



Informe Anual 2021

Informe Anual sobre el Estado de la
Protección de los Consumidores en el
Perú-2021

Sobre el impacto de este informe

Este informe constituye el monitoreo de las principales acciones desarrolladas durante el año 2021 por los diversos agentes miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor, en el marco de sus atribuciones y autonomías respectivas.

Resulta importante para el fortalecimiento de las diversas acciones desplegadas en materia de protección del consumidor y constituye la herramienta de monitoreo de las acciones realizadas dentro de los lineamientos de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor vigente.



Realización del Informe

Sobre las entidades que participaron brindando información

Se enviaron



solicitudes de información a entidades



de las cuales

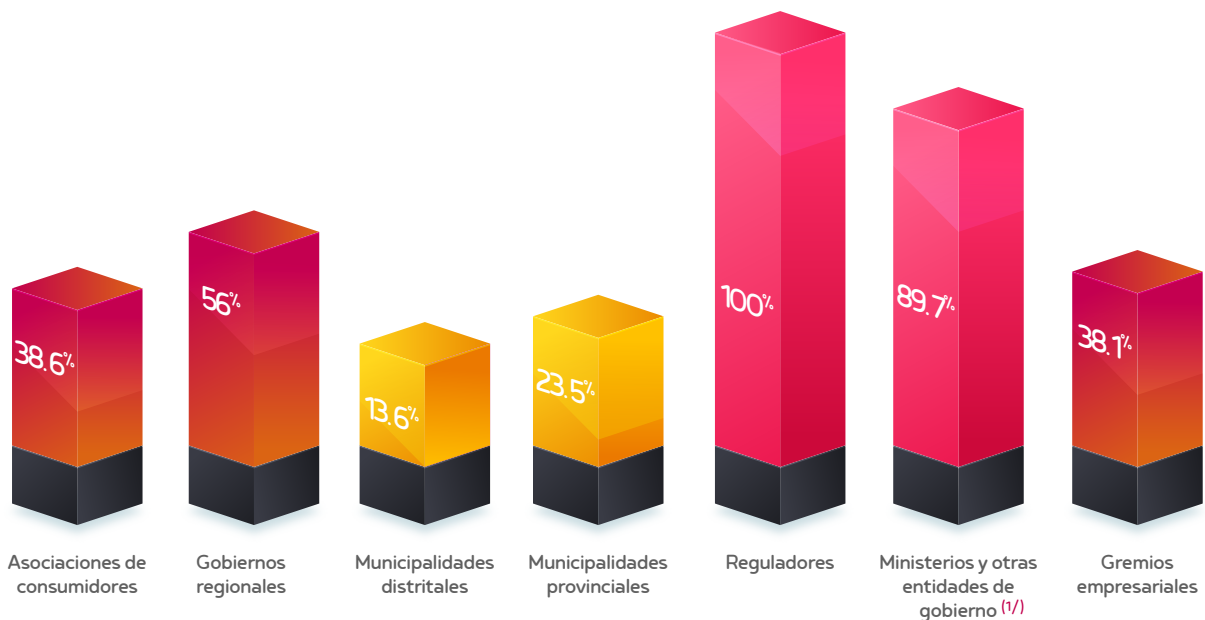
17.6%



respondieron

(Cifra superior al 12.9% del 2020)

¿Quiénes respondieron estas solicitudes?



(1/) Comprendidas por la SBS, Inacal, Sunedu, ATU, Corpac, Sanipes, SMV, EsSalud, Susalud, Conadis.
Fuente: Formato de solicitud de información remitido por las entidades al Indecopi.
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.



Las entidades que tuvieron menor porcentaje de participación fueron los gobiernos locales, asociaciones de consumidores y gremios empresariales.

Principales acciones

Según ejes de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

1 Educación, orientación y difusión

Actividades de educación

285 663 consumidores y proveedores beneficiados

Actividades de orientación

1 797 352 personas atendidas

Actividades de difusión

Principales herramientas usadas por las entidades

“Facilito de Hidrocarburos”

19.4
millones de accesos

“Reporta IMEI”

5.5
millones de accesos

“Reporte de Deudas SBS”

1.4
millones de accesos

2 Seguridad y salud de los consumidores

77

Alertas emitidas



→ que involucran

19

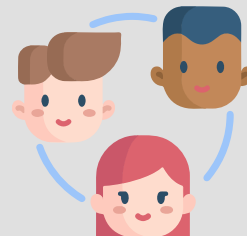
Empresas



→ lo que permitió

79 mil

personas beneficiadas



Tiempo promedio en emitir una alerta de consumo:



2.05 días

Principales acciones

Según ejes de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

3

Mecanismos de solución y prevención de conflictos Reclamos resueltos por los proveedores según la actividad económica



Financiero, Seguros y AFP

3 172 701 millones de reclamos

56.7 % reclamos resueltos a favor del consumidor

Por temas de cobros indebidos, operaciones no reconocidas, etc.



Infraestructura de transporte

8 265 reclamos

32.2 % reclamos resueltos a favor del consumidor

Por temas de cobros, información, calidad de prestación de servicio, etc.



Telecomunicaciones

1 616 164 millones de reclamos

31.5 % reclamos resueltos a favor del consumidor

Por temas de facturación, calidad y cobro de servicios, etc.

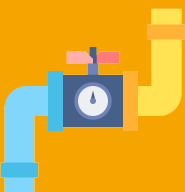


Energía

279 475 reclamos

18.2 % a favor del consumidor

Por temas de excesiva facturación, calidad del suministro, etc.



Saneamiento

467 353 reclamos

Porcentaje de reclamos a favor del consumidor: no disponible

Por temas de problemas comerciales y operacionales.

Principales acciones

Según ejes de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

Mecanismos privados de solución de conflictos



Aló Banco
ATENCIÓN DE RECLAMOS BANCARIOS

3 468

reclamos resueltos

30.4%

reclamos a favor del consumidor

4.8

días en resolverse

Principales hechos infractores:

- Cobros indebidos de intereses, comisiones y tributos.
- Operaciones en cuenta no reconocidas.
- Transacción no procesada



Aló Seguros

520

reclamos resueltos

48%

reclamos a favor del consumidor

7.5

días en resolverse

Principales hechos infractores:

- Cancelación indebida de póliza.
- Demora en el pago de indemnización.
- Rechazo de atención de siniestro.



Defensoría del Cliente Financiero
PERU

1504

reclamos resueltos

45%

reclamos a favor del consumidor

109

días en resolverse

Principales hechos infractores:

- Operaciones en cuentas no reconocidas.
- Cobros indebidos de intereses, comisiones, tarifas, seguros y otros.
- Transacción no procesada.



Defensoría del Asegurado

426

reclamos resueltos

21%

reclamos a favor del consumidor

90

días en resolverse

Principales hechos infractores:

- Rechazo de cobertura.
- Disconformidad con la liquidación del siniestro.

Principales acciones

Según ejes de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

4 Fortalecimiento del Sistema

Más de
2 220

actividades de capacitación
dirigidas a diversas
entidades del Estado

para
educar
sobre



Los derechos de los
consumidores en las
prestaciones de servicios

Consejo Nacional de Protección del Consumidor

De las cuales destacan:

14

sesiones
realizadas en
2021

- La aprobación del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores 2020.
- Presentación del 4° entregable de la adecuación de la “Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor”.
- Participación en 17 mesas de trabajo para la identificación de problemas en los sectores de educación, financiero, telecomunicaciones y saneamiento.
- Participación en 55 grupos de trabajo para la mejora de intervenciones en materia de protección del consumidor.

Gracias al rol fiscalizador se impusieron

10 071 sanciones



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú





Indecopi