprueba los Lineamientos para los Contratos o Convenios Suscritos entre las IAFAS y las UGIPRESS.
6	Resolución N° 090-2014-SUSALUD/S	Publicada el 03-12-2014, aprueba el Reglamento para la Certificación y Registro de Categorizadores y Registradores de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

7	Resolución N° 089-2014-SUSALUD/S	Publicada el 03-12-2014, aprueba el Procedimiento para Emisión de Opinión Previa de SUSALUD en la Categorización de IPRESS de Segundo y Tercer Nivel de Atención.
8	Decreto Supremo N° 031-2014-SA	Publicada el 06-11-2014, aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud.
9	Resolución N° 026-2014-SUSALUD/S	Publicada el 02-08-2014, modifica el artículo 5 de la Resolución de Superintendencia N° 094-2013-SUNASA/CD del 20-08-2013, que aprobó las normas relacionadas al Modelo Transacción Electrónica de Datos Estandarizados de Facturación TEDEF-IPRESS-IAFAS, al Modelo de Transacción Electrónica de Datos Estandarizados TEDEF-SUNASA y el Sistema de Acreditación de Asegurados.
10	Resolución de Superintendencia N° 021-2014-SUSALUD/S	Publicada el 02-08-2014, aprueba el Reglamento para la Presentación de Información Económico-Financiera e Indicadores Financieros para Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud.
11	Resolución de Superintendencia N° 020-2014-SUSALUD/S	Publicada el 02-08-2014, aprueba el Reglamento de Solvencia Patrimonial, Obligaciones Técnica y Cobertura de Respaldo para Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud Privadas y Mixtas.
12	Resolución de Superintendencia N° 080-2014-Superintendencia Nacional de Salud/S	Publicada el 10-07-2014, aprueba las disposiciones relativas a las Condiciones Mínimas de los Convenios o Contratos Suscritos entre las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS).
13	Resolución N° 082-2014-Superintendencia Nacional de Salud/S	Publicada el 09-06-2014, aprueba el Reglamento para la Elección de Representantes de la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud de Lima.
14	Resolución de Superintendencia N° 079-2014-Superintendencia Nacional de Salud/S	Publicada el 02-07-2014, aprueba el Reglamento de Fusión y Normas Complementarias de Solución y Liquidación de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud Privadas y Mixtas.
15	Resolución de Superintendencia N° 078-2014-Superintendencia Nacional de Salud/S	Publicada el 02-07-2014, aprueba los Lineamientos de Buen Gobierno Corporativo para Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS privadas.
16	Resolución N° 071-2014-Superintendencia Nacional de Salud/CD	Publicada el 03-06-2014, aprueba el Reglamento de Conciliación del Centro de Conciliación de la Superintendencia Nacional de Salud.
17	Resolución N° 062-2014-Superintendencia Nacional de salud/S	Publicada el 07-05-2014, aprueba el Reglamento de Estimación de Cuentas de Cobranza Dudosa y Castigo de las Cuentas Incobrables para Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) Privadas.

N°	Norma	Alcances
18	Resolución N° 061-2014-Superintendencia Nacional de salud/S	Publicada el 07-05-2014, aprueba el Reglamento de Auditoria Externa de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) Privadas y Mixtas.
19	Resolución N° 045-2014-Superintendencia Nacional de salud/S	Publicada el 02-04-2014, aprueba la norma que regula la Obligación de las IAFAS de Informar a la Superintendencia Nacional de Salud los Hechos Relevantes.
20	Resolución N° 044-2014-Superintendencia Nacional de Salud/S	Publicada el 04-04-2014, aprueba el Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos en las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud.
21	Resolución N° 031-2014-SUNASA/CD	Publicada el 04-03-2014, aprueba la norma de Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) Privadas y Mixtas.
22	Resolución N° 027-2014-Superintendencia Nacional de Salud/CD	Publicada el 26-03-2014, deroga la Resolución de Superintendencia N° 008-99-SEPS publicada el 25-03-1999, que estableció los procedimientos administrativos para solicitar la Ampliación de la Capacidad Máxima de Afiliación de las Entidades Prestadoras de Salud en un Ámbito Geográfico Previamente Autorizado y para Obtener Autorización de Operación en un nuevo Ámbito Geográfico, así como su modificatoria aprobada por la Resolución de Superintendencia N° 028-2001-SEPS/CD, publicada el 12-04-2001, que estableció el Procedimiento Técnico para la Determinación de la Capacidad Máxima de Afiliación de las Entidades Prestadoras de Salud en los Ámbitos Geográficos en los cuales Operan. Asimismo, deroga la Resolución de Superintendencia N° 068-2001-SEPS/CD, publicada el 20-12-2001, que modificó el artículo 3 de la Resolución de Superintendencia N° 008-99-SEPS, y deroga el artículo 3 de la Resolución de Superintendencia N° 069-2012-SUNASA/CD, que modificó el Reglamento de Fusión y Normas Complementarias de Disolución y Liquidación de las Entidades Prestadoras de Salud y el artículo 3 de la Resolución N° 008-1999-SEPS/CD.
23	Resolución N° 010-2014-Superintendencia Nacional de Salud/CD	Publicada el 05-02-2014, aprueba el Reglamento para la Gestión del Riesgo Operacional en las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud.
24	Resolución N° 004-2014-Superintendencia Nacional de Salud/S	Publicada el 21-01-2014, modifica la Segunda Disposición Transitoria de las Normas relacionadas al Modelo de Transacción Electrónica de Datos Estandarizados de Facturación TEDEF-IPRESS-IAFAS, al Modelo de Transacción Electrónica de Datos Estandarizados TEDEF-SUNASA y al Sistema de Acreditación de Asegurados, aprobado por la Resolución de Superintendencia N° 094-2013-SUNASA/CD del 20-08-2013: presentación del plan de trabajo adjuntando un cronograma de implementación, plazo no mayor al 24-02-2014.

## Anexo 03. Conceptos generales

### Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor

Con la promulgación del Código en octubre de 2010, se alcanzó 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 06 ministerios (Producción, Salud, Transportes y Comunicaciones, Educación, Vivienda, Construcción y Saneamiento, y Economía y Finanzas), la SBS, organismos reguladores, gremios, las asociaciones de consumidores, gobiernos locales y gobiernos regionales. Es presidido por el Indecopi y tiene estas funciones:

### Funciones del Consejo Nacional de Protección del Consumidor

#### N° Funciones

- 1 Proponer y armonizar la política nacional de protección y defensa del consumidor, así como el Plan Nacional de Protección de los Consumidores, que deben ser aprobados por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)
- 2 Formular recomendaciones sobre la priorización de acciones en determinados sectores de consumo y sobre la generación de normas sobre protección de los consumidores
- 3 Emitir opinión sobre programas y proyectos en materia de protección del consumidor que se sometan a su consideración
- 4 Promover la creación del sistema de información y orientación a los consumidores, con alcance nacional, en coordinación con los demás sectores público y privado
- 5 Promover la creación del sistema de información sobre legislación, jurisprudencia y demás acciones y decisiones relevantes en materia de relaciones de consumo
- 6 Promover el sistema de alerta y actuación oportuna frente a los productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado
- 7 Evaluar la eficacia de los mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo, con la progresiva participación de los gobiernos locales y regionales que hayan sido acreditados por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor para tal función

**N° Funciones**

- 8 Canalizar la comunicación entre el sector público y privado a fin de promover una cultura de protección de los derechos de los consumidores y lograr una visión conjunta sobre las acciones necesarias para ello
- 9 Promover y apoyar la participación ciudadana, a través de asociaciones de consumidores, quienes pueden gestionar ante los demás órganos del Estado y entes de cooperación el financiamiento para sus actividades y funcionamiento

Fuente: Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 133. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

**Autoridad Nacional de Protección del Consumidor**

El reconocimiento del Indecopi como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor implica que ejerza las atribuciones y funciones que le confieren las leyes para velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código, 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:

**Funciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor****N° Funciones**

- 1 Ejecutar la Política Nacional de Protección del Consumidor y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores
- 2 Proponer la normativa en materia de consumo, con la opinión de los sectores productivos y de consumo
- 3 Formular y ejecutar las acciones necesarias para fortalecer la protección del consumidor y los mecanismos para la defensa de sus derechos
- 4 Implementar los mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo, de acuerdo con el ámbito de su competencia
- 5 Implementar el sistema de información y orientación a los consumidores con alcance nacional
- 6 Coordinar la implementación del sistema de información sobre legislación, jurisprudencia y demás acciones y decisiones relevantes en materia de relaciones de consumo
- 7 Coordinar la implementación del sistema de alerta y actuación oportuna frente a los productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado
- 8 Elaborar y presentar el informe anual del estado de la protección de los consumidores en el país, así como sus indicadores
- 9 Coordinar y presidir el funcionamiento del Sistema
- 10 En su calidad de ente rector del Sistema, emitir directivas para la operatividad del mismo, respetando la autonomía técnico-normativa, funcional, administrativa, económica y constitucional, según corresponda, de los integrantes del Sistema

Fuente: Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 136. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

## Anexo 04. Instituciones que remitieron información para este documento

N°	Instituciones	Documento
<b>A Reguladores</b>		
1	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN)	Oficio N° 89-2015-OS-PRES
2	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)	C- 259-GG-GPSU/2015
3	Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN)	Oficio N° 112-15-GG-OSITRAN
4	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS)	Correo electrónico del 12-06-2015
<b>B Asociaciones de consumidores / instituciones</b>		
5	Asociación de Consumidores Atenea	Correo electrónico del 03-03-2015
6	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios (AADEC)	Documento del 06-04-2015
7	Asociación Civil Defensoría del Vecino	Documento del 09-03-2015
8	Asociación Civil Más que Consumidores	Documento del 31-03-2015
9	Asociación de Consumidores Perú Consumidor	Documento del 02-03-2015
10	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca (ADECUB)	Documento del 03-03-2015
11	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash (ACUREA)	Carta N° 003-2015-ACUREA/P
12	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos	Documento del 02-03-2015
13	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del Distrito de Majes Caylloma (ADUCMAC)	Oficio N° 004-2015-ADUCMAC
14	Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores (ADEPCO)	Correo electrónico del 02-03-2015
15	Asociación de Protección al Consumidor del Perú	Documento del 31-03-2015
16	Asociación de Protección al Usuario (APU)	Documento del 27-02-2015
17	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor San Francisco de Arequipa	Documento del 05-03-2015

B	Asociaciones de consumidores / instituciones	Documento
18	Instituto del Derecho Ordenador del Mercado (IDOM)	Documento del 04-03-2015
19	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores (ANDECO)	Documento del 02-03-2015
20	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)	Oficio N° 004-2015-ASPEC/PRES
21	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores (ASDEC)	Carta N° 004-2015-ASDEC
22	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico (APROCODEJ)	Documento del 26-02-2015
23	Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos de Puno (ARSCUSP)	Documento del 03-03-2015
24	Asociación Tempus Jus – Tiempo de Justicia (ATEJUS)	Documento del 02-03-2015
25	Instituto de Protección al Consumidor (CAUDAL)	Documento del 02-03-2015
26	Instituto Proyecto Solidaridad Global	Documento del 24-02-2015
<b>C Ministerios y otras entidades de gobierno</b>		
27	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (CODECO)	Documento del 18-03-2015
28	Defensoría del Pueblo	Documento del 13-04-2015
29	Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID)	Documento del 07-04-2015
30	Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA)	Documento del 09-04-2015
31	Seguro Social de Salud (ESSALUD)	Documento del 16-03-2015
32	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR)	Documento del 17-03-2015
33	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS)	Documento del 19-05-2015
34	Ministerio de Salud (MINSAL)	Documento del 08-04-2015
35	Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)	Documento del 06-04-2015
36	Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS)	Oficio N° 12243-2015-SBS

<b>C</b>	<b>Ministerios y otras entidades de gobierno</b>	<b>Documento</b>
37	Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD)	Documento del 07-04-2015
38	Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN)	Oficio N° 268-2015-SUTRAN/01-2
<b>D</b>	<b>Gremios empresariales</b>	
39	Asociación Automotriz del Perú (AAP)	Documento del 13-03-2015
40	Asociación de Bancos del Perú (ASBANC)	C0044-2015-GG-ASBANC
41	Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios (ADI Perú)	Documento del 30-03-2015
42	Asociación de Instituciones Microfinancieras del Perú (ASOMIF)	Documento del 09-03-2015
43	Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG)	Carta N° 026-2015-PRESIDENCIA/APESEG
44	Asociación Peruana de Entidades Prestadoras de Salud (APEPS)	Documento del 13-03-2015
45	Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (CORPAC)	Documento del 06-03-2015
46	Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FENACREP)	Carta N° 000072-2015-GG
47	Federación Peruana de Cajas de Ahorro y Crédito (FEPCMAC)	Oficio N° 055-2015-GM/FEPCMAC
<b>E</b>	<b>Municipalidades distritales de Lima Metropolitana</b>	
48	Municipalidad Distrital de La Punta	Oficio N° 013-2015-MDLP/GM
49	Municipalidad Distrital de Ventanilla	Oficio N° 080-2015/MDV-GM
50	Municipalidad Distrital de Carmen de La Legua-Reynoso	Oficio N° 001-2015-GIIP-MDCLR
51	Municipalidad Distrital de Ate	Oficio N° 0013-2015/MDA-SGFIT
52	Municipalidad Distrital de Breña	Oficio N° 102-2015-A/MDB
53	Municipalidad Distrital de Cieneguilla	Documento del 14-04-2015
54	Municipalidad Distrital de La Victoria	Oficio N° 07-2015-GDE-MLV
55	Municipalidad Distrital de Lima Metropolitana	Oficio N° 35-2015-MML-GS
56	Municipalidad Distrital de Miraflores	Oficio N° 005-2015-GAC/MM
57	Municipalidad Distrital de Pachacamac	Oficio N° 29-2015-MDP/GM
58	Municipalidad Distrital de Pueblo Libre	Oficio N° 002-2015-MPL-GCS

<b>E</b>	<b>Municipalidades distritales de Lima Metropolitana</b>	<b>Documento</b>
59	Municipalidad Distrital de Punta Hermosa	Oficio N° 042-2015-MDPH-SG
60	Municipalidad Distrital de Punta Negra	Oficio N° 003-2015-GSCyS-MDPN
61	Municipalidad Distrital de San Borja	Oficio N° 04-2015-MSB-GM-GPE
62	Municipalidad Distrital de Santa Anita	Documento del 12-03-2015
63	Municipalidad Distrital de Santa María del Mar	Documento del 06-04-2015
64	Municipalidad Distrital de Santiago de Surco	Carta N° 241-2015-GPV-MSS
65	Municipalidad Distrital de Villa El Salvador	Carta N° 120-2015-SGLADC-GDEL/MVES
66	Municipalidad Distrital de San Miguel	Oficio N° 056-2015-GAF/MDSM
<b>F</b>	<b>Municipalidades provinciales</b>	
<b>F.1</b>	<b>Amazonas</b>	
67	Municipalidad Provincial de Chachapoyas	Oficio N° 051-2015-MPCH/SG
68	Municipalidad Provincial de Utcubamba	Oficio N° 15-2015/GDEL-MPU-BG
<b>F.2</b>	<b>Áncash</b>	
69	Municipalidad Provincial de Corongo	Documento del 13-03-2015
70	Municipalidad Provincial de Huaraz	Oficio N° 168-2015-MPH/SG
71	Municipalidad Provincial de Pallasca-Cabana	Documento del 10-04-2015
72	Municipalidad Provincial de Yungay	Documento del 21-04-2015
<b>F.3</b>	<b>Ayacucho</b>	
73	Municipalidad Provincial de Cangallo	Oficio N° 105-2015-300454-MPC/A
74	Municipalidad Provincial de Vilcashuamán	Oficio N° 179-2015-A/MPH
<b>F.4</b>	<b>Cajamarca</b>	
75	Municipalidad Provincial de Cajabamba	Oficio N° 140-2015-MPC/A
76	Municipalidad Provincial de Jaén	Documento del 19-03-2015
77	Municipalidad Provincial de Santa Cruz	Documento de fecha 03-03-2015

<b>F</b>	<b>Municipalidades provinciales</b>	<b>Documento</b>
<b>F.5</b>	<b>Cusco</b>	
<b>78</b>	Municipalidad Provincial de Calca	Oficio N° 0152-2015/A-MPC
<b>79</b>	Municipalidad Provincial de Canas	Oficio N° 164-2015-A-MPC
<b>80</b>	Municipalidad Provincial del Cusco	Documento del 17-03-2015
<b>F.6</b>	<b>Huancavelica</b>	
<b>81</b>	Municipalidad Provincial de Castrovirreyna	Oficio N° 067-2015-MPC/ALC
<b>F.7</b>	<b>Huánuco</b>	
<b>82</b>	Municipalidad Provincial de Leoncio Prado	Documento del 23-03-2015
<b>83</b>	Municipalidad Provincial de Puerto Inca	Documento del 09-03-2015
<b>F.8</b>	<b>Ica</b>	
<b>84</b>	Municipalidad Provincial de Chincha	Oficio N° 175-2015-A/MPCH
<b>85</b>	Municipalidad Provincial de Ica	Oficio N° 419-2015-AMPI
<b>86</b>	Municipalidad Provincial de Nasca	Oficio N° 010-2015-MPN-GM
<b>F.9</b>	<b>Junín</b>	
<b>87</b>	Municipalidad Provincial de Yauli La Oroya	Documento del 13-03-2015
<b>F.10</b>	<b>La Libertad</b>	
<b>88</b>	Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión-Huamachuco	Documento del 09-03-2015
<b>89</b>	Municipalidad Provincial de Trujillo	Oficio N° 309-2015-MPT-GM
<b>90</b>	Municipalidad Provincial de Virú	Documento del 09-03-2015
<b>F.11</b>	<b>Lima</b>	
<b>91</b>	Municipalidad Provincial de Huarochirí	Documento del 17-03-2015
<b>92</b>	Municipalidad Provincial de Cajatambo	–
<b>F.12</b>	<b>Loreto</b>	
<b>93</b>	Municipalidad Provincial de Alto Amazonas	Oficio N° 0250-2015-MPAA-A
<b>94</b>	Municipalidad Provincial de Ucayali-Contamana	Documento de fecha 14-04-2015

<b>F</b>	<b>Municipalidades provinciales</b>	<b>Documento</b>
<b>F.13</b>	<b>Madre de Dios</b>	
<b>95</b>	Municipalidad Provincial de Tambopata	Documento del 13-03-2015
<b>F.14</b>		
<b>96</b>	Municipalidad Provincial de Oxapampa	Documento del 12-03-2015
<b>F.15</b>	<b>Piura</b>	
<b>97</b>	Municipalidad Provincial de Ayabaca	Oficio N° 300-2015-MPA-"A"
<b>F.16</b>	<b>San Martín</b>	
<b>98</b>	Municipalidad Provincial de Bellavista	Documento del 12-03-2015
<b>99</b>	Municipalidad Provincial de El Dorado	Oficio N° 0129-2015-MDP/A
<b>100</b>	Municipalidad Provincial de Moyobamba	Documento del 11-03-2015
<b>F.17</b>	<b>Ucayali</b>	
<b>101</b>	Municipalidad Provincial de Coronel Portillo	Oficio N° 064-2015-MPCP-ALC-GSG.02
<b>G</b>	<b>Gobiernos regionales</b>	
<b>102</b>	Gobierno Regional de Apurímac	Oficio N° 111-2015-GRAP/09/GRPPAT
<b>103</b>	Gobierno Regional de Arequipa	Oficio N° 037-2015-GRA/OPDI
<b>104</b>	Gobierno Regional de Ayacucho	Oficio N° 290-2015-GRA/GG-GRDE
<b>105</b>	Gobierno Regional de Huancavelica	Oficio N° 061-2015/GOB.REG.HVCA/ GRDE-DIREPRO
<b>106</b>	Gobierno Regional de Ica	Oficios N° 246-2015-GORE-ICA/ DIRCETUR y N° 299-2015-GORE-ICA/ GDE
<b>107</b>	Gobierno Regional de Lima	Oficio N° 1095/GRL/DRELP-DGP/2015
<b>108</b>	Gobierno Regional de Ucayali	Oficio N° 0141-2015-GRU-P-GGR-SG

## Anexo 05. Instituciones que no enviaron información

N°	Instituciones
<b>A Asociaciones de consumidores</b>	
1	Asociación Accusa Defensor del Consumidor
2	Asociación Civil Constructores de Paz
3	Asociación de Consumidores y Usuarios de Ayacucho (CONSUMERE)
4	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha (ASCUCH)
5	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros (ACUSE)
6	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros en General de la Región Puno (ACUSERP)
7	Asociación en Defensa de los Consumidores o Usuarios de la Provincia de Tocache (ASDECUPT)
8	Asociación en Defensa del Consumidor Perú (ADECON Perú)
9	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible (IDLADS)
10	Asociación Proconsumidores del Perú
<b>B Ministerios y otras entidades de gobierno</b>	
11	Ministerio de Educación (MINEDU)
12	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP)
13	Ministerio de la Producción (PRODUCE)
14	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (Vivienda)
<b>C Gremios empresariales</b>	
15	Asociación de Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones
16	Asociación de Representantes Automotrices del Perú (ARAPER)
17	Asociación Nacional de Laboratorios Farmacéuticos (ALAFARPE)
18	Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo (APAVIT)
19	Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP)
<b>D Municipalidades distritales</b>	
20	Municipalidad Distrital de La Perla
21	Municipalidad Distrital de Ancón
22	Municipalidad Distrital de Barranco

D	Municipalidades distritales
23	Municipalidad Distrital de Bellavista
24	Municipalidad Distrital de Carabaylo
25	Municipalidad Distrital de Chaclacayo
26	Municipalidad Distrital de Chorrillos
27	Municipalidad Distrital de Comas
28	Municipalidad Distrital de El Agustino
29	Municipalidad Distrital de Independencia
30	Municipalidad Distrital de Jesús María
31	Municipalidad Distrital de La Molina
32	Municipalidad Distrital de Lince
33	Municipalidad Distrital de Los Olivos
34	Municipalidad Distrital de Lurigancho
35	Municipalidad Distrital de Lurín
36	Municipalidad Distrital de Magdalena del Mar
37	Municipalidad Distrital de Pucusana
38	Municipalidad Distrital de Puente Piedra
39	Municipalidad Distrital del Rímac
40	Municipalidad Distrital de San Bartolo
41	Municipalidad Distrital de San Isidro
42	Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho
43	Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores
44	Municipalidad Distrital de San Luis
45	Municipalidad Distrital de San Martín de Porres
46	Municipalidad Distrital de Santa Rosa
47	Municipalidad Distrital de Surquillo
48	Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo

**E Municipalidades provinciales**

49 Asociación de Municipalidades del Perú (AMPE)

**E.1 Amazonas**

50 Municipalidad Provincial de Bagua

51 Municipalidad Provincial de Bongara-Jumbilla

52 Municipalidad Provincial de Condorcanqui

53 Municipalidad Provincial de Luya

54 Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza

**E.2 Áncash**

55 Municipalidad Provincial de Aija

56 Municipalidad Provincial de Antonio Raymondi

57 Municipalidad Provincial de Asunción

58 Municipalidad Provincial de Bolognesi

59 Municipalidad Provincial de Carhuaz

60 Municipalidad Provincial de Carlos Fermín Fitzcarrald

61 Municipalidad Provincial de Casma

62 Municipalidad Provincial de Huari

63 Municipalidad Provincial de Huarney

64 Municipalidad Provincial de Huaylas

65 Municipalidad Provincial de Mariscal Luzuriaga

66 Municipalidad Provincial de Ocros

67 Municipalidad Provincial de Pomabamba

68 Municipalidad Provincial de Recuay

69 Municipalidad Provincial de Sihuas

70 Municipalidad Provincial del Santa

**E.3 Apurímac**

71 Municipalidad Provincial de Abancay

72 Municipalidad Provincial de Andahuaylas

**E Municipalidades provinciales**

73 Municipalidad Provincial de Antabamba

74 Municipalidad Provincial de Aymaraes

75 Municipalidad Provincial de Chincheros

76 Municipalidad Provincial de Cotabambas

77 Municipalidad Provincial de Grau

**E.4 Arequipa**

78 Municipalidad Provincial de Arequipa

79 Municipalidad Provincial de Camaná

80 Municipalidad Provincial de Caravelí

81 Municipalidad Provincial de Castilla

82 Municipalidad Provincial de Caylloma

83 Municipalidad Provincial de Condesuyos

84 Municipalidad Provincial de Islay

85 Municipalidad Provincial de La Unión

**E.5 Ayacucho**

86 Municipalidad Provincial de Huamanga

87 Municipalidad Provincial de Huancabamba

88 Municipalidad Provincial de Huanta

89 Municipalidad Provincial de La Mar

90 Municipalidad Provincial de Lucanas

91 Municipalidad Provincial de Parinacochas

92 Municipalidad Provincial de Paúcar del Sara Sara

93 Municipalidad Provincial de Sucre

94 Municipalidad Provincial de Víctor Fajardo

**E.6 Cajamarca**

95 Municipalidad Provincial de Cajamarca

96 Municipalidad Provincial de Celendín

97 Municipalidad Provincial de Chota

**E Municipalidades provinciales**

<b>98</b>	Municipalidad Provincial de Contumazá
<b>99</b>	Municipalidad Provincial de Cutervo
<b>100</b>	Municipalidad Provincial de Hualgayoc-Bambamarca
<b>101</b>	Municipalidad Provincial de San Ignacio
<b>102</b>	Municipalidad Provincial de San Marcos
<b>103</b>	Municipalidad Provincial de San Miguel
<b>104</b>	Municipalidad Provincial de San Pablo
<b>E.7</b>	<b>Callao</b>
<b>105</b>	Municipalidad Provincial del Callao
<b>E.8</b>	<b>Cusco</b>
<b>106</b>	Municipalidad Provincial de Acomayo
<b>107</b>	Municipalidad Provincial de Anta
<b>108</b>	Municipalidad Provincial de Canchis
<b>109</b>	Municipalidad Provincial de Chumbivilcas
<b>110</b>	Municipalidad Provincial de Espinar
<b>111</b>	Municipalidad Provincial de La Convención
<b>112</b>	Municipalidad Provincial de Paruro
<b>113</b>	Municipalidad Provincial de Paucartambo
<b>114</b>	Municipalidad Provincial de Quispicanchi
<b>115</b>	Municipalidad Provincial de Urubamba
<b>E.9</b>	<b>Huancavelica</b>
<b>116</b>	Municipalidad Provincial de Acobamba
<b>117</b>	Municipalidad Provincial de Angaraes
<b>118</b>	Municipalidad Provincial de Churcampa
<b>119</b>	Municipalidad Provincial de Huancavelica
<b>120</b>	Municipalidad Provincial de Huaytará
<b>121</b>	Municipalidad Provincial de Tayacaja

**E Municipalidades provinciales**

<b>E.10</b>	<b>Huánuco</b>
<b>122</b>	Municipalidad Provincial de Ambo
<b>123</b>	Municipalidad Provincial de Dos de Mayo
<b>124</b>	Municipalidad Provincial de Huacaybamba
<b>125</b>	Municipalidad Provincial de Huamalíes
<b>126</b>	Municipalidad Provincial de Huánuco
<b>127</b>	Municipalidad Provincial de Lauricocha
<b>128</b>	Municipalidad Provincial de Marañón
<b>129</b>	Municipalidad Provincial de Pachitea
<b>130</b>	Municipalidad Provincial de Yarowilca
<b>E.11</b>	<b>Ica</b>
<b>131</b>	Municipalidad Provincial de Palpa
<b>132</b>	Municipalidad Provincial de Pisco
<b>E.12</b>	<b>Junín</b>
<b>133</b>	Municipalidad Provincial de Chanchamayo
<b>134</b>	Municipalidad Provincial de Chupaca
<b>135</b>	Municipalidad Provincial de Concepción
<b>136</b>	Municipalidad Provincial de Huancayo
<b>137</b>	Municipalidad Provincial de Jauja
<b>138</b>	Municipalidad Provincial de Junín
<b>139</b>	Municipalidad Provincial de Satipo
<b>140</b>	Municipalidad Provincial de Tarma
<b>E.13</b>	<b>La Libertad</b>
<b>141</b>	Municipalidad Provincial de Ascope
<b>142</b>	Municipalidad Provincial de Bolívar
<b>143</b>	Municipalidad Provincial de Chepén
<b>144</b>	Municipalidad Provincial de Julcán

**E Municipalidades provinciales**

- 145 Municipalidad Provincial de Otuzco
- 146 Municipalidad Provincial de Pacasmayo
- 147 Municipalidad Provincial de Pataz
- 148 Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco
- 149 Municipalidad Provincial Gran Chimú

**E.14 Lambayeque**

- 150 Municipalidad Provincial de Chiclayo
- 151 Municipalidad Provincial de Ferreñafe
- 152 Municipalidad Provincial de Lambayeque

**E.15 Lima**

- 153 Municipalidad Provincial de Barranca
- 154 Municipalidad Provincial de Canta
- 155 Municipalidad Provincial de Cañete
- 156 Municipalidad Provincial de Huaral
- 157 Municipalidad Provincial de Huaura
- 158 Municipalidad Provincial de Oyón
- 159 Municipalidad Provincial de Yauyos

**E.16 Loreto**

- 160 Municipalidad Provincial de Datem del Marañón
- 161 Municipalidad Provincial de Loreto
- 162 Municipalidad Provincial de Maynas
- 163 Municipalidad Provincial de Requena
- 164 Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla

**E.17 Madre de Dios**

- 165 Municipalidad Provincial de Manú
- 166 Municipalidad Provincial de Tahuamanu

**E.18 Moquegua**

- 167 Municipalidad Provincial de Ilo

**E Municipalidades provinciales**

- 168 Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto
- 169 Municipalidad Provincial General Sánchez Cerro

**E.19 Pasco**

- 170 Municipalidad Provincial de Daniel Carrión
- 171 Municipalidad Provincial de Pasco

**E.20 Piura**

- 172 Municipalidad Provincial de Huancané
- 173 Municipalidad Provincial de Morropón Chulucanas
- 174 Municipalidad Provincial de Paita
- 175 Municipalidad Provincial de Piura
- 176 Municipalidad Provincial de Sechura
- 177 Municipalidad Provincial de Sullana
- 178 Municipalidad Provincial de Talara

**E.21 Puno**

- 179 Municipalidad Provincial de Azángaro
- 180 Municipalidad Provincial de Carabaya
- 181 Municipalidad Provincial de Chucuito
- 182 Municipalidad Provincial de El Collao-Ilave
- 183 Municipalidad Provincial de Huancasancos
- 184 Municipalidad Provincial de Lampa
- 185 Municipalidad Provincial de Melgar
- 186 Municipalidad Provincial de Moho
- 187 Municipalidad Provincial de Puno
- 188 Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina
- 189 Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca
- 190 Municipalidad Provincial de Sandía
- 191 Municipalidad Provincial de Yunguyo

**E Municipalidades provinciales****E.22 San Martín**

192 Municipalidad Provincial de Huallaga

193 Municipalidad Provincial de Lamas

194 Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres

195 Municipalidad Provincial de Picota

196 Municipalidad Provincial de Rioja

197 Municipalidad Provincial de San Martín

198 Municipalidad Provincial de Tocache

**E.23 Tacna**

199 Municipalidad Provincial de Candarave

200 Municipalidad Provincial de Tacna

201 Municipalidad Provincial de Tarata

202 Municipalidad Provincial Jorge Basadre

**E.24 Tumbes**

203 Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar

204 Municipalidad Provincial de Tumbes

205 Municipalidad Provincial de Zarumilla

**E.25 Ucayali**

206 Municipalidad Provincial de Atalaya

207 Municipalidad Provincial de Padre Abad

208 Municipalidad Provincial de Purus

**F Gobiernos regionales**

209 Gobierno Regional de Amazonas

210 Gobierno Regional de Áncash

211 Gobierno Regional de Cajamarca

212 Gobierno Regional de Callao

**F Gobiernos regionales**

213 Gobierno Regional de Cusco

214 Gobierno Regional de Huánuco

215 Gobierno Regional de Junín

216 Gobierno Regional de La Libertad

217 Gobierno Regional de Lambayeque

218 Gobierno Regional de Loreto

219 Gobierno Regional de Madre de Dios

220 Gobierno Regional de Moquegua

221 Gobierno Regional de Pasco

222 Gobierno Regional de Piura

223 Gobierno Regional de Puno

224 Gobierno Regional de San Martín

225 Gobierno Regional de Tacna

226 Gobierno Regional de Tumbes

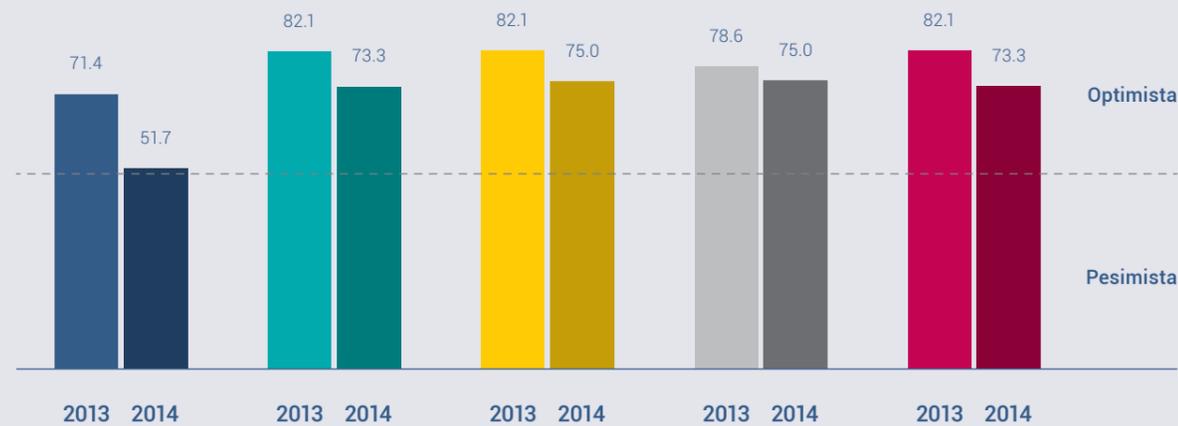
## Anexo 06. Percepción de las entidades sobre la protección del consumidor: resultados a nivel sectorial

### Municipalidades

Al igual que en 2013, las municipalidades provinciales evidenciaron una mayor expectativa con respecto a las municipalidades distritales de Lima en cuanto al desempeño de las funciones en materia de protección del consumidor. En el caso de las municipalidades distritales, los índices de percepción para todas las preguntas se situaron en el rango optimista; sin embargo, fueron inferiores respecto a los índices del año anterior. El índice de desempeño del Sistema durante 2014 estuvo muy cerca de la zona pesimista.

Respecto a las municipalidades provinciales, el desempeño del Sistema durante 2014 se mantuvo en el rango optimista, pero mostró un índice menor respecto a 2013. Por su parte, en relación con las expectativas para 2015, el Sistema y sus acciones también permanecieron en el rango optimista, aunque con un incremento en el valor de sus índices.

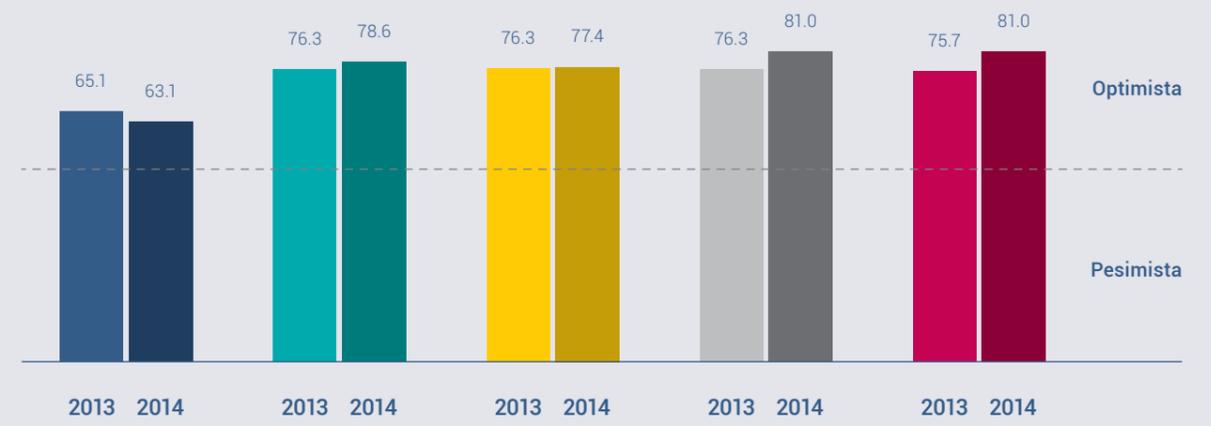
### Resultados para municipalidades distritales de Lima Metropolitana



- ¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el ámbito municipal distrital en 2014 respecto al año anterior?
- ¿Cómo cree que será la Protección del Consumidor en el ámbito municipal distrital en 2015?
- ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el ámbito municipal distrital en 2015?
- ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el ámbito municipal distrital en 2015?
- ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el ámbito municipal distrital en 2015?

**Nota:** Todos corresponden al índice de percepción de 2013 respecto a 2012 y a los índices de expectativa para 2014. Muestran 13 respuestas para 2013 y 15 respuestas para 2014. **Fuente:** Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo 2015. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

### Resultados para municipalidades provinciales



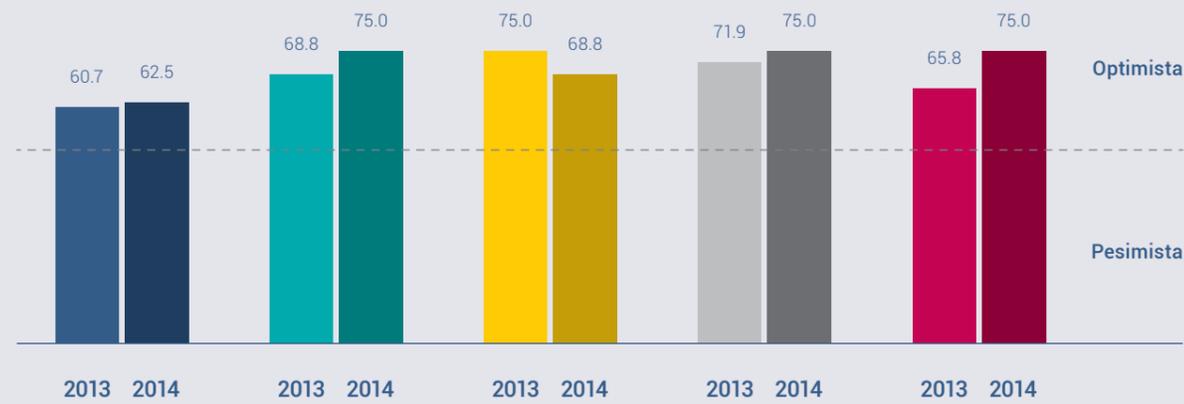
- ¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el ámbito municipal provincial en 2014 respecto al año anterior?
- ¿Cómo cree que será la Protección del Consumidor en el ámbito municipal provincial en 2015?
- ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el ámbito municipal provincial en 2015?
- ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el ámbito municipal provincial en 2015?
- ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el ámbito municipal provincial en 2015?

**Nota:** Todos corresponden al índice de percepción de 2013 respecto a 2012 y a los índices de expectativa para 2014. Muestran 38 respuestas para 2013 y 21 respuestas para 2014. **Fuente:** Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo 2015. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

### Gobiernos regionales

El desempeño del Sistema durante 2014 y las expectativas para 2015, en general y en cuanto a las acciones de supervisión, fiscalización y sanción, permanecieron en el rango optimista y presentaron un mayor nivel respecto al año anterior. En el caso de la acción de prevención para 2015 también permaneció en el rango optimista, aunque con un menor valor del registrado en 2014.

#### Resultados para gobiernos regionales



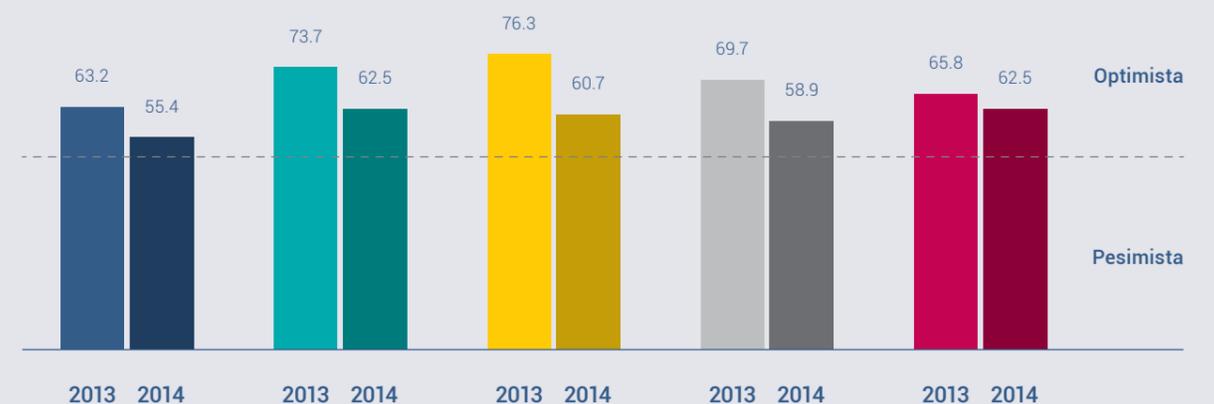
- ¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en 2014 respecto al año anterior?
- ¿Cómo cree que será la Protección del Consumidor en 2015?
- ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en 2015?
- ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en 2015?
- ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en 2015?

**Nota:** Todos corresponden al índice de percepción de 2013 respecto a 2012 y a los índices de expectativa para 2014. Muestran 08 respuestas para 2013 y 04 respuestas para 2014. **Fuente:** Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo 2015. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

### Asociaciones de consumidores

El desempeño del Sistema durante 2014 y las expectativas para 2015, en general y en cuanto a las acciones de prevención, supervisión, fiscalización y sanción, permanecieron en el rango optimista y presentaron un menor nivel respecto al año previo. El menor fue el relacionado con el desempeño del Sistema durante 2014, que estuvo cerca de la zona pesimista.

#### Resultados para las asociaciones de consumidores



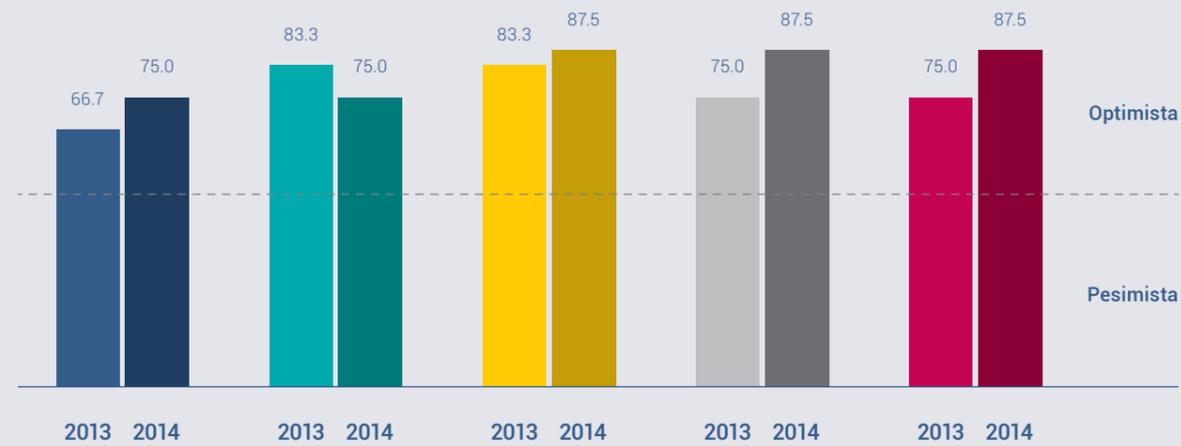
- ¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en 2014 respecto al año anterior?
- ¿Cómo cree que será la Protección del Consumidor en 2015?
- ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en 2015?
- ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en 2015?
- ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en 2015?

**Nota:** Todos corresponden al índice de percepción de 2013 respecto a 2012 y a los índices de expectativa para 2014. Muestran 19 respuestas para 2013 y 14 respuestas para 2014. **Fuente:** Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo 2015. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

### Organismos reguladores

La percepción del desempeño del Sistema durante 2014 y en 2015 respecto a las acciones de prevención, supervisión, fiscalización y sanción se mantuvieron en el rango optimista, acompañados de un incremento en sus índices. En el caso del Sistema en 2015, a nivel general se obtuvo un menor índice; aun así se ubicó en el rango optimista.

#### Resultados para los organismos reguladores



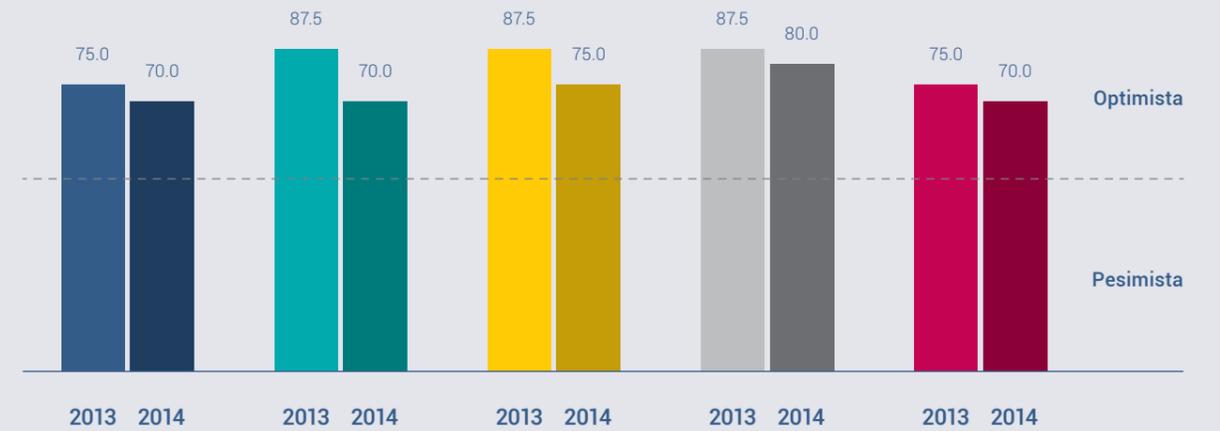
- ¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en 2014 respecto al año anterior?
- ¿Cómo cree que será la Protección del Consumidor en 2015?
- ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en 2015?
- ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en 2015?
- ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en 2015?

**Nota:** Todos corresponden al índice de percepción de 2013 respecto a 2012 y a los índices de expectativa para 2014. Muestran 04 respuestas para 2013 y 04 respuestas para 2014. **Fuente:** Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo 2015. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

### Sector financiero

Al igual que en 2013, aunque con valores menores, la percepción desempeño del Sistema durante 2014 y 2015 se ubicó en el rango optimista en todas las preguntas.

#### Resultados para el sector financiero



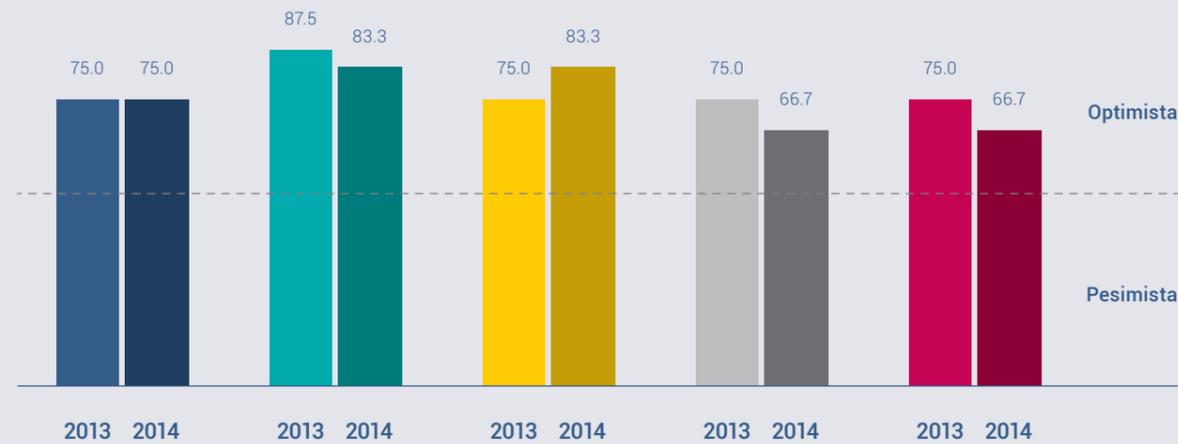
- ¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en 2014 respecto al año anterior?
- ¿Cómo cree que será la Protección del Consumidor en 2015?
- ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en 2015?
- ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en 2015?
- ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en 2015?

**Nota:** Todos corresponden al índice de percepción de 2013 respecto a 2012 y a los índices de expectativa para 2014. Muestran 02 respuestas para 2013 y 05 respuestas para 2014. **Fuente:** Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo 2015. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

### Sector transporte

La percepción y las expectativas del desempeño del Sistema durante 2014 y 2015, en todas las preguntas, se ubicó en el rango optimista. En el caso de la percepción del Sistema durante 2014, el índice se mantuvo al mismo nivel de 2013. Las expectativas sobre la protección del consumidor en 2015, en general y sobre las acciones de supervisión, fiscalización y sanción, registraron un menor índice, mientras que este fue superior para las acciones de prevención.

#### Resultados para el sector transporte



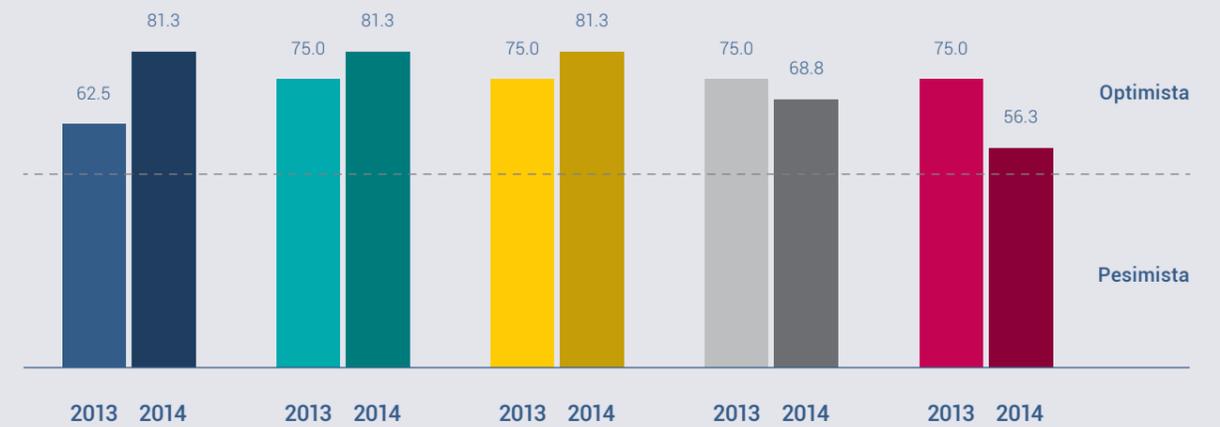
- ¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en 2014 respecto al año anterior?
- ¿Cómo cree que será la Protección del Consumidor en 2015?
- ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en 2015?
- ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en 2015?
- ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en 2015?

**Nota:** Todos corresponden al índice de percepción de 2013 respecto a 2012 y a los índices de expectativa para 2014. Muestran 02 respuestas para 2013 y 03 respuestas para 2014. **Fuente:** Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo 2015. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

### Sector salud

La percepción del sector respecto al desempeño del Sistema se mantuvo en el rango optimista, con un mejor índice que en 2013. Este comportamiento también se experimentó en las respuestas relacionadas con la percepción para 2015, tanto para el Sistema general como para las acciones de prevención. En el caso de la percepción sobre las acciones de supervisión, fiscalización y sanción en el sector, a pesar de encontrarse en el rango optimista, se observó un menor índice con respecto al año anterior.

#### Resultados para el sector salud



- ¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en 2014 respecto al año anterior?
- ¿Cómo cree que será la Protección del Consumidor en 2015?
- ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en 2015?
- ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en 2015?
- ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en 2015?

**Nota:** Todos corresponden al índice de percepción de 2013 respecto a 2012 y a los índices de expectativa para 2014. Muestran 02 respuestas para 2013 y 04 respuestas para 2014. **Fuente:** Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Marzo 2015. **Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

## Anexo 07. Metodología del Índice de Difusión

El índice de difusión se construyó con 05 preguntas, cada una con 05 posibles respuestas. Las opciones a cada pregunta son de tipo escala de Likert, de tal forma que las percepciones tengan las opciones:

- a. Mucho mejor
- b. Mejor
- c. Igual
- d. Peor
- e. Mucho peor

Para construir el índice de cada respuesta:

1. Se tabularon las respuestas según las opciones antes descritas.
2. Se determinó el porcentaje acumulado del número de respuestas para cada opción respecto de la totalidad de respuestas para cada pregunta.
3. Se ponderaron las respuestas asignando valor de 1 a la respuesta más favorable y de 0 a la más desfavorable. El valor 0,5 fue intermedio y definió el umbral entre mejor y peor desempeño. La restricción implícita es que la suma de los porcentajes de cada respuesta debe de ser igual a 1 (punto 2).

N°	Respuesta	Ponderación
1	Mucho mejor	01.00
2	Mejor	00.75
3	Igual	00.50
4	Peor	00.25
5	Mucho peor	00.00

4. La suma ponderada se multiplica por 100 para que se pueda analizar en el rango de 0 a 100.

# 100%

comprometido está el Indecopi en su labor de protección de los consumidores en el Perú.



