



# Informe Anual 2021

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

**Documento elaborado por la Dirección  
de la Autoridad Nacional de Protección  
del Consumidor (DPC)**

Ana Peña Cardoza

**Directora**

**Equipo técnico responsable:**

Benjamín Vila Alarcón

Melissa Torres Salguero

Miguel Bermúdez Ortiz

Nelly Rivera Quintana

Roger Guerra Quispe

Isabel Andrés López

Karol Valdivia Ayala

© 2022 Indecopi. Derechos  
Reservados.

Calle De la Prosa 104 – San Borja,  
Lima 41- Perú

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

Teléfono: 224-7800

### **Consejo Directivo**

Julián Fernando Palacín Gutiérrez

Walter Otiniano Aranda

José Carlos Aguado Ñavincopa

María Teresa Barrueto Pérez

### **Consejo Consultivo**

Geraldine Elia Denise Mouchard Infantes

Juan Pedro Van Hasselt Dávila

Óscar Javier Schiappa Pietra Cubas

Raúl Eduardo Mauro Machuco

Silvana Rosario Huanqui Valcárcel

Sara María Martínez Cadenillas

### **Gerente General (e)**

Julio Martín Ubillús Soriano

# Contenido

|   |            |
|---|------------|
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b>  | <b>6</b>   |
| <b>II. RESUMEN EJECUTIVO</b>  | <b>8</b>   |
| <b>III. MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LOS CONSUMIDORES</b>                                  | <b>14</b>  |
| <b>IV. PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LOS AGENTES SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL 2021</b> | <b>20</b>  |
| <b>V. EL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR</b>                                  | <b>25</b>  |
| <b>VI. LABOR DE LOS AGENTES QUE PARTICIPAN EN LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL PERÚ</b>        | <b>38</b>  |
| VI.1 Estado   | 39         |
| VI.1.1 El Poder Legislativo   | 39         |
| VI.1.2 Organismos Constitucionales Autónomos  | 47         |
| VI.1.3 Gobiernos regionales   | 53         |
| VI.1.4 Gobiernos locales  | 63         |
| VI.1.5 Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad                          | 71         |
| VI.2 Sociedad Civil   | 75         |
| VI.2.1 Labor de las Asociaciones de Consumidores  | 75         |
| VI.2.2 Consejos de Usuarios   | 97         |
| <b>VII. INFORMACIÓN SECTORIAL</b>   | <b>101</b> |
| VII.1 Servicios públicos sujetos a regulación económica   | 102        |
| VII.1.1 Sector de telecomunicaciones  | 104        |
| VII.1.2 Sector de energía   | 119        |
| VII.1.3 Sector de infraestructura de transporte   | 132        |
| VII.1.4 Sector saneamiento  | 145        |

# Contenido

|   |            |
|---|------------|
| VII.2 Sector salud  | 155        |
| VII.3 Resto de sectores   | 176        |
| VII.3.1 Sector financiero, seguros y sistema privado de pensiones             | 177        |
| VII.3.2 Sector de educación   | 209        |
| VII.3.3 Sector inmobiliario   | 231        |
| VII.3.4 Sector turismo  | 240        |
| VII.3.5 Servicio de transporte aéreo  | 249        |
| VII.3.6 Servicio de transporte terrestre                                      | 256        |
| VII.3.7 Sector retail moderno y comercio electrónico                          | 273        |
| VII.3.8 Sector automotriz (venta, mantenimiento y reparación de vehículos)    | 281        |
| VII.3.9 Actividades transversales del Indecopi                                | 286        |
| <b>VIII. CONCLUSIONES</b>   | <b>312</b> |
| <b>IX. BIBLIOGRAFÍA</b>   | <b>315</b> |
| <b>X. LISTA DE ACRÓNIMOS, SIGLAS Y ABREVIATURAS</b>                           | <b>321</b> |
| <b>XI. NORMATIVA RELEVANTE EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR (2021)</b> | <b>330</b> |
| <b>XII. ANEXOS</b>  | <b>337</b> |

# Introducción



## INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, Indecopi), en su rol de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (en adelante, Autoridad) presenta la décima primera edición del “Informe Anual Sobre el Estado de la Protección de los Consumidores” correspondiente al año 2021, que sintetiza las principales acciones desarrolladas por las diversas entidades miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor (en adelante, Sistema)<sup>1</sup> dando con ello cumplimiento a las funciones de la Autoridad, estipuladas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).

Este monitoreo permite conocer los diversos esfuerzos realizados por el Estado, los proveedores y la sociedad civil, enmarcados dentro de los ejes y lineamientos establecidos en la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor vigente. Es de destacar que factores como el proceso inflacionario, mayor nivel de pobreza y ralentización económica han propiciado potencialmente un marco de mayor vulnerabilidad para el consumidor dentro de un contexto de destacable crecimiento del comercio electrónico, menores efectos adversos por efecto de la COVID-19 y convivencia con el segmento de informalidad.

Por ello, para la mayor y más eficaz protección de los consumidores o usuarios es importante fortalecer los avances reportados por las diversas entidades orientados a acercar más sus servicios hacia el consumidor, avanzar en la digitalización de servicios, escucha ciudadana, cooperación internacional, fortalecimiento del *enforcement*, adecuación de marco normativo sujeto a un análisis de calidad regulatoria así como el fomento de la cultura de consumo responsable y la focalización de actividades hacia los segmentos más vulnerables.

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

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

---

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

# Resumen ejecutivo

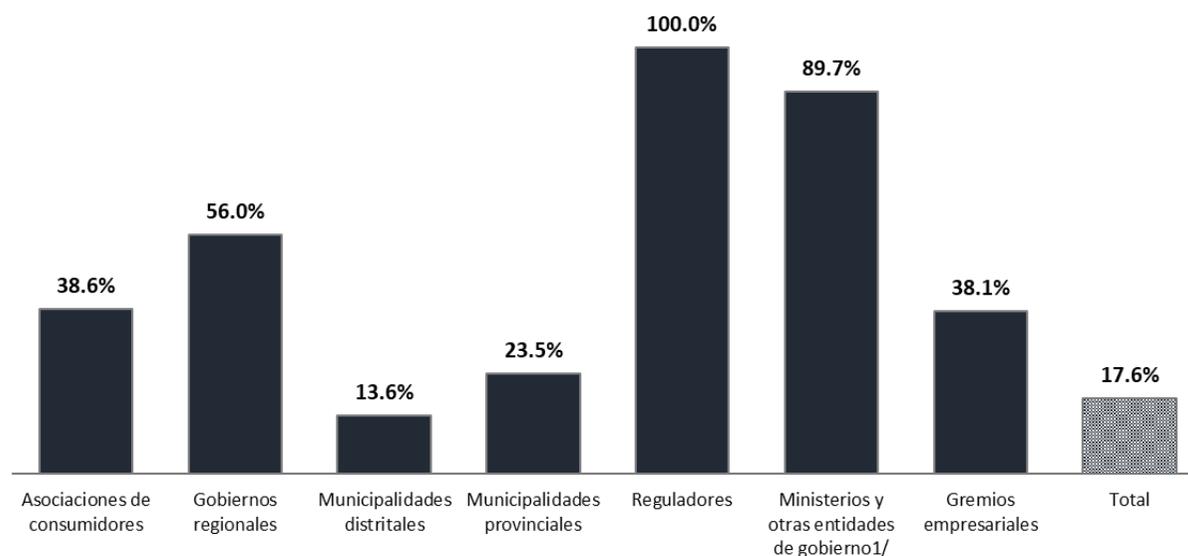


## I. RESUMEN EJECUTIVO

El “Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2021”, constituye el monitoreo de las principales acciones desarrolladas durante el año 2021 por los diversos agentes miembros del Sistema, en el marco de sus atribuciones y autonomías respectivas. Asimismo, es un insumo importante para el fortalecimiento de las diversas acciones desplegadas en materia de protección del consumidor y constituye la herramienta de monitoreo de las acciones realizadas dentro de los lineamientos de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor vigente.

Para la elaboración de la presente edición, se solicitó información a 2,036 entidades a través de formatos digitales para el llenado de los cuestionarios. Además, en el caso de las municipalidades provinciales y distritales se habilitó el cuestionario de forma virtual. Con ello, la tasa de respuesta fue de 17.6%, superior al 12.9% del año previo. Las menores tasas de respuesta se reportaron en el segmento de los gobiernos locales (municipalidades provinciales y distritales), gremios empresariales (38.1%) y asociaciones de consumidores (38.6%).<sup>2</sup>

**Gráfico N° 1**  
**Tasa de respuesta al pedido de información para la elaboración del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores, según tipo de entidad, 2021**



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.

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

## Principales acciones realizadas en materia de protección del consumidor durante el 2021

El desempeño del accionar de las diversas entidades que conforman el Sistema estuvo influenciado por los efectos derivados de la COVID-19, la flexibilización de las medidas sanitarias y el avance del proceso de vacunación, toda vez que impactó en una reconfiguración del mercado, tanto a nivel de hábitos del consumidor como de la forma de proceder por parte de los proveedores y entidades en materia de protección del consumidor. En ese contexto, se tuvo lo siguiente:

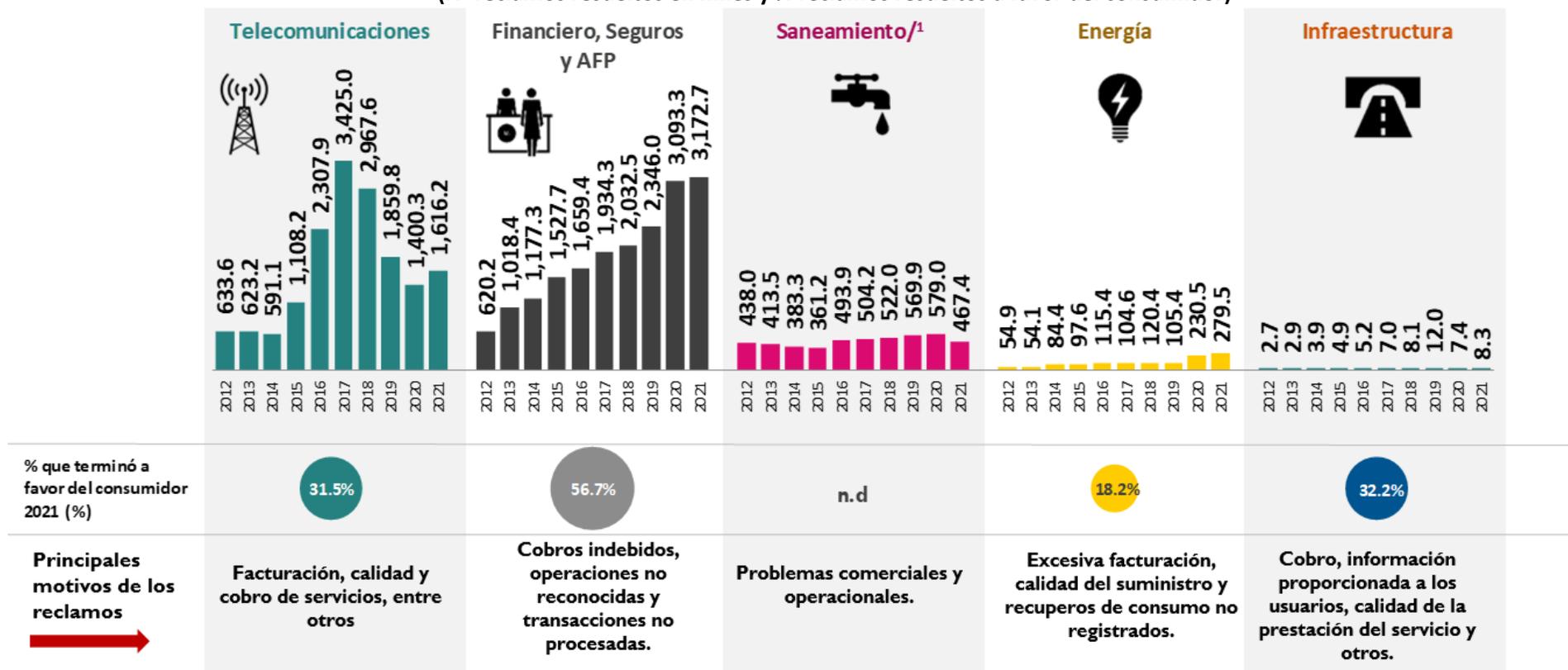
- **En cuanto a las actividades de educación, orientación y difusión.** Sobre la base de la información remitida, se evidencia una participación masiva por parte de las entidades en dichas actividades, netamente preventivas. En 2021, las actividades de educación<sup>3</sup>, beneficiaron a 286 mil agentes (consumidores y proveedores); mientras que, la cobertura de las actividades de orientación<sup>4</sup> fue de 1,797 mil. En el caso de la difusión se evidenció también un mayor desarrollo de herramientas, orientadas para los agentes, por parte de las diversas entidades, destacando herramientas como el “Facilito de Hidrocarburos” (19.4 millones de accesos), “Reporta IMEI” (5.5 millones de accesos) y “Reporte de Deudas SBS” (1.4 millones de vistas).
- **En cuanto a la seguridad y salud de los consumidores.** En el marco de la implementación del Sistema Nacional de Alertas respecto de Productos Peligrosos, se continuó el monitoreo y difusión respectiva: se emitieron 70 alertas que englobaron a 19 empresas, favoreciendo, potencialmente a un total de 79.9 mil personas, dada la cantidad de productos involucrados en los retiros. El tiempo que tomó a la Autoridad emitir una alerta sobre productos peligrosos, desde el momento en que fue detectada, fue de 2.05 días. La ocurrencia continua de la notificación de producto peligrosos demanda a continuar fortaleciendo el marco normativo del Sistema, la sensibilización a proveedores y cooperación interinstitucional.
- **En cuanto a los mecanismos de solución y prevención de conflictos.** La ocurrencia de conflictos de consumo, en los sectores monitoreados, tuvo un comportamiento creciente en 2021. A nivel desagregado, los reclamos resueltos en las empresas bajo el ámbito de los reguladores (electricidad, telecomunicaciones, agua y saneamiento; e infraestructura de transporte) tuvieron el siguiente resultado:
  - ✓ En las empresas de telecomunicaciones fueron de 1.6 millones (mayor en 15.4%).
  - ✓ En las empresas de energía y gas se ubicaron en 279.5 mil (mayor en 21.2%).
  - ✓ En las empresas de saneamiento, en términos de reclamos presentados, retrocedieron en 19.3% hasta los 467.4 mil.
  - ✓ En las empresas relacionadas a la infraestructura de transporte, los reclamos crecieron en 11.6% hasta los 8.3 mil.

Por su parte, los reclamos resueltos en empresas del sector financiero, seguros y AFP aumentaron 2.6%, hasta los 3.2 millones; mientras que, los reclamos concluidos en el Indecopi aumentaron en 19.4%, hasta los 112,560.

<sup>3</sup> Se consideran las actividades de educación de las siguientes entidades: Indecopi, Osiptel, Osinergmin, Ositran, Sunass, SBS y Susalud.

<sup>4</sup> Se consideran las actividades de orientación de las siguientes entidades: Indecopi, Osiptel, Osinergmin, Ositran, Sunass, Sutran, SBS y Susalud.

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



1/ Información correspondiente a reclamos presentados. No es posible calcular el porcentaje de reclamos que terminaron a favor del consumidor, dado que no se cuenta con información del total de reclamos resueltos.

Fuente: Formato de solicitud de información remitido por las entidades al Indecopi. 2021.

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

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

- ✓ Tres (03) de cada diez (10) reclamos resueltos por empresas de telecomunicaciones culminaron a favor del consumidor (31.5%).
- ✓ Dos (02) de cada diez (10) reclamos resueltos en las empresas de energía y gas culminaron a favor del consumidor (18.2%).
- ✓ Tres (03) de cada diez (10) reclamos resueltos en las empresas de infraestructura de transporte culminaron a favor del consumidor (32.2%).
- ✓ No se tuvo información para el caso de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS).

Asimismo, el 56.7% del total de reclamos resueltos por las empresas del sector financiero, de seguros y AFP terminó a favor del consumidor. Por su parte, en el 91% de los reclamos presentados ante el Indecopi y que atravesaron la fase de conciliación y mediación se llegó a una solución.

De otro lado, en cuanto a los mecanismos alternativos a la solución de conflictos, destacó el avance reportado a través de la Junta Arbitral de Consumo Piloto adscrita a la Sede Central del Indecopi habiendo mostrado, en 2021, un crecimiento sostenido del número de solicitudes (creció 92.5%), alcanzando los 2,814. En tanto, los mecanismos privados de solución de conflictos reportaron 5,918 reclamos resueltos, destacando los menores plazos de “Alóbanco” y “Aló Seguros” en comparación a los plazos de procedimientos administrativos en el Estado como se aprecia a continuación:

**Gráfico N° 3**  
**Performance de mecanismos privados de solución de conflictos (año 2021)**

| MECANISMOS  | N° DE RECLAMOS RESUELTOS | % DE RECLAMOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR | PLAZO DE RESOLUCIÓN (DIAS PROMEDIO) | PRINCIPALES HECHOS INFRACTORES  |
|---|--------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|---|
| <br>ATENCIÓN DE RECLAMOS BANCARIOS | 3,468                    | 30.4%                                | 4.8                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES Y TRIBUTOS.</li> <li>• OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS.</li> <li>• TRANSACCIÓN NO PROCESADA.</li> </ul>                 |
|                                    | 520                      | 48%                                  | 7.5                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CANCELACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA.</li> <li>• DEMORA EN EL PAGO DE INDEMNIZACIÓN.</li> <li>• RECHAZO DE ATENCIÓN DE SINIESTRO.</li> </ul>                                 |
|                                  | 1,504                    | 45%                                  | 109                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• OPERACIONES EN CUENTAS NO RECONOCIDAS.</li> <li>• COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, TARIFAS, SEGUROS Y OTROS.</li> <li>• TRANSACCIÓN NO PROCESADA.</li> </ul> |
|                                  | 426                      | 21%                                  | 90                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• RECHAZO DE COBERTURA.</li> <li>• DISCONFORMIDAD CON LA LIQUIDACIÓN DEL SINIESTRO.</li> </ul>   |

Fuente: Formatos de requerimiento de información.

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

- **En cuanto al fortalecimiento del Sistema.** En 2021, destacó la realización continua de más de 2,220 actividades de capacitación de diversas entidades, siendo el principal tema abordado el relacionado con los “derechos de los consumidores en las prestaciones de servicios”.

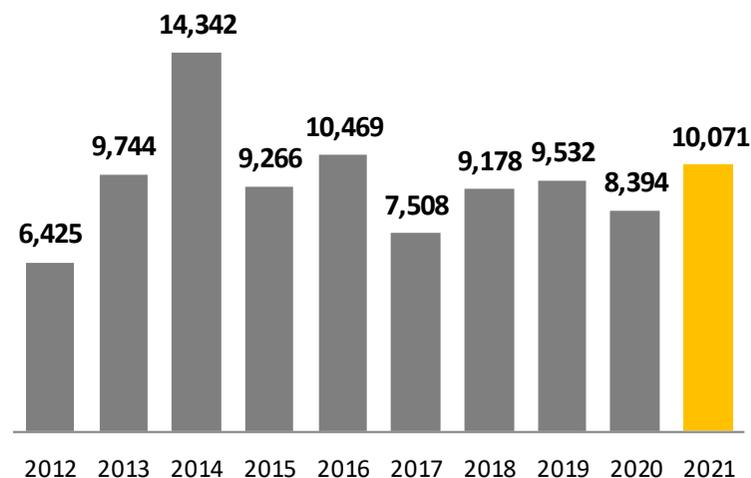
Por su parte, el Consejo Nacional de Protección del Consumidor tuvo 14 sesiones, de las cuales 10 fueron ordinarias y 04 extraordinarias (con lo cual acumuló 124 sesiones ordinarias y 12 extraordinarias entre 2011-2021), destacando en el cumplimiento de sus funciones:

- ✓ La aprobación del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores, 2020.
- ✓ Presentación del Cuarto entregable de la adecuación de la “Política Nacional de Protección y Defensa del consumidor” a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)<sup>5</sup>.
- ✓ Participación en 17 mesas de trabajo a nivel nacional, juntamente con otras entidades de la administración pública, proveedores y la sociedad civil, para la identificación de las problemáticas que afectan al consumidor en los sectores de educación, financiero, telecomunicaciones, saneamiento y a nivel regional.
- ✓ Participación en 55 grupos de trabajo en materia de protección del consumidor, a nivel nacional (29 grupos) e internacional (26), lo cual permitió el intercambio de experiencias con otros países, mayor articulación con las entidades a nivel nacional y para la mejora de intervenciones en materia de protección del consumidor.

Las acciones de cumplimiento de la normativa de protección del consumidor, reflejada, en parte, en las actividades continuas de supervisión y fiscalización que decantaron en la imposición de 10,071 sanciones.

**Tabla N° 1**  
**Sanciones reportadas por las entidades del Sistema, 2021**

| Entidad   | 2017         | 2018         | 2019         | 2020         | 2021          |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
|  Indecopi                                    | 6,439        | 8,055        | 8,783        | 7,523        | 7,393         |
|  osiptel                                     | 122          | 115          | 114          | 213          | 1,682         |
|  Osinermin                                   | 910          | 958          | 491          | 568          | 902           |
|  OSITRAN                                     | 4            | 1            | 1            | 2            | 2             |
|  Sunass                                     | 3            | 8            | 10           | 12           | 13            |
|  SUPERINTENDENCIA DE MINCA, SEGURIDAD Y AP | 6            | 6            | 7            | 11           | 8             |
|  SUSALUD                                   | 24           | 35           | 126          | 65           | 71            |
| <b>TOTAL</b>  | <b>7,508</b> | <b>9,178</b> | <b>9,532</b> | <b>8,394</b> | <b>10,071</b> |



Nota:

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

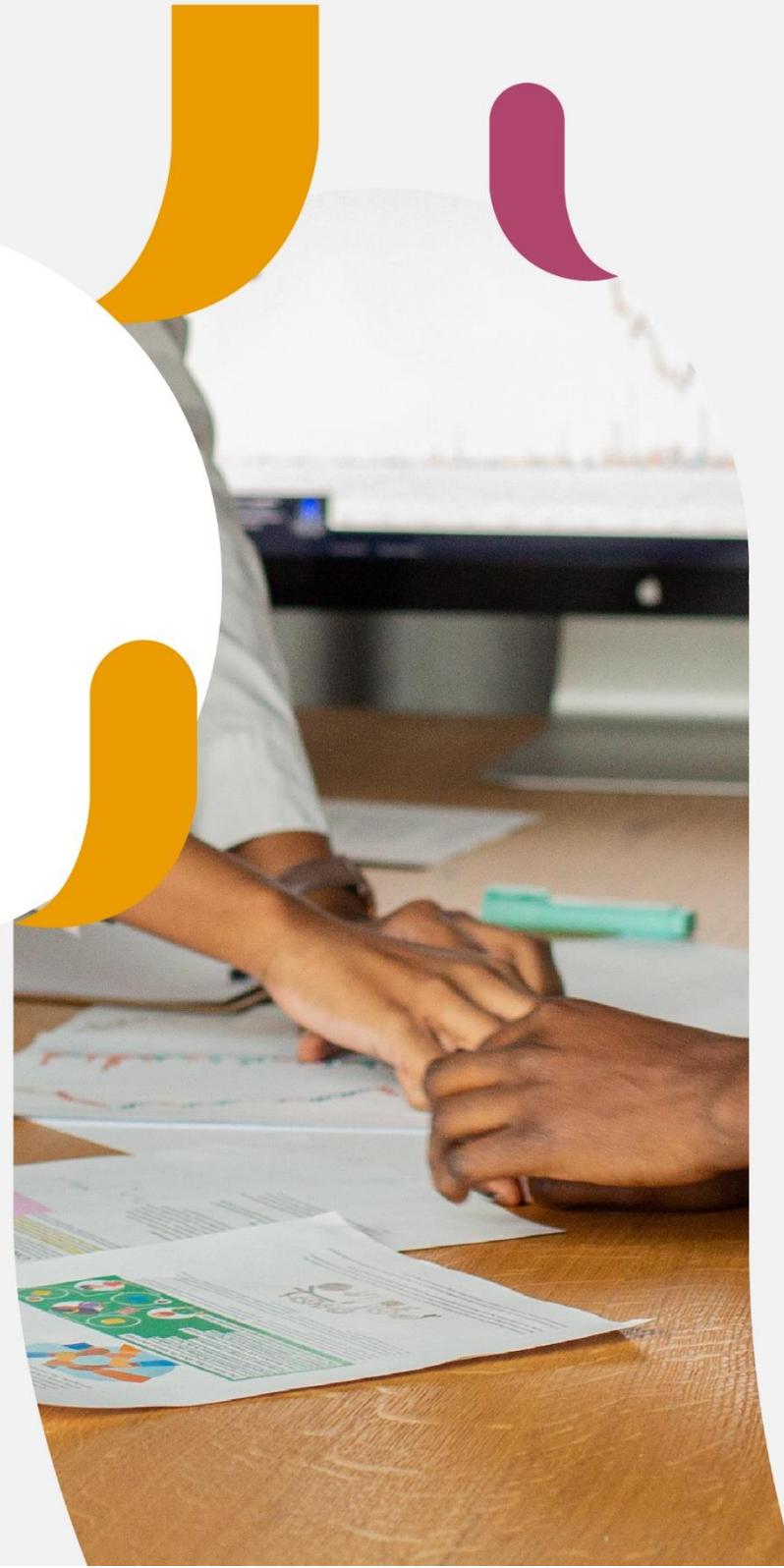
La información corresponde al total de sanciones firmes y se trata del número de sanciones absolutas registradas. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

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

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

<sup>5</sup> A cierre del Informe, CEPLAN se encuentra en revisión del tercer entregable.

# Mecanismos de solución de conflictos



## II. MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LOS CONSUMIDORES

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

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

- a. Buscar una solución directa con el proveedor (“autocomposición”) a través de la presentación de un reclamo ante la misma empresa y/o mediante el uso de su Libro de Reclamaciones.
- b. Acudir ante la autoridad competente según la materia. El Indecopi, el Osiptel, el Osinergmin, el Ositran, la Sunass<sup>6</sup>, la Susalud y la SBS cuentan con procedimientos para la atención de reclamos y denuncias, según corresponda. En este sentido, el consumidor tiene distintos mecanismos de solución de conflictos de consumo según el sector económico donde se originó:
  - **Servicios públicos regulados:** Servicios referidos a telecomunicaciones, infraestructura de transporte de uso público, servicios de agua potable y alcantarillado y servicio público de electricidad o de gas natural.
    - i) En el caso de los servicios públicos regulados, la presentación del reclamo ante el proveedor da inicio a un procedimiento administrativo. Es decir, el reclamo ante la propia empresa es lo que da inicio al procedimiento administrativo y es atendido por ésta, como primera instancia administrativa.
    - ii) Si el consumidor no está de acuerdo con la respuesta brindada por el proveedor, tiene la potestad de presentar un recurso de reconsideración que será atendido por el proveedor, o presentar una apelación la que será atendida por la segunda instancia administrativa.
    - iii) De haberse presentado la apelación, el proveedor procederá a enviar el expediente respectivo al organismo regulador que corresponda, los cuales cuentan con tribunales especializados que resolverán en segunda y última instancia administrativa el reclamo presentado.

Cabe destacar que los organismos reguladores, durante 2020, han emitido una serie de disposiciones para contribuir a la simplificación de los trámites administrativos, a fin de hacer más accesible y célere la atención de los reclamos presentados por los usuarios en el contexto del Estado de Emergencia Nacional decretado por la COVID-19, lo cual se ha mantenido durante el año 2021.

---

<sup>6</sup> Es importante destacar que Sunass ha emitido disposiciones extraordinarias en el marco del Estado de Emergencia Nacional relacionadas a la solución de reclamos de usuarios, facilitando el uso de medios virtuales para su atención (Resoluciones de Consejo Directivo 012-2020-SUNASS-CD y 018-2020-SUNASS-CD).

- **Sistema privado de pensiones**<sup>7</sup>. El procedimiento es el siguiente:
  - i) Se debe presentar un reclamo<sup>8</sup> directamente ante la entidad participante del Sistema Privado de Pensiones (SPP).
  - ii) En caso de que la entidad participante del SPP no formule respuesta dentro del plazo previsto normativamente o lo haya hecho de manera no satisfactoria para el usuario, este puede presentar su solicitud de reclamo ante la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).
- **Servicios de salud**. El procedimiento es el siguiente:
  - i) El consumidor deberá presentar su reclamo a través del Libro de Reclamaciones ante las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS<sup>9</sup>, las que deberán brindar respuesta al mismo en un plazo que no debe exceder de 30 días hábiles<sup>10</sup>. Las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS pueden implementar mecanismos para que los reclamos se realicen vía telefónica, para lo cual se hacen responsables de registrarlos en el Libro de Reclamaciones.
  - ii) Asimismo, ante la presunta vulneración de los derechos de los usuarios de los servicios de salud, la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas, o frente a la negativa de atención de su reclamo, disconformidad con el resultado de este, o irregularidad en su tramitación por parte de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, el consumidor puede presentar una denuncia ante la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud).
  - iii) La Intendencia de Protección de Derechos en Salud (IPROT) o los Órganos Desconcentrados de Susalud se encargan de atender la denuncia, para lo cual inician las diligencias de intervención que tienen como finalidad atender la necesidad de protección del derecho a la salud del usuario. Al finalizar estas diligencias deben emitir un informe de intervención en el que manifiesten si se atendió la necesidad de protección del usuario, para lo cual debe dejar constancia de la conformidad de este.
  - iv) En el caso de que la IPROT o los Órganos Desconcentrados de Susalud no logren atender la necesidad de protección del derecho a la salud del usuario o adviertan la presunta vulneración de este, debe remitir el informe de intervención a la Intendencia de Fiscalización y Sanción (IFIS) para que evalúe el inicio de un procedimiento administrativo sancionador.
  - v) El plazo para la emisión del informe de intervención no debe exceder de los 25 días hábiles, contados desde que se presenta la denuncia.
  - vi) El consumidor también puede optar por hacer uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias ante el Centro de Conciliación y Arbitraje (Ceconar) de Susalud antes o durante la tramitación de la denuncia.

<sup>7</sup> En materia del SPP, la SBS es competente respecto de los Títulos IV, V y VII del compendio de normas del SPP.

<sup>8</sup> De acuerdo con las normas para la solución de reclamos presentados contra las entidades participantes del SPP, el reclamo es la comunicación que presenta un usuario contra una entidad participante del SPP expresando su insatisfacción con el servicio y/o producto recibido o por recibirse, o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o marco normativo vigente o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés.

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

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

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

El Ceconar atiende también controversias del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) y el Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (SOAT) y de cualquier otro usuario que lo solicite<sup>11</sup>.

- **Resto de sectores (incluye sistema financiero y de seguros).** El consumidor puede optar por acudir al Indecopi, entidad que cuenta con dos mecanismos de solución de controversias:
  - i) Reclamo ante la Subdirección de Atención al Ciudadano (en adelante, SBC). Los consumidores pueden presentar gratuitamente un reclamo ante el SBC (por teléfono, personalmente, por carta, vía internet, aplicación móvil). En este caso, el SBC promoverá la celebración de un acuerdo conciliatorio<sup>12</sup>, entre el proveedor y el consumidor. Las conciliaciones se efectúan en un corto periodo y en caso de incumplirse dicho acuerdo es posible que el proveedor sea sancionado, de iniciarse un procedimiento administrativo.
  - ii) Denuncia administrativa ante los órganos resolutivos del Indecopi, que tiene por finalidad determinar si el proveedor ha cometido una infracción y por ende puede ser sancionado (con una amonestación o multa) y estar sujeto a cumplir medidas correctivas a favor del consumidor, así como reconocer las tasas y los honorarios de abogados en los que pudiera haber incurrido el consumidor en la tramitación del procedimiento, de ser el caso.

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

c. Utilizar mecanismos de solución de conflictos privados como alternativa voluntaria a los canales ofrecidos por las diversas entidades del Estado competentes en materia de consumo. Al cierre del 2021, se encontraron plenamente implementados los siguientes:

- **Para servicios financieros.** Los clientes de la mayoría de las instituciones financieras pertenecientes a la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) pueden presentar su reclamo a través de los siguientes medios:
  - ❖ **Alóbanco.** Mecanismo que permite al usuario comunicarse con su proveedor y solucionar sus problemas en un plazo máximo de 07 días hábiles, salvo que éste sea complejo, por lo cual el plazo podría extenderse hasta 30 días calendario, previa comunicación con el consumidor<sup>13</sup>. Operativamente el usuario será atendido por un asesor, generándose además un código de reclamo. (<https://alobanco.bancaparatodos.com.pe/>)

<sup>11</sup> <http://portal.susalud.gob.pe/blog/que-es-el-ceconar/>

<sup>12</sup> Debido al Estado de Emergencia decretado por el Gobierno en marzo del 2020, el Indecopi impulso el “Concilia Fácil” plataforma virtual para la solución de reclamos de consumo.

<sup>13</sup> Alóbanco es un canal alternativo de atención de reclamos financieros que actualmente opera únicamente a través de su canal virtual (<https://alobanco.bancaparatodos.com.pe/>).

- ❖ **Defensoría del Cliente Financiero.** Es un mecanismo que permite al usuario poner a consideración de la Defensoría, el reclamo presentado previamente a la entidad financiera en caso no esté satisfecho con el resultado o si, habiendo transcurrido 30 días calendarios, no fue atendido por el proveedor. (<http://www.dcf.com.pe/>)
- **Para el caso de seguros.** Los clientes de instituciones de seguros miembros de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg) pueden recurrir a los siguientes mecanismos:
  - ❖ **Aló Seguros.** Mecanismo de atención de reclamos que de manera directa permite a los usuarios de servicios de seguros (asegurado, contratante o beneficiario establecido en la póliza) que, a través de una comunicación telefónica con la compañía de seguros participante, pueda solucionar sus problemas en un plazo de 7 días hábiles, salvo que por complejidad del caso sea necesaria una ampliación de hasta 30 días calendario<sup>14</sup>. (<http://www.defaseg.com.pe/alo-seguros/>)
  - ❖ **Defensoría del Asegurado (Defaseg),** como un mecanismo de solución de conflictos si luego de presentar un reclamo ante el proveedor, la resolución emitida por este no goza de la conformidad del cliente. Una vez presentada el reclamo ante la Defaseg, ésta tiene 30 días para resolver el reclamo. (<http://www.defaseg.com.pe/>)
- **Para el sector automotriz.** Los clientes de proveedores pertenecientes a la Asociación Automotriz del Perú (AAP) pueden presentar su reclamo a través de los siguientes medios:
  - ❖ **Aló Auto.** Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos a través del cual la Defensoría del Consumidor Automotor, actuando como tercero neutral, procura la solución de los conflictos de consumo suscitados entre los proveedores afiliados a la Defensoría y sus consumidores, a través de la conciliación, en un plazo máximo de 15 días hábiles desde el registro del reclamo a través de la línea telefónica<sup>15</sup>.
  - ❖ **Defensoría del Consumidor Automotor.** Es un mecanismo que permite al usuario presentar su reclamo (en caso se trate de proveedores afiliados a este mecanismo) para ser resuelto por la Defensoría del Consumidor Automotor, quien tendrá un plazo máximo de 60 días hábiles para resolver el reclamo; excepcionalmente, por la complejidad del caso y por única vez, éste podrá extenderse. En el caso que la Defensoría del Consumidor Automotor resuelva a favor del consumidor, el proveedor está obligado a dar cumplimiento de su reclamo. Caso contrario, el consumidor podrá recurrir a otras instancias. (<https://dca.org.pe/>).
- **Para el sector inmobiliario.** Los clientes de proveedores agremiados ante la Defensoría del Cliente Inmobiliario pueden presentar su reclamo en dicha vía. Al respecto, dicha defensoría es un organismo constituido por la Cámara Peruana de la Construcción (Capeco), la Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú (ASEI) y la Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios del Perú (ADI Perú) y que tiene por finalidad regular de forma autocompositiva, no contenciosa y privada los reclamos vinculados a las relaciones de consumo entre estas y los consumidores (<https://dci.pe>).

<sup>14</sup> Aló Seguros es un canal alternativo de atención de reclamos creado al interior de la industria de seguros que actualmente opera únicamente a través de su canal virtual (<http://www.defaseg.com.pe/alo-seguros/>).

<sup>15</sup> Aló Autos es un canal alternativo de atención de reclamos creado al interior del sector automotriz que actualmente opera únicamente a través de su canal virtual (<http://aap.org.pe/aap-e-indecopi-presentan-servicio-alo-auto/>).

**Tabla N° 2**  
**Esquema simplificado para la presentación de un reclamo o denuncia (procedimientos administrativos)<sup>16</sup>**

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

2/ La presentación del reclamo ante la SBC del Indecopi es un mecanismo alternativo al procedimiento administrativo. No tiene una segunda instancia.  
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

<sup>16</sup> Un mayor detalle de los diversos esquemas se aprecia en el anexo 4.

# Percepción y expectativa de los agentes



### III. PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LOS AGENTES SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL 2021

Conocer la percepción de los diversos agentes que conforman el Sistema es importante, toda vez que de ser favorable (optimista) facilita la implementación de las diversas políticas y coadyuvan al logro más rápido de los objetivos trazados. Al respecto, para la presente edición, al igual que en años anteriores, se consultó la percepción con respecto a<sup>17</sup>:

- I. El desempeño histórico del Sistema (en esta edición con respecto al año 2021).
- II. El desempeño del Sistema para el año en curso (en esta edición para el año 2022), enfatizándose en la expectativa con respecto a la función preventiva, fiscalizadora y sancionadora.

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

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

- 1) ¿Cómo considera el desempeño del Sistema en el 2021 respecto al año anterior?
- 2) ¿Cómo cree que será la protección del consumidor en el 2022?
- 3) ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el 2022?
- 4) ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el 2022?
- 5) ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el 2022?

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

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

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

Sobre la base del levantamiento de información a la muestra<sup>18</sup> se tuvo lo siguiente:

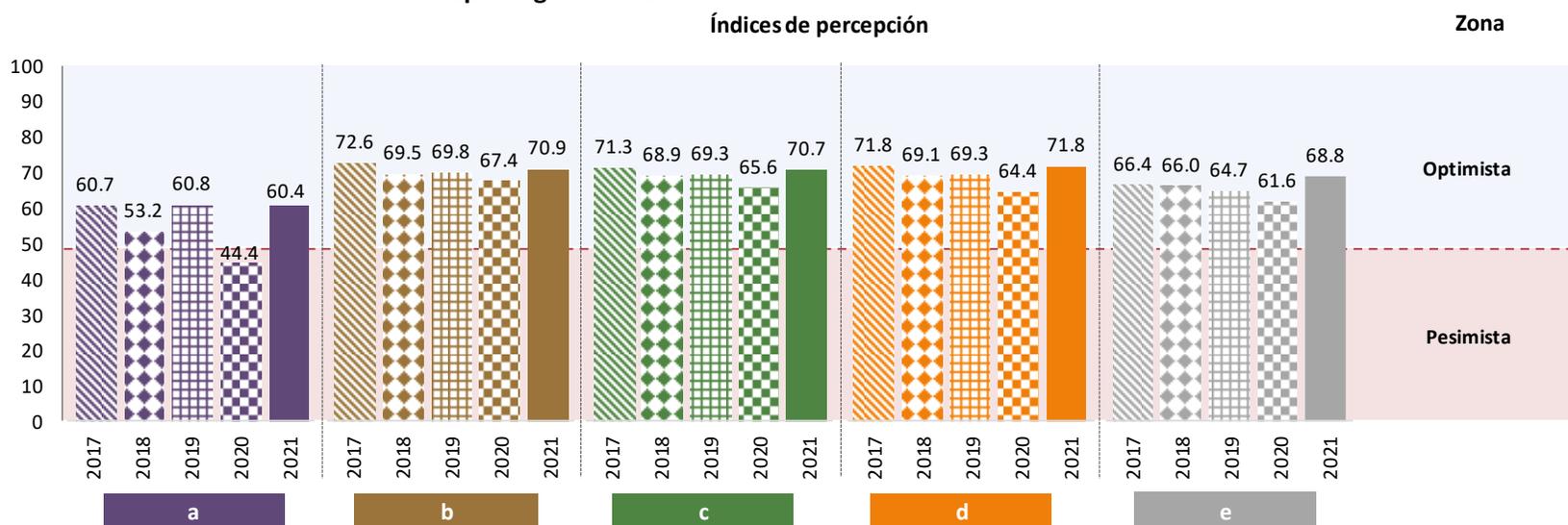
<sup>17</sup> Metodológicamente la percepción subjetiva se transformó en un indicador cuantitativo, denominado indicador de difusión. Para mayor detalle sobre la metodología, se puede consultar el anexo N° 5.

<sup>18</sup> Para la presente sección se consideró la respuesta de un total de 314 entidades del Sistema.

## Percepción general de las entidades respecto al Sistema

La percepción de las entidades con respecto a diversos aspectos del Sistema se mantuvo en la zona optimista en el 2021, lo cual es favorable para las diversas acciones planificadas en materia de protección del consumidor. Además, se observa que el índice de percepción es mayor en comparación a los índices evaluados en el 2020.

**Gráfico N° 4**  
**Percepción general de las entidades miembros del Sistema**  
**Índices de percepción**



|          |   |
|----------|---|
| <b>a</b> | ¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el 2021 respecto al año anterior?            |
| <b>b</b> | ¿Cómo cree que será la situación de Protección del Consumidor en el 2022?   |
| <b>c</b> | ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el 2022?                  |
| <b>d</b> | ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el 2022? |
| <b>e</b> | ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el 2022?                   |

\* Muestra para el año 2017: 148 respuestas, 2018: 168, 2019: 97, 2020: 249 y 2021: 313.

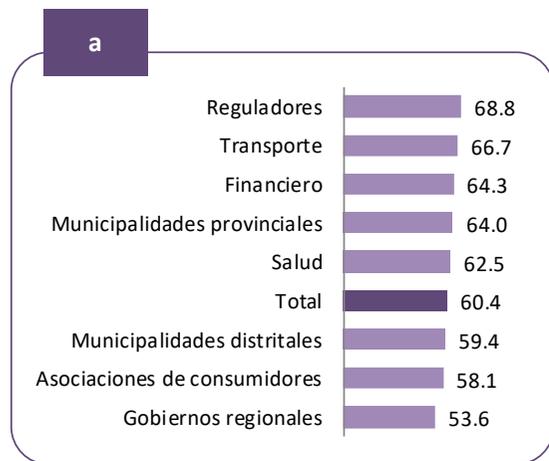
Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi para la elaboración del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú - 2021.

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

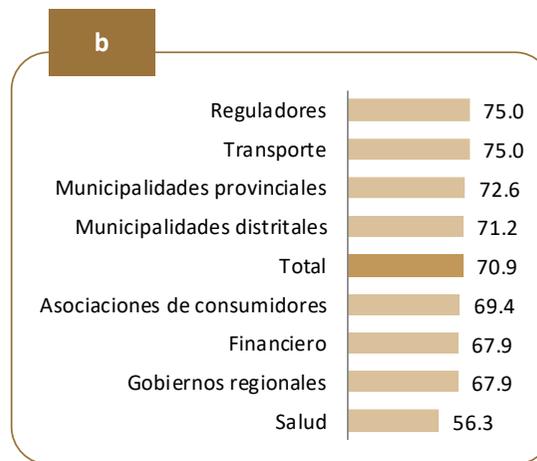
Analizando a mayor detalle según la pertenencia de las entidades a un determinado sector, se evidenció la siguiente expectativa.

- **Ante la pregunta A: ¿Cómo considera que fue el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en 2021 respecto al año anterior?**, la percepción promedio fue positiva (zona optimista), reportándose un mayor nivel (60.4) en comparación al año previo (44.4). Según tipo de entidad, sobresalen los reguladores que reportaron el nivel de percepción más elevado (68.8) y los gobiernos regionales con el más bajo (53.6).
- **Respecto a la pregunta B: ¿Cómo cree que será la situación de protección del consumidor en 2022?**, la percepción promedio se mantuvo favorable. La evaluación por parte de todas las entidades presentó resultados dentro de la zona optimista. No obstante, los reguladores resaltan con el más alto nivel de expectativa (75.0) y las entidades del sector salud con la más baja expectativa (56.3).
- **Respecto a la pregunta C: ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en 2022?**, los reguladores reportaron una mejor expectativa (81.3); mientras que, las entidades del sector salud (68.8) y financiero (67.9) mostraron una menor expectativa.
- **Respecto a la pregunta D: ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en 2022?**, la percepción general se mantuvo favorable (zona optimista) y en mayor nivel (71.8), en comparación al año previo (64.4). Los reguladores, gobiernos regionales y entidades del sector salud destacaron con la percepción más optimista (75.0); mientras que, las entidades del sector financiero mostraron la más baja percepción (67.9), pero en zona optimista.
- **Respecto a la pregunta E: ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en 2022?**, al igual que en los casos anteriores, la percepción general se mantuvo favorable (zona optimista) y con una expectativa mayor (68.8), en comparación al año previo (61.6). A nivel de entidades, la percepción de las asociaciones de consumidores fue la más baja (65.3), pero en zona optimista.

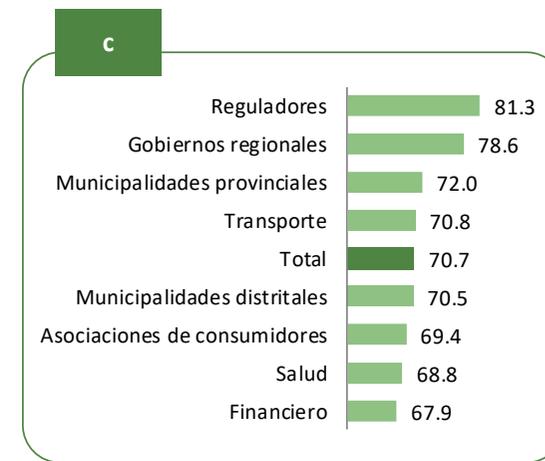
**Gráfico N° 5**  
**Percepción general según grupos de interés**



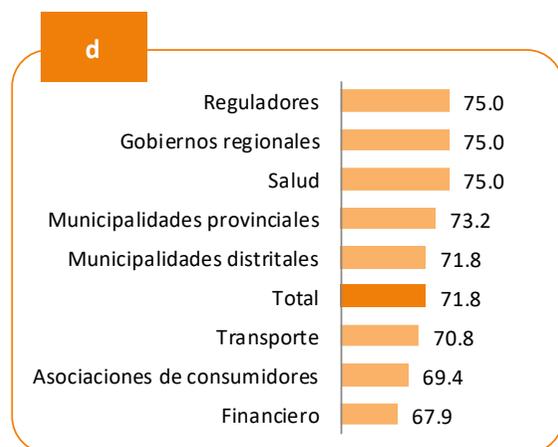
¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el 2021 respecto al año anterior?



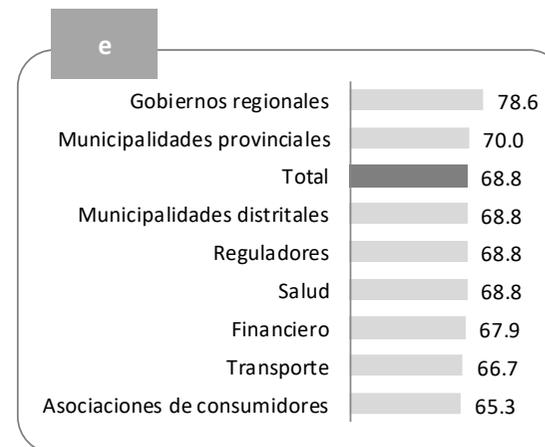
¿Cómo cree que será la situación de Protección del Consumidor en el 2022?



¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el 2022?



¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el 2022?



¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el 2022?

\*No se incluyeron a sectores con tres o menos entidades, como es el caso de inmobiliario, turismo y educación.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi para la elaboración del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú -2021.

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

# El Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor



#### IV. EL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

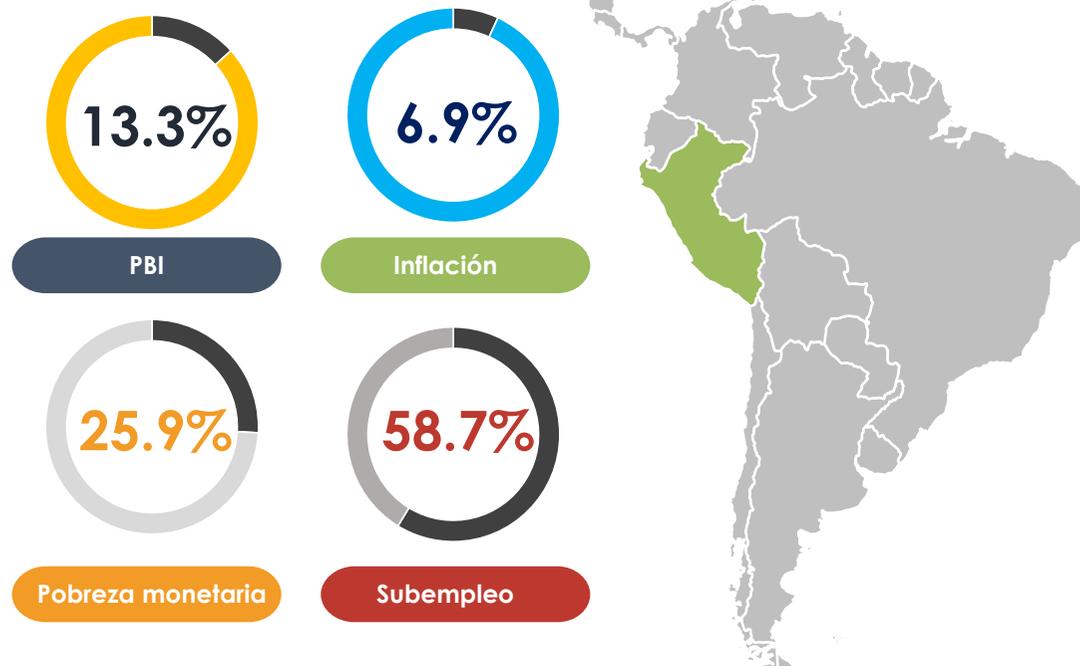
La protección del consumidor en el Perú enfrentó múltiples desafíos, dentro de un contexto en el que la pandemia a raíz de la COVID-19 continuó afectando, entre otros aspectos, el funcionamiento normal de la economía y las condiciones socioeconómicas. La persistencia de la crisis sanitaria cambió, en diverso grado, la interacción de las personas, proveedores y entidades, además de impulsar el dinamismo del entorno digital.

En el ámbito económico, en 2021, se evidenció una recuperación de la actividad económica al expandirse 13.3% con relación al año previo, debido a diversos factores, conforme lo señala el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, 2022)<sup>19</sup>, como la flexibilización de las restricciones sanitarias, el avance de la vacunación, reanudación de las actividades productivas y; el estímulo de políticas monetarias y fiscales expansivas.

La recuperación fue heterogénea a nivel de sectores y áreas geográficas, evidenciándose un mayor dinamismo en la primera mitad del año (20.8%) a diferencia del segundo semestre (7.1%) tras los menores niveles de confianza de los agentes y el contexto de incertidumbre política. En dicho año, el escenario de presión inflacionaria a nivel mundial también se reflejó en el Perú, reportándose un crecimiento promedio de los precios en 6.99% a nivel nacional y de 6.43% en Lima Metropolitana, con el consecuente impacto en una menor disminución de la pobreza<sup>20</sup> y todavía con un

bajo dinamismo del mercado laboral (la tasa de desempleo se ubicó en 5.7% versus el 7.4% del año previo y el subempleo fue de 58.7% versus el 59.2% del año previo)<sup>21</sup>.

Gráfico N° 6  
Perú: Indicadores económicos (2021)



Fuente: BCRP, MTPE, INEI

<sup>19</sup> Banco Central de Reserva del Perú (2022). Memoria 2021. Disponible en <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Memoria/2021/memoria-bcrp-2021.pdf>

<sup>20</sup> En un escenario sin inflación, la reducción de la pobreza habría sido de 7.1 puntos, versus la reducción de 4.3 reportados (Herrera J., 2022). Disponible en <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/pobreza-monetaria-2021-cies-10-05-2022.pdf>

<sup>21</sup> Se considera tanto el subempleo por horas como por ingresos. Disponible en <https://www2.trabajo.gob.pe/promocion-del-empleo-y-autoempleo/informacion-del-mercado-de-trabajo/estadisticas-de-empleo/#enaho>

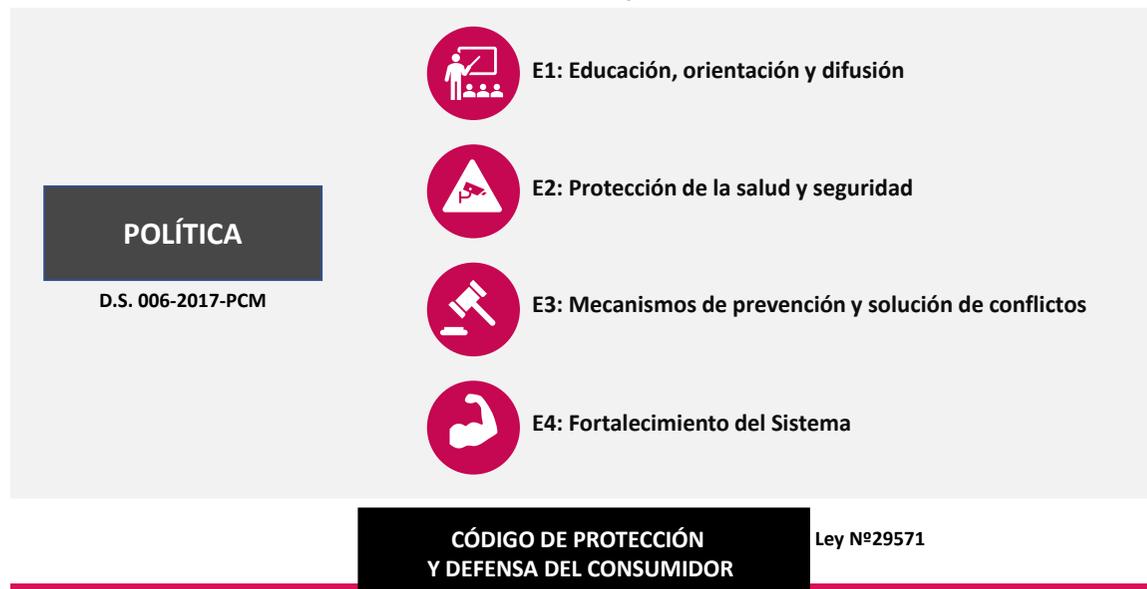
En efecto, la pobreza monetaria, expresada como porcentaje de la población, se ubicó en 25.9% menor al 30.1% del año 2020 y en nivel cercano al reportado al año 2012 (25.8%). Con dicho resultado, entre 2019 y 2021, se reportó un aumento neto de 2.07 millones de pobres en el Perú, siendo que Ayacucho, Cajamarca, Huancavelica, Huánuco, Loreto, Pasco y Puno, las regiones donde se reportó la mayor incidencia de pobreza (entre 36.7% y 40.9%). Por su parte, la pobreza extrema se reportó en 4.1% del total de la población, equivalente a 1.3 millones de personas en el último año. De otro lado, del total de no pobres, el 34.6% estuvieron en condición de vulnerables.

Cabe destacar que, según el BCRP, la cuenta corriente de la balanza de pagos pasó de un superávit de 1.2% del PBI en 2020 a un déficit de 2.3% del PBI en 2021; mientras que, la cuenta financiera registró un incremento de la posición deudora neta por US\$ 15,627 millones, equivalente a 6.9% del PBI. Por su parte, el déficit fiscal representó el 2.5% del PBI en 2021, menor en 6.4 puntos porcentuales del producto al registrado en 2020, tras el menor crecimiento de gastos debido al retiro gradual de las medidas transitorias adoptadas para mitigar los efectos de la pandemia del COVID-19.

A nivel del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, se dieron diversos avances siendo que a continuación se presentarán las principales actividades desplegadas en el marco de la Política Nacional de Protección de los Consumidores (D.S. 006-2017-PCM) que busca una mayor y más eficaz protección de los consumidores o usuarios en el país<sup>22</sup>.

La política en mención establece cuatro ejes como son: i) Educación, orientación y difusión de información, ii) Protección de la salud y seguridad de los consumidores, iii) Mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores y, iv) Fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor. Para ello, el Indecopi, en su calidad de Autoridad y ente rector del Consejo Nacional de Protección de los Consumidores, solicitó la información a todas las entidades involucradas.

**Gráfico N° 7**  
**Política Nacional de Protección y Defensa Del Consumidor**



Fuente: Indecopi

<sup>22</sup> Es de destacar que el Plan Nacional de Protección de los Consumidores (aprobado por D.S. 024-2017-PCM) tuvo una vigencia hasta el 2020.



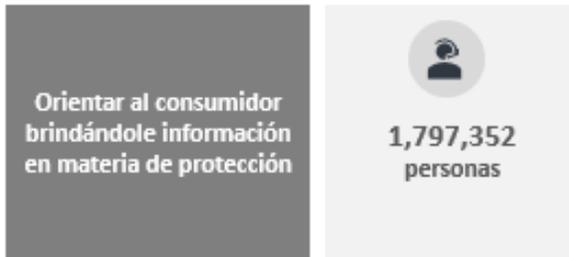
## E1: Educación, orientación y difusión

Este eje, netamente preventivo, estableció tres lineamientos relacionados con capacitar a los agentes del mercado, orientar al consumidor brindándole información en materia de protección y poner a disposición de los agentes del mercado información en materia de protección del consumidor haciendo mayor énfasis en el uso de tecnologías de información.

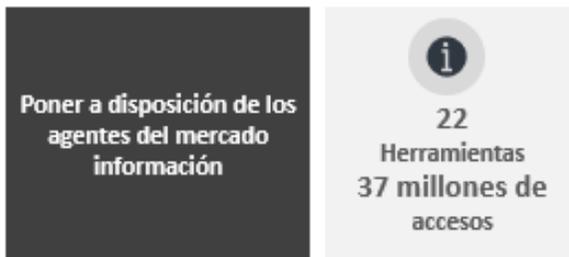
Conforme se estableció en la política, el eje obedece a la necesidad de disminuir la asimetría informativa y los costos transaccionales en las operaciones del mercado, a fin de que los ciudadanos tomen decisiones de consumo que respondan efectivamente a sus intereses. Al respecto, se tuvo que, en el 2021:



El total de agentes capacitados fueron 285,663, de los cuales el 93.3% fueron consumidores y el 6.7% restante, proveedores. En el caso de las capacitaciones a consumidores, el nivel alcanzado (266,422) superó al promedio reportado entre 2017 y 2020 (160,052); destacando las acciones realizadas, en términos de cobertura, por parte del Osiptel, Susalud, Sunass y la SBS, que realizaron el 93.3% del total de acciones de capacitación. Por su parte, las capacitaciones a proveedores (19,241) fueron 38.6% menores a las reportadas en el periodo 2017-2020 siendo que, el 97.1% del total de acciones correspondieron a las realizadas por el Indecopi, Osiptel, Osinergmin y la Susalud.



Las orientaciones ascendieron a 1.8 millones, un 12.4% más que el año previo, aunque menor al promedio anual reportado entre 2017 y 2020 (1.9 millones). El Indecopi, Osiptel, Osinergmin, Ositran y la SBS, fueron las principales entidades al realizar conjuntamente el 86.6% del total. Si bien se retomaron progresivamente las actividades presenciales destacó la mayor actividad realizada en la modalidad virtual.



Con relación a la generación de herramientas de información orientadas para los agentes de consumo, se evidenció una continuidad en su mayor desarrollo, fortaleciéndose además el manejo de redes sociales existentes. Sobre la base de la información reportada, se tuvo un total de 22 nuevas herramientas que decantaron en 37 millones accesos en el total de herramientas nuevas y existentes.

Cabe destacar, entre las herramientas existentes, las referidas al “Facilito Web del Osinergmin” y el “Reporta IMEI” del Osiptel, al reportar accesos de 19.3 millones de visitas y 5.5 millones de accesos respectivamente, reflejando la problemática existente en torno al alza de precios de combustibles y la inseguridad derivada del robo de celulares. Asimismo, destacó el desarrollo de interfaces conversacionales de procesamiento del lenguaje (*chatbot*) como el “Sebas” de la SBS así como los Servicios en Línea implementados (sobre servicios que la SBS ofrece a los ciudadanos: Reporte de Deudas SBS, Reporte de Afiliación AFP, Registro de denuncias, entre otros).

Gráfico N° 8  
Principales herramientas de difusión, 2021



|  |                            |                   |
|--|----------------------------|-------------------|
|  | Reporta IMEI               | 5,547,959 accesos |
|  | Señal Ositel               | 571,809 accesos   |
|  | Checa tu plan (COMPARATEL) | 314,791 accesos   |
|  | Resto                      | 806,761 accesos   |



|  |  |                             |
|--|--|-----------------------------|
|  | Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram YouTube y LinkedIn) | 407,195 seguidores y vistas |
|  | Portal Institucional   | 563,011 accesos             |



|  |                          |                             |
|--|--------------------------|-----------------------------|
|  | Facilito web             | 19,365,494 visitas          |
|  | Tarifas de energía       | 197,098 visitas             |
|  | APP Facilito combustible | 132,142 descargas           |
|  | Resto                    | 114,535 visitas y descargas |



|  |                           |                                     |
|--|---------------------------|-------------------------------------|
|  | Reporte de Deudas SBS     | 1,396,430 vistas                    |
|  | Servicios SBS en Línea    | 697,408 suscriptores                |
|  | Reporte de Afiliación AFP | 287,721 vistas                      |
|  | Resto                     | descargas, suscriptores, seguidores |



|  |            |                   |
|--|------------|-------------------|
|  | Página web | 2,390,537 visitas |
|  | Facebook   | 100,915 contactos |
|  | Twitter    | 76,535 seguidores |



|  |                         |                              |
|--|-------------------------|------------------------------|
|  | Portal del Consumidor   | 239,928 accesos              |
|  | CEMI                    | 145,853 reportes y consultas |
|  | Mira a Quién le Compras | 136,929 accesos              |
|  | Alertas informativas    | 70 alertas                   |



|  |                                 |                   |
|--|---------------------------------|-------------------|
|  | Facebook                        | 80,757 seguidores |
|  | Línea Gratuita 0800-14900       | 47,698 llamadas   |
|  | Atención por correo electrónico | 2,864 atenciones  |



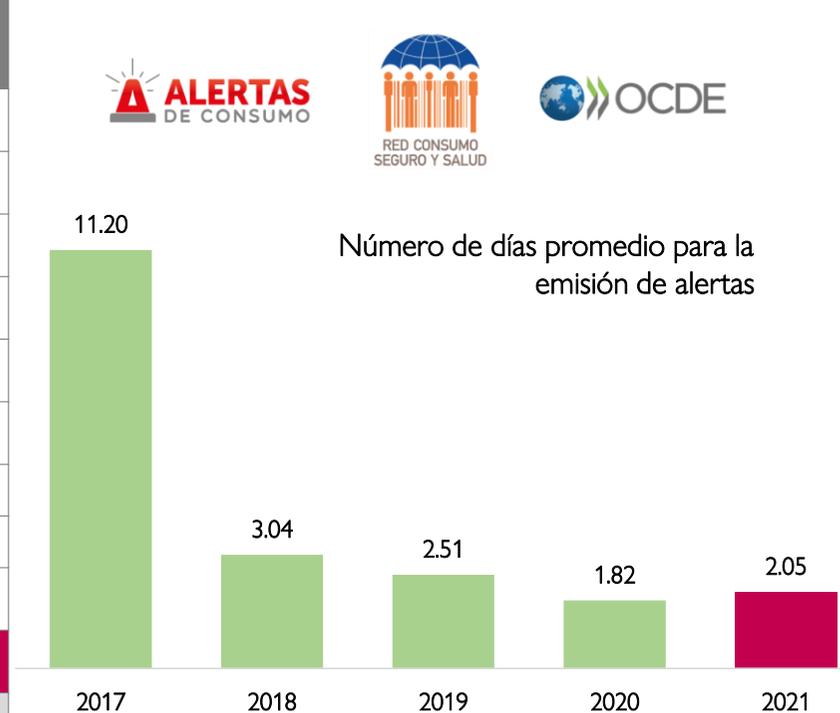
## E2: Protección de la salud y seguridad

El Eje 2 tiene el objetivo de garantizar la protección de la salud y seguridad de los consumidores en sus relaciones de consumo, Asimismo establece como lineamiento el diseño, creación e implementación del Sistema de Alerta de Productos y servicios peligrosos para la acción frente a estos.

Al respecto, en el año 2021, con relación al desempeño del Sistema de Alertas y acciones complementarias se tuvo lo siguiente: se emitieron 70 alertas de consumo favoreciendo potencialmente a casi 80 mil personas, derivadas de la cantidad de productos involucrados. Con ello, entre 2012 y 2021, el número de alertas totalizó los 525 con un total de 9.8 millones de personas beneficiadas. El principal rubro alertado fue el relacionado al rubro automotriz y el plazo de emisión de las alertas fue de 2.05 días, reflejando la celeridad y eficiencia del sistema en cuanto a la emisión de cara al consumidor. Cabe destacar que las alertas de consumo forman parte del monitoreo y supervisión permanente de la Autoridad de Consumo, gracias al apoyo de redes internacionales de alertas tempranas, como el Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR), y los avisos informativos que brindan los proveedores para prevenir cualquier riesgo o daño a la salud de sus clientes.

**Gráfico N° 9**  
**Acciones realizadas relacionadas con la seguridad de productos**

| Año          | Alertas publicadas | Unidades involucradas |
|--------------|--------------------|-----------------------|
| 2012         | 5                  | 705                   |
| 2013         | 19                 | 24,650                |
| 2014         | 38                 | 183,878               |
| 2015         | 33                 | 49,280                |
| 2016         | 35                 | 66,277                |
| 2017         | 81                 | 1,902,293             |
| 2018         | 92                 | 145,852               |
| 2019         | 96                 | 52,695                |
| 2020         | 56                 | 7,313,135             |
| 2021         | 70                 | 79,999                |
| <b>Total</b> | <b>525</b>         | <b>9,818,764</b>      |



**Impacto**

Eficiencia en la emisión de las alertas de productos peligrosos

**2.05 días**

Alertas concentradas en el rubro automotriz

Sumado a lo anterior, desde marzo del año 2020, el Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI) identifica potenciales alertas a través del proceso de “escucha ciudadana” con lo cual de detectarse alguna alerta potencial se activa el procedimiento establecido en el Reglamento que establece el Procedimiento de Comunicación de Advertencias y Alertas de los Riesgos no Previstos de Productos o Servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores. En 2021, a través del CEMI se derivaron 144 reportes.

**Gráfico N° 10**  
**Acciones realizadas relacionadas con la salud en el 2021**



Dentro del marco de la seguridad y salud de los consumidores, además, destacaron actividades de difusión realizadas, así, por ejemplo, se llevó a cabo la campaña sobre la compra segura de juguetes con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y la de problemas de seguridad con la Organización de los Estados Americanos (OEA), en el marco de la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS).

Es de destacar que entre las acciones relacionadas a la protección de la salud del consumidor se puede mencionar:

- i) La generación de herramientas de información. Ante la presencia de la variante Ómicron y el riesgo de que el Perú afronte una tercera ola de contagios por la COVID-19, el Indecopi presentó la plataforma digital “Oxichck” (<https://bit.ly/oxichck>) a través de la cual brindó información de proveedores de oxígeno medicinal a nivel nacional, para la adquisición de dicho producto de manera informada y segura. La herramienta presenta información de 80 proveedores de 21 regiones, 23 provincias y 51 distritos del Perú.
- ii) La elaboración de informes de la competencia en el mercado de la salud a través de los reportes: mejoras del procedimiento de registro sanitario de medicamentos y del mercado de comercialización minorista de medicamentos en clínicas, a través de los cuales se ponen en conocimiento de los diversos grupos de interés las recomendaciones dirigidas a mejorar las condiciones de acceso y oferta de medicamentos en el Perú con la finalidad que decanten en acciones específicas.
- iii) Fiscalización en farmacias y boticas. En el 2021, se realizaron un total de 293 fiscalizaciones.



### E3: Mecanismos de prevención y solución de conflictos

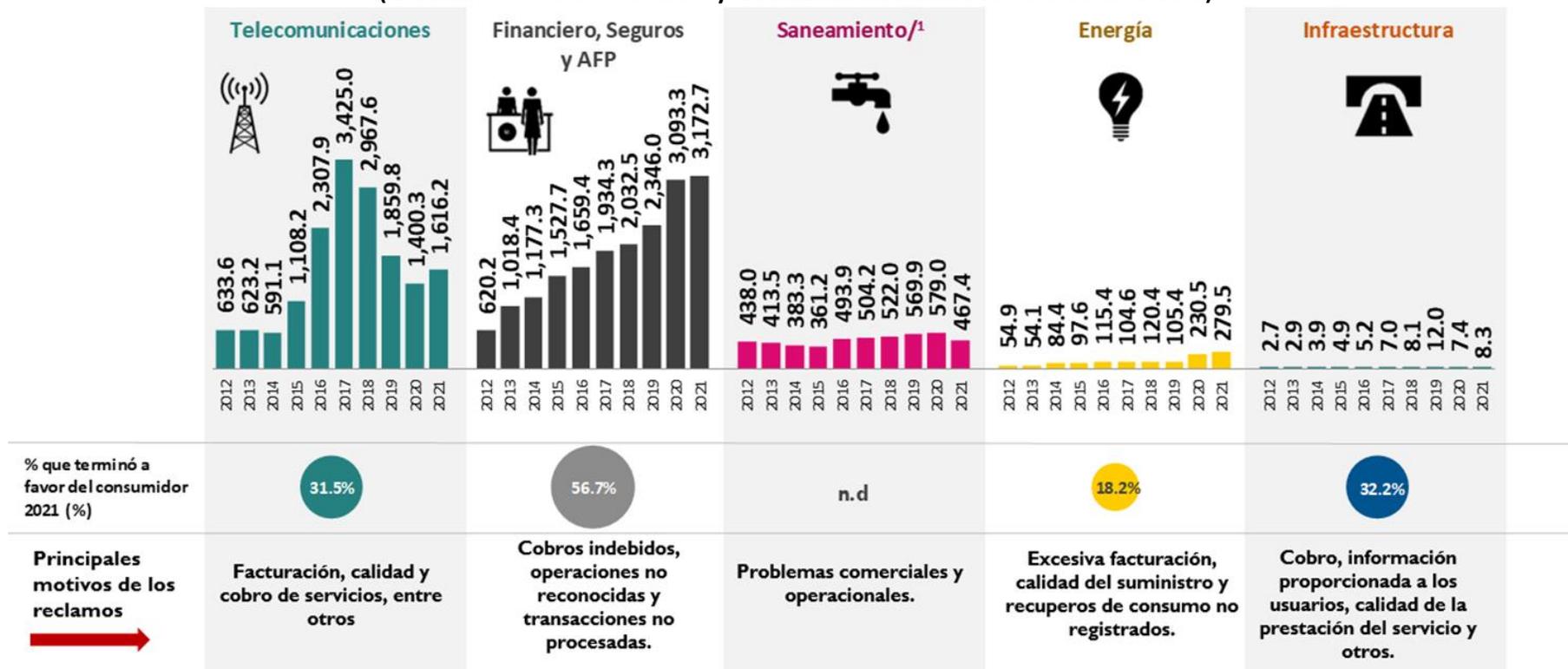
Este eje tiene el objetivo de promover el establecimiento de mecanismos expeditivos de prevención y solución de conflictos a nivel nacional, impulsando su simplificación. Asimismo, se contempla el impulso de mecanismos de solución en el ámbito privado puesto que son los proveedores, que forman parte del Sistema, los llamados a incentivar la solución de conflictos

de consumo a través de la creación de mecanismos de solución de controversias.

- En primer lugar, la ocurrencia de conflictos de consumo, en los sectores monitoreados, tuvo un comportamiento creciente en 2021, al expandirse 4.4% hasta los 5.5 millones.

Gráfico N° 11

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



<sup>1</sup>/ Información correspondiente a reclamos presentados. No es posible calcular el porcentaje de reclamos que terminaron a favor del consumidor, dado que no se cuenta con información del total de reclamos resueltos.

Fuente: Formato de solicitud de información remitido por las entidades al Indecopi. 2021.

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

A nivel desagregado, los reclamos resueltos en las empresas bajo el ámbito de los reguladores (electricidad, telecomunicaciones, agua y saneamiento; e infraestructura de transporte) tuvieron el siguiente resultado: i) en las empresas de telecomunicaciones fueron de 1.6 millones (mayor en 15.4%), ii) en las empresas de energía y gas se ubicaron en 279.5 mil (mayor en 21.2%), iii) en las empresas de saneamiento, en términos de reclamos presentados, retrocedieron en 19.3% hasta los 467.4 mil y iv) en las empresas relacionadas a la infraestructura de transporte, los reclamos crecieron en 11.6% hasta los 8.3 mil.

Por su parte, los reclamos resueltos en empresas del sector financiero, seguros y AFP aumentaron 2.6%, hasta los 3.2 millones; mientras que, los reclamos concluidos en el Indecopi aumentaron en 19.4%, hasta los 112,560.

Según forma de conclusión de los conflictos, es de destacar, que, en primera instancia (que corresponde a lo resuelto por la empresa operadora), se tuvo el siguiente desempeño: i) tres (03) de cada diez (10) reclamos resueltos por empresas de telecomunicaciones culminaron a favor del consumidor (31.5%), ii) dos (02) de cada diez (10) reclamos resueltos en las empresas de energía y gas culminaron a favor del consumidor (18.2%), iii) tres (03) de cada diez (10) reclamos resueltos en las empresas de infraestructura de transporte culminaron a favor del consumidor (32.2%) y iv) no se tuvo información para el caso de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS).

Asimismo, el 56.7% del total de reclamos resueltos por las empresas del sector financiero, de seguros y AFP terminó a favor del consumidor. Por su parte, en el 91% de los reclamos presentados ante el Indecopi y que atravesaron la fase de conciliación y mediación se llegó a una solución.

- En cuanto al impulso de mecanismos privados de solución de conflictos, en 2021, los 07 disponibles (como son Alóbanco, Aló Seguros, Aló Auto, Defensoría del Cliente Financiero, Defensoría del Asegurado, Defensoría del Consumidor Automotor y Defensoría del Cliente Inmobiliario) tramitaron un total de 5,918 reclamos, 58.6% de los cuales fueron atendidos por Alóbanco. Cabe destacar que el periodo de pandemia impactó en el desempeño de los mecanismos privados toda vez que no estuvieron operativos de forma presencial en el Indecopi y no necesariamente

**Gráfico N° 12**  
**Reclamos resueltos en mecanismos privados alternativos (2021)**

| MECANISMOS  | N° DE RECLAMOS RESUELTOS | % DE RECLAMOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR | PLAZO DE RESOLUCIÓN (DIAS PROMEDIO) | PRINCIPALES HECHOS INFRACTORES  |
|---|--------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|---|
|  Alóbanco<br>ATENCIÓN DE RECLAMOS BANCARIOS | 3,468                    | 30.4%                                | 4.8                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES Y TRIBUTOS.</li> <li>• OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS.</li> <li>• TRANSACCIÓN NO PROCESADA.</li> </ul>                 |
|  Aló Seguros                                | 520                      | 48%                                  | 7.5                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CANCELACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA.</li> <li>• DEMORA EN EL PAGO DE INDEMNIZACIÓN.</li> <li>• RECHAZO DE ATENCIÓN DE SINIESTRO.</li> </ul>                                 |
|  Defensoría del Cliente Financiero<br>PERU | 1,504                    | 45%                                  | 109                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• OPERACIONES EN CUENTAS NO RECONOCIDAS.</li> <li>• COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, TARIFAS, SEGUROS Y OTROS.</li> <li>• TRANSACCIÓN NO PROCESADA.</li> </ul> |
|  Defensoría del Asegurado                 | 426                      | 21%                                  | 90                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• RECHAZO DE COBERTURA.</li> <li>• DISCONFORMIDAD CON LA LIQUIDACIÓN DEL SINIESTRO.</li> </ul>   |

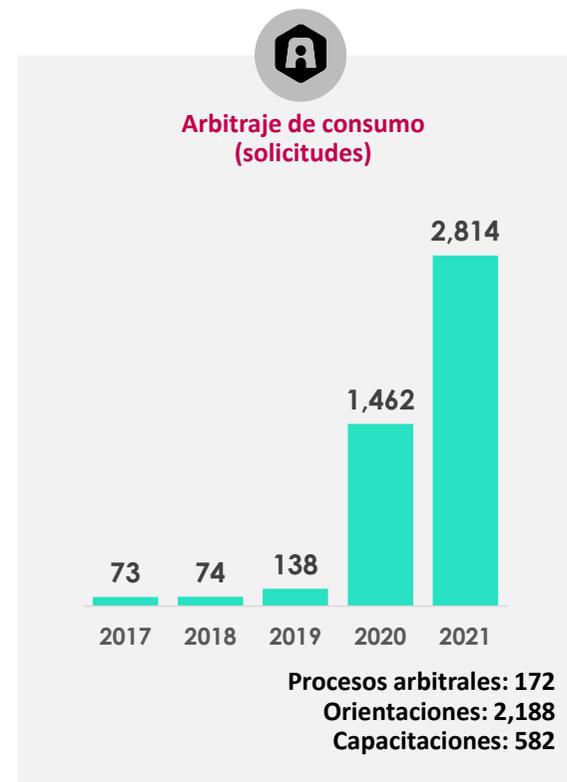
Fuente: Formatos de requerimiento de información.

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

tuvieron una mayor difusión de los mismos a nivel virtual. Al respecto, durante 2022, se inició la evaluación de la efectividad de los diversos mecanismos con la finalidad de fortalecer su alcance y desempeño, siendo los primeros la Defensoría del Cliente Financiero y Aló Auto.

- De otro lado, con relación al impulso de las buenas prácticas y bajo un enfoque preventivo a la ocurrencia de conflictos, destacó la Octava edición del premio “Primero, los clientes”. Entre los principales cambios reportados con relación a ediciones anteriores fue i) la inclusión de 02 nuevas categorías a ser premiadas, a raíz de la pandemia: comercio electrónico y responsabilidad social, sumándose a las categorías de igualdad e inclusión y atención de reclamos, ii) la participación de 23 jurados ampliándose la representación de la sociedad civil y Estado y iii) se visibilizó el aporte de los pueblos originarios (los trofeos fueron elaborados por artesanas provenientes de los pueblos originarios de Yanasha en Pasco; Sarhua en Ayacucho; Ollantaytambo en Cusco; y Shipibo-Konibo en Loreto). En 2021, se presentaron 56 buenas prácticas de 41 organizaciones de diversas regiones, tales como: Lima, Callao, Cajamarca, Lambayeque, Cusco, San Martín, Ayacucho y Amazonas; de las cuales, se premiaron a 18 buenas prácticas a nivel nacional. Cabe señalar que, desde el año 2014 al 2020, 471 buenas prácticas han participado en el concurso. Estas fueron implementadas por 392 empresas a nivel nacional en beneficio de las y los consumidores.
- Con relación a la búsqueda de una mayor eficiencia resolutive, en el 2021, en el marco de los procedimientos administrativos bajo el ámbito del Indecopi en materia de consumo, se emitió la Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor bajo la cual se tiene una sola normativa que rige los procedimientos de protección del consumidor, acorde al Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimientos Administrativos General y normas de mayor jerarquía.
- Por su parte, con relación al Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC), se tuvo que la Junta Arbitral de Consumo (JAC) registró un incremento en la demanda del servicio reflejado en el incremento de solicitudes de arbitraje (crecimiento de 92.5% en solicitudes de arbitraje, respecto al 2020), hasta los 2,814, así como a la atención de consultas. En el 2021, se reportó: i) 2,188 usuarios atendidos en consultas, ii) 08 reuniones de capacitación con proveedores (para la potencial adhesión al SISAC) y gobiernos locales (para su potencial ampliación), iii) 2,814 solicitudes arbitrales, aceptación de 164 procesos arbitrales, de los cuales se emitieron 120 laudos y 35 terminaron por conclusiones anticipadas, iv) Cuatro nuevos proveedores adheridos al SISAC. Asimismo, se gestionó la implementación progresiva del Sistema Informático para la Gestión de Procesos Arbitrales.

**Gráfico N° 13**  
**Sistema de arbitraje de Consumo 2021)**



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



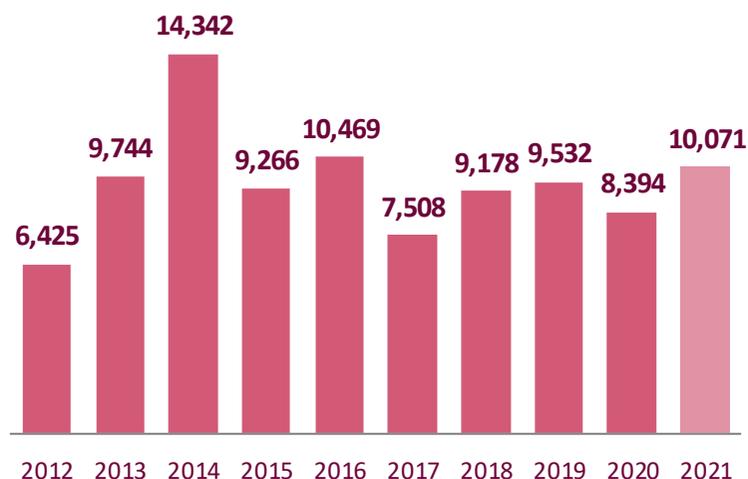
## E4: Fortalecimiento del Sistema

Eje que tiene como objetivo el fortalecer el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor en el cumplimiento de la normativa, capacidades de integrantes y la gestión del sistema, los mismos que constituyen los lineamientos.

- Dentro del marco del lineamiento de cumplimiento normativo, en 2021, se realizó el monitoreo del estado de la protección de los consumidores, a través de la elaboración del informe anual respectivo, dando cumplimiento a las funciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. En este contexto se reportó, en cuanto a la acción de fiscalización y cumplimiento de la normativa, una imposición de 10,071 multas por parte de las entidades miembros del Sistema, como es el caso de Indecopi, Osiptel, Osinergmin, Ositran, Sunass, SBS y Susalud.

Gráfico N° 14  
Actividades relacionadas a la supervisión y sanción

| Entidad                                 | 2017         | 2018         | 2019         | 2020         | 2021          |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Indecopi                                | 6,439        | 8,055        | 8,783        | 7,523        | 7,393         |
| Osiptel                                 | 122          | 115          | 114          | 213          | 1682          |
| Osinergmin                              | 910          | 958          | 491          | 568          | 902           |
| OSITRAN                                 | 4            | 1            | 1            | 2            | 2             |
| Sunass                                  | 3            | 8            | 10           | 12           | 13            |
| SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y AFP | 6            | 6            | 7            | 11           | 8             |
| SUSALUD                                 | 24           | 35           | 126          | 65           | 71            |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>7,508</b> | <b>9,178</b> | <b>9,532</b> | <b>8,394</b> | <b>10,071</b> |



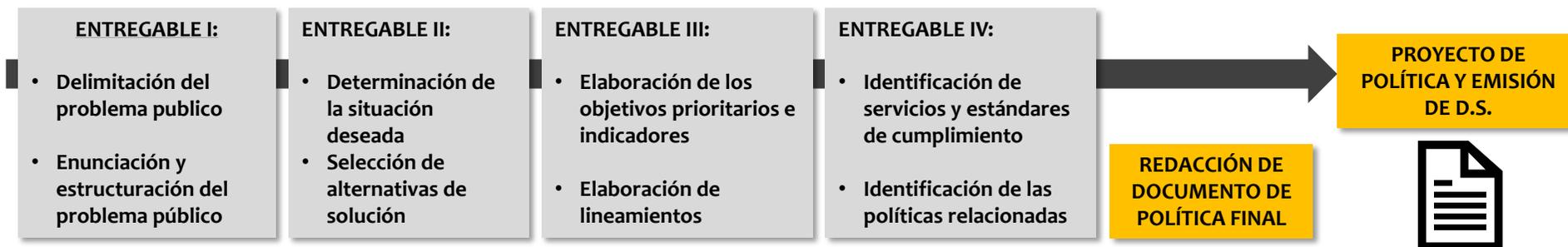
- La mayor articulación se reflejó en la organización de diecisiete (17) mesas de trabajo en Lima y otras regiones, conjuntamente con otras entidades de la administración pública, proveedores y la sociedad civil, para la identificación de la problemática que afecta al consumidor y determinar posibles intervenciones. Cabe destacar que el Indecopi, en su rol de Autoridad, fortaleció además su participación en cincuenta y cinco (55) grupos de trabajo en materia de protección al consumidor, a nivel nacional e internacional, permitiendo el intercambio de experiencias con otros países, mayor articulación con las entidades a nivel nacional y para la mejora de intervenciones en materia de protección del consumidor.

- Con relación al fortalecimiento de las capacidades destaca el fortalecimiento de la participación de la sociedad civil, a través de las asociaciones de consumidores, en la defensa de los consumidores. Ello fue posible por: i) el establecimiento de un canal dedicado y continuo de comunicación, ii) la realización de proceso de elecciones de sus nuevos representantes ante el CNPC, iii) el fortalecimiento de sus capacidades a través de un programa de capacitación con 07 charlas especializadas y la “Primera Jornada Internacional para el Fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores”, que permitió el intercambio de experiencias y normativa comparada con Chile y Argentina.
- Cabe destacar que el Consejo Nacional de Protección del Consumidor (CNPC) realizó en 2021, un total de 14 sesiones. Con ello, entre 2011 y 2021 se reportó 124 sesiones ordinarias y 12 extraordinarias. Asimismo, participó en las 02 campañas informativas (relacionadas con la Red de Consumo Seguro de la OEA y la OCDE, sobre seguridad de productos) y en 02 sesiones en las que aprobaron documentos de gestión como el Informe Anual y los entregables de la propuesta de Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).
- En efecto, conforme lo establecido en el Reglamento que regula las Políticas Nacionales (D.S. 209-2018-PCM), la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor inició su proceso de actualización/adequación, tras ser incluida en la lista de políticas aprobadas bajo rectoría de la Presidencia del Consejo de Ministros (Resolución Ministerial 248-2019-PCM), en el año 2019, siguiendo el respectivo reglamento y sus modificatorias (Por ejemplo, el D.S. N° 168-2020-PCM) y la Guía de Políticas Nacionales. En este sentido, en 2021, se continuó con el proceso de elaboración de la misma, caracterizada por ser progresiva y siendo que al mes de setiembre del año 2022 se tuvieron los Entregables I y II aprobados, el III en proceso de levantamiento de observaciones y; el IV, pendiente de revisión.

**Gráfico N° 15**  
**Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor: proceso de actualización**

**Objetivo:** La política pretende abordar el problema del bajo nivel de protección y empoderamiento de los consumidores en su relación de consumo, y recoge los enfoques transversales de derechos humanos, intercultural, territorial y de género.

### Proceso de elaboración



Es de destacar que el año 2022 se enmarca en un contexto macroeconómico con elevada incertidumbre a raíz de las presiones de inflación y efectos derivados de la agresión de Rusia a Ucrania sumado al entorno de incertidumbre política interna. En este marco, existen una diversidad de retos que se deben de afrontar dentro del ecosistema de protección del consumidor. Así, la mayor presencialidad no solo impacta en la adecuación de las condiciones de trabajo de las diversas entidades del Sistema para brindar servicios de alta calidad al usuario, sino que pone en relieve la necesidad de fortalecer y desarrollar las herramientas o servicios que se acerquen más al usuario (que ha modificado su patrón de conducta), aperturando canales de atención a los más vulnerables. En el caso del segmento educativo, se debe de asegurar las condiciones de bioseguridad y atención emocional dado el shock ocurrido sobre la salud mental a raíz de la COVID-19. De otro lado, el impulso del comercio electrónico y la transformación digital conlleva a la adecuación del marco regulatorio, así como al fortalecimiento de la seguridad en entornos donde se vienen desarrollando diversas innovaciones. Finalmente, las entidades tienen el reto de atender una mayor demanda por calidad de servicios, mayor presencia en cuanto a la supervisión y fomento del cumplimiento normativo, centrando sus esfuerzos en pro de una mayor protección.

**Gráfico N° 16**  
**Retos en materia de protección del consumidor**



# Labor de los agentes



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

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

Cabe destacar que el análisis que se presenta a continuación parte, principalmente, de la revisión de la información remitida por las propias entidades en respuesta a la solicitud realizada por el Indecopi<sup>23</sup>.

### VI.1 Estado

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

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

Cabe destacar que la consolidación de la efectiva protección del consumidor constituye un reto que solo será alcanzado conforme se fortalezcan las competencias respectivas de cada miembro, se incorporen dentro de las herramientas de planeamiento y gestión (principalmente gobiernos regionales y locales) la protección efectiva del consumidor y/o usuario de tal forma que tengan continuidad en el tiempo; y se mejoren los mecanismos de información, coordinación y monitoreo entre entidades del Sistema. La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, actualmente, en proceso de actualización, coadyuvará a ello.

#### VI.1.1 El Poder Legislativo

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

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

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

---

<sup>23</sup> A través de la remisión de los Formatos de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi para la elaboración del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú -2021.

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

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (en adelante, la Codeco) está encargada del estudio y dictamen de los proyectos de Ley relacionados con la defensa del consumidor y organismos reguladores de los servicios públicos, para lo cual cuenta con un plan de trabajo que contempla diversos temas centrales sobre los que potencialmente prioriza y ordena su análisis legislativo, según cada legislatura. El plan de trabajo de la Codeco<sup>24</sup> para el período 2021-2022 actualizado y aprobado incluye los siguientes temas:

1. Impulso de la reforma del sistema de pensiones.
2. Fortalecimiento de las asociaciones de usuarios y consumidores.
3. Organización de los consumidores en todo el país.
4. Mejora en procedimientos de reclamos en el sistema financiero y regulación de tasas y comisiones.
5. Promover mecanismos de compras estatales en forma directa a los productores que beneficien a los consumidores en precio y calidad.
6. Fiscalización y mejora en la protección de los derechos de los ciudadanos en los servicios que brinda el Estado.
7. Fiscalización y regulación en el mercado de las telecomunicaciones.
8. Revisión del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
9. Consumidor y protección de datos personales.
10. Sector inmobiliario.
11. Implementación de observatorios de mercado.
12. Verificación de la prestación de servicios públicos idóneos y de calidad.
13. Información en la publicidad de los servicios educativos.
14. Promover la reducción proporcional de los costos educativos en los centros de enseñanza privadas a todo nivel.
15. Promover que las compañías de seguros cumplan con las condiciones contratadas y adecúen sus pólizas de salud al diagnóstico y tratamiento por el Sars-Cov-2.
16. Promover la obligatoriedad de seguros contra daños a terceros y todo riesgo, devenidos por accidentes con bienes riesgosos, particularmente vehiculares.
17. Promover el establecimiento de un horario que regule las llamadas telefónicas para promocionar productos o servicios.
18. Atención en casos de inseguridad denunciados por usuarios de operadoras de plataformas tecnológicas en la prestación de servicios.
19. Fiscalizar el alza del precio de los pasajes terrestres y aéreos en fechas de alta demanda.
20. Fortalecer el sistema de calidad en beneficio del consumidor.
21. Evaluar la verificación de los procedimientos para el otorgamiento de certificaciones sanitarias y otras.
22. Promover la transformación de modelos de atención al consumidor en el contexto de la emergencia sanitaria.
23. Revisar los procedimientos de los seguros de salud en lo referido a la atención médica y venta de medicamentos.

---

<sup>24</sup> Codeco (08 de febrero de 2021). *Plan de Trabajo para el Período Legislativo 2021-2022 (Actualizado al Decreto de Presidencia N° 003-2021-2022/P-CR)*. Congreso. [https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2021/DefensaConsumidor/files/plan\\_de\\_trabajo/plan\\_de\\_trabajo\\_actualizado\\_y\\_aprobado\\_08.02.2022\[r\]\[r\]\(1\).pdf](https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2021/DefensaConsumidor/files/plan_de_trabajo/plan_de_trabajo_actualizado_y_aprobado_08.02.2022[r][r](1).pdf)

## Normativa

En el 2021, la Codeco presentó un total de 26 proyectos de Ley, de los cuales, 12 estaban, a diciembre de dicho año, en etapa de estudio, 11 en etapa de dictaminado y 3 fueron publicadas como leyes. La mayor cantidad de proyectos, según temática fueron relacionados con la modificación del Código de Protección y Defensa del Consumidor (07 propuestas), con el sistema previsional (03 propuestas) y los servicios financieros (04 propuestas), entre otros. Destaca la aprobación de las leyes relacionadas con la atención de reclamos en lo referido a la reducción de los plazos de atención por parte de los proveedores (de 30 a 15 días) y en lo referido al incentivo a las asistencias a audiencias de conciliación en el procedimiento de tramitación de reclamos en el Indecopi.

**Tabla N° 3**

**Proyectos de ley evaluados en la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (Codeco), 2021**

| N° | Número      | Nombre de proyecto de ley, dictámenes y leyes   | Objetivo   | Estado      |
|----|-------------|---|--|-------------|
| 1  | 021/2021-CR | Ley que democratiza y fortalece a los organismos reguladores.   | Su objetivo es democratizar y fortalecer a los organismos reguladores de la inversión privada en los servicios públicos mediante la modificación de los artículos 1, 6, 7, 8 y 9 de la Ley N° 27332.   | Estudio     |
| 2  | 022/2021-CR | Proyecto de Reforma Constitucional que modifica los artículos 62,65 y 66 de la Constitución Política del Estado.  | Modificar los artículos 62, 65 y 66 de la Constitución Política del Perú, con la finalidad de recuperar los recursos naturales explotados y sus derivados producidos en el país o región, para destinarlos a la atención prioritaria de la demanda nacional y regional de servicios públicos.  | Estudio     |
| 3  | 075/2021-CR | Ley que protege a los usuarios ante cobros excesivos en el suministro de agua potable y garantiza el cobro de la tarifa social por el servicio de agua y alcantarillado a las entidades del Estado. | Proteger a los usuarios ante cobros excesivos o consumos atípicos por el servicio de agua y alcantarillado. Del mismo modo, garantizar el cobro de la tarifa social por el servicio de agua y alcantarillado a las entidades del Estado.   | Dictaminado |
| 4  | 077-2021/CR | Ley que faculta al Banco de la Nación a realizar operaciones de banca múltiple para promover la competencia en beneficios de los consumidores y las Mypes.  | Facultar al Banco de la Nación para realizar operaciones y servicios de banca múltiple exclusivamente para personas naturales y microempresas, promoviendo así la competencia bancaria y la inclusión financiera.  | Dictaminado |
| 5  | 078/2021/CR | Ley de fortalecimiento de la caja municipal de ahorro y crédito para promover la competencia en beneficio de los consumidores.  | Fortalecer el desarrollo y funcionamiento de las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC), a través de la adecuación y uniformización de los dispositivos legales que sean de aplicación para las CMAC, y que representen un obstáculo para su desarrollo, crecimiento financiero y para la prestación de sus servicios descentralizados.  | Dictaminado |
| 6  | 079/2021-CR | Ley de apoyo al sostenimiento y funcionamiento de las asociaciones de defensa de los consumidores y usuarios.   | Apoyar al sostenimiento y funcionamiento de las acciones de defensa de los consumidores y usuarios, mediante la cual propone la modificación de los artículos 112, 113, 131, 134 y 156 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como la modificación de los artículos 1, 6, 9-A y 10 de la Ley N° 27332 y el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. | Estudio     |

| N° | Número      | Nombre de proyecto de ley, dictámenes y leyes  | Objetivo   | Estado      |
|----|-------------|--|--|-------------|
| 7  | 110-2021/CR | Ley que crea la Comisión Especial Multisectorial, encargada de establecer los mecanismos de compensación, a los aportantes y ex aportantes al Sistema Nacional de Pensiones que no accedan a una pensión de jubilación.  | Crear la Comisión Especial Multisectorial, encargada de establecer los mecanismos de compensación, a los aportantes y ex aportantes al Sistema Nacional de Pensiones que no accedan a una pensión de jubilación, por no cumplir el tiempo mínimo de aportación de diez (10) años.  | Dictaminado |
| 8  | 111-2021/CR | Ley que protege a los usuarios en los procedimientos de reclamos, ante las empresas prestadoras de servicio público de electricidad.   | Proteger a los usuarios en los procedimientos de reclamos, ante las empresas prestadoras de servicio público de electricidad, para lo cual se plantea la modificación del artículo 82 del Decreto Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas, para que las concesionarias no condicionen la atención de los reclamos, relacionados al servicio, al pago de recibos pendientes; suspendiéndose además el corte del servicio si se acredita el pago de la deuda, hasta el mismo día del procedimiento del corte del servicio. | Dictaminado |
| 9  | 118-2021/CR | Ley que crea el nuevo Sistema de Financiamiento y Aseguramiento Previsional Mixto.   | Crear el nuevo Sistema de Financiamiento y Aseguramiento Previsional Mixto para todos los peruanos, independientemente de su sexo, raza, religión, idioma u ocupación. Es de naturaleza mixta: pública y privada, con vigencia, para el beneficiario, desde su nacimiento hasta su fallecimiento y con la finalidad de obtener una pensión digna.  | Dictaminado |
| 10 | 157/2021-CR | Ley que reduce el plazo de respuesta a los reclamos que presentan los consumidores.  | Modificar la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (modificación de los artículos 24 y 152) estableciéndose que los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de 15 días hábiles improrrogables; y, de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al Libro de Reclamaciones cuando le sea requerido.                            | Ley         |
| 11 | 158/2021-CR | Ley que obliga la concurrencia del proveedor a la audiencia de la conciliación de consumo.   | Incorporar el artículo 147-A a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, promoviendo la asistencia del proveedor a la audiencia de conciliación. Incorporación del artículo 147.-A.  | Ley         |
| 12 | 193/2021-CR | Ley de reforma constitucional que declara al Indecopi como Organismo Constitucional Autónomo (OCA).  | Declarar al Indecopi como Organismo Constitucional Autónomo (OCA). Incorporación del artículo 65-A en la Constitución Política del Perú.   | Estudio     |
| 13 | 398/2021-CR | Ley de protección de los usuarios financieros para prevenir y sancionar los fraudes informáticos en usuarios financieros.  | Establecer medidas de protección a los usuarios de servicios financieros para la prevención y sanción de los fraudes informáticos, a través de la consolidación de denuncias ciudadanas, las que se realizan por medio de ventanillas virtuales, contribuyendo con la Policía Nacional del Perú en la recopilación de información.   | Dictaminado |
| 14 | 413/2021-CR | Ley que declara de interés nacional y servicio público, el abastecimiento de los derivados del petróleo de producción nacional y de uso masivo de los consumidores nacionales y modifica los artículos 43, 44, 76 y 77 de la Ley 26221, Ley Orgánica de Hidrocarburos. | Declarar de interés público nacional el abastecimiento de los derivados del petróleo, producidos en el territorio peruano, incluido el zócalo continental, y que sean de uso masivo en hogares y vehículos y modificar los artículos 43, 44, 76 y 77 de la Ley N° 26221, Ley Orgánica de Hidrocarburos.  | Estudio     |

| N° | Número      | Nombre de proyecto de ley, dictámenes y leyes  | Objetivo   | Estado      |
|----|-------------|--|--|-------------|
| 15 | 414/2021-CR | Ley que establece mecanismos de compensación a usuarios y pasajeros de los transportes aéreos en caso de incumplimiento de las condiciones de viaje nacional e internacional.  | Establecer y fortalecer los mecanismos de protección al consumidor, pasajeros de los vuelos nacionales e internaciones ante situaciones de incumplimiento por parte de los transportistas de vuelos comerciales nacionales e internacionales en relación con las condiciones de vuelo pactadas en los contratos de viaje.  | Dictaminado |
| 16 | 415/2021 CR | Ley de protección de los usuarios financieros para prevenir y sancionar los fraudes informáticos.  | Incorporar en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, disposiciones que garanticen la protección de los ciudadanos que celebren contratos de consumo a través de canales digitales, así como que adquieran productos y servicios que no pongan en riesgo o peligro su salud y/o seguridad. Asimismo, estas disposiciones abarcan a todos aquellos que son considerados consumidores y proveedores; así como a las relaciones de consumo, etapa preliminar y el servicio de postventa.  | Dictaminado |
| 17 | 416/2021-CR | Ley de inclusión pensionaria para todos los aportantes y ex aportantes al sistema nacional de pensiones no beneficiados con la Ley 30301.  | Incluir y aprobar algunas precisiones que deben ser aplicables a la determinación de las pensiones de jubilación y de sobrevivientes del Sistema Nacional de Pensiones (SNP) no cubiertos por el Decreto Ley N° 19990 y que no han sido consideradas en la Ley N° 31301.   | Dictaminado |
| 18 | 469/2021-CR | Ley que crea ahorro para mi vejez.   | Crear un Sistema Previsional Complementario, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 10 ° de la Constitución Política del Perú, el cual será financiado con un porcentaje del Impuesto General a las Ventas (IGV) que paguen los consumidores finales por la adquisición de bienes y servicios y de un porcentaje de la renta afecta al Impuesto a la Renta (IR) para los trabajadores cuarta y quinta categoría.), además, contribuir al otorgamiento de una pensión para todas aquellas personas naturales que cumplan los requisitos que establece la presente Ley. | Estudio     |
| 19 | 555/2021-CR | Ley de reforma constitucional que declara al Indecopi como Organismo Constitucional Autónomo (OCA).  | Proponer una Ley de Reforma Constitucional que reconoce al Indecopi como órgano constitucionalmente autónomo. Incorporación del artículo 65-A en la Constitución Política del Perú.  | Estudio     |
| 20 | 572/2021-CR | Ley que incorpora la sexta y séptima disposiciones complementarias a la ley 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo referidas a regular el nombramiento y designación de funcionarios públicos.                        | Proponer la ley que incorpora disposiciones complementarias en la Ley 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, referidas a la regulación del nombramiento y designación de funcionarios públicos como mecanismo de transparencia.  | Dictaminado |
| 21 | 656/2021-CR | Ley de reforma constitucional que reconoce e incorpora al Organismo Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Onadecopi, como Organismo Constitucional Autónomo.          | Ley de Reforma Constitucional que reconoce e incorpora al Organismo Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual - Onadecopi como Organismo Constitucional Autónomo.<br>Incorporación del artículo 65-A en la Constitución Política del Perú.  | Estudio     |
| 22 | 789/2021-CR | Ley que reconoce derecho de consumidores a percibir hasta el 50% de multas que impongan el Indecopi y los organismos reguladores a los proveedores por infracciones al código del consumidor y normas complementarias. | Reconocer el derecho de consumidores a percibir hasta el 50% de multas que impongan el Indecopi y Organismos Reguladores a los proveedores, por infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor y normas complementarias.  | Estudio     |

| N° | Número       | Nombre de proyecto de ley, dictámenes y leyes   | Objetivo   | Estado  |
|----|--------------|---|--|---------|
| 23 | 893/2021-CR  | Ley que regula y fija los cargos por reconexión de los servicios de telefonía fija, cable, celular e internet.  | Facultar condiciones específicas al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, para regular y fijar los sistemas de tarifas de los servicios de telecomunicaciones, en lo referente a la reconexión del servicio y las condiciones de uso.   | Ley     |
| 24 | 906/2021-CR  | Ley que modifica el artículo 82 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ley 29571, a fin de regular la protección de las tarjetas de crédito y/o débito del fraude digital.          | Modificar el artículo 82 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, a fin de regular la protección del usuario a través de controles de seguridad en el uso de las tarjetas de crédito y/o débito del fraude digital, por compras de manera presencial o a través de internet.  | Estudio |
| 25 | 1025/2021-CR | Ley que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor.  | Propone que los consumidores y usuarios afectados sean parte de la distribución de los montos correspondientes a las multas administrativas impuestas a los proveedores, por parte del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual y/o los Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.  | Estudio |
| 26 | 1051/2021-CR | Ley que fortalece el derecho del consumidor mediante la modificación del artículo 110 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a la aplicación de sanciones administrativas. | Modificar el artículo 110 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a aplicación de sanciones administrativas establecidas en el artículo 108, con amonestaciones y multas de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La persona natural o jurídica que haya sufrido el cobro excesivo por alguna empresa proveedora de servicio básico, tendrá derecho a una indemnización del 10 % de la multa aplicada a la entidad infractora. | Estudio |

Fuente: Codeco. Correo electrónico con fecha 10.06.2022.

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

## Sesiones

En el marco del periodo parlamentario 2021-2026, que inició en julio del 2021, la Codeco llevó a cabo un total de 10 sesiones ordinarias durante el 2021 y 01 sesión extraordinaria. En las sesiones se abordaron temas como: el alza de precios del GLP envasado y las funciones de los organismos reguladores, acciones de fiscalización que realiza Susalud a las clínicas respecto de los costos de los servicios que prestan, acciones de fiscalización que realiza Osiptel a las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones, el estado situacional de la prestación de los servicios públicos de salud y el plan de acción contra la COVID-19, acciones de emergencia adoptadas para resolver aniego en el distrito de San Juan de Lurigancho (Lima) y la situación actual del sistema de agua y alcantarillado a nivel nacional. En la sesión extraordinaria se abordó la problemática en torno a los servicios de electricidad y los precios de los combustibles.

## Actividades de capacitación, orientación y difusión

En el 2021, la Codeco realizó 01 **actividad de capacitación** dirigida a consumidores en general. Este evento benefició a un total de 500 personas, siendo el tema abordado los derechos básicos de los consumidores y usuarios. Respecto a actividades dirigidas a consumidores vulnerables, también, se realizó 01 capacitación que benefició a 50 personas en el que se abordó el mismo tema.

**Tabla N° 4**  
**Actividades de capacitación realizados por la Codeco**

| Detalle                         | 2020                   | 2021  |
|---------------------------------|------------------------|---|
| <b>Consumidores</b>             |                        |   |
| N° de asistentes                | 400                    | 500   |
| N° de eventos                   | 2                      | 1   |
| Principales temas               | Libro de Reclamaciones | Derechos básicos de los consumidores y usuarios |
| <b>Consumidores vulnerables</b> |                        |   |
| N° de asistentes                | 120                    | 50  |
| N° de eventos                   | 1                      | 1   |
| Principales temas               | Servicios financieros  | Derechos básicos de los consumidores y usuarios |

Fuente: Codeco. Correo electrónico con fecha 10.06.2022.

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

Respecto a las **actividades de orientación y difusión** en el 2021, la Codeco las realizó orientaciones en la modalidad presencial y virtual, en su mayoría, dirigidas a consumidores ubicados en Lima. Los temas estuvieron relacionados con los servicios públicos básicos. Adicionalmente, difundió los derechos de los ciudadanos a través de ferias itinerantes y charlas virtuales.

**Tabla N° 5**  
**Actividades de orientación realizados por la Codeco**

| Detalle                 | 2020                               | 2021                               |
|-------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Número de beneficiarios | 800                                | No reportó                         |
| Principales temas       | Servicios públicos básicos         | Servicios públicos básicos         |
| Modalidad               | Virtual                            | Presencial y virtual               |
| Lugar                   | Lima (65%)<br>Resto del país (35%) | Lima (80%)<br>Resto del país (20%) |

Fuente: Codeco. Correo electrónico con fecha 10.06.2022.

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

## Atención de reclamos y visitas inopinadas

En el 2021, la Codeco reportó que se tramitaron 650 reclamos relacionados con la protección del consumidor, de los cuales se llegaron a resolver 489 en un plazo promedio de 20 días.

**Tabla N° 6**  
**Atención de reclamos por la Codeco**

| Reclamos                 | 2020 | 2021 |
|--------------------------|------|------|
| N° de reclamos recibidos | 852  | 650  |
| N° de reclamos resueltos | 789  | 489  |

Fuente: Correo electrónico con fecha 10.06.2022.

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

En cuanto a las visitas inopinadas en el 2021, la Codeco realizó 06 con fines fiscalizadores.

**Tabla N° 7**  
**Visitas inopinadas realizadas por la Codeco**

| Detalle                   | 2020          | 2021          |
|---------------------------|---------------|---------------|
| N° de visitas             | 14            | 6             |
| N° de entidades visitadas | 14            | 6             |
| Acciones realizadas       | Fiscalización | Fiscalización |

Fuente: Codeco. Correo electrónico con fecha 10.06.2022.

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

## VI.1.2 Organismos Constitucionales Autónomos

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

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

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

La Defensoría del Pueblo (en adelante, DP) es un organismo constitucional autónomo, creado por la Constitución Política del Perú de 1993 para defender los derechos fundamentales de los ciudadanos y la comunidad, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y velar por la eficiente prestación de los servicios públicos en todo el territorio nacional. Asimismo, tiene iniciativa legislativa, proponiendo leyes que faciliten el mejor cumplimiento de sus funciones<sup>25</sup>.

La DP atiende los casos vinculados a los derechos de los consumidores (recepción de consultas, quejas y actividades de difusión) por medio de la Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas (en adelante, AMASPP)<sup>26</sup>, a través de sus 28 oficinas defensoriales (05 en Lima y 23 en el resto del país) y 10 módulos de atención ubicados fuera de Lima (Jaén, Tarapoto, Chimbote, Tingo María, Satipo, La Merced, Huanta, Puquio, Andahuaylas y Juliaca).

#### Normativa

En el 2021, la DP presentó 23 propuestas y/o recomendaciones orientadas a la protección de los derechos de los usuarios, dirigidas a instituciones públicas y privadas. Las propuestas estuvieron relacionadas principalmente con los siguientes sectores: transporte y comunicaciones (09), energía (05), salud (04), saneamiento (03) y financiero (02). Es preciso indicar que las propuestas o recomendaciones realizadas buscaron atender diversos problemas o necesidades de la población. A continuación, se presenta un mayor detalle de las propuestas realizadas:

**Tabla N° 8**  
**Propuestas y/o recomendaciones orientadas a la protección de los derechos de los consumidores y/o usuarios 2021**

| N° | Documento                                      | Entidad a la que se dirigió  | Propósito   |
|----|--|------------------------------|---|
| 1  | Oficios N° 025, 167 y 168-2021-DP/AMASPP       | MTC, ATU                     | Impulsar el uso del transporte público seguro durante la emergencia nacional sanitaria ocasionada por la COVID-19.  |
| 2  | Oficios N° 028, 029, 030 y 173-2021-DP/AMASPP. | Minem, Osinergmin e Indecopi | Se requirió evaluar las causas del incremento del precio del GLP e implementar las medidas necesarias que permitan alcanzar una solución viable y efectiva, teniendo en cuenta las dificultades económicas de las familias generadas por la emergencia sanitaria. |

<sup>25</sup> Constitución Política del Perú de 1993. Capítulo XI.

<sup>26</sup> Defensoría del Pueblo. La Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígena, se encarga de proteger 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, así como los derechos de los ciudadanos a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida, mediante la supervisión del cumplimiento de los deberes de la administración estatal. En <https://www.defensoria.gob.pe/adjuntia/medio-ambiente/>

| N° | Documento   | Entidad a la que se dirigió                        | Propósito  |
|----|---|--|--|
| 3  | Oficios N° 166 y 363-2021-DP/AMASPPI                                    | Pronatel   | Se recomendó la implementación de medidas oportunas y efectivas para el acceso a los servicios de telecomunicaciones en aquellas localidades afectadas por la desinstalación de teléfonos monederos a fines del año 2020.  |
| 4  | Oficios N° 305, 306 y 426-2021-DP/AMASPPI                               | PCM y MTC  | Se recomendó la modificación de los protocolos sanitarios, a fin de establecer la obligatoriedad de colocar un elemento físico que impida el cierre de las ventanas de los vehículos de transporte terrestre urbano de pasajeros o, a elección del transportista, el retiro de estas; y, en caso de usar aire acondicionado, la obligación de usar y renovar oportunamente filtros apropiados para eliminar el virus SARS-CoV-2 (60-140 nm) y aire no recirculante.  |
| 5  | Oficios N° 229 y 231-2021-DP/AMASPPI                                    | MTC y Osiptel                                      | Se emitieron recomendaciones frente al problema de interferencias en la señal de telefonía móvil e internet en los alrededores de los establecimientos penitenciarios por bloqueadores instalados en las zonas aledañas a los establecimientos penales de las ciudades de Huaraz, Huancayo, Cajamarca, Huánuco, Ayacucho, Lima Este, Cusco, Tumbes y La Merced, por instalación de sistemas de bloqueadores.   |
| 6  | Oficio N° 242-2021-DP/AMASPPI   | MTC  | Se recomendó evaluar la modificación del Reglamento Nacional de Administración de Transporte, que establece como requisito previo a la dación de ordenanzas municipales y regionales, que los gobiernos subnacionales coordinen con el MTC para que éste emita opinión en el sentido que no existe contravención, desconocimiento, exceso o desnaturalización de la normativa nacional en materia de transporte terrestre.   |
| 7  | Oficios N° 219 y 394-2021-DP/AMASPPI                                    | MVCS   | Se realizaron diversas gestiones para el reinicio y la pronta culminación de proyecto “Mejoramiento de las redes de agua potable y alcantarillado con conexiones domiciliarias del casco central de Chiclayo antiguo y colectores Pedro Ruiz, Francisco Cabrera y Elvira García García” (con código N° 126296), el cual se encuentra paralizado desde hace más de ocho años.   |
| 8  | Oficios N° 298 y 448-2021-DP/AMASPPI                                    | ATU  | Con relación al “Metropolitano” (Corredor Segregado de Alta Capacidad -COSAC I), se detectaron deficiencias contractuales que vienen generando que no se cuente con la infraestructura necesaria (ampliación del Corredor Norte: Naranjal - Sinchi Roca) y una demora en la fecha de inicio de la concesión. Frente a ello, se cursaron las recomendaciones respectivas a la ATU, a fin de que proceda a la renegociación de las cláusulas correspondientes, de tal manera que se asegure que la concesión cuente con los fondos necesarios para mitigar la situación de emergencia nacional, con el fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio. |
| 9  | Oficio N° 300-2021-DP/AMASPPI   | Osiptel  | Seguimiento a la implementación de las recomendaciones efectuadas en el año 2019, para verificar los avances y resultados en la mejora de los canales de atención remota (vía telefónica y plataforma web) a cargo de las empresas de telecomunicaciones.  |
| 10 | Oficio N° 301-2021-DP/AMASPPI y Oficio Múltiple N° 007-2021-DP/AMASPPI. | Osiptel y empresas de telecomunicaciones           | Se recomendó al Osiptel y a las empresas la difusión en sus recibos, así como en sus canales de atención presenciales y remotos, mensajes para promover la vacunación y fortalecer las medidas de prevención del contagio, así como la dotación de implementos de bioseguridad, con el objetivo de proteger la salud de los usuarios y trabajadores de la entidad.   |
| 11 | Oficio múltiple N° 008-2021-DP/AMASPPI y Oficio N° 303-2021-DP/AMASPPI. | Osinermin y empresas de electricidad y gas natural | Se solicitó a las empresas que contribuyan con las acciones de sensibilización a sus usuarios sobre la importancia de la vacunación y la adopción de medidas para la prevención de la COVID-19, se les recomendó la difusión en sus recibos, así como en sus canales de atención presenciales y remotos mensajes para promover la vacunación, y fortalecer las medidas de prevención del contagio.   |
| 12 | Oficios N° 323, 325, 326, 327 y 328-2021-DP/AMASPPI                     | Sedapal, MVCS, Minsa, CGR y Sunass                 | Se solicitaron acciones frente al aniego y colapso de los sistemas de agua y alcantarillado en San Juan de Lurigancho (Lima), emitiéndose diversas recomendaciones con el fin de asegurar la reposición del servicio, en condiciones de calidad y seguridad.   |
| 13 | Oficio N° 0330 y 428-2021-DP.   | PCM y ATU  | Se les recomendó aprobar los planes de movilidad urbana, maestro de transporte y regulador de rutas para las provincias de Lima y Callao, realizando un diagnóstico del tiempo estimado para la aprobación de dichos planes y la ejecución de los  |

| N° | Documento  | Entidad a la que se dirigió  | Propósito   |
|----|--|--|---|
|    |  |  | proyectos necesarios para la implementación de un servicio de transporte integrado y sustentable. Además, que apruebe un régimen temporal que permita contar con el servicio básico de transporte por un periodo razonable de tiempo, en el que las empresas de transporte deberán ir cumpliendo progresivamente con determinadas exigencias adicionales a las propias de la actividad, principalmente referidas al cumplimiento de los protocolos para la prevención de la COVID-19 en el servicio de transporte terrestre regular de personas.                    |
| 14 | Oficio N° 347-2021-DP-OD LIMA                                      | Osinerghmin  | Se le recomendó intervenir para corregir la deficiente motivación de las resoluciones de segunda instancia y la defectuosa notificación a los usuarios del servicio de electricidad, así como para que supervise el procedimiento de reclamos con el objetivo de evitar vulneraciones al debido procedimiento.  |
| 15 | Oficio N° 363-2021-DP-OD LIMA                                      | Enel Distribución Perú S.A.A.  | Se recomendó garantizar el derecho a contar con alumbrado público sin fallas y/o contratiempos y fortalecer el trabajo de inspección para detectar oportunamente las luminarias que requieren de mantenimiento y/o mejora de la calidad de iluminación, especialmente en las calles o jirones y plazuelas del cercado de Lima.  |
| 16 | Oficios N° 311 y 415-2021-DP/AMASPPI                               | Cálidda  | Se le recomendó intervenir por problemas de funcionamiento de un medidor de gas natural, ante la queja ciudadana contra la empresa.   |
| 17 | Oficios 130 y 131-2021-DP/AMASPPI y Nota de Prensa del 20 de junio | Minsa  | Se emitió opinión institucional respecto del uso de adhesivos para incorporar las advertencias publicitarias en los paquetes o envases de alimentos procesados y bebidas no alcohólicas; la implementación de la segunda fase de los parámetros técnicos que establece el Decreto Supremo N° 017-2017-SA; y, la posibilidad de implementar en forma definitiva las advertencias publicitarias adhesivas. Mediante la nota de prensa se exhortó al Poder Ejecutivo a continúe implementando la segunda fase de los parámetros técnicos para los nutrientes críticos. |
| 18 | Reuniones de Trabajo Interinstitucional                            | Minsa, Indecopi, Minedu, MEF, Produce, Gremios Empresariales, Asociaciones de Consumidores, etc. | A fin de conocer los avances e impulsar el cumplimiento de la política de alimentación saludable en beneficio de niños, niñas y adolescentes, específicamente respecto de la implementación de la segunda fase de los parámetros, solicitar su evaluación periódica; y, conocer las acciones dispuestas para el retorno a clases durante el 2022.   |
| 19 | Reuniones de Trabajo   | Minem, y Osinerghmin   | Se tomó conocimiento de las diversas medidas adoptadas para fortalecer las supervisiones de las plantas envasadoras y el transporte de GLP, el procedimiento de ejecución del seguro que se activó ante el siniestro, y las medidas de prevención implementadas respecto a las viviendas cercanas, demandando priorizar la evaluación de propuestas normativas formuladas para una reforma del mercado de GLP, en beneficio de la seguridad de la población.  |
| 20 | Reunión de Trabajo   | BN   | Se abordaron y analizaron los principales problemas identificados por la institución, que inciden en la formación de largas colas y aglomeraciones en diversas de sus agencias, sobre todo por el pago de los bonos otorgados desde el Poder Ejecutivo, recomendándoles disponer las acciones necesarias para evitar los problemas identificados.   |
| 21 | Reunión de Trabajo   | ANA, Sedapal, Sunass, MVCS, CRHC Chillón - Rímac - Lurín, entre otros                            | Conocer los detalles de las acciones realizadas por la "Comisión Multisectorial para la recuperación de la calidad de los recursos hídricos de la cuenca del río Rímac", así como sus avances y resultados.   |
| 22 | Oficio N° 433 y 454-2021-DP/AMASPPI                                | SBS  | Se emitieron diversas recomendaciones tendientes a que los socios conozcan sus deberes y derechos en un proceso de intervención, detalle de las causales que motivan la intervención de una cooperativa, plazo que aproximadamente dura la intervención, eventual proceso de devolución de depósitos a los socios, alcances de las prohibiciones dispuestas en la resolución de intervención, acciones legales que se interpondrían contra los responsables del hecho, entre otras.   |

| N° | Documento                           | Entidad a la que se dirigió | Propósito  |
|----|-------------------------------------|-----------------------------|--|
| 23 | Oficio N° 379 y 380-2021-DP/AMASPPI | Indecopi                    | Se realizó un monitoreo y seguimiento de las principales alertas de consumo emitidas por los proveedores, como en el caso de Batimix y los antitranspirantes de la marca Old Spice y Secret. |

Fuente: Oficio N° 0178-2022-DP/AMASPPI.

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

## Informes Defensoriales y de Adjuntía

Durante 2021, la DP presentó 02 informes defensoriales<sup>27</sup> y 06 informes de adjuntía<sup>28</sup>, relacionados con temas de los derechos de los usuarios y protección del consumidor:

**Tabla N° 9**  
**Informes Defensoriales y de Adjuntía**

| N° | N° de documento                            | Asunto  | Fecha           | Detalle  |
|----|--|---|-----------------|--|
| 1  | Informe de Adjuntía N° 002-2021-DP/AMASPPI | Boletín sobre la cobertura de agua potable. Región Loreto.  | Febrero de 2021 | Documento que muestra el nivel de avance cuantitativo y cualitativo en materia de agua en Loreto, en observancia de la normativa nacional y los estándares internacionales de acceso al agua potable para lograr condiciones idóneas y adecuadas para la vida y salud de las personas.   |
| 2  | Informe de Adjuntía N° 003-2021-DP/AMASPPI | Riesgos y deficiencias en los canales remotos de atención de las empresas de distribución de electricidad y gas natural ante la propagación de la COVID-19. | Febrero de 2021 | En el contexto de la pandemia de la COVID-19, resulta de especial importancia lograr una mejor atención a la ciudadanía por parte de las empresas prestadoras de los servicios de electricidad y gas natural, sectores en los que la Defensoría del Pueblo ha advertido deficiencias en sus canales de atención. Ello genera restricciones de acceso a los usuarios a la información, orientación y presentación de reclamos durante el estado de emergencia nacional; y como consecuencia de ello, los recurrentes deben acudir personalmente a las oficinas de atención.   |
| 3  | Informe de Adjuntía N° 005-2021-DP/AMASPPI | Acceso sostenible al internet y a las tecnologías: Experiencia y tareas pendientes en el sector Educación en el estado de emergencia nacional.              | Mayo de 2021    | En nuestro país se encuentra pendiente el reconocimiento del acceso al internet como un derecho fundamental. A su vez, es necesario aprobar la Política Nacional de Banda Ancha y Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), cuyo proyecto ha sido publicado hace más de tres años. La crisis ocasionada por la propagación de la COVID-19 y que obligó a toda la nación a recluirse en sus hogares y recurrir a la educación remota, se produjo en circunstancias de grandes brechas de acceso a internet, que perjudican a las familias con escasos recursos y en las zonas rurales. Es necesario y urgente que el Ministerio de Educación haga sus mayores esfuerzos en ampliar las contrataciones que le permitan asegurar el acceso a los equipos y al servicio de internet a toda la población escolar identificada en necesidad del apoyo estatal para el ejercicio del derecho a la educación y, asimismo, distribuir adecuadamente los bienes y servicios adquiridos. |

<sup>27</sup> El Informe defensorial es una investigación que ofrece recomendaciones con el objetivo de incentivar la modificación de una política pública.

<sup>28</sup> El informe de adjuntía es una investigación que abarca temas específicos, como por ejemplo la problemática del acceso al agua potable en una zona específica del país, brindando recomendaciones para solucionar dichos problemas sin que sea necesario plantear un cambio de la política pública relacionada a dicha problemática.

| N° | N° de documento                           | Asunto   | Fecha             | Detalle  |
|----|---|--|-------------------|--|
| 4  | Informe de Adjuntía N° 006-2021-DP/AMASPP | Boletín sobre la cobertura de agua potable. Región Lambayeque.   | Mayo de 2021      | Documento que muestra el estado y avance de las acciones en materia de mitigación de la contaminación del agua en la región Lambayeque y en qué medida estas acciones han contribuido a mejorar las condiciones de vida y salud de las personas.   |
| 5  | Informe de Adjuntía N° 013-2021-DP/AMASPP | Informe de seguimiento al cumplimiento de recomendaciones del Informe Especial N° 032-2020-DP: "Implementación de mecanismos de atención de reclamos vía remota en empresas de saneamiento para reducir la propagación de la COVID-19" | Noviembre de 2021 | A más de un año de iniciada la pandemia, y como parte del seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones del Informe Especial N° 032-2020-DP, el informe tuvo por finalidad exponer los avances en la implementación de los mecanismos de atención no presencial de las empresas de saneamiento y la operatividad de estos. Asimismo, se buscó impulsar la mejora de la atención telefónica y virtual por parte de dichas empresas, de manera que los derechos de petición y contradicción de los usuarios se encuentren debidamente protegidos, así como promover la reducción de aglomeraciones para salvaguardar la salud de los trabajadores de las empresas y usuarios del servicio, y modernizar la prestación de estos. |
| 6  | Informe de Adjuntía N° 016-2021-DP/AMASPP | Análisis de la Resolución del Tribunal del Indecopi sobre el Caso Bimbo y de la Composición de los Órganos Resolutivos   | Diciembre de 2021 | Se analizó el caso Bimbo y sus implicancias en la implementación de la política de alimentación saludable en el país; y, la composición de los órganos resolutivos del Indecopi y un eventual conflicto de intereses.  |
| 7  | Informe N° 001-2021-DP/AMASPP             | Comentarios al proyecto de decreto supremo que aprueba el Reglamento del Servicio Temporal de Transporte Terrestre de Pasajeros en Automóvil Colectivo.  | Febrero de 2021   | Se emitió opinión respecto del decreto supremo que tiene por objeto regular el servicio temporal de transporte terrestre de pasajeros en automóvil colectivo de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 31086, Ley que precisa los alcances de la Ley N° 28972, Ley que Establece la Formalización del Transporte Terrestre de Pasajeros en Colectivos.  |
| 8  | Informe N° 007-2021-DP/AMASPP             | Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<br>Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones             | Mayo de 2021      | Se emitieron comentarios al proyecto de resolución de consejo directivo para la modificación del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.   |

Fuente: Oficio N° 0178-2022-DP/AMASPP.

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

### Actividades dirigidas a consumidores vulnerables

La DP incluye dentro de los grupos vulnerables su especial atención a mujeres, personas con discapacidad, niños y adolescentes, adultos mayores, pueblos indígenas y afroperuanos, así como las personas lesbianas, gays, bisexuales, trans e intersex (población LGBTI).

En ese sentido, como actividad de difusión a dichos consumidores, en el 2021 realizó un 01 *webinar* sobre los mecanismos de pago de facturaciones del servicio de electricidad y atención de reclamos en el contexto de pandemia, el que benefició a un total de 296 personas. Además, desarrolló 02 reportes orientados a brindar información sobre los accidentes de tránsito y los derechos a la movilidad, tránsito y transporte durante el estado de emergencia.

**Tabla N° 10**  
**Actividades realizadas para consumidores vulnerables, 2021**

| N° | Actividades | N° | N° Beneficiarios | Detalle   |
|----|-------------|----|------------------|---|
| 1  | Webinar     | 1  | 296              | Webinar presentación del Informe de Adjuntía: Mecanismos de pago de facturaciones del servicio de electricidad y atención de reclamos en el contexto de pandemia.   |
| 2  | Reportes    | 2  | -                | Reporte de accidentes de tránsito N° 01-2021 (herramienta de difusión de principales problemas y recomendaciones formuladas). Documento de Trabajo N° 01-2021-AMASPPI.SP "Derecho a la movilidad, al tránsito y al transporte durante la emergencia causada por la COVID-19". |

Fuente: Oficio N° 0178-2022-DP/AMASPPI.

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

### Actividades dirigidas a pueblos indígenas

En el 2021, la DP realizó diversas actividades dirigidas a pueblos indígenas tales como la orientación, difusión, capacitación y atención de quejas, reclamos, denuncias y casos. Para ello, contó con personal que brindó atención en sus lenguas indígenas u de origen.

- Respecto a las actividades de orientación, se benefició a 525 personas; siendo los temas abordados diversos, como salud, educación, defensores ambientales, entre otros; a través de canales de difusión presenciales y virtuales.
- En el caso de la atención, se atendieron de manera presencial y virtual 432 casos entre petitorios y quejas a diversos pueblos indígenas relacionados con el sector salud y educación.
- La DP realizó investigaciones, llevando a cabo 09 informes sobre la supervisión del avance en el proceso de vacunación en diversos departamentos del país y la elaboración de una cartilla informativa sobre mecanismos de protección para personas defensoras indígenas y ambientales de la Amazonía.

**Tabla N° 11**  
**Actividades dirigidas a pueblos indígenas, 2021**

| Tipo de actividad                              | N° beneficiarios                    | Temática                                       | Canales de difusión/atención |
|--|-------------------------------------|--|------------------------------|
| Orientación                                    | 525                                 | Salud, educación, defensores ambientales, etc. | Presencial y virtual         |
| Atención de quejas, reclamos, denuncias, casos | 432 casos entre petitorios y quejas | Salud, educación, entre otros.                 | Presencial y virtual         |

Fuente: Oficio N° 0178-2022-DP/AMASPPI.

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

## Realización de capacitaciones

En el 2021 se realizaron 5 actividades de capacitación de manera no presencial, que beneficiaron a 355 personas y que abordaron temas relacionados con los servicios de saneamiento, telecomunicaciones y electricidad. También se capacitaron a 50 representantes de empresas.

## Atención de quejas

En el 2021 la DP atendió 35,302 quejas. Las 10 instituciones más quejadas fueron: las municipalidades, el Poder Judicial, las Gerencias Regionales de Educación, los centros médicos, el Ministerio de Salud, el Instituto Nacional Penitenciario, las Gerencias Regionales de Salud, Essalud y las Comisarías. Les siguieron las empresas prestadoras de servicios públicos - saneamiento y las empresas prestadoras de servicios públicos - electricidad. En tanto, las 10 oficinas defensoriales que recibieron el mayor número de quejas fueron: Lima, Lambayeque, Cusco, La Libertad, Ica, Junín, Ayacucho, Chimbote y Cajamarca. Los temas más frecuentes de queja fueron los relacionados con trámites y procedimientos, servicios de salud, justicia, servicios públicos, temas municipales, temas laborales, servicios educativos, integridad personal, programas y servicios sociales, participación, transparencia y acceso a la información y; libertad personal.

### VI.1.3 Gobiernos regionales<sup>29</sup>

Para la presente edición, se solicitó información a los 25 gobiernos regionales del Perú<sup>30</sup> respecto al desempeño de sus funciones relacionadas, directa o indirectamente, a la protección de los consumidores y ciudadanos. De ellos, solo 15 brindaron respuesta (el 56% del total)<sup>31</sup>, pertenecientes a las regiones de Apurímac, Cusco, Huancavelica, Ica, La Libertad, Lambayeque, Lima, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Puno, San Martín, Tacna, Amazonas y Callao.

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

**Tabla N° 12**  
**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. |

<sup>29</sup> Forman parte del Sistema con representación de un miembro en el Consejo, conforme lo establece el artículo 133° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, según el Decreto Supremo N° 046-2011-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor (DPC) deberá coordinar con los gobiernos regionales la constitución de las Juntas Arbitrales de Consumo.

<sup>30</sup> Cabe indicar que las respuestas vertidas en este informe incluyen respuestas de diversas direcciones regionales como representantes de sus gobiernos regionales como es el caso de las Direcciones Regionales de Producción (Direpro), Direcciones Regionales de Salud (Diresa), Direcciones Regionales de Turismo (Dircetur), entre otras.

<sup>31</sup> A fin de obtener una mayor tasa de respuesta se solicitó a cada gobierno regional brindar puntos focales de coordinación.

| N° | Funciones                                    | Detalle  |
|----|--|--|
| 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, creando los instrumentos necesarios para tal fin. |
| 5  | Función de supervisión, evaluación y control | Fiscalizar la gestión administrativa regional, el cumplimiento de las normas, los planes regionales y la calidad de los servicios, fomentando la participación de la sociedad civil.           |

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

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

### Problemática regional

Para el año 2021, de los 15 gobiernos regionales, 06 brindaron respuesta respecto a su problemática regional en el contexto de la COVID-19 y la situación de informalidad. En lo relacionado con las acciones ejecutadas en el contexto de la COVID-19, la mayoría reportó el cumplimiento de los protocolos establecidos, así como la habilitación de canales de atención virtuales dirigidos a la ciudadanía (mesas de parte virtual). Por su parte, en lo concerniente a la Informalidad, señalaron que ésta afecta principalmente al consumidor por la venta de productos de baja calidad y al no contar con mecanismos de atención ante problemas de consumo. Cabe destacar que , solo 06 gobiernos regionales (de los 15) declararon tener incorporadas actividades relacionadas con la protección al ciudadano o consumidor en sus documentos de gestión, ya sean planes estratégicos institucionales, planes operativos, etc.

**Tabla N° 13**  
**Problemática Regional**

| Gobierno regional                    | Acciones que realizaron durante el 2021 para gestionar el gobierno regional en el contexto de la COVID-19 |  |  | Informalidad   |   |   |   |
|--------------------------------------|---|--|--|--|---|---|---|
|                                      | Acciones destinadas al funcionamiento del gobierno regional   | Acciones orientadas al consumidor/ciudadano                          | Acciones orientadas a los proveedores y entidades  | ¿Cómo afecta la informalidad a su región y a la protección del consumidor? | ¿En qué actividades económicas se presenta mayor informalidad en su región? | ¿Cuáles considera que son las causas de la presencia de la informalidad en su región? | ¿Qué acciones han realizado para reducir esta informalidad? |
| <b>Gobierno Regional de Amazonas</b> | - Cumplimiento de protocolos.   | - Supervisión de protocolos en establecimientos abiertos al público. | - Las oficinas de comunicaciones, policía y fuerzas armadas cumplieron con el rol correspondiente. | - Baja calidad en los productos.<br>- En la recaudación tributaria.        | - En la pequeña agricultura y en el comercio ambulatorio.                   | - Los costos administrativos.<br>- La desconfianza en las instituciones públicas.     | - Acciones de capacitación y formalización.                 |
| <b>Gobierno Regional de Cusco</b>    | - Cumplimiento de normatividad.   | - Acciones orientadas a la salud de los ciudadanos.                  | - Disposiciones a cumplimiento de normas de bioseguridad.  | - A la economía regional.<br>- Prelación precio-calidad-sanidad.           | - En todas, principalmente, comercio y turismo.                             | - La falta de oportunidad de acceder a empleos formales.                              | - Programas de constitución y formalización de empresas     |

| Gobierno regional                      | Acciones que realizaron durante el 2021 para gestionar el gobierno regional en el contexto de la COVID-19 |   |  | Informalidad   |   |  |   |
|--|---|---|--|--|---|--|---|
|  | Acciones destinadas al funcionamiento del gobierno regional   | Acciones orientadas al consumidor/ciudadano   | Acciones orientadas a los proveedores y entidades  | ¿Cómo afecta la informalidad a su región y a la protección del consumidor?                   | ¿En qué actividades económicas se presenta mayor informalidad en su región? | ¿Cuáles considera que son las causas de la presencia de la informalidad en su región?                            | ¿Qué acciones han realizado para reducir esta informalidad?                             |
| <b>Gobierno Regional de Lambayeque</b> | - Se acogió al trabajo remoto según directivas del Mintra.  | - Supervisión del cumplimiento de protocolos establecidos por el Minsa.             | - Recepción de documentación mediante ventanilla virtual.  | - Evasión de impuestos.<br>- Productos y servicios de dudosa procedencia.                    | - Comercio, transporte y empleo.  | - Desconocimiento.<br>- Burocracia.<br>- Falta de canales de orientación y difusión.                             | - Trabajar para la formalización de las empresas.                                       |
| <b>Gobierno Regional de Lima</b>       | - Habilitación de mesa de partes virtual.   | - Ingresar con doble mascarilla y desinfección de manos con alcohol en gel.         | - Implementación de protocolos de bioseguridad.  | - Menor recaudación de impuestos.<br>- Limita el crecimiento de las empresas.                | - Comercio.   | - Poca disponibilidad de fuentes de empleo.  | - Fortalecer la fiscalización laboral.<br>- Generar formalización de las empresas.      |
| <b>Gobierno Regional de Moquegua</b>   | - Se dispuso protocolos de bioseguridad.<br>- Modificación de procedimientos de atención al ciudadano.    | - Disposición de canales de atención virtuales para la ciudadanía.                  | - Se dispuso etapas de suspensión de atención al ciudadano por la emergencia sanitaria ante la COVID-19.<br>- Se brindó canales virtuales a disposición. | - Genera la deficiente atención al ciudadano al no resolver su problemática o requerimiento. | -   | - Desorganización.<br>- Incumplimiento de funciones.<br>- Falta de personal adecuado para la atención eficiente. | - Disponer de personal adecuado y con empatía específicamente en atención al ciudadano. |
| <b>Gobierno Regional de San Martín</b> | - Protocolos COVID-19.<br>- Creación de plataformas digitales.<br>- Registro de pacientes COVID-19.       | - Protocolos COVID-19 y de las normas sanitarias dictadas por el gobierno nacional. | - Protocolos COVID-19 en la ejecución de bienes, servicios y obras.  | - La informalidad genera afectación a los derechos de los usuarios y/o consumidores.         | - Empleo.   | - Evasión de pagos de impuestos, planillas y beneficios sociales.  | - Trabajar en forma articulada con Sunafil.   |

Fuente: Información remitida por los Gobiernos Regionales en respuesta a las cartas remitidas a cada gobierno regional.

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

## Acciones de fiscalización relacionadas con la protección del consumidor/ciudadano

Los gobiernos regionales fueron consultados sobre las acciones de supervisión y fiscalización que realizaron el 2021 con referencia a 05 de las principales actividades económicas ligadas a la protección de los consumidores (salud, educación, transporte, turismo y producción).

De la información reportada por los gobiernos regionales, se desprende que las acciones de fiscalización son más frecuentes en los sectores de turismo, transporte y salud. Destacó el Gobierno Regional de Amazonas que reportó dichas acciones en las 05 actividades económicas. En tanto, los gobiernos regionales de Lambayeque, Moquegua y San Martín reportaron supervisiones en las actividades de salud, educación, transporte y turismo. El Gobierno Regional de Tacna reportó actividades de supervisión en salud, transporte, turismo y producción; y, por último, los gobiernos regionales de Apurímac, Ica, Lima y Puno solamente reportaron acciones de supervisión en una sola actividad.

**Tabla N° 14**  
**Acciones de supervisión/fiscalización según actividad económica**

| Gobierno regional                        | Salud            |                                | Educación        |  | Transporte       |  | Turismo          |   | Producción       |  |
|--|------------------|--------------------------------|------------------|--|------------------|--|------------------|---|------------------|--|
|  | Realizó acciones | Principales temas supervisados | Realizó acciones | Principales temas supervisados   | Realizó acciones | Principales temas supervisados   | Realizó acciones | Principales temas supervisados  | Realizó acciones | Principales temas supervisados   |
| <b>Gobierno Regional de Amazonas</b>     | Sí               | No precisó                     | Sí               | Verificación del cumplimiento de la entrega de información a los usuarios del servicio educativo privado | Sí               | Cumplimiento de Protocolos Sanitarios dispuesto mediante Resolución Ministerial 386-2020-MTC <sup>32</sup> ; y, Decreto Supremo 016-2020-MTC <sup>33</sup> | Sí               | Cumplimiento de requisitos mínimos establecidos en los reglamentos para prestadores de servicios turísticos | Sí               | Actividad acuícola de la micro y pequeña empresa, y fiscalización en alcohol etílico |
| <b>Gobierno Regional de Apurímac</b>     | -                | -                              | -                | -  | -                | -  | Sí               | Actividades de hospedajes y agencias de viajes  | -                | -  |
| <b>Gobierno Regional de Callao</b>       | -                | -                              | -                | -  | -                | -  | Sí               | Requisitos mínimos de infraestructura, servicios, personal  | Sí               | Talleres comerciales, especies en veda y correcta documentación                      |
| <b>Gobierno Regional de Cusco</b>        | No               | -                              | -                | -  | Sí               | Servicio de transporte y mercancía   | -                | -   | -                | -  |
| <b>Gobierno Regional de Huancavelica</b> | -                | -                              | -                | -  | -                | -  | -                | -   | No               | -  |
| <b>Gobierno Regional de Ica</b>          | -                | -                              | -                | -  | -                | -  | Sí               | Cumplimiento de las normativas de prestadores de servicios turísticos, formalización y cumplimiento de      | -                | -  |

<sup>32</sup> Resolución Ministerial N° 0386-2020-MTC/01, de 11.07.2020: "Lineamiento Sectorial para la Prevención del COVID-19 en el Servicio de Transporte Terrestre Regular de Personas en los Ámbitos Nacional y Regional".

<sup>33</sup> DECRETO SUPREMO N° 016-2020-MTC. 18.07.2020: Decreto Supremo que establece sanciones por incumplimiento de los lineamientos sectoriales para la prevención del COVID-19 en la prestación del servicio de transporte terrestre, y otras disposiciones.

| Gobierno regional                       | Salud            |  | Educación        |   | Transporte       |  | Turismo          |   | Producción       |                                |
|---|------------------|--|------------------|---|------------------|--|------------------|---|------------------|--------------------------------|
|   | Realizó acciones | Principales temas supervisados   | Realizó acciones | Principales temas supervisados  | Realizó acciones | Principales temas supervisados   | Realizó acciones | Principales temas supervisados  | Realizó acciones | Principales temas supervisados |
|   |                  |  |                  |   |                  |  |                  | protocolos de bioseguridad.   |                  |                                |
| <b>Gobierno Regional de La Libertad</b> | Sí               | No precisó   | -                | -   | Sí               | Actividades de transporte terrestre regular de personas y transporte de mercancías en general.   | -                | -   | -                | -                              |
| <b>Gobierno Regional de Lambayeque</b>  | Sí               | Cumplimiento de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica (BPOF) que contemplan otras buenas prácticas.   | Sí               | No precisó  | Sí               | No precisó   | Sí               | No precisó  | No               | -                              |
| <b>Gobierno Regional de Lima</b>        | -                | -  | -                | -   | -                | -  | Sí               | Actividades de <i>Safe Travel</i> , canotaje e inspección ambiental.              | No               | -                              |
| <b>Gobierno Regional de Moquegua</b>    | Sí               | Fiscalización D.U. N° 007-2019, inspecciones por certificación de BPOF, verificación de productos/documentos, inspecciones por operativo de oficio y a solicitud, inspección de control publicitario, pesquisa de productos farmacéuticos, verificación de reporte de precios al observatorio de precios, verificación de productos para el manejo y tratamiento de la COVID-19. | Sí               | Entrega de información a los usuarios y monitoreo a planes de recuperación. Plataforma SIMON y trabajo pedagógico, desempeño directivo. | Sí               | Cumplimiento del lineamiento sectorial de prevención de la COVID-19, informalidad de servicios de transporte, elementos de seguridad y protección. | Sí               | Calidad de atención, infraestructura, protección del medio ambiente.              | -                | -                              |
| <b>Gobierno Regional de Pasco</b>       | -                | -  | -                | -   | -                | -  | Sí               | Actividades basadas en la norma de la Red de Protección al Turista - Ley N°29408. | -                | -                              |
| <b>Gobierno Regional de Puno</b>        | Sí               | Autorización sanitaria de funcionamiento, certificación de BPA, verificación de documentos.  | -                | -   | -                | -  | -                | -   | -                | -                              |

| Gobierno regional                      | Salud            |   | Educación        |   | Transporte       |   | Turismo          |   | Producción       |  |
|--|------------------|---|------------------|---|------------------|---|------------------|---|------------------|--|
|  | Realizó acciones | Principales temas supervisados  | Realizó acciones | Principales temas supervisados                              | Realizó acciones | Principales temas supervisados  | Realizó acciones | Principales temas supervisados                                | Realizó acciones | Principales temas supervisados                                 |
| <b>Gobierno Regional de San Martín</b> | Sí               | Visitas de fiscalización a establecimientos farmacéuticos, establecimientos de salud. | Sí               | Gestión escolar e implementación de la convivencia escolar. | Sí               | Fiscalización al transporte regular de personas, verificación de documentación. | Sí               | Categorización, actividad principal, post COVID.              | No               | -  |
| <b>Gobierno Regional de Tacna</b>      | Sí               | Buenas prácticas de almacenamiento.   | -                | -   | Sí               | Operativos inopinados.  | Sí               | Operatividad y funcionamiento, y obtención sello Safe Travel. | Sí               | Supervisión en cumplimiento de los protocolos de bioseguridad. |

Fuente: Información remitida por los gobiernos regionales en respuesta a las Cartas remitidas a cada gobierno regional.

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

A mayor detalle:

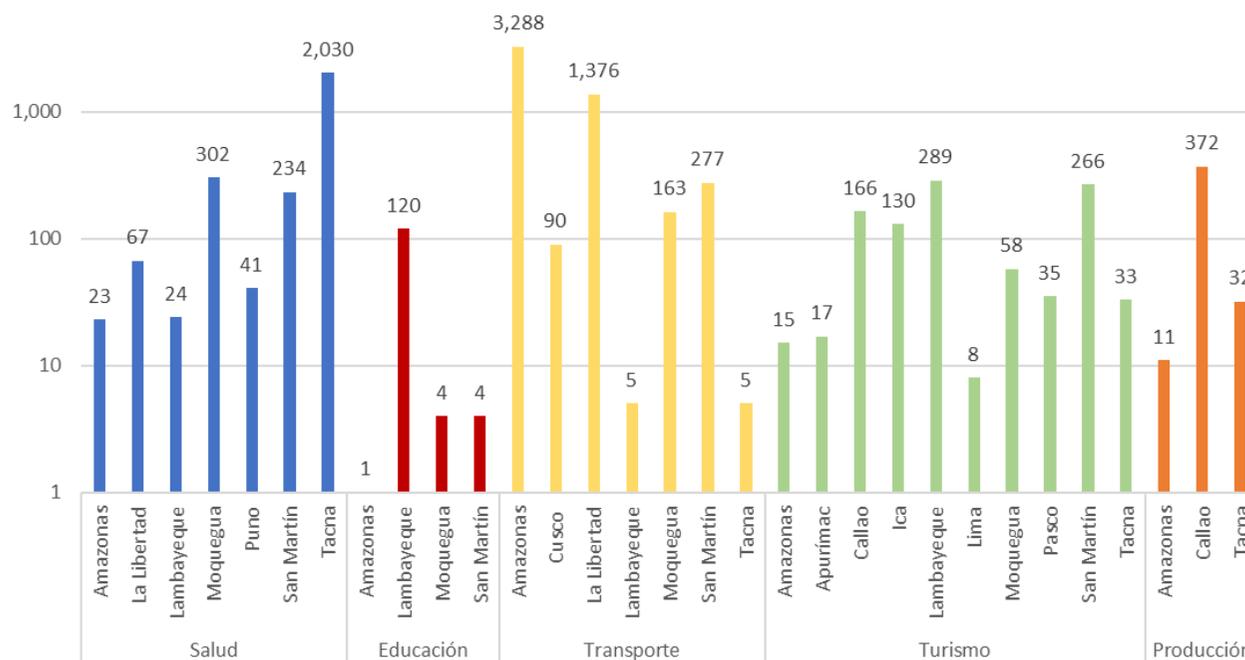
- **Gobierno Regional de Amazonas**, reportó 23 acciones de fiscalización en el sector salud; mientras que, en el sector educación realizó 01 acción de fiscalización a 24 establecimientos. En el sector transporte llevó a cabo 3,288 acciones de fiscalización y, reportó 15 acciones de fiscalización en el sector turismo a un total de 44 establecimientos de agencias de viaje y turismo, guías turísticos, y servicios de hospedaje y restaurantes. En el sector producción efectuó 11 acciones de fiscalización a establecimientos de la industria acuícola, de manejo de residuos sólidos, licorerías y bodegas
- **Gobierno Regional de Apurímac**, reportó 17 acciones de fiscalización en el sector turismo, en los rubros de servicios de hospedaje y restaurantes, a un total de 17 establecimientos.
- **Gobierno Regional de Callao**, reportó 166 acciones de fiscalización en el sector turismo, en los rubros de agencias de viaje y turismo, guías turísticos, servicios de hospedaje, servicios de transporte turístico, restaurantes, a un total de 218 establecimientos. En el sector producción, reportó 372 acciones de fiscalización, orientadas a las actividades de pesca y acuicultura artesanal, con un total de 10 establecimientos fiscalizados. Sancionó a 02 empresas por no contar con permiso de pesca.
- **Gobierno Regional de Cusco**, reportó 90 acciones de fiscalización en el sector transporte, a 11 establecimientos.
- **Gobierno Regional de Ica**, reportó 130 acciones de fiscalización en el sector turismo, en los rubros de agencias de viaje y turismo, servicios de hospedaje y restaurantes, a un total de 257 establecimientos.
- **Gobierno Regional de La Libertad**, reportó 67 acciones de fiscalización, en igual número de establecimientos en el sector salud, y sancionó a 2 empresas como medida de seguridad para que cumplan con mantener las condiciones sanitarias adecuadas. En el sector transporte realizó 1,376 acciones de fiscalización a 30 establecimientos de empresas de transporte terrestre, impuso 716 sanciones a 28 establecimientos.
- **Gobierno Regional de Lambayeque**, reportó 24 acciones de fiscalización en el sector salud a un total de 115 establecimiento. Además, reportó 120 acciones de fiscalización, en igual número de centros educativos en el sector educación. En el sector transporte realizó 05 acciones de fiscalización e impuso 08 sanciones. En el sector turismo reportó 289 acciones de fiscalización en los rubros de agencias de viaje y turismo, servicios de hospedaje y restaurantes.
- **Gobierno Regional de Lima**, reportó 08 acciones de fiscalización en el sector turismo, en los rubros de agencias de viaje y turismo, guías turísticos, servicios de hospedaje y restaurantes, a un total de 100 establecimientos.
- **Gobierno Regional de Moquegua**, reportó 302 acciones de fiscalización a 62 establecimientos del sector salud (hospitales, clínicas y farmacias o boticas). Asimismo, realizó 04 acciones de fiscalización en el sector educación, involucrando a 42 colegios de la jurisdicción. En el sector transporte, reportó 163 acciones de fiscalización a 18 empresas de transporte terrestre, sancionado 36 veces a 4 establecimiento por incumplimiento lineamiento Sectorial de la COVID-19, Informalidad de servicios e incumplimiento de

elementos de seguridad de los vehículos. En el sector turismo, se generaron 58 acciones de fiscalización a igual número de establecimientos de las actividades de agencias de viaje y turismo, servicios de hospedaje y restaurantes.

- **Gobierno Regional de Pasco**, reportó 35 acciones de fiscalización a igual número de establecimientos de las actividades de agencias de viaje y turismo, servicios de hospedaje y restaurantes.
- **Gobierno Regional de Puno**, reportó 41 acciones de fiscalización en el sector salud a 93 establecimientos de salud, como clínicas, farmacias o boticas.
- **Gobierno Regional de San Martín**, reportó 234 acciones de fiscalización en igual número de establecimientos como hospitales o clínicas, consultorios, farmacias o boticas, laboratorios y campañas médicas, imponiendo un total de 70 sanciones a 08 establecimientos. En el sector educación realizó 04 acciones de fiscalización a 10 establecimientos, imponiendo 09 sanciones. En el sector transporte realizó 277 fiscalizaciones a empresas de transporte terrestre, imponiendo la misma cantidad de multas en dicho sector. En el sector turismo llevó a cabo 266 fiscalizaciones a establecimientos de agencias de viajes, servicio de restaurantes y hospedajes.
- **Gobierno Regional de Tacna**, reportó 2,030 acciones de fiscalización a 379 establecimientos de salud como hospitales, clínicas, farmacias y boticas, imponiéndose 34 sanciones. En sector transporte realizaron 5 acciones de fiscalización; mientras que, en el sector turismo reportó 33 acciones de fiscalización a 33 establecimientos de agencias de viaje y turismo, servicios de hospedaje y restaurantes. En sector producción registró 32 acciones de fiscalización a establecimientos de los rubros textil y confecciones, madera, industrias gráficas, conglomerados comerciales, metalmecánica y sector agroindustrial.

**Gráfico N° 17**

**Número de acciones de fiscalización realizadas según región**



Fuente: Información remitida por los gobiernos regionales en respuesta a las Cartas remitidas a cada gobierno regional.  
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

## Actividades de capacitación y orientación e información

En cuanto a las **actividades de capacitación y orientación** en materia de protección al consumidor, se tuvo el siguiente detalle<sup>34</sup>:

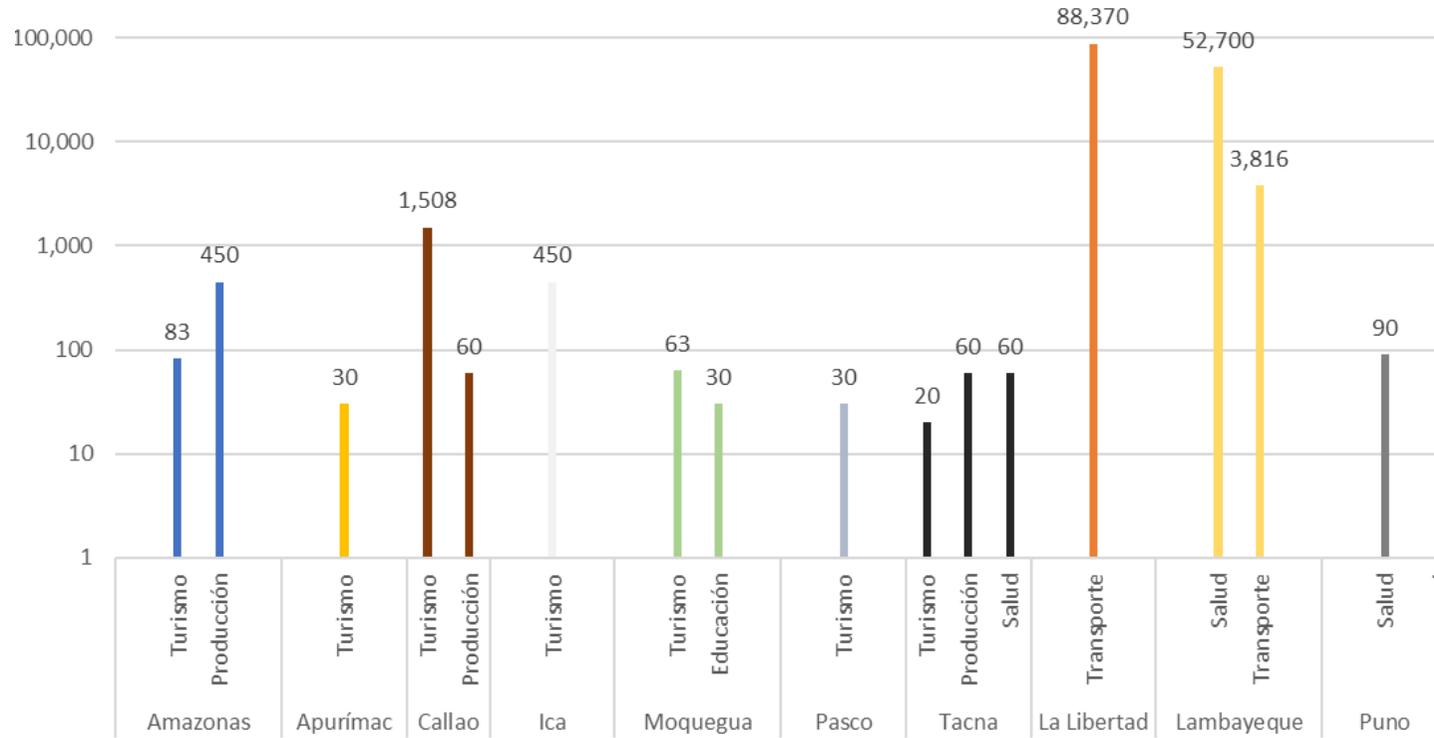
- **Gobierno Regional de Amazonas**, en temas de turismo sobre el uso de servicios formales a consumidores; y, a proveedores respecto al cumplimiento de requisitos mínimos establecidos en los reglamentos para prestadores de servicios turísticos.
- **Gobierno Regional de Apurímac**, realizó capacitaciones a personal de empresas de turismo respecto a protocolos de bioseguridad.
- **Gobierno Regional de Callao**, en temas de turismo como sensibilización del sector, herramientas de calidad turística, cultura turística, fortalecimiento de competencias y gastronomía a consumidores. Asimismo, brindó capacitación a proveedores, a través de su Dirección de Producción, respecto a medidas preventivas frente a la COVID-19 en el desembarcadero pesquero artesanal del Callao como buenas prácticas de higiene, limpieza y desinfección.
- **Gobierno Regional de Cusco**, en temas de salud.
- **Gobierno Regional de Ica**, en temas de turismo a consumidores respecto a prohibiciones y responsabilidades al permitirse actividades clandestinas – “prostitución” en los establecimientos de hospedaje. Por su parte, realizó capacitaciones a prestadores de servicios turísticos y público en general sobre ventas con herramientas digitales como Facebook, WhatsApp y Marketplace y medidas de prevención sanitaria para establecimientos de hospedaje. A los operadores de turismo se les capacitó en gestión de servicio al cliente frente al COVID-19.
- **Gobierno Regional de La Libertad**, dirigidas a consumidores en temas de transporte respecto a la seguridad vial, manejo a la defensiva, protocolos de bioseguridad en el transporte público; y, a proveedores, concerniente a la responsabilidad social en el transporte público.
- **Gobierno Regional de Lambayeque**, en temas de salud abordando tópicos como alimentación saludable, la importancia de reducir problemas nutricionales como anemia y desnutrición crónica infantil; y, a proveedores en temas como la importancia de la adecuada manipulación de alimentos destinados a programas sociales. En temas de transporte, se orientó a consumidores respecto a seguridad vial, manejo defensivo, Código de Tránsito, accidentes de tránsito, ética del conductor, perfil del conductor, infracciones al Código de Tránsito, entre otros.
- **Gobierno Regional de Moquegua**, dirigidas a consumidores relacionadas con el sector salud en cuanto al impacto del comercio ilegal de medicamentos sobre la salud de la población de la región, en ese sentido se abordaron temas sobre cómo reconocer un medicamento falsificado de un autorizado, dónde adquirir los medicamentos y exigir la presencia del profesional químico farmacéutico quien oriente del uso adecuado de medicamentos. En el sector educación capacitó a proveedores sobre el D.U N° 002-2020 que establece medidas para la lucha contra la informalidad en la prestación de servicios educativos de educación básica.
- **Gobierno Regional de Pasco**, dirigida a consumidores en temas de turismo abordando tópicos relacionados con la norma de la red de protección al turista – Ley N° 29408. Asimismo, capacitó a proveedores respecto al registro de marcas y publicidad engañosa.
- **Gobierno Regional de Puno**, dirigidas a consumidores en temas de salud respecto al tema que la medicina bamba mata.
- **Gobierno Regional de San Martín**, dirigido a consumidores en temas de educación respecto al tema de la gestión escolar e implementación de la convivencia escolar.
- **Gobierno Regional de Tacna**, dirigidas a consumidores en temas de salud respecto al tema de “la medicina bamba mata” y uso y cuidados de las mascarillas. En temas de turismo, capacitó a proveedores respecto a temas de prevención; y, en temas de producción, respecto a formalización.

---

<sup>34</sup> Para más información, ver anexo N° 6

Gráfico N° 18

Número de beneficiarios (consumidores y proveedores) de actividades de capacitación y orientación según actividad económica



Fuente: Información remitida por los gobiernos regionales en respuesta a las Cartas remitidas a cada gobierno regional.

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

Con respecto a la utilización de **instrumentos de información para la difusión** de los derechos de los consumidores o ciudadanos en materia de protección del consumidor, de la información señalada por los gobiernos regionales, ésta se dio principalmente mediante páginas web, redes sociales y programas de radio. No todos los gobiernos regionales realizaron difusión en todos los sectores económicos<sup>35</sup>.

<sup>35</sup> Para más información, ver anexo N° 5

**Tabla N° 15**

**Gobiernos regionales que realizaron actividades de difusión según actividad económica**

| <b>Gobierno regional</b>                 | <b>Salud</b> | <b>Educación</b> | <b>Transporte</b> | <b>Turismo</b> | <b>Producción</b> |
|--|--------------|------------------|-------------------|----------------|-------------------|
| <b>Gobierno Regional de Amazonas</b>     | No           | Sí               | Sí                | Sí             | Sí                |
| <b>Gobierno Regional de Apurímac</b>     | -            | -                | -                 | Sí             | -                 |
| <b>Gobierno Regional de Callao</b>       | -            | -                | -                 | Sí             | Sí                |
| <b>Gobierno Regional de Cusco</b>        | Sí           | -                | No                | -              | No                |
| <b>Gobierno Regional de Huancavelica</b> | -            | -                | -                 | -              | No                |
| <b>Gobierno Regional de Ica</b>          | -            | -                | -                 | Sí             | -                 |
| <b>Gobierno Regional de La Libertad</b>  | -            | -                | Sí                | -              | -                 |
| <b>Gobierno Regional de Lambayeque</b>   | Sí           | No               | -                 | No             | No                |
| <b>Gobierno Regional de Lima</b>         | -            | -                | -                 | Sí             | No                |
| <b>Gobierno Regional de Moquegua</b>     | Sí           | Sí               | -                 | Sí             | -                 |
| <b>Gobierno Regional de Pasco</b>        | -            | -                | -                 | Sí             | -                 |
| <b>Gobierno Regional de Puno</b>         | Sí           | -                | -                 | -              | -                 |
| <b>Gobierno Regional de San Martín</b>   | No           | Sí               | No                | No             | No                |
| <b>Gobierno Regional de Tacna</b>        | -            | -                | Sí                | -              | Sí                |

Fuente: Información remitida por los gobiernos regionales en respuesta a las Cartas remitidas a cada gobierno regional.  
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

#### VI.1.4 Gobiernos locales

Los gobiernos locales lo constituyen las municipalidades provinciales y distritales, conforme lo establece la Constitución y normativa vigente<sup>36</sup>. Al respecto, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (en adelante, INEI), al cierre del año 2021, se registraron 196 municipalidades provinciales y 1,678 municipalidades distritales, haciendo un total 1,874 municipalidades a nivel nacional<sup>37</sup>, siendo Lima, Áncash y Cajamarca los departamentos con el mayor número de entidades (171, 166 y 127 municipalidades, respectivamente). Conforme lo establece el Código, los gobiernos locales forman parte del Sistema, siendo también integrantes del Consejo<sup>38</sup>.

#### Labor de los gobiernos locales

Para la presente edición se solicitó información a todas las municipalidades provinciales y distritales referente a las labores relacionadas con la protección de los consumidores, usuarios y/o ciudadanos, obteniendo respuesta de un total de 275 municipios (14.7% del total) de los cuales 229 correspondieron a municipalidades distritales (tasa de respuesta de 13.6%) y 46 a municipalidades provinciales (tasa de respuesta de 23.5%). Cabe destacar que la tasa de respuesta de 2021 fue superior respecto a la experimentada en el 2020 (10%) en 4.7 puntos porcentuales.

De la respuesta recibida de los 275 gobiernos locales, más del 50% de dichas entidades consideró que la informalidad afecta de alguna forma al desarrollo de las actividades económicas y la protección al consumidor. De dicho total, 142 municipios consideraron que su desempeño para combatir la informalidad en el 2021 fue “mejor” o “mucho mejor” respecto al año anterior, en tanto 66 gobiernos locales señalaron que su accionar en temas de informalidad fue “igual”; mientras que, 05 indicaron que fue “peor”. Asimismo, de los 275 gobiernos locales, 151 entidades municipios consideraron que para el año 2022, la situación de la informalidad en su jurisdicción será mayor respecto al 2021, en tanto, 52 gobiernos locales señalaron que su situación será igual.

#### Atención a consumidores/ciudadanos

El 91.6% de los gobiernos locales que remitieron información declaró que cuenta con una oficina dedicada a la atención al consumidor/ciudadano, la misma que está a cargo de áreas dedicadas también a otras actividades. Cabe destacar que a nivel provincial existe una mayor proporción de oficinas que atienden al consumidor ciudadano, dado que el porcentaje fue de 97.2% versus las municipalidades distritales, donde es de 90.3%. De otro lado, en relación con los medios de atención, el 40.5% de los gobiernos locales señalaron que la atención a los usuarios o consumidores fue de manera presencial, 6.2% a través de redes sociales (Facebook), 2.9% vía telefónica, entre otros. Además, en el 2021, el 50.2% de los gobiernos locales consideraron que brindaron servicios accesibles para consumidores con discapacidad; y, el 31.2% de los gobiernos locales indicaron que cuentan con servicios digitales que han generado una menor demanda presencial.

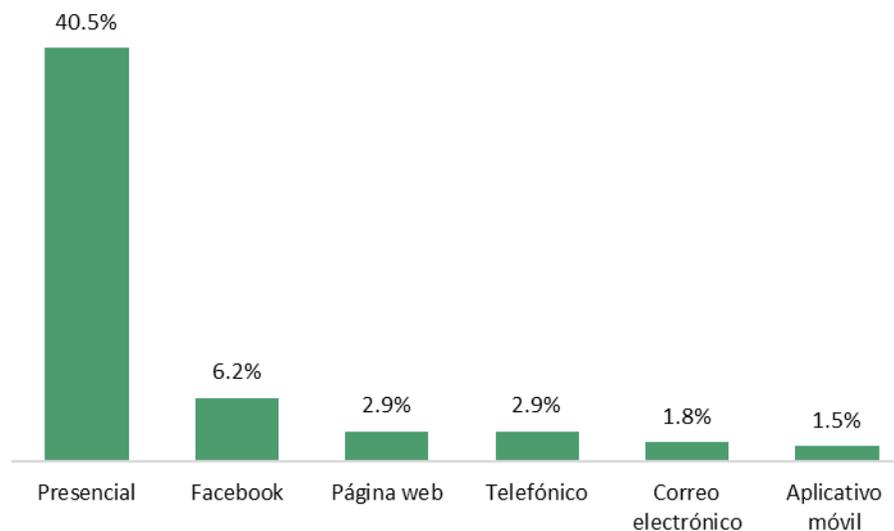
---

<sup>36</sup> 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.

<sup>37</sup> Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Directorio Nacional de Municipalidades, Provinciales, Distritales y Centros Poblados 2021 - [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1809/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1809/libro.pdf).

<sup>38</sup> El Código de Protección y Defensa del Consumidor, en su Artículo N° 133, establece que los gobiernos locales poseen 01 representante ante el Consejo Nacional de Protección del Consumidor. La Asociación de Municipalidades del Perú (AMPE) es la organización encargada de designar al representante de los Gobiernos Locales, DS. N° 031-2011-PCM Artículo N° 4.

**Gráfico N° 19**  
**Medios o plataformas brinda servicios a los usuarios o consumidores, 2021**



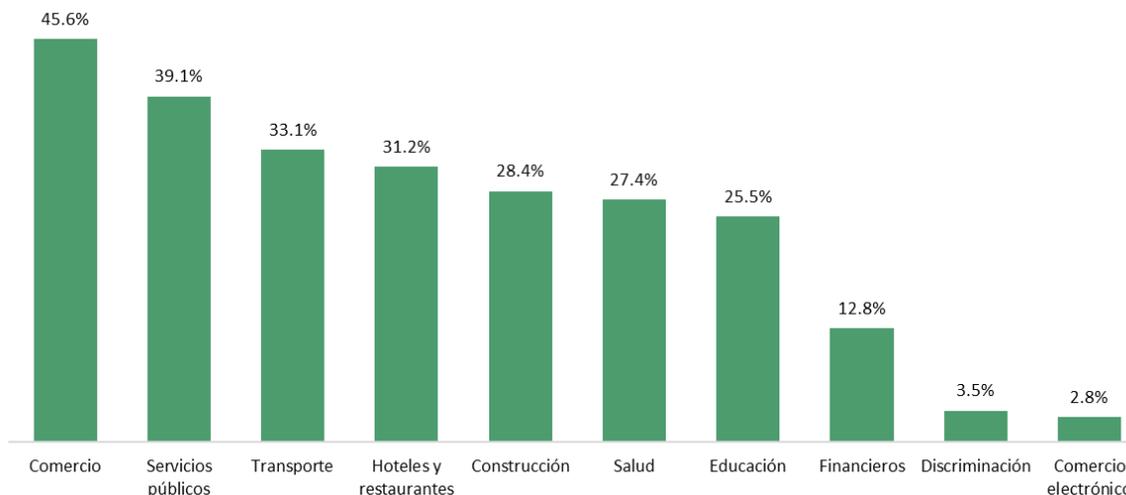
Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a los OFICIO MULTIPLE-000001-2022-DPC -Municipalidad distrital y OFICIO MULTIPLE-000002-2022-DPC-Municipalidad provincial.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Por su parte, el 51.6% de los gobiernos locales indicaron que la población dentro de su ámbito de acción suele utilizar lenguas indígenas u originarias. El 43.7% de los municipios proveen información o servicios en dichas lenguas. Es importante señalar que el 85.9% de los gobiernos locales señalaron que la lengua indígena u originaria de la localidad, es el quechua, seguida por el asháninca y aimara, entre las de mayor frecuencia.

## Consultas, quejas y reclamos

Durante el 2021, el 70.2% de los gobiernos locales indicó que realizó la atención de consultas, quejas y reclamos principalmente relacionados con los sectores de comercio, servicios públicos, transporte, hoteles y restaurantes, construcción, salud, entre otros.

**Gráfico N° 20**  
**Porcentaje de gobiernos locales que atendieron consultas, quejas y reclamos relacionados a la protección del consumidor, según actividad económica o temática relacionada (2021, en %)<sup>1/</sup>**



<sup>1/</sup> Porcentaje respecto al total de gobiernos locales. Sobre la base de la información remitida por 275 gobiernos locales

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta al OFICIO MULTIPLE-000001-2022-DPC-Municipalidad distrital y OFICIO MULTIPLE-000002-2022-DPC Municipalidad provincial.

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

## Actividades de orientación, capacitación e información<sup>39</sup>

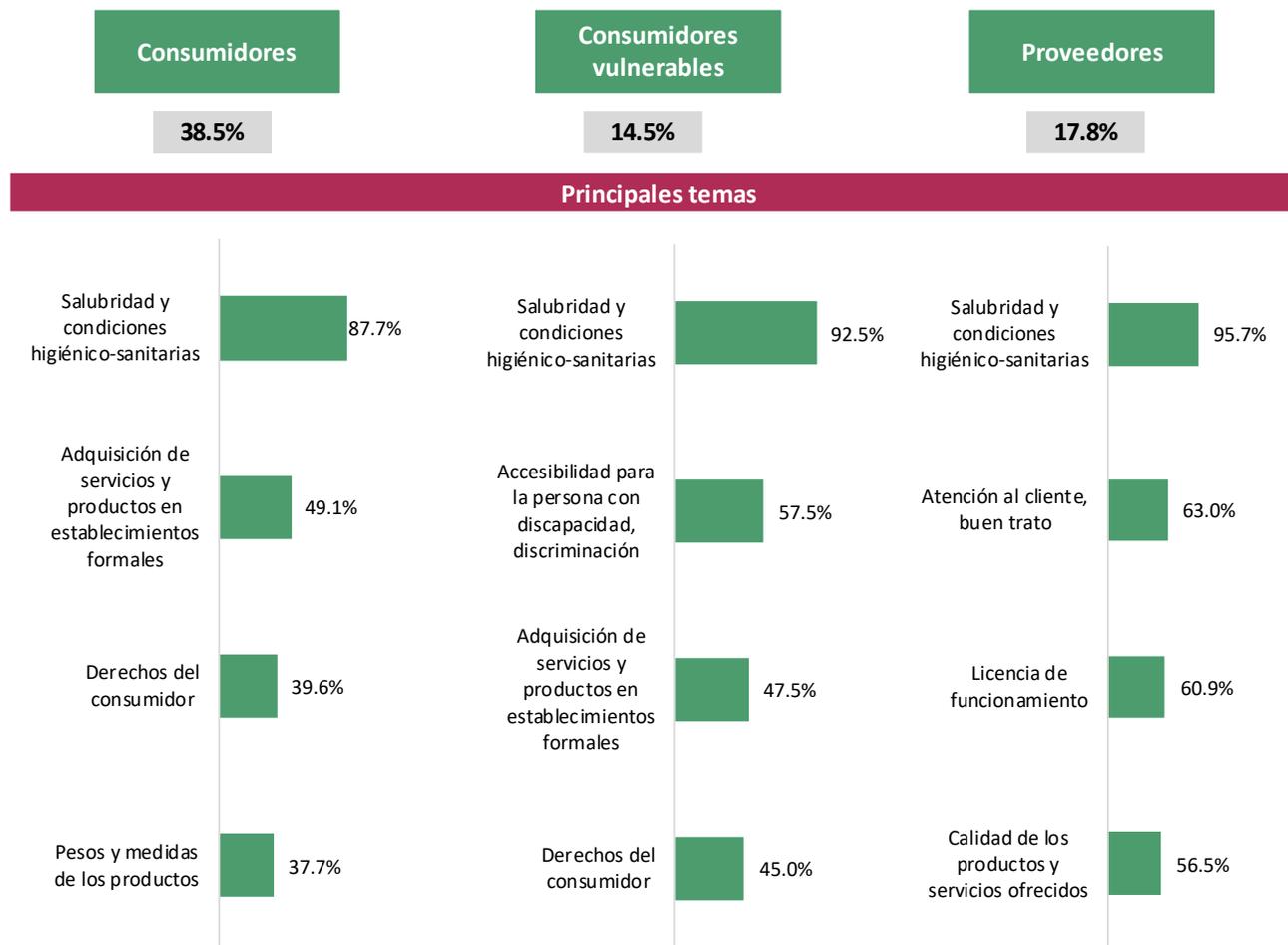
**Capacitación y orientación.** Sobre la base de la información remitida, se identificó que el 38,5% de los gobiernos locales realizó alguna actividad de capacitación y orientación a consumidores, en temas relacionados con la salubridad y condiciones higiénico-sanitarias, adquisición de servicios y productos en establecimientos formales, derechos del consumidor, y pesos y medias de los productos.

En menor proporción (el 14.5% de gobiernos locales) realizaron capacitaciones a consumidores vulnerables, en temas relacionados con la salubridad y condiciones higiénico-sanitarias, accesibilidad para personas con discapacidad, discriminación, adquisición de servicios y productos en establecimientos formales, y derechos del consumidor.

<sup>39</sup> Para el detalle de los gobiernos locales que realizaron actividades de capacitación, orientación y difusión, ver el anexo N° 6.

Mientras que, el 17.8% de los gobiernos locales brindó capacitaciones a proveedores, en aspectos como la salubridad y condiciones higiénico-sanitarias, atención al cliente, buen trato, licencias de funcionamiento, y calidad de los productos y servicios ofrecidos.

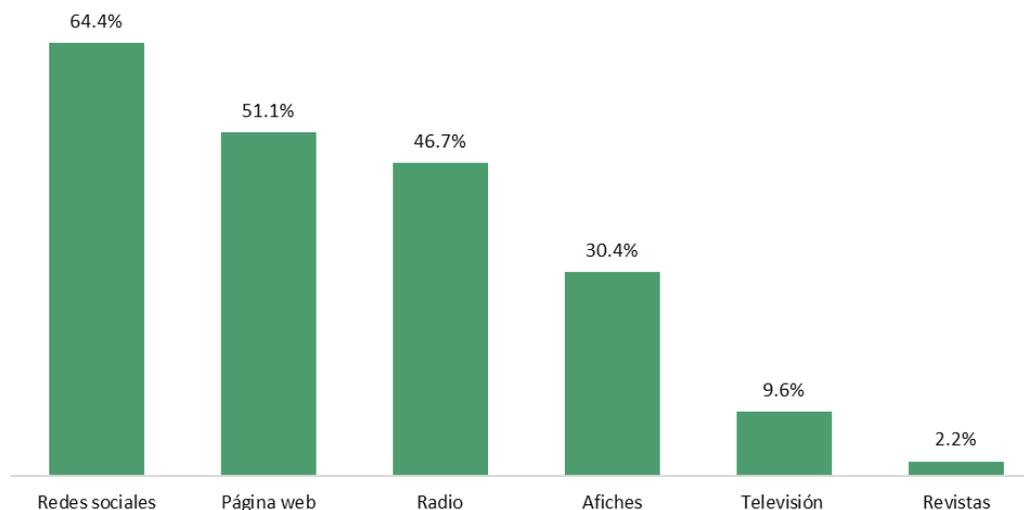
**Gráfico N° 21**  
**Porcentaje de gobiernos locales que realizó actividades de capacitación y orientación en el 2021**



1/ Porcentaje respecto al total de gobiernos locales. Sobre la base de la información remitida por 275 gobiernos locales.  
 Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a los OFICIO MULTIPLE-000001-2022-DPC-Municipalidad distrital y OFICIO MULTIPLE-000002-2022-DPC-Municipalidad provincial.  
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

**Difusión.** El 49.1% de los gobiernos locales indicó que difundió la temática de protección del consumidor mediante diversos instrumentos de información. De acuerdo con lo reportado, la difusión se realizó principalmente mediante redes sociales (64,4% de las municipalidades), página web (51,1%) y radio (46,7%).

**Gráfico N° 22**  
**Porcentaje de gobiernos locales que realizó actividades de difusión en el 2021,**  
**según tipo de instrumento de información<sup>1/</sup>**  
**-Respuesta múltiple**



1/ Porcentaje respecto al total de gobiernos locales. Sobre la base de la información remitida por 275 gobiernos locales.

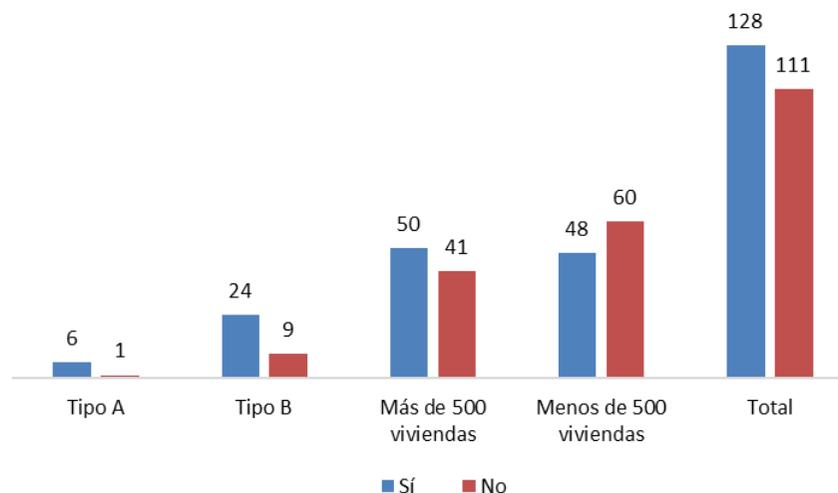
Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a los OFICIO MULTIPLE-000001-2022-DPC-Municipalidad distrital y OFICIO MULTIPLE-000002-2022-DPC-Municipalidad provincial.

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

Sobre la base de la clasificación de gobiernos locales por parte del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), se pueden tener 04 grandes categorías, según su población, carencias, necesidades y potencialidades<sup>40</sup> como es el caso de i) municipalidades de ciudades principales tipo A, ii) municipalidades de ciudades principales tipo B, iii) municipalidades no consideradas ciudades principales, con 500 o más viviendas urbanas; y, iv) Municipalidades no consideradas ciudades principales, con menos de 500 viviendas urbanas. De acuerdo con esta clasificación, y considerando la información de 239 gobiernos locales que reportaron haber realizado para el presente informe, se puede evidenciar que la proporción de entidades que realizan actividades de difusión es mayor conforme las municipalidades pertenecen a ciudades principales.

<sup>40</sup> MEF - Clasificación de las Municipalidades [https://www.mef.gob.pe/es/?id=2565&Itemid=101548&option=com\\_content&language=es-ES&view=article&lang=es-ES](https://www.mef.gob.pe/es/?id=2565&Itemid=101548&option=com_content&language=es-ES&view=article&lang=es-ES)

**Gráfico N° 23**  
**Gobiernos locales que realizaron actividades de difusión en el 2021, según clasificación MEF**



Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a los OFICIO MULTIPLE-000001-2022-DPC-Municipalidad distrital y OFICIO MULTIPLE-000002-2022-DPC-Municipalidad provincial.  
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

### Supervisión

Durante el año 2021, las municipalidades realizaron actividades de supervisión y fiscalización en función a diversos criterios, siendo el principal el número de quejas recibidas por los ciudadanos seguido del criterio de la incidencia de la informalidad y las actividades generadoras de ingresos. En menor medida se basó en un criterio de decisión política, tal como se muestra en la tabla siguiente.

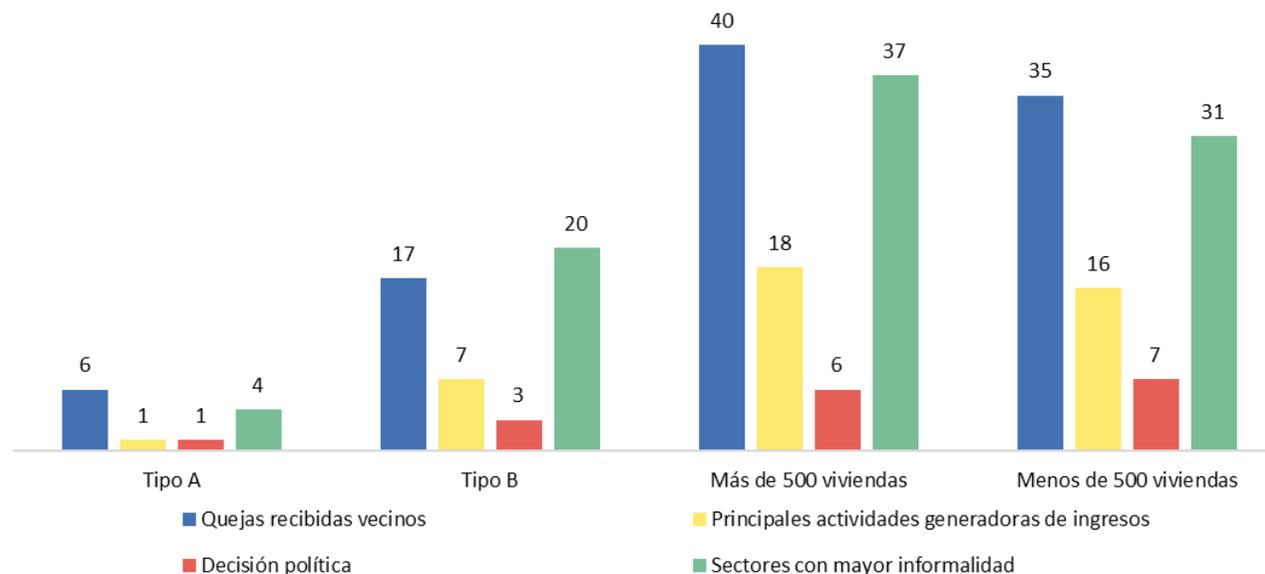
**Tabla N° 16**  
**Criterios para realizar acciones de supervisión**  
**-Respuesta múltiple-**

| N° | Criterios   | Menciones (%) <sup>1/</sup> |
|----|---|-----------------------------|
| 1  | En función al número de quejas recibidas por parte de los vecinos y consumidores. | 53.5%                       |
| 2  | En función a los sectores con mayor informalidad de su localidad.                 | 49.1%                       |
| 3  | En función a las principales actividades generadoras de ingresos de la localidad. | 42.4%                       |
| 4  | En función a una decisión política.   | 21.6%                       |

1/ Porcentaje del número de menciones de cada criterio respecto a 275 gobiernos locales que respondieron la pregunta.  
 Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a los OFICIO MULTIPLE-000001-2022-DPC-Municipalidad distrital y OFICIO MULTIPLE-000002-2022-DPC-Municipalidad provincial.  
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

De acuerdo con la clasificación del MEF de los gobiernos locales, y con base de la información recopilada, en general, los municipios adoptan las decisiones de supervisión principalmente sobre los factores de la incidencia de problemas (quejas) e informalidad. Sin embargo, en términos relativos conforme se reduce el tamaño de los municipios cobra mayor relevancia el criterio de decisión política, así representó el 8.2% para el caso de entidades Tipo A versus el 18% para entidades con menos de 500 viviendas.

**Gráfico N° 24**  
**Criterios para realizar acciones de supervisión en los gobiernos locales, según clasificación MEF**  
**Principales criterios de supervisión en gobiernos locales**



Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a los OFICIO MULTIPLE-000001-2022-DPC-Municipalidad distrital y OFICIO MULTIPLE-000002-2022-DPC-Municipalidad provincial.  
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

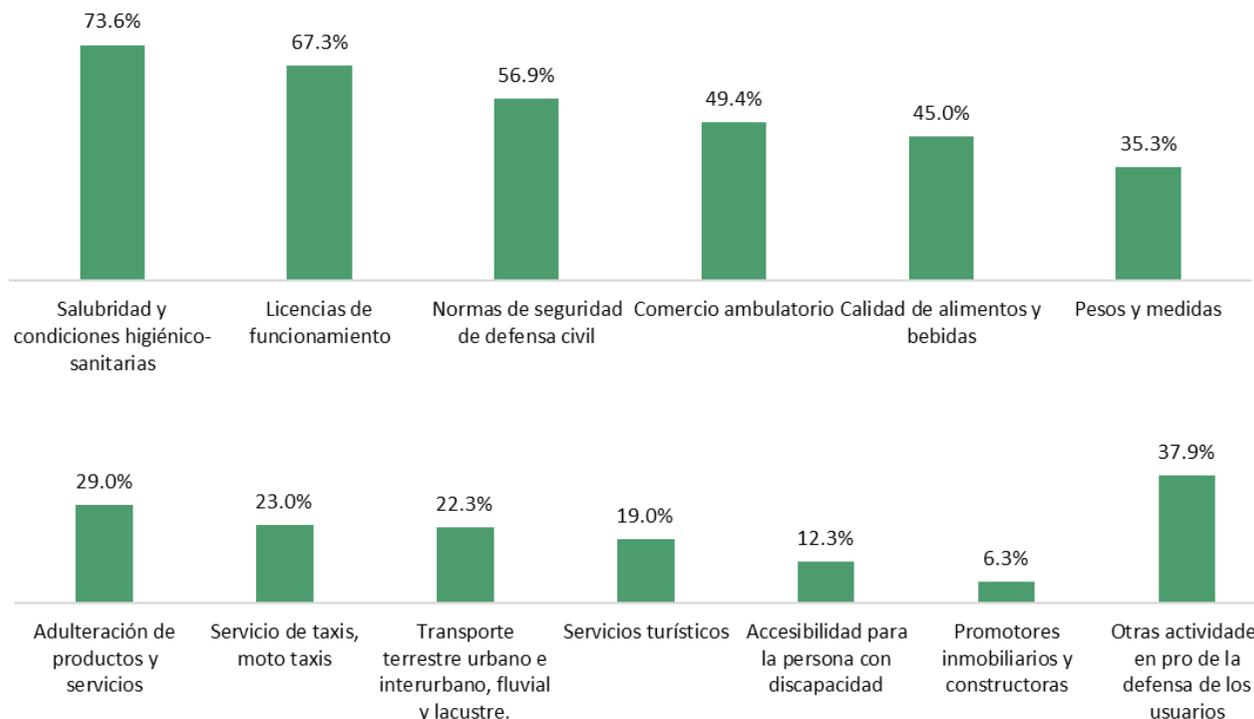
El cumplimiento del rol de los gobiernos locales es vital si se tiene en cuenta que realizan actividades de supervisión y fiscalización ligadas a aspectos que pueden ser los detonantes de potenciales conflictos de consumo. Sobre la base de la información remitida, destaca que los gobiernos locales señalaron que realizan funciones de supervisiones de salubridad y condiciones higiénicas (73,6% del total de casos), control sobre licencias de funcionamiento en los establecimientos (67,3%), normas de seguridad de defensa civil (56,9%), supervisión del comercio ambulatorio (49,4%), acciones de control de calidad de la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas (45,0%) y control de pesos y medidas (35,3%).

En menores proporciones, se realizaron actividades de supervisión y fiscalización en lo que respecta a adulteración de productos y servicios (29,0%), servicio de taxis y moto taxis (23,0%), supervisión de transporte urbano e interurbano, fluvial y terrestre (22,3%), servicios turísticos (19,0%), supervisión de la accesibilidad para la persona con discapacidad

en el entorno urbano y las edificaciones de su jurisdicción (12,3%), y supervisiones a promotores inmobiliarios y/o empresas constructoras y edificaciones de su jurisdicción<sup>41</sup> (6,3%), en otros.

De acuerdo con la información declarada, en el 2021, como mínimo, las 269 municipalidades habrían realizado 1,280 acciones de supervisión a un total de 1,219 proveedores<sup>42</sup>, concentrándose principalmente en la regulación de la salubridad y verificación de las condiciones higiénico-sanitarias en los establecimientos (15.3% de las acciones), supervisiones del comercio ambulatorio (14.6%), supervisiones sobre las normas de seguridad de defensa civil (13.3%), y supervisiones sobre la accesibilidad para la persona con discapacidad en el entorno urbano y las edificaciones de su jurisdicción (11.2%).

**Gráfico N° 25**  
**Acciones de supervisión y fiscalización realizadas por los gobiernos locales, 2021**  
**-Respuesta múltiple-**



1/ Porcentaje del número de menciones de cada criterio respecto a 275 gobiernos locales que respondieron la pregunta.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a los OFICIO MULTIPLE-000001-2022-DPC-Municipalidad distrital y OFICIO MULTIPLE-000002-2022-DPC-Municipalidad provincial.

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

<sup>41</sup> En lo concerniente al incumplimiento de parámetros urbanísticos y edificatorios y las normas vigentes relacionadas con la materia.

<sup>42</sup> El detalle puede apreciarse en el anexo N° 11.

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

El Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad (en adelante, Conadis) atiende principalmente al beneficiario vulnerable. Cabe mencionar que, para el Conadis, la persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás. En este sentido, las principales acciones desplegadas en el año 2021 se concentran en dichos beneficiarios conforme se aprecia a continuación.

#### En cuanto a actividades de orientación y difusión

Durante el año 2021, el Conadis favoreció a 28,905 personas a nivel nacional, con la difusión de información en materia de protección del consumidor o derechos de usuarios a través de la utilización de diversos canales virtuales y plataformas digitales. De esta forma brindó 6,520 atenciones de información por el “Consulta Conadis – WhatsApp”; y, se aprovecharon las diversas redes sociales para brindar información a sus usuarios, reportando en Facebook un total de 17,827 seguidores, en Twitter, 2,303, en Instagram, 1,438 y; en YouTube, 817.

En sus actividades de difusión destacó la realización del programa televisivo y radial “Sin Barreras”, especializado en la temática de discapacidad y que busca promover derechos y generar una imagen positiva para lograr un cambio de actitud favorable hacia las personas con discapacidad, habiéndose emitido 50 programas televisivos a través de TV PERÚ - Canal 7 y 50 programas radiales por Radio Nacional del Perú.

**Tabla N° 17**  
**Actividades de orientación realizadas por el Conadis a nivel nacional**

|                    | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   |
|--------------------|--------|--------|--------|--------|
| N° de beneficiados | 31,000 | 22,194 | 36,285 | 28,905 |

Fuente: Oficio N° D000357-2022-CONADIS-PRE.

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

Adicionalmente, el Conadis difundió 144 notas de prensa y realizó la publicación de la revista “Somos Conadis” en 09 oportunidades. También a través de la plataforma de YouTube realizó 81 reportajes, 13 breves noticias con “Conadis al Día”, emisión de 25 informativos “NotiConadis” y 34 entrevistas en “Inclusión 2030”.

En 2021, destacó, a través de sus diversos canales, la difusión de 09 campañas cuyo público objetivo fueron personas naturales y jurídicas:

**Tabla N° 18**  
**Campañas de difusión realizadas por el Conadis a nivel nacional**

| Nombre de la campaña  | Objetivo  | Medios de difusión                            | Detalle de materiales de difusión producidos  |
|---|---|---|---|
| Campaña digital “Yo, mujer con capacidad para inspirar”.                        | Evidenciar que las mujeres con discapacidad también son capaces de ser un modelo de inspiración y lucha en aras de una sociedad con igualdad de oportunidades y derechos.   | Diferentes plataformas virtuales del Conadis. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revista “Somos Conadis” edición especial.</li> <li>• Reportaje Conadis edición especial.</li> <li>• Cambio de portadas.</li> <li>• Post efeméride.</li> <li>• Video de concientización.</li> </ul>   |
| Campaña digital “Iguales a ti”.   | Evidenciar capacidades y cualidades de personas con síndrome de Down y su necesidad de desarrollarse en un entorno inclusivo.   | Diferentes plataformas virtuales del Conadis. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Post efeméride 4 pack.</li> <li>• Presentación de 3ra copa Mundial de Futsal Down.</li> <li>• Premiación concurso “Pinceladas de color”.</li> <li>• Video de concientización con personas con SDD.</li> <li>• Gif efeméride.</li> <li>• Cambio de portadas.</li> </ul> |
| Campaña digital “Un mundo sin barreras”.  | Concienciación sobre un oportuno diagnóstico del Trastorno del Espectro Autista (TEA) para el desarrollo pleno de sus capacidades.  | Diferentes plataformas virtuales del Conadis. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Post Miscelánea (mitos sobre el autismo).</li> <li>• Post efeméride.</li> <li>• Cambio de portadas.</li> </ul>   |
| Campaña “El Amor de mamá”.  | Evidenciar el amor de las mamás por sus hijos e hijas con discapacidad.   | Diferentes plataformas virtuales del Conadis. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edición especial de revista Somos Conadis.</li> <li>• Saludo institucional.</li> <li>• Cambio de portadas.</li> <li>• Post efeméride.</li> <li>• Video de concientización.</li> </ul>  |
| Campaña “Día internacional de la sordoceguera”.                                 | Visibilizar la sordoceguera como multidiscapacidad y a las personas con esta condición como sujetos de derecho, sensibilizando a la población en pro de su inclusión.       | Diferentes plataformas virtuales del Conadis. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Video efeméride en señas.</li> <li>• Reportaje Conadis edición especial.</li> <li>• Gif efeméride en señas.</li> <li>• Cambio de portadas.</li> </ul>  |
| Campaña “Semana internacional de la persona con discapacidad auditiva o sorda”. | Visibilizar a las personas con sordoceguera y concientizar a seguidores sobre la importancia de derribar las barreras comunicacionales para lograr una verdadera inclusión. | Diferentes plataformas virtuales del Conadis. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Post efeméride.</li> <li>• Difusión de post miscelánea durante toda la semana.</li> </ul>  |

| Nombre de la campaña                       | Objetivo   | Medios de difusión  | Detalle de materiales de difusión producidos  |
|--|--|---|---|
| Campaña “Inclusión a la moda”.             | Visibilizar el talento de esta población vulnerable y al mismo tiempo poner en valor la creatividad e inclusión a través de un trabajo en conjunto en materia textil.  | Diferentes plataformas virtuales del Conadis.                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmisión en vivo.</li> <li>• Posts individuales de aliados.</li> <li>• Presentación de modelos.</li> <li>• Videos testimonios.</li> <li>• Videos resúmenes.</li> <li>• Posts con frases.</li> <li>• Mini documental.</li> <li>• Evento y despliegue en vivo.</li> </ul> |
| Capacitación y charlas de sensibilización. | Sensibilización a la población entorno a las personas con discapacidad.  | Presentación de spots y ponencias sobre la temática de la discapacidad. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación sobre los derechos de las personas con discapacidad, el pase libre, atención preferente, asiento reservado y derecho de la ciudadanía con discapacidad en los medios de transporte.</li> </ul>  |
| Revista Digital “Somos Conadis”.           | Mantener informada a las personas con discapacidad sobre los principales acontecimientos relacionados a la discapacidad, ejemplo de vida e historias de éxito, el trabajo que viene realizando nuestra institución en la construcción de cimientos para eliminar las brechas de desigualdad. | Diferentes plataformas virtuales del Conadis.                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículos.</li> <li>• Entrevistas.</li> </ul>  |

Fuente: Oficio N° D000357-2022-CONADIS-PRE.

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

## Capacitación

En el 2021, el Conadis realizó 48 capacitaciones beneficiando a 1,284 personas. Los temas abordados fueron los relacionado con el buen trato y de calidad a favor de las personas con discapacidad, derechos de los usuarios de transporte con discapacidad, capacidad jurídica de las personas con discapacidad, derecho al acceso a la salud de las personas con discapacidad, entre otros.

## Acciones realizadas

Durante el 2021, el Conadis realizó acciones a través de la Red Alivia Perú, que es el conjunto de recursos humanos, técnicos y financieros mediante el cual Conadis articula, coordina y gestiona para brindar una atención adecuada, oportuna, de calidad y sin discriminación a las personas con discapacidad y su familia, a fin de permitirles acceder a los servicios públicos en los tres niveles de gobierno a nivel nacional y del sector privado. Dicha atención se divide en módulos de: acceso a la justicia, educación, empleo, protección social y salud, sobre los cuales se atendieron 87 casos brindando orientación, asesoría y gestión ante las autoridades competentes. De estos, 30 estuvieron relacionados a la salud, 25 a trabajo, 18 a educación y 14 a acceso a la justicia.

## **Normas en materia de discriminación y discapacidad**

En el 2021, el Conadis participó en la elaboración de la Política Nacional Multisectorial en Discapacidad para el Desarrollo, publicada mediante Decreto Supremo N° 007-2021-MIMP, con el propósito de implementar el Objetivo Prioritario 7 denominado “Fortalecimiento de la gestión pública en materia de discapacidad” en torno al lineamiento de “Fortalecer los mecanismos fiscalizadores y sancionadores de las entidades públicas, frente a la vulneración de los derechos de las personas con discapacidad”.

Cabe destacar que, en dicho año coordinó con la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, la elaboración de una propuesta de plan de trabajo conjunto, con la finalidad de realizar mesas de trabajo, campañas de difusión elaboración de reportes o estudios, capacitaciones, entre otros.

Por parte del Indecopi, se presentó dos guías digitales y un audiolibro con recomendaciones y protocolos para atender con igualdad y respeto a las personas con discapacidad, así como promover que se cumplan y respeten sus derechos como consumidores. De esta forma, el Indecopi promovió que las empresas y establecimientos comerciales respeten los derechos de las personas con discapacidad.

## VI.2 Sociedad Civil

### VI.2.1 Labor de las Asociaciones de Consumidores

Esta sección resume las acciones realizadas en materia de protección del consumidor durante el 2021, por parte de las asociaciones de consumidores inscritas en el Registro Oficial del Indecopi (en adelante, el Registro Oficial)<sup>43</sup>, en lo referido principalmente a: capacitación, orientación, investigación, convenios de cooperación interinstitucional, acciones de defensa (reclamos y denuncias), entre otras. Cabe indicar que, de las 83 asociaciones inscritas en el registro respectivo hasta el cierre del año 2021, se obtuvo respuesta de solo 32 de ellas (equivalentes al 38.6% del total)<sup>44</sup>.

Las asociaciones de consumidores forman parte del Consejo Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, en el que participan con tres representantes que son elegidos cada dos años<sup>45</sup>. Las asociaciones tienen como finalidad proteger, defender, informar y representar a los consumidores y usuarios. Asimismo, de estar reconocidas por el Indecopi están legitimadas para interponer reclamos y denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y los demás órganos funcionales competentes del Indecopi<sup>46</sup> a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder para tal efecto, así como en defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores. Además, estas tienen la posibilidad de celebrar convenios de cooperación interinstitucional. Al cierre de 2021, el número de asociaciones registradas fue de 83, mayor en 04 asociaciones con relación al año previo.

El 2021 siguió presentando las repercusiones de la COVID-19, de modo que las asociaciones de consumidores realizaron, en su mayoría, actividades de difusión principalmente a través de sus redes sociales, siendo menor el número de asociaciones que realizaron capacitaciones dirigidas a consumidores (incluyendo a consumidores vulnerables) y que presentaron reclamos/denuncias en defensa de intereses individuales o colectivos. Asimismo, algunas asociaciones realizaron actividades de orientación sobre alimentación saludable post-COVID e investigaciones sobre publicidad engañosa, así como, publicaciones de libros referentes a los derechos de los consumidores.

### Representatividad

De acuerdo con el Registro Oficial, de las 83 asociaciones reconocidas por el Indecopi, el 34.9% (29 asociaciones) se ubicaron en Lima y el 65.1% (54 asociaciones) en el resto del país<sup>47</sup>, las mismas que predominantemente se ubican en el ámbito urbano. Con respecto a la representatividad, expresada en el número de asociados, las 32 asociaciones que

---

<sup>43</sup> El Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi a nivel nacional actualizado se encuentra disponible en [https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126829/Registro\\_Oficial\\_AACC\\_25.03.2022/8127dd0a-e6b1-16a4-d18c-037677634acc](https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126829/Registro_Oficial_AACC_25.03.2022/8127dd0a-e6b1-16a4-d18c-037677634acc). Revisado el 04 de mayo de 2022.

<sup>44</sup> Considerando la revisión del formato de los informes anuales remitidos (Anexo 2) de la Directivas N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI que modificó el anexo de la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI. Cabe indicar que, en el artículo 13 de la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI se especifica como obligación de las asociaciones de consumidores el remitir al Indecopi el Informe Anual conteniendo la información referida a las acciones realizadas en beneficio de los consumidores durante el año anterior. Dicha obligación debe de ser cumplida en los primeros 15 días hábiles del primer mes de cada año.

<sup>45</sup> El 09 de diciembre de 2019 se realizó el proceso de elecciones de los nuevos representantes de las asociaciones de consumidores ante el Consejo para el período 2020 – 2021. Cabe destacar que, los representantes de las asociaciones de consumidores ante el Consejo durante el periodo 2022 – 2024 fueron elegidos el 09 de agosto de 2022 y designados mediante Resolución Ministerial N° 288-2022-PCM.

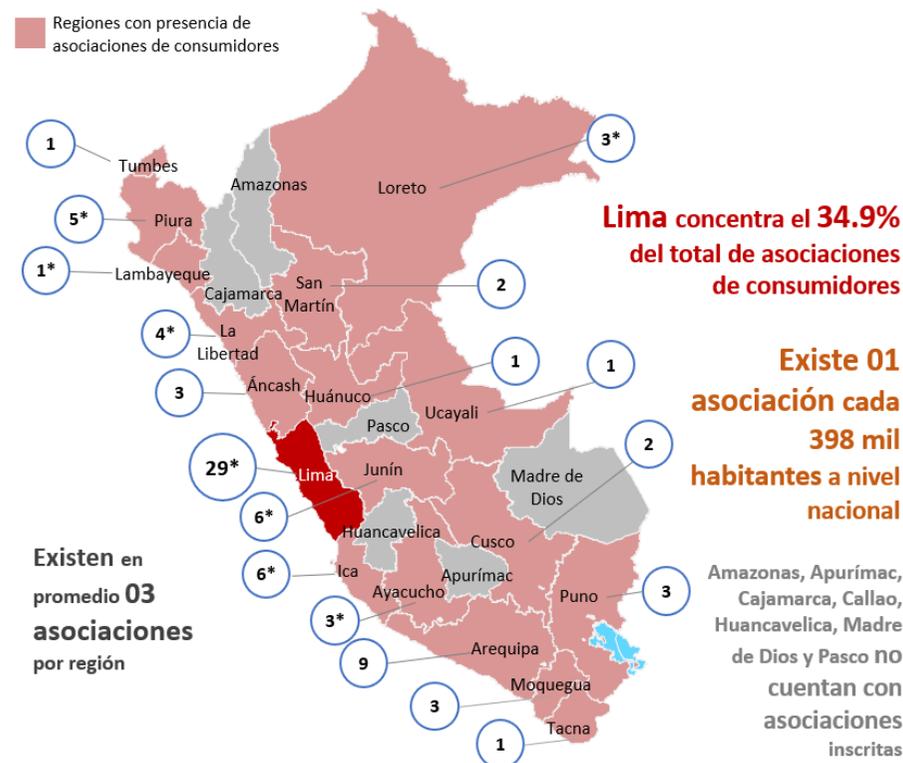
<sup>46</sup> El artículo 3 de la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, precisó que las asociaciones de consumidores se encontraban facultadas para interponer denuncias en defensa de intereses colectivos y difusos ante las siguientes comisiones a nivel nacional: a) Comisión de Protección del Consumidor, b) Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal, c) Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, d) Comisión de Defensa de la Libre Competencia, e) Comisión de Dumping, Subsidios y Eliminación de Barreras Comerciales No Arancelarias.

<sup>47</sup> No se reportaron asociaciones inscritas en Amazonas, Cajamarca, Callao, Pasco, Huancavelica, Apurímac y Madre de Dios.

remitieron la información para el presente informe totalizaron los 3,127 miembros en conjunto<sup>48</sup>, con un promedio por asociación de 104.2 miembros; sin embargo, excluyendo la información de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (en adelante, Aspec), este indicador se reduce a 57.2 miembros y si es que se considera, en el total, el valor de la mediana, se tendría a solo 08 miembros por asociación. Aspec fue la asociación con el mayor número de afiliados (1,467), seguida por Centro de Protección al Ciudadano Equidad, que reportó 389 afiliados y Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado (en adelante, IDOM) con 300 miembros. Diecisiete asociaciones de consumidores reportaron tener menos de 10 asociados. Asimismo, solo quince asociaciones lograron afiliar a nuevos socios en el 2021, siendo la asociación IDOM, quien logró afiliar al mayor número de socios nuevos (291).

Con relación a la antigüedad de las asociaciones, se tuvo que Aspec fue la asociación más antigua (26.9 años<sup>49</sup>), seguida del Instituto Proyecto Solidaridad Global (23.1 años) y la Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros - AINCUS (20.2 años).

**Gráfico N° 26**  
**Distribución geográfica de las asociaciones de consumidores en el Perú, 2021**



\*Región con presencia de sucursales: Asociación en Defensa del Consumidor - Perú - ADECON PERÚ (01 sucursal en la provincia de Pacasmayo en La Libertad), Asociación Atenea (01 sucursal en Lima), Centro de Protección al Ciudadano Equidad (01 sucursal en Callao), Asociación Defensoría Interamericana de los Derechos – DINTERADE (01 sucursal en la provincia de Chiclayo en Lambayeque), Nouvelle Défense – NV Défense (01 sucursal en Ica, 01 sucursal en Lima y 01 sucursal en Piura) y Asociaciones Regionales de Consumidores y Usuarios de Ayuda – ARECUA (01 sucursal en la provincia de Huamanga en Ayacucho y 01 sucursal en la provincia de Huancayo en Junín).

Nota: Sobre la base del Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi (83 asociaciones de consumidores al 2021).

Fuente: Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi al 2021.

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

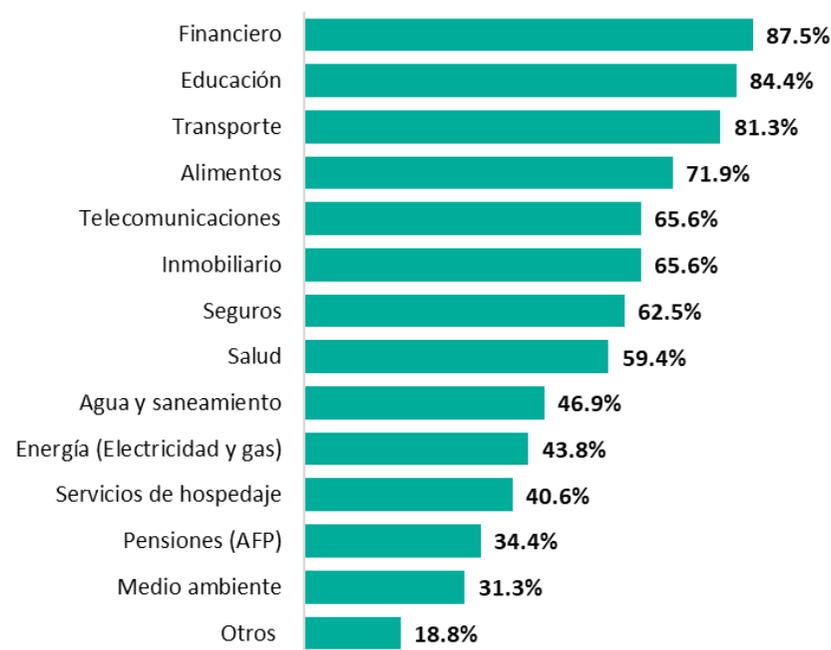
<sup>48</sup> Es necesario precisar que 02 asociaciones no remitieron información sobre los indicadores del número total de afiliados al cierre del 2021 y del número de nuevos afiliados durante el 2021.

<sup>49</sup> Al 31 de diciembre de 2021.

## Especialización en sectores económicos

De acuerdo con las asociaciones de consumidores que reportaron información en el 2021, se evidencia una mayor concentración de actividades en algunos sectores como es el caso de financiero (87.5% de las asociaciones), educación (84.4%), transporte (81.3%), alimentos (71.9%), telecomunicaciones (65.6%) e inmobiliario (65.6%). Un total de 06 asociaciones declararon enfocar sus actividades en los trece sectores económicos, siendo estas: Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios (AADECC), Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco, Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC), Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma (ADUCMAC), Centro de Protección al Ciudadano Equidad y Asociación para la Protección de los Consumidores (ASPRODECO).

**Gráfico N° 27**  
**Grado de especialización según sectores, 2021**



Fuente: Formatos de Información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 02 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI que modificó a la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI).

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

## Participación en consejos, comités u órganos consultivos

La representación en consejos, comités u órganos consultivos, en el 2021, por parte de las asociaciones de consumidores, fue relevante, ya que el 46.9% de las asociaciones de consumidores declaró haber sido parte de alguno de estos, entre ellos, en el Consejo Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, el Consejo de Usuarios del Osinergmin, el Consejo de Usuarios del Osiptel, los consejos de usuarios del Ositran, los consejos de usuarios de la Sunass, la Coordinadora Nacional de Usuarios de Gas Natural del Perú, y el Comité Técnico de Normalización de Jugos, Néctares de Fruta y Refrescos del Instituto Nacional de Calidad (INACAL), entre otros. Cabe resaltar la declaración de la Aspec en cuanto a su participación en 15 comités técnicos de diversos sectores y de normalización.

Con respecto a las propuestas normativas, seis (06) asociaciones declararon haber participado en la elaboración de alguna propuesta y once (11) en brindar opiniones técnicas. Entre las menciones destacaron normativas enfocadas en el sector de agua y saneamiento, pensiones (ONP), telecomunicaciones y comercio electrónico.

## Convenios de cooperación interinstitucional

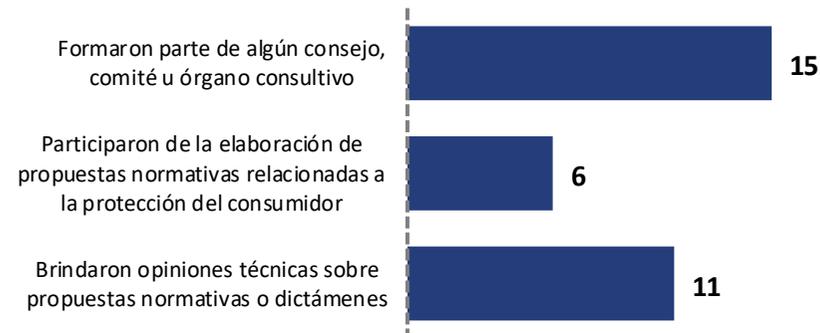
De acuerdo con el Código, las asociaciones de consumidores reconocidas e inscritas en el Registro Oficial pueden celebrar convenios de cooperación interinstitucional con el Indecopi y los organismos reguladores, con lo cual se les otorga la posibilidad de percibir un porcentaje de las multas impuestas en los procesos que estas promuevan<sup>50</sup>. Hasta el 31 de diciembre de 2021, 21 de las 83 asociaciones de consumidores inscritas contaban con convenio vigente con el Indecopi (25.3%)<sup>51</sup>. Cabe señalar que, teniendo en cuenta la información reportada por los organismos reguladores solo 07 asociaciones contaban con algún convenio vigente, con reguladores, al cierre del 2021 (8.6%) y en todos los casos con Osiptel.

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

<sup>51</sup> La lista completa de asociaciones que cuentan o no con convenios de cooperación institucional con el Indecopi puede apreciarse en el anexo N° 12

**Gráfico N° 28**  
**Participación en consejos, comités u órganos consultivos, 2021**

El 46.9% declaró que participó en consejos, comités u órganos consultivos



Fuente: Formatos de Información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 02 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI que modificó a la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI).

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

**Tabla N° 19**

**Asociaciones de consumidores que cuentan con convenios de cooperación institucional con el Indecopi y organismos reguladores, 2021**

| N° | Asociación   | Indecopi <sup>1/</sup> | Osiptel | Osinergmin | Sunass | Ositran |
|----|--|------------------------|---------|------------|--------|---------|
| 1  | Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC                       | X                      |         |            |        |         |
| 2  | Asociación Atenea  | X                      | X       |            |        |         |
| 3  | Asociación Civil Defensoría del Vecino   | X                      |         |            |        |         |
| 4  | Asociación Civil Más que Consumidores  | X                      | X       |            |        |         |
| 5  | Asociación Coordinadora Peruana de Defensa de los Derechos del Consumidor              | X                      |         |            |        |         |
| 6  | Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash - ACUREA                     | X                      |         |            |        |         |
| 7  | Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy - ACUY YANAPANACUY                   | X                      |         |            |        |         |
| 8  | Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores - ASDIUC             | X                      |         |            |        |         |
| 9  | Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma -ADUCMAC | X                      |         |            |        |         |
| 10 | Asociación de Protección al Usuario – APU  | X                      |         |            |        |         |
| 11 | Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes - ADECUT           | X                      |         |            |        |         |
| 12 | Asociación de Usuarios del Norte del Perú – ASUNORP                                    | X                      |         |            |        |         |
| 13 | Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco                   | X                      | X       |            |        |         |
| 14 | Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM                          | X                      | X       |            |        |         |
| 15 | Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC                                  | X                      | X       |            |        |         |
| 16 | Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario - APEDECU                  | X                      |         |            |        |         |
| 17 | Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos – ARCUSP      | X                      |         |            |        |         |
| 18 | Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario - Jean Monnet                  | X                      | X       |            |        |         |
| 19 | Centro de Protección al Ciudadano Equidad  | X                      |         |            |        |         |
| 20 | International Association of Peruvian Consumer Protection – ICP                        | X                      |         |            |        |         |
| 21 | Nouvelle Défense – NV Défense  | X                      |         |            |        |         |
| 22 | Asociación de Protección al Consumidor del Perú – APAC Perú                            |                        | X       |            |        |         |

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

Fuente: Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi, Osiptel. Carta 01287-DAPU/2022, Osinergmin. Oficio N° 94-2022-OS-GG, Ositran. Oficio N° 232-2022-GAU-OSITRAN y Sunass. Correo electrónico con fecha 29.03.2022.

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

Asimismo, las asociaciones también han celebrado convenios con otras instituciones a nivel nacional e internacional. De acuerdo con lo reportado por las 32 asociaciones, 04 de ellas contaban con convenios vigentes con entidades a nivel nacional, conforme se detalla a continuación:

**Tabla N° 20**  
**Asociaciones de consumidores que cuentan con convenios de cooperación vigente, a nivel nacional 2021**

| N°  | Asociación  | N° de convenios vigentes | Nombre de entidad   |
|---|---|--------------------------|---|
| 1   | Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC | 17                       | Asociación de Municipalidades del Perú – AMPE               |
|   |   |                          | Asociación Nacional de Productores Ecológicos               |
|   |   |                          | Asociación Peruana de Autores y Compositores – Apdayc       |
|   |   |                          | Centro Guamán Poma de Ayala                                 |
|   |   |                          | Consorcio Agroecológico del Perú                            |
|   |   |                          | I.E. N° 1094 Jacaranda                                      |
|   |   |                          | I.E. Andrés Bello   |
|   |   |                          | I.E. N° 7042 Santa Teresa de Villa                          |
|   |   |                          | I.E. San Martín de Porres                                   |
|   |   |                          | I.E. Scipion Llona  |
|   |   |                          | Ministerio de Salud – Minsa                                 |
|   |   |                          | Municipalidad de Barranco                                   |
|   |   |                          | Municipalidad de San Miguel                                 |
|   |   |                          | Municipalidad de Santa Anita                                |
|   |   |                          | Municipalidad Distrital “Andrés Avelino Cáceres Dorregaray” |
| Pontificie Universidad Católica del Perú - PUCP |   |                          |   |
| Red de Agricultura Ecológica                    |   |                          |   |
| 2   | Asociación Peruana Proconsumer – APPRO                | 1                        | Asociación Civil IUS ET VERITAS                             |
| 3   | CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor         | 1                        | Colegio de Abogados del Callao                              |
| 4   | Instituto Proyecto Solidaridad Global                 | 1                        | -   |

Nota: La asociación Instituto Proyecto Solidaridad Global no especificó el nombre de la entidad con quien mantiene un convenio de cooperación vigente.

Fuente: Formatos de Información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 02 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI que modificó a la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI).

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

Mientras que, 03 asociaciones contaban con convenios a nivel internacional, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

**Tabla N° 21**  
**Asociaciones de consumidores que cuentan con convenios de cooperación, a nivel internacional 2021**

| N° | Asociación  | N° de convenios vigentes | Nombre de entidad  |
|----|---|--------------------------|--|
| 1  | Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC | 6                        | Asociación de Consumidores y Usuarios de Bancos, Cajas, Seguros y Productos Financieros – ADICAE |
|    |   |                          | Consumers International  |
|    |   |                          | Federación de Consumidores En Acción – FACUA España  |
|    |   |                          | La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura - FAO               |
|    |   |                          | Organización de los Estados Americanos - OEA   |
|    |   |                          | Unión de Consumidores de Andalucía - UCE   |
| 2  | Centro de Protección al Ciudadano Equidad             | 1                        | Voluntarios - Organización de las Naciones Unidas  |
| 3  | Asociación de Protección al Usuario - APU             | 1                        | Unión Internacional de Abogados - UIA  |

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

### Montos desembolsados por procedimientos promovidos por asociaciones de consumidores

En el marco de los convenios de cooperación interinstitucional suscritos con el Indecopi, en el 2021, la única asociación que percibió un porcentaje de las multas impuestas en los procedimientos administrativos fue la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC (por un total de S/ 8,981.06). Esta asociación recibió desembolsos de multas provenientes de procedimientos tramitados en la Sala Especializada en Protección al Consumidor y de las Comisiones de Protección al Consumidor.

**Tabla N° 22**  
**Montos anuales desembolsados por el Indecopi a asociaciones de consumidores**  
**(En soles)**

| 2012    | 2013    | 2014   | 2015   | 2016 | 2017    | 2018    | 2019    | 2020   | 2021  | Total<br>2012 - 2021 |
|---------|---------|--------|--------|------|---------|---------|---------|--------|-------|----------------------|
| 121,420 | 259,405 | 32,141 | 46,579 | 0    | 383,206 | 247,709 | 189,248 | 11,461 | 8,981 | 1,300,150            |

Fuente: Gerencia de Administración y Finanzas – Indecopi.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

## Actividades de capacitación y orientación, difusión e investigación

### Capacitación y orientaciones

De las 32 asociaciones que reportaron información sobre actividades efectuadas en el 2021, el 56.3% declaró haber realizado actividades de capacitación u orientación dirigida hacia consumidores y usuarios en general<sup>52</sup>, el 25.0% a consumidores vulnerables<sup>53</sup> y solo el 9.4% a proveedores<sup>54</sup>. La temática estuvo relacionada principalmente con la protección de los derechos y la alimentación.

Asimismo, es importante indicar que al 2021, la pandemia siguió limitando la ejecución de actividades de capacitación dirigidas a consumidores y consumidores vulnerables, pues los porcentajes de dichas actividades no superaron a las del 2019 (69.2% de asociaciones realizaron capacitaciones a consumidores y 46.2% a consumidores vulnerables).

Cabe indicar que, las capacitaciones dirigidas a consumidores vulnerables abordaron temas relacionados con operaciones no reconocidas, cobros en exceso, procedimientos ante la denegación del licenciamiento a la universidad, jubilación y cobro de bonos.

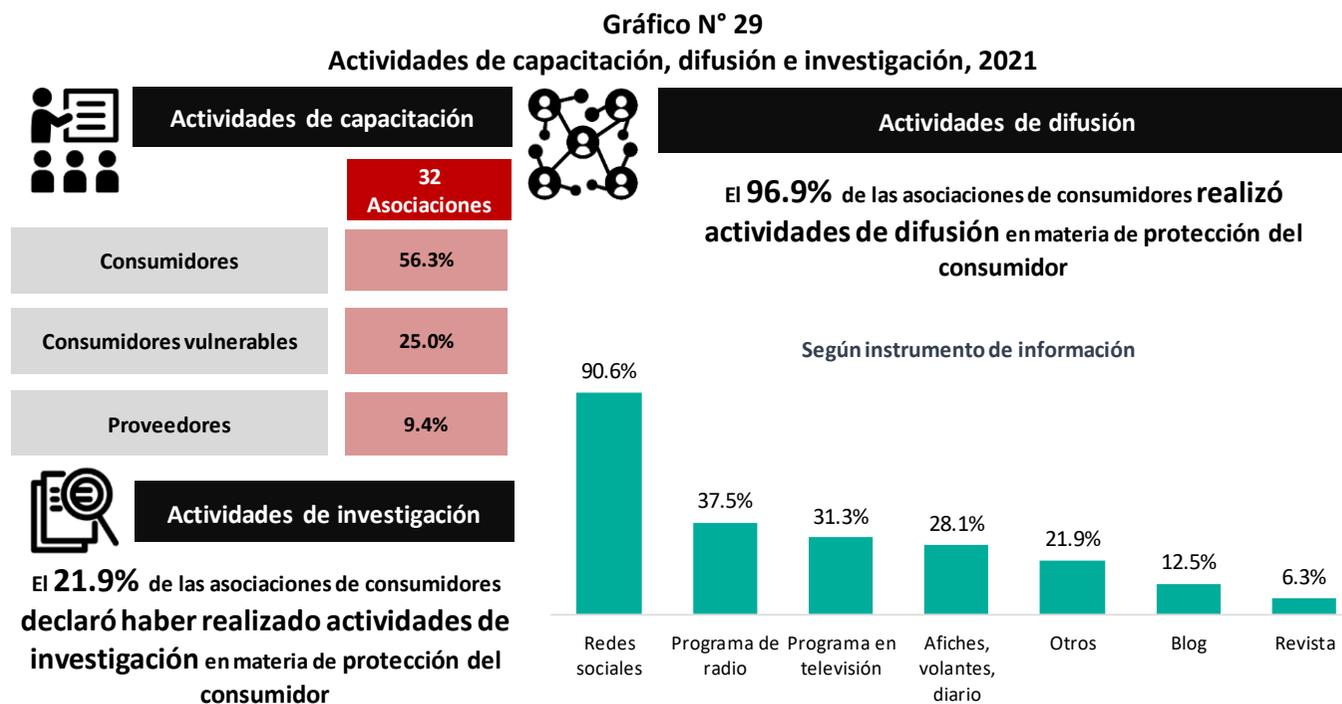
### Difusión

En el 2021, dado el contexto de la pandemia, las asociaciones de consumidores impulsaron el uso de las redes sociales como medio de difusión, ya que nueve de cada diez asociaciones (90.6%) empleó las redes sociales (Facebook, en mayor proporción). Otros canales utilizados por las asociaciones para la difusión fueron: la radio (37.5% realizó programas en dicho medio), 31.3%, programas de televisión y 28.1% por afiches, volantes y diario. La difusión a través de revistas (sean digitales o impresas) solo fue realizado por 02 de ellas, actividad que implica un mayor esfuerzo operativo, inversión y coordinación (en la estructuración, generación de contenidos y difusión).

<sup>52</sup> De las 32 asociaciones que remitieron los informes anuales, 01 de ellas no respondió el indicador correspondiente a la realización de capacitaciones u orientación dirigida hacia consumidores y usuarios en general.

<sup>53</sup> De las 32 asociaciones que remitieron los informes anuales, 01 de ellas no respondió el indicador correspondiente a la realización de capacitaciones u orientación dirigida hacia consumidores vulnerables.

<sup>54</sup> De las 32 asociaciones que remitieron los informes anuales, 03 de ellas no respondieron el indicador correspondiente a la realización de capacitaciones u orientación dirigida hacia proveedores.



Fuente: Formatos de Información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 02 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI que modificó a la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI).

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

## Investigación

Durante el año 2021, el 21.9% de las 32 asociaciones que reportaron información declaró haber realizado actividades de investigación. A continuación, se presenta el detalle de lo reportado.

**Tabla N° 23**  
**Asociaciones de consumidores que realizaron acciones de investigación, 2021**

| N° | Asociación   | Detalle informado por parte de la asociación de la investigación  |
|----|--|---|
| 1  | Asociación Coordinadora Peruana de Defensa de los Derechos del Consumidor (antes Asociación de Consumidores Indignados Perú) | <p>Investigación sobre actos de discriminación por supuestas promociones comerciales en McDonald's de la Ciudad de Cusco.</p> <p>Investigación a la academia IDAT en su modalidad de educación a distancia, por brindar clases de manera deficiente (enviaron links de videos de YouTube a sus alumnos) y cobrar por el servicio completo.</p> <p>Investigación sobre publicidad engañosa en jugos de la empresa Ajeper S.A. Los productos se ofertaban como 100% naturales.</p> <p>Investigación sobre barreras burocráticas que impondría el Poder Judicial en el cobro de tasas por la expedición de copias y otros documentos.</p>  |
| 2  | Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash-ACUREA   | <p>Investigación sobre el cumplimiento de incorporar doce (12) procedimientos administrativos estandarizados en su TUPA y revisión de los derechos de tramitación (costos) respecto de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.</p> <p>Investigación sobre el cumplimiento de incorporar doce (12) procedimientos administrativos estandarizados en su TUPA y revisión de los derechos de tramitación (costos) respecto de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Provincial del Santa (Chimbote).</p> <p>Investigación sobre el cumplimiento de incorporar diez (10) procedimientos administrativos y un (1) servicio prestado en exclusividad, ambos estandarizados en su TUPA y revisión de los derechos de tramitación respecto de la ITSE en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.</p> <p>Investigación sobre el cumplimiento de incorporar diez (10) procedimientos administrativos y un (1) servicio prestado en exclusividad, ambos estandarizados en su TUPA y revisión de los derechos de tramitación respecto de la ITSE en la Municipalidad Provincial del Santa (Chimbote).</p> |
| 3  | Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma -ADUCMAC                                       | <p>Fiscalización a centros de GLP sobre la calidad.</p> <p>Fiscalización a pastelerías y panaderías.</p> <p>Fiscalización a transporte interurbano sobre aviso del Libro de Reclamaciones en cada unidad.</p>   |
| 4  | Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC  | <p>Análisis de demanda de consumidores de Lima Metropolitana y oferta de los Sistemas Importantes de Patrimonio Agrícola Mundial en las regiones de Cusco, Puno y Apurímac. Estudio realizado en conjunto con la consultora Arellano Marketing.</p> <p>Desarrollo de marco teórico sobre las principales dimensiones e indicadores para poder distinguir productos alimentarios que se comercializan en Lima metropolitana y contribuyen significativamente a la sostenibilidad a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).</p> <p>Análisis de productos alimenticios en las categorías de bebidas, snacks, lácteos y galletas que se comercializan en Lima Metropolitana según su impacto medioambiental y contribución con la sostenibilidad en los principales supermercados de dicha región.</p>  |
| 5  | Centro de Protección al Ciudadano Equidad  | <p>Investigación sobre concentración del mercado de alimentos, en los productos de mayonesa y de aceite con el Programa de Voluntarios Online de las Naciones Unidas.</p> <p>Investigación online sobre el impuesto rosa o <i>Pink Tax</i> de precios según género en Perú, con experiencias en Argentina, Chile y España.</p> <p>Investigación sobre la "Uberización" del trabajo en <i>apps</i> de taxi y reparto y derechos laborales en UK, USA, Suiza, Argentina, Perú, etc. Estudio realizado en conjunto con el Programa de Voluntarios Online de las Naciones Unidas.</p>   |

| N° | Asociación                      | Detalle informado por parte de la asociación de la investigación  |
|----|---------------------------------|---|
|    |                                 | Investigación sobre la pesca negra y el tráfico de licencias pesqueras.   |
| 6  | Nouvelle Défense – NV Défense   | Investigación sobre posibles incumplimientos en las cancelaciones y reprogramaciones en usuarios del servicio de vuelos domésticos nacionales de Sky Airlines y Viva Airlines.<br>Investigación sobre posible afectación por publicidad con actos de engaño en el sector inmobiliario en Ica.<br>Investigación sobre el caso Isoprol (publicidad a través de <i>influencers</i> ) en contra de O&P Farmaindustria, por promocionar irregularmente productos desinfectantes a base de alcohol. |
| 7  | Peru Consumer Defense – PERUCON | Investigación sobre actos de competencia desleal en 14 productos que supuestamente tenían descuento en las Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A.  |

Fuente: Formatos de Información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 02 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI que modificó a la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI).

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

De manera adicional, el 15.6% de las asociaciones de consumidores (05) declararon haber realizado diferentes acciones con la finalidad de velar por el interés de los consumidores tales como acceso a la información, coordinaciones para salvaguardar el bienestar del consumidor, publicación de artículos y libros sobre los derechos del consumidor, así como, participación en congresos sobre el derecho del consumidor. El detalle se muestra a continuación:

**Tabla N° 24**  
**Otras acciones o actividades realizadas por las asociaciones de consumidores, 2021**

| N° | Asociación   | Detalle informado por parte de la asociación de la acción realizada  |
|----|--|--|
| 1  | Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash-ACUREA                       | Petición de acceso a la información pública sobre los resultados de los exámenes rendidos por los usuarios del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional del Santa (Cepuns) canal B (Ciencias I) el día 20 de marzo de 2021, así como los motivos de su anulación y reprogramación.<br>Petición colectiva sobre las competencias de fiscalización y del procedimiento administrativo sancionador en garantía de los administrados en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.<br>Petición colectiva para que la Subgerencia de Comercialización y Licencia de la Municipalidad Provincial del Santa (Chimbote) se abstenga de imponer sanciones cuando realice actividades de fiscalización. |
| 2  | Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma -ADUCMAC | Concientización sobre sus derechos fiscalización a panaderías y pastelerías de la publicidad en el distrito de Majes.<br>Coordinación sobre la deficiente calidad de agua y exceso de cobros con la Gerencia de Salud Ambiental de Majes.<br>Remisión de memorial a la jefa de la IX MACREPOL - Arequipa para solicitar más efectivos policiales y logísticos.<br>Remisión de memorial al colegio de notarios de Arequipa para pedir nueva pieza notarial.<br>Reunión con la Defensoría del Pueblo de Arequipa para que se facilite la obtención del grado de bachiller a los alumnos de la Universidad Nacional Altiplano (UNA).  |
| 3  | Asociación de Protección al Usuario - APU  | Participación en el I Congreso Internacional de Derecho del Consumidor y Usuario.  |
| 4  |  | Publicación de un artículo en Gaceta Jurídica sobre el derecho a un ambiente equilibrado y adecuado en la instalación de antenas de telefonía celular en el Callao.  |

| N° | Asociación   | Detalle informado por parte de la asociación de la acción realizada   |
|----|--|---|
|    | Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ | Publicación del libro “Litigio Estratégico Ambiental e Indígena en el Perú. Bases para la litigación climática”, en el cual se detallaron las demandas constitucionales presentadas contra la Presidencia del Consejo de Ministros y el Ministerio de Salud por el etiquetado de transgénicos y del uso recomendable de tartrazina en productos para niños. |
| 5  | Centro de Protección al Ciudadano Equidad  | Emisión de comentarios al Código de Protección y Defensa del Consumidor para Pacha Editores.  |

Fuente: Formatos de Información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 02 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI que modificó a la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI).

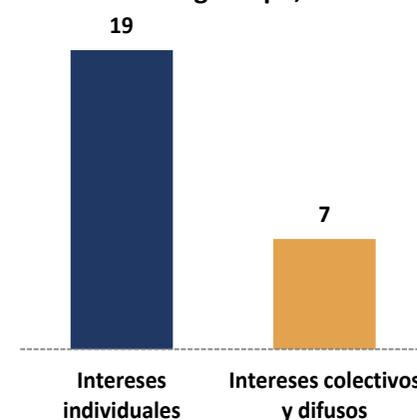
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

## Reclamos y denuncias en defensa de los consumidores

La acción de defensa de los derechos de los consumidores se refleja, en parte, en la defensa de intereses individuales o colectivos de los consumidores por parte de las asociaciones<sup>55</sup>. Por lo anterior, un indicador indirecto sobre dicho esfuerzo es la magnitud de ello, así, conforme a lo declarado por 04 de las 32 asociaciones para el año 2021, habrían presentado 26 reclamos y/o denuncias a las diversas entidades del Sistema<sup>56</sup>, cifra 91.5% menor a lo reportado en el 2020 (295), y significativamente menor a los tres años previos (2019, 395; 2018, 493; 2017, 532). La asociación que reportó un mayor número de reclamos y/o denuncias fue Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma (ADUCMAC), con 16 reclamos y/o denuncias, representando el 61.5% del total seguida de la Asociación Peruana Proconsumer (APPRO), con 04, la Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado (IDOM) con 3 y la Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario (APEDECU) y Asociaciones Regionales de Consumidores, Usuarios de Ayuda (ARECUA) y Asociación Atenea las cuales individualmente presentaron 01 reclamo cada una.

El total de reclamos y/o denuncias presentadas fueron realizadas ante los organismos reguladores (Osinermin, Osiptel, Ositran y Sunass), de las cuales 19 fueron por intereses individuales y 07 por intereses colectivo y difuso. No se reportó reclamos y/o denuncias ante la Susalud, la SBS y la Sunedu.

**Gráfico N° 30**  
Reclamos y/o denuncias presentadas ante Osinermin, Osiptel, Ositran y Sunass según tipo, 2021



Fuente: Formatos de Información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 02 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI que modificó a la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI).

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

<sup>55</sup> Conforme lo establece el Artículo N° 128 del Código, el ejercicio de las acciones en defensa de los derechos del consumidor puede ser efectuado a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso. El interés colectivo se refiere a las acciones que se promueven en defensa de los derechos comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores que se encuentran ligados a un proveedor y que pueden ser agrupados dentro de un mismo grupo o clase; mientras que, el interés difuso se refiere a acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados.

<sup>56</sup> En el 2020 las asociaciones que remitieron información indicaron que el total de reclamos y denuncias fue de 295, en el 2019 fue de 395, en el 2018 fue de 493, mientras en 2017 fue de 532. Cabe declarar que dicha información es referencial.

**Tabla N° 25**  
**Reclamos y/o denuncias presentadas según las asociaciones de consumidores, 2021**

| N°           | Nombre de la asociación   | N° de reclamos y/o denuncias presentadas |                       |  |                       |
|--------------|---|--|-----------------------|--|-----------------------|
|              |   | Individuales                             |                       | Intereses colectivos y difusos         |                       |
|              |   | Osinergrmin, Osiptel, Ositran y Sunass   | Susalud, SBS y Sunedu | Osinergrmin, Osiptel, Ositran y Sunass | Susalud, SBS y Sunedu |
| 1            | Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma - ADUCMAC | 15                                       | 0                     | 1                                      | 0                     |
| 2            | Asociación Peruana Proconsumer – APPRO  | 2  | 0                     | 2                                      | 0                     |
| 3            | Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM                           | 0  | 0                     | 3                                      | 0                     |
| 4            | Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario – APEDECU                   | 1  | 0                     | 0                                      | 0                     |
| 5            | Asociaciones Regionales de Consumidores y Usuarios de Ayuda – ARECUA                    | 1  | 0                     | 0                                      | 0                     |
| 6            | Asociación Atenea   | 0  | 0                     | 1                                      | 0                     |
| <b>Total</b> |   | <b>19</b>                                | <b>0</b>              | <b>7</b>                               | <b>0</b>              |

Fuente: Formatos de Información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 02 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI que modificó a la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI).

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

En cuanto a los reclamos y/o denuncias que fueron resueltas por organismos reguladores a favor de las asociaciones de consumidores, 02 de las 32 asociaciones: Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario (APEDECU) y Asociaciones Regionales de Consumidores y Usuarios de Ayuda (ARECUA), reportaron 02 por intereses individuales.

## Reclamos y denuncias ante el Indecopi

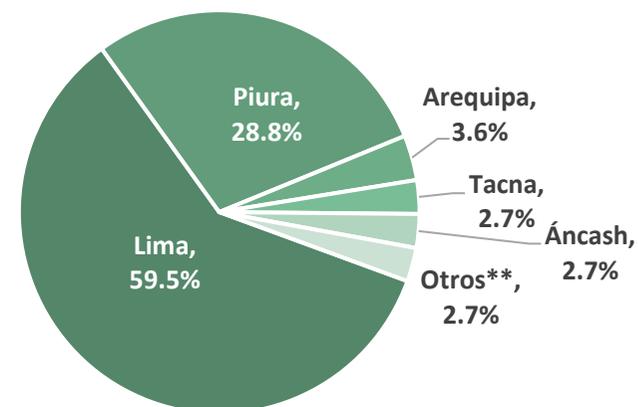
- **Reclamos.** Con base en la información registrada en la SBC del Indecopi y considerando el Registro Oficial, se tuvo que, en el 2021, las asociaciones de consumidores presentaron 02 reclamos en total contra servicios de enseñanza, por parte del Centro de Protección al Ciudadano Equidad y la Asociación para la Protección de los Consumidores – ASPRODECO, sin haber llegado a una conciliación.
- **Denuncias ante el Indecopi.** Para el presente informe se presenta el accionar de las asociaciones de consumidores ante los órganos resolutores de protección del consumidor del Indecopi (OPS y CPC) en lo que corresponde a la primera instancia y; las denuncias tramitadas ante la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal (CCD).

**Ante los órganos resolutores de protección al consumidor (OPS y CPC).** Durante el 2021, se registró 69 denuncias presentadas ante los diversos órganos resolutores en materia de protección del consumidor del Indecopi (considerando las CPC y los OPS<sup>57</sup>), por parte de 14 asociaciones (las que representaron al 16.9% de las inscritas en el Registro Oficial), teniéndose un promedio de 5 denuncias por asociación al año<sup>58</sup>.

En el mismo año, se resolvieron 111 denuncias interpuestas por las asociaciones (equivalentes al 0.4% del total de denuncias concluidas a nivel nacional). Cabe destacar que el 51.4% de las denuncias fueron concluidas a favor de las asociaciones<sup>59</sup>, resultado superior al año previo (36.7% en el 2020)<sup>60</sup>. Asimismo, el 59.5% del total de denuncias se resolvieron en Lima y Callao, seguida de Piura (28.8%), Arequipa (3.6%), Tacna (2.7%), Áncash (2.7%) y otros (2.7%).<sup>61</sup>

Entre el 2017 y 2021, se reportaron 1,070 denuncias concluidas, que fueron presentadas por las asociaciones de consumidores, de las cuales en el 47.9% de los casos concluyó a su favor. El departamento donde se reportó más denuncias resueltas fue Lima (34.6%).

**Gráfico N° 31**  
**Distribución geográfica de las denuncias concluidas, 2021\***



\*Corresponde a las denuncias concluidas que fueron impuestas por las asociaciones que forman parte del Registro Oficial.

\*\*Agrupa las denuncias concluidas de los órganos resolutores de Puno (1.8%) y La Libertad (0.9%).

Fuente: Estadísticas Institucionales del Indecopi.

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

<sup>57</sup> Cabe destacar que los OPS fueron creados con la finalidad de atender los procedimientos sumarísimos, caracterizados con una mayor agilidad o celeridad en función de la cuantía o materia discutida. En ese sentido, conocerán en primera instancia aquellas denuncias cuya cuantía no supere las tres Unidades Impositivas Tributarias (UIT); que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía; y, finalmente, aquellas denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. Los procedimientos sumarísimos deben tramitarse y resolverse en un plazo máximo de 30 días hábiles por instancia; asimismo cabe precisar que cada UIT fue equivalente a S/ 4,400 en el año 2021. Por su parte, las CPC se encuentran a cargo de los procedimientos ordinarios, por lo que conocerán en primera instancia aquellas denuncias cuya estimación patrimonial supere las tres UIT; así como aquellas denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos.

<sup>58</sup> Debido a la elevada dispersión del número de denuncias presentadas por las asociaciones, se puede también considerar como medida referencial a la mediana, que para este caso sería de 4 denuncias.

<sup>59</sup> Resultado calculado a partir del total de denuncias concluidas en el 2021 interpuestas por las asociaciones de consumidores

<sup>60</sup> Las denuncias concluidas en 2021 no necesariamente corresponden a las denuncias ingresadas en 2021.

<sup>61</sup> El Indecopi cuenta con sedes en todas las regiones del país; sin embargo, no todas ellas cuentan con un órgano resolutor. Para la asignación de la competencia territorial en materia de protección del consumidor consultar el anexo 1 de la Directiva N° 006-2018/DIR-COD-INDECOPI.

**Tabla N° 26**  
**Denuncias concluidas en materia de protección del consumidor del Indecopi presentadas por**  
**asociaciones de consumidores, según departamento, 2017 -2021**

| Departamento | 2017       | 2018       | 2019       | 2020      | 2021       | Total        |
|--------------|------------|------------|------------|-----------|------------|--------------|
|              |            |            |            |           |            | 2017 - 2021  |
| Lima         | 87         | 113        | 64         | 40        | 66         | 370          |
| Lambayeque   | 58         | 103        | 27         | 4         | 0          | 192          |
| Piura        | 64         | 25         | 13         | 20        | 32         | 154          |
| Arequipa     | 32         | 37         | 13         | 9         | 4          | 95           |
| Ica          | 32         | 23         | 23         | 5         | 0          | 83           |
| Áncash       | 29         | 15         | 12         | 16        | 3          | 75           |
| Junín        | 9          | 17         | 2          | 1         | 0          | 29           |
| Tacna        | 9          | 3          | 11         | 0         | 3          | 26           |
| La Libertad  | 6          | 7          | 2          | 1         | 1          | 17           |
| Cusco        | 4          | 7          | 2          | 0         | 0          | 13           |
| Loreto       | 7          | 1          | 3          | 2         | 0          | 13           |
| Puno         | 1          | 0          | 0          | 0         | 2          | 3            |
| <b>Total</b> | <b>338</b> | <b>351</b> | <b>172</b> | <b>98</b> | <b>111</b> | <b>1,070</b> |

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

Fuente: Estadísticas Institucionales del Indecopi.

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

**Tabla N° 27**  
**Porcentaje de denuncias resueltas a favor de las asociaciones de consumidores**  
**(2017 – 2021) <sup>a/</sup>**

|  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  | 2017 - 2021  |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|
| <b>Porcentaje de denuncias resueltas a favor de las asociaciones de consumidores</b> | 51.5% | 48.7% | 43.0% | 36.7% | 51.4% | <b>47.9%</b> |

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

Fuente: Estadísticas Institucionales del Indecopi.

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

En 2021, la asociación con mayor cantidad de denuncias concluidas fue la Defensoría del Consumidor - ADEC, con 28 denuncias, con una tasa a su favor de 71.4%.

**Tabla N° 28**  
**Denuncias concluidas en materia de protección del consumidor interpuestas por asociaciones de consumidores (2017 – 2021)**

| Razón social de la asociación  | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | Total       | A favor de la asociación | A favor de la asociación  |
|--|------|------|------|------|------|-------------|--------------------------|---------------------------|
|  |      |      |      |      |      | 2017 - 2021 | 2021 <sup>a/</sup>       | 2017 - 2021 <sup>a/</sup> |
| Defensoría del Consumidor – ADEC   | 103  | 123  | 39   | 23   | 28   | 316         | 71.4%                    | 47.8%                     |
| Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios – PDCYU  | 0    | 14   | 25   | 14   | 27   | 80          | 74.1%                    | 67.5%                     |
| Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash- ACUREA  | 43   | 21   | 17   | 29   | 18   | 128         | 55.6%                    | 33.6%                     |
| Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC  | 15   | 17   | 10   | 1    | 7    | 50          | 0.0%                     | 52.0%                     |
| Asociación de consumidores Mercado Sano y Responsable  | 0    | 0    | 6    | 3    | 7    | 16          | 0.0%                     | 18.8%                     |
| Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores – ASDIUC   | 35   | 27   | 16   | 13   | 5    | 96          | 20.0%                    | 49.0%                     |
| Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes – ADECUT   | 0    | 0    | 3    | 1    | 4    | 8           | 50.0%                    | 37.5%                     |
| International Association of Peruvian Consumer Protection – ICP  | 1    | 3    | 10   | 1    | 3    | 18          | 0.0%                     | 16.7%                     |
| Asociación Atenea  | 10   | 4    | 7    | 4    | 2    | 27          | 0.0%                     | 25.9%                     |
| Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios – AADECC   | 4    | 13   | 5    | 1    | 2    | 25          | 100.0%                   | 44.0%                     |
| Asociación Coordinadora Peruana de Defensa de los Derechos del Consumidor (antes Asociación de Consumidores Indignados Perú) | 0    | 0    | 3    | 1    | 2    | 6           | 0.0%                     | 16.7%                     |
| Nouvelle Défense – NV Défense  | 0    | 0    | 0    | 1    | 2    | 3           | 0.0%                     | 0.0%                      |
| Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM  | 32   | 23   | 2    | 2    | 1    | 60          | 100.0%                   | 66.7%                     |
| Centro de Protección al Ciudadano Equidad  | 1    | 4    | 0    | 0    | 1    | 6           | 0.0%                     | 0.0%                      |
| Asociación Proconsumidores del Perú  | 0    | 1    | 1    | 0    | 1    | 3           | 100.0%                   | 66.7%                     |
| Asociación de Consumidores de Productos y Servicios – Perú – ASCOPS – PERÚ   | 0    | 0    | 1    | 0    | 1    | 2           | 0.0%                     | 50.0%                     |
| Asociación de Protección al Consumidor del Perú - APAC-PERÚ  | 17   | 51   | 8    | 0    | 0    | 76          |                          | 48.7%                     |
| Asociación Civil Defensoría del Vecino   | 27   | 1    | 0    | 0    | 0    | 28          |                          | 78.6%                     |
| Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU                           | 11   | 21   | 3    | 1    | 0    | 36          |                          | 50.0%                     |
| Asociación Defensoría del Consumidor y Usuarios– A.D.D.C. Y U.   | 5    | 9    | 4    | 1    | 0    | 19          |                          | 68.4%                     |
| Asociación Centro de Protección al Consumidor  | 8    | 3    | 1    | 0    | 0    | 12          |                          | 58.3%                     |
| Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico -APROCODEJ  | 8    | 2    | 0    | 0    | 0    | 10          |                          | 90.0%                     |
| Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario – APEDECU  | 0    | 4    | 4    | 1    | 0    | 9           |                          | 33.3%                     |
| Asociación Civil Más que Consumidores  | 4    | 1    | 1    | 0    | 0    | 6           |                          | 16.7%                     |
| Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha – ASCUCH  | 1    | 3    | 0    | 0    | 0    | 4           |                          | 50.0%                     |

| Razón social de la asociación  | 2017       | 2018       | 2019       | 2020      | 2021       | Total        | A favor de la asociación | A favor de la asociación  |
|--|------------|------------|------------|-----------|------------|--------------|--------------------------|---------------------------|
|  |            |            |            |           |            | 2017 - 2021  | 2021 <sup>a/</sup>       | 2017 - 2021 <sup>a/</sup> |
| Consumers Associated   | 5          | 0          | 0          | 0         | 0          | 5            |                          | 20.0%                     |
| Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros – AINCUS                    | 0          | 1          | 3          | 0         | 0          | 4            |                          | 25.0%                     |
| Asociación Civil Constructores de Paz  | 2          | 0          | 0          | 0         | 0          | 2            |                          | 100.0%                    |
| Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco                       | 1          | 0          | 0          | 1         | 0          | 2            |                          | 0.0%                      |
| Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados – Trujillo    | 0          | 2          | 0          | 0         | 0          | 2            |                          | 0.0%                      |
| Asociación Tempus Jus – Tiempo de justicia ATEJUS  | 0          | 1          | 1          | 0         | 0          | 2            |                          | 0.0%                      |
| Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros – ACUSE                                   | 1          | 0          | 0          | 0         | 0          | 1            |                          | 100.0%                    |
| Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor de Moquegua - APRODECO Moquegua | 2          | 0          | 0          | 0         | 0          | 2            |                          | 50.0%                     |
| Asociación Regional de Defensoría del Vecino - Lima Provincias                             | 1          | 0          | 0          | 0         | 0          | 1            |                          | 0.0%                      |
| CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor  | 0          | 1          | 0          | 0         | 0          | 1            |                          | 100.0%                    |
| Asociación Para la Defensa de los Intereses del Consumidor – ASPRODICO                     | 0          | 1          | 0          | 0         | 0          | 1            |                          | 0.0%                      |
| Asociación Peruana de Protección al Consumidor Responsable – APPACRE                       | 0          | 0          | 1          | 0         | 0          | 1            |                          | 0.0%                      |
| Defensoría Legal del Consumidor Ica – DLCI   | 0          | 0          | 1          | 0         | 0          | 1            |                          | 0.0%                      |
| Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma - ADUCMAC    | 1          | 0          | 0          | 0         | 0          | 1            |                          | 100.0%                    |
| <b>Total</b>   | <b>338</b> | <b>351</b> | <b>172</b> | <b>98</b> | <b>111</b> | <b>1,070</b> | <b>36.7%</b>             | <b>47.9%</b>              |

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

Fuente: Estadísticas Institucionales del Indecopi.

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

Durante el 2021, las actividades económicas a las que pertenecían los proveedores más denunciados por las asociaciones de consumidores fueron los relacionados a servicios profesionales, técnicos y otros, registrando 13 denuncias (11.7%, sobre el total de denuncias concluidas), seguido del sistema financiero, educación y comercio mayorista de otros productos (cada una con 10.0%).

**Tabla N° 29**

**Denuncias concluidas en materia de protección del consumidor interpuestas por asociaciones de consumidores, según actividad económica (2017 – 2021)**

| Actividad Económica  | 2017       | 2018       | 2019       | 2020      | 2021       | Total        | Part.         |
|--|------------|------------|------------|-----------|------------|--------------|---------------|
|  |            |            |            |           |            | 2017 - 2021  | 2017 - 2021   |
| Sistema financiero   | 66         | 32         | 18         | 7         | 10         | 133          | 12.4%         |
| Transporte terrestre y otros tipos de transporte                   | 39         | 41         | 22         | 3         | 1          | 106          | 9.9%          |
| Comercio mayorista de otros productos                              | 19         | 30         | 11         | 8         | 10         | 78           | 7.3%          |
| Restaurantes, bares y cantinas                                     | 13         | 31         | 12         | 13        | 7          | 76           | 7.1%          |
| Educación  | 14         | 24         | 19         | 8         | 10         | 75           | 7.0%          |
| Elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco            | 23         | 17         | 11         | 12        | 9          | 72           | 6.7%          |
| Actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento         | 17         | 14         | 12         | 5         | 8          | 56           | 5.2%          |
| Servicios profesionales, técnicos y otros                          | 12         | 10         | 9          | 9         | 13         | 53           | 5.0%          |
| Comercio minorista de otros productos                              | 13         | 15         | 4          | 4         | 5          | 41           | 3.8%          |
| Venta, mantenimiento y reparación de vehículos                     | 3          | 21         | 7          | 2         | 3          | 36           | 3.4%          |
| Supermercados, bodegas, minimarkets y similares                    | 1          | 19         | 4          | 6         | 4          | 34           | 3.2%          |
| Hoteles y otros tipos de hospedaje                                 | 8          | 18         | 1          | 5         | 1          | 33           | 3.1%          |
| Transporte por vía aérea   | 10         | 8          | 8          | 2         | 0          | 28           | 2.6%          |
| Otras actividades manufactureras                                   | 14         | 5          | 4          | 1         | 3          | 27           | 2.5%          |
| Tiendas por departamento, bazares y conexos                        | 8          | 3          | 0          | 2         | 6          | 19           | 1.8%          |
| Comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado        | 9          | 4          | 1          | 1         | 4          | 19           | 1.8%          |
| Telecomunicaciones   | 6          | 9          | 2          | 1         | 1          | 19           | 1.8%          |
| Agencias de viaje y otros servicios de transporte                  | 10         | 8          | 1          | 0         | 0          | 19           | 1.8%          |
| Comercio minorista de productos farmacéuticos, perfumería y afines | 6          | 6          | 0          | 0         | 3          | 15           | 1.4%          |
| Resto  | 47         | 36         | 26         | 9         | 13         | 131          | 12.2%         |
| <b>Total</b>   | <b>338</b> | <b>351</b> | <b>172</b> | <b>98</b> | <b>111</b> | <b>1,070</b> | <b>100.0%</b> |

Fuente: Estadísticas Institucionales del Indecopi.

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

**Ante la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal (CCD).** Durante el 2021, se presentaron 13 denuncias por parte de 04 asociaciones de consumidores inscritas en el Registro Oficial<sup>62</sup>. En el mismo periodo, se concluyeron 08 denuncias, equivalentes al 1.3% del total de denuncias concluidas a nivel nacional<sup>63</sup>, siendo que en 05 de ellas se reportó infracciones a la normativa de protección del consumidor (38.5%)<sup>64</sup>. En el caso de las denuncias fundadas, se impuso un total de 05 sanciones, principalmente por infracciones relacionadas a actos de engaño (04 sanciones con un total de 42.5 UIT por multas) y por actos de adecuación social (01 amonestación).

**Tabla N° 30**  
**Denuncias concluidas y declaradas fundadas por la CCD de Indecopi interpuestas por asociaciones de consumidores, 2021**

| N° | N° de resolución | Asociación de consumidores denunciante   | Proveedor imputado           | Actividad económica                                      | Acto infractor    | Tipo de sanción | UIT  |
|----|------------------|--|------------------------------|--|-------------------|-----------------|------|
| 1  | 0010-2021/CCD    | Asociación Coordinadora Peruana de Defensa de los Derechos del Consumidor (antes Asociación de Consumidores Indignados Perú) | AGN Inversiones S.A.C.       | Venta al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco        | Actos de engaño   | Multa           | 12.0 |
| 2  | 0013-2021/CCD    | Asociación Coordinadora Peruana de Defensa de los Derechos del Consumidor (antes Asociación de Consumidores Indignados Perú) | Ajeper S.A.                  | Elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco  | Actos de engaño   | Multa           | 20.0 |
| 3  | 0041-2021/CCD    | Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash- ACUREA  | Nestlé Marcas Perú S.A.C.    | Elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco  | Actos de engaño   | Multa           | 9.0  |
| 4  | 0229-2021/CCD    | Nouvelle Défense – NV Défense  | Lucha Partners S.A.C.        | Restaurantes, bares y cantinas                           | Adecuación social | Amonestación    | -    |
| 5  | 0248-2021/CCD    | Nouvelle Défense – NV Défense  | O & P Farmaindustrias S.A.C. | Venta al por mayor de otros tipos de maquinaria y equipo | Actos de engaño   | Multa           | 1.5  |

Fuente: Estadísticas Institucionales del Indecopi.

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

<sup>62</sup> Cabe indicar que, 03 de las denuncias fueron presentadas por las asociaciones IDOM y NV Défense de manera conjunta.

<sup>63</sup> Las denuncias concluidas en 2021 no necesariamente corresponden a denuncias ingresadas en 2021.

<sup>64</sup> Un total de 02 denuncias fueron concluidas como improcedentes (15.4%) y 01, infundada (7.7%).

## Performance de las asociaciones de consumidores

Teniendo en cuenta la información de las 32 asociaciones de consumidores que remitieron información para el presente informe respecto a las variables como<sup>65</sup>: i) número de asociados; ii) actividades de capacitación y orientación<sup>66</sup>; iii) herramientas de difusión<sup>67</sup>; iv) denuncias presentadas<sup>68</sup>; y, v) porcentaje a favor de las denuncias que fueron resueltas a favor de las asociaciones<sup>69</sup> se puede tener una aproximación referencial al desempeño de cada asociación.

Para el 2021, sobre la base de las variables mencionadas que reflejan la representatividad; alcance de actividades de educación y difusión; y representación de los consumidores en procedimientos administrativos ante el Indecopi, en materia de protección del consumidor, destacó ACUREA, como se aprecia a continuación:

**Tabla N° 31**  
**Performance de asociaciones de consumidores, 2021**

| N° | Nombre de la asociación  | Departamento | Fecha de creación | Representatividad | Actividades de educación y difusión  |                                    | Representación en la defensa de los consumidores     |   |
|----|--|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--|---|
|    |  |              |                   | N° de asociados   | ¿Realizó capacitación y orientación? | ¿Reportó herramientas de difusión? | N° de denuncias presentadas (incluye CPC, OPS y CCD) | % a favor de las asociaciones en las denuncias resueltas (incluye CPC, OPS y CCD) |
| 1  | Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash - ACUREA   | Ancash       | 13/10/2010        | 38                | Sí                                   | Sí                                 | 11   | 57.9%   |
| 2  | Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes - ADECUT   | Tumbes       | 20/04/2018        | 13                | Sí                                   | Sí                                 | 8  | 50.0%   |
| 3  | Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC   | Cusco        | 05/03/2010        | 10                | Sí                                   | Sí                                 | 1  | 100.0%  |
| 4  | Asociación Coordinadora Peruana de Defensa de los Derechos del Consumidor (antes Asociación de Consumidores Indignados Perú) | Lima         | 05/09/2017        | 4                 | Sí                                   | Sí                                 | 4  | 50.0%   |
| 5  | Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC  | Lima         | 19/01/1995        | 1,467             | Sí                                   | Sí                                 | 2  | 0.0%  |

<sup>65</sup> Cabe indicar que la información correspondiente a las variables N° de asociados, actividades de capacitación y orientación, y las herramientas de difusión, provienen de las respuestas al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI que modificó a la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI. Mientras que la información sobre denuncias presentadas, la forma de conclusión y la fecha de creación provienen de las estadísticas oficiales y del Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi.

<sup>66</sup> Se tiene en cuenta si las asociaciones realizaron o no actividades de capacitación y orientación.

<sup>67</sup> Se tiene en cuenta si las asociaciones desarrollaron o no herramientas para difundir los temas relacionados a la protección del consumidor, como páginas web, programas de televisión, programas radiales, blogs, revistas, redes sociales y/o afiches.

<sup>68</sup> Corresponde a las denuncias presentadas por las asociaciones ante el Indecopi durante el 2021. Se incluye información de las CPC, los OPS y la CCD.

<sup>69</sup> Corresponde al porcentaje de las denuncias resueltas que fueron presentadas por las asociaciones ante el Indecopi que concluyeron en primera instancia como fundadas, por desistimiento o por conciliación durante el 2021, y que no necesariamente corresponden a las denuncias presentadas en dicho año. Se incluye información de las CPC, los OPS y la CCD.

| N° | Nombre de la asociación  | Departamento | Fecha de creación | Representatividad | Actividades de educación y difusión  |                                    | Representación en la defensa de los consumidores     |   |
|----|--|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--|---|
|    |  |              |                   | N° de asociados   | ¿Realizó capacitación y orientación? | ¿Reportó herramientas de difusión? | N° de denuncias presentadas (incluye CPC, OPS y CCD) | % a favor de las asociaciones en las denuncias resueltas (incluye CPC, OPS y CCD) |
| 6  | Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores - ASDIUC                       | Arequipa     | 31/10/2015        | 163               | No                                   | Sí                                 | 9  | 20.0%   |
| 7  | Nouvelle Défense – NV Défense  | La Libertad  | 21/08/2019        | 20                | No                                   | Sí                                 | 6  | 100.0%  |
| 8  | Asociación Civil Más que Consumidores  | Lima         | 15/03/2011        | 280               | Sí                                   | Sí                                 | 1  | 0.0%  |
| 9  | Centro de Protección al Ciudadano Equidad  | Lima         | 16/04/2016        | 389               | Sí                                   | Sí                                 | 0  | 0.0%  |
| 10 | Asociación Peruana Proconsumer – APPRO   | Lima         | 06/08/2020        | 4                 | Sí                                   | Sí                                 | 2  | 0.0%  |
| 11 | Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM                                    | Lima         | 28/05/2008        | 300               | No                                   | Sí                                 | 4  | 0.0%  |
| 12 | Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma - ADUCMAC          | Arequipa     | 26/05/2013        | 13                | Sí                                   | Sí                                 | 0  | 0.0%  |
| 13 | International Association of Peruvian Consumer Protection - ICP                                  | Moquegua     | 06/05/2017        | 64                | No                                   | Sí                                 | 3  | 0.0%  |
| 14 | Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ | Lima         | 20/01/2006        | 7                 | Sí                                   | Sí                                 | 0  | 0.0%  |
| 15 | Asociación de Protección al Usuario - APU  | Lima         | 29/05/2009        | 6                 | Sí                                   | Sí                                 | 0  | 0.0%  |
| 16 | Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario - Jean Monnet                            | Puno         | 22/11/2017        | 6                 | Sí                                   | Sí                                 | 0  | 0.0%  |
| 17 | Asociación Defensoría Interamericana de los Derechos - DINTERADE                                 | Huánuco      | 21/03/2017        | 3                 | Sí                                   | Sí                                 | 0  | 0.0%  |
| 18 | Asociaciones Regionales de Consumidores y Usuarios de Ayuda - ARECUA                             | Ayacucho     | 16/09/2018        | 3                 | Sí                                   | Sí                                 | 0  | 0.0%  |
| 19 | Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores - ASDEC        | Ancash       | 03/01/2011        | (*)               | Sí                                   | Sí                                 | 0  | 0.0%  |
| 20 | Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco                             | Arequipa     | 15/03/2002        | (*)               | Sí                                   | Sí                                 | 0  | 0.0%  |

| N° | Nombre de la asociación  | Departamento | Fecha de creación | Representatividad | Actividades de educación y difusión  |                                    | Representación en la defensa de los consumidores     |   |
|----|--|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--|---|
|    |  |              |                   | N° de asociados   | ¿Realizó capacitación y orientación? | ¿Reportó herramientas de difusión? | N° de denuncias presentadas (incluye CPC, OPS y CCD) | % a favor de las asociaciones en las denuncias resueltas (incluye CPC, OPS y CCD) |
| 21 | Asociación Peruana de Protección y Defensa Ciudadana - APRODECI                                    | Junín        | 13/08/2018        | 2                 | Sí                                   | Sí                                 | 0  | 0.0%  |
| 22 | Peru Consumer Defense – PERUCON  | Lima         | 18/09/2018        | 2                 | Sí                                   | Sí                                 | 0  | 0.0%  |
| 23 | Asociación de Defensa y Protección de los Consumidores, Usuarios y Administrados - APLAD           | La Libertad  | 03/01/2017        | 276               | No                                   | Sí                                 | 0  | 0.0%  |
| 24 | Asociación de Protección al Consumidor Yanapay Perú  | Arequipa     | 31/07/2020        | 12                | No                                   | Sí                                 | 0  | 0.0%  |
| 25 | Asociación para la Protección de los Consumidores - ASPRODECO                                      | Junín        | 23/01/2020        | 8                 | No                                   | Sí                                 | 0  | 0.0%  |
| 26 | Asociación Atenea  | Loreto       | 09/08/2007        | 7                 | No                                   | Sí                                 | 0  | 0.0%  |
| 27 | Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU | Junín        | 14/01/2015        | 6                 | No                                   | Sí                                 | 0  | 0.0%  |
| 28 | Asociación en Defensa del Consumidor - Perú ADECON PERÚ  | La Libertad  | 09/09/2011        | 5                 | No                                   | Sí                                 | 0  | 0.0%  |
| 29 | CAUDAL - Instituto de Protección al Consumidor   | Lima         | 13/04/2011        | 5                 | No                                   | Sí                                 | 0  | 0.0%  |
| 30 | Instituto Proyecto Solidaridad Global  | Lima         | 13/10/1998        | 3                 | No                                   | Sí                                 | 0  | 0.0%  |
| 31 | Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario - APEDECU                              | Lima         | 05/05/2017        | 3                 | No                                   | Sí                                 | 0  | 0.0%  |
| 32 | Asociación de Consumidores Perú Consumidor   | Lima         | 10/09/2010        | 8                 | No                                   | No                                 | 0  | 0.0%  |

(\*) Las asociaciones de consumidores no remitieron información sobre el número de asociados.

Nota: Resultados sobre la base de la información presentada por 32 asociaciones de consumidores que remitieron información completa a través de los informes anuales remitidos en el marco del Anexo N° 2 de las Directivas N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI para las variables: i) número de asociados, ii) actividades de capacitación y orientación, y iii) herramientas de difusión.

Ranking realizado en función al valor promedio obtenido de la normalización de valores de las variables "N° de asociados", "N° de denuncias presentadas" y "porcentaje a favor de las asociaciones en las denuncias resueltas".

Fuente: Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi al 2021; Informes Anuales remitidos en el marco del Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI que modificó a la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y Estadísticas Institucionales del Indecopi.

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

Cabe destacar que de las 62 denuncias interpuestas por las asociaciones de consumidores y que fueron resueltas a favor de los consumidores, se identificó que 23 denuncias terminaron con resoluciones firmes en sede administrativa<sup>70</sup>, las cuales totalizaron en 37 sanciones, de las cuales 24 fueron amonestaciones y 13 fueron multas, totalizando las 45.9 UIT, por infracciones leves en su totalidad<sup>71</sup>, relacionadas con información, libro de reclamaciones, principalmente.

**Tabla N° 32**  
**Sanciones a proveedores por denuncias interpuestas por asociaciones de consumidores, según sector y hecho infractor**

| Sector   | Hecho infractor        | N° de sanciones <sup>1</sup> | N° de amonestaciones | N° de multas | Monto de multa (UIT) | N° de proveedores |
|--|------------------------|------------------------------|----------------------|--------------|----------------------|-------------------|
| Tiendas por departamento, bazares y conexos                        | Libro de Reclamaciones | 9                            | 7                    | 2            | 3.0                  | 2                 |
| Comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado        | Libro de Reclamaciones | 4                            | 4                    | 0            | 0                    | 2                 |
| Restaurantes, bares y cantinas                                     | Listado de precios     | 4                            | 1                    | 1            | 0.5                  | 2                 |
|  | Información            |                              | 0                    | 1            | 0.5                  | 1                 |
|  | Libro de Reclamaciones |                              | 1                    | 0            | 0                    | 1                 |
| Servicios profesionales, técnicos y otros                          | Libro de Reclamaciones | 4                            | 1                    | 1            | 0.7                  | 2                 |
|  | Falta de idoneidad     |                              | 0                    | 1            | 2.0                  | 1                 |
|  | Listado de precios     |                              | 1                    | 0            | 0                    | 1                 |
| Actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento         | Cláusulas abusivas     | 3                            | 3                    | 0            | 0                    | 1                 |
| Comercio mayorista de otros productos                              | Libro de Reclamaciones | 3                            | 0                    | 2            | 1.3                  | 1                 |
|  | Listado de precios     |                              | 0                    | 1            | 2.0                  | 1                 |
| Comercio minorista de productos farmacéuticos, perfumería y afines | Libro de Reclamaciones | 2                            | 2                    | 0            | 0                    | 1                 |
| Servicios de salud humana  | Libro de Reclamaciones | 2                            | 2                    | 0            | 0                    | 1                 |
| Elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco            | Actos de engaño        | 1                            | 0                    | 1            | 20.0                 | 1                 |
| Comercio mayorista de alimentos bebidas y tabaco                   | Actos de engaño        | 1                            | 0                    | 1            | 12.0                 | 1                 |
| Educación superior   | Libro de Reclamaciones | 1                            | 0                    | 1            | 2.0                  | 1                 |
| Otras actividades financieras                                      | Falta de idoneidad     | 1                            | 0                    | 1            | 2.0                  | 1                 |
| Impresión y edición de libros, periódicos y relacionados           | Falta de idoneidad     | 1                            | 1                    | 0            | 0                    | 1                 |
| Sistema financiero bancario  | Libro de Reclamaciones | 1                            | 1                    | 0            | 0                    | 1                 |
| <b>Total</b>   |                        | <b>37</b>                    | <b>24</b>            | <b>13</b>    | <b>45.9</b>          | <b>23</b>         |

<sup>70</sup> No incluye denuncias en apelación.

<sup>71</sup> De acuerdo con el artículo 110 del Código de Protección del Consumidor, las infracciones pueden ser leves (con una amonestación o con una multa de hasta 50 UIT), graves (con una multa de hasta 150 UIT) o muy graves (con una multa de hasta 450 UIT).

Fuente: Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi al 2021; Informes Anuales remitidos en el marco del Anexo 02 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI que modificó a la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y Estadísticas Institucionales del Indecopi.

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

## VI.2.2 Consejos de Usuarios

Los consejos de usuarios fueron establecidos en cumplimiento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos<sup>72</sup> y su reglamento<sup>73</sup>; y tienen como objetivo el de constituirse en mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de cada sector involucrado. Cada organismo regulador puede contar con uno o más consejos de usuarios, dependiendo de las características propias de cada mercado. Al respecto, el reglamento general de cada organismo regulador establece la estructura, distribución geográfica, conformación y proceso de elección de miembros, según corresponda. Los consejos de usuarios son competentes principalmente para<sup>74</sup>:

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

Para la edición del presente informe, se solicitó la información referida al desempeño de los consejos de usuarios a cada regulador. Sobre la base de dicha información se tuvo que, al cierre de 2021 existían 15 consejos de usuarios a nivel nacional<sup>75</sup>, los mismos que reportaron, en promedio, seis (06) integrantes cada uno. El regulador con el mayor número de consejos de usuarios fue el Ositran, con un total de ocho (08); mientras que, el Osinergmin solo reportó uno (01).

**Tabla N° 33**  
**Consejos de usuarios según organismo regulador, 2021**

| Organismo regulador  | Consejos de usuarios                       | Alcance geográfico | N° de miembros |
|--|--|--------------------|----------------|
| Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)            | Consejo de Usuarios (Periodo: 2019 – 2021) | Nacional           | 5              |
|  | Consejo de Usuarios (Periodo: 2021 – 2023) | Nacional           |                |
| Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público | Consejo de Usuarios de Aeropuertos         |                    | 10             |
|  | Consejo de Usuarios de Puertos             |                    | 10             |

<sup>72</sup> Ley N° 27332. Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, modificada por la Ley N° 28337.

<sup>73</sup> Decreto Supremo N° 042-2005-PCM. Reglamento de la Ley N° 27332.

<sup>74</sup> Ley N° 28337. Ley que modifica diversas disposiciones de la Ley N° 27332.

<sup>75</sup> En 2021 se dio la renovación del Consejo de Usuarios del OSIPTEL.

| Organismo regulador   | Consejos de usuarios                                | Alcance geográfico   | Nº de miembros |
|---|---|--|----------------|
| (Ositran)   | Consejo de Usuarios de la Red Vial                  | Nacional   | 6              |
|   | Consejo de Usuarios Ferroviarios                    |  | 8              |
|   | Consejo Regional de Usuarios de Cusco               |  | 6              |
|   | Consejo Regional de Usuarios de Arequipa            |  | 6              |
|   | Consejo Regional de Usuarios de Piura               |  | 6              |
|   | Consejo Regional de Usuarios de Loreto - San Martín |  | 9              |
| Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinermin) | Consejo de Usuarios de Osinermin                    | Nacional   | 3              |
| Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass)        | Consejo de Usuarios Lima                            | Lima y Callao  | 5              |
|   | Consejo de Usuarios Norte                           | Tumbes, Piura, La Libertad, Áncash, Lambayeque y Cajamarca | 6              |
|   | Consejo de Usuarios Sur                             | Arequipa, Apurímac, Puno, Tacna, Moquegua y Cusco          | 5              |
|   | Consejo de Usuarios Oriente                         | Loreto, Madre de Dios, Ucayali, Amazonas y San Martín      | 5              |
|   | Consejo de Usuarios Centro                          | Huancavelica, Huánuco, Ayacucho, Ica, Junín y Pasco        | 5              |
| <b>TOTAL</b>  | <b>15</b>   |  | <b>95</b>      |

Fuente: Osinermin. Oficio N° 094-2022-OS-GG, Osiptel. Oficio N° 01422-DAPU/2022, Ositran. Oficio N° 232-2022-GAU-OSITRAN y Sunass. Correo electrónico de fecha 29.03.2022.

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

Cabe destacar que, durante el 2021, los consejos de usuarios participaron en 13 audiencias públicas, realizaron 18 eventos o talleres coordinados con los organismos reguladores, presentaron 100 consultas a los consejos directivos y propusieron 99 líneas de acción. El Osinermin no reportó detalle de las acciones desplegadas por parte de los consejos de usuarios para el año 2021.

**Tabla N° 34**  
**Actividades desarrolladas por los consejos de usuarios según organismo regulador, 2021**

| Tema  | Osiptel   | Ositran                        | Sunass  |
|---|---|--------------------------------|---|
| <b>Audiencias públicas.</b>   | No reportó información.   | Participaron en 04 audiencias. | Participaron en 09 audiencias.  |
| <b>Eventos académicos en coordinación con los consejos directivos, respecto a los aspectos regulatorios de su sector.</b> | Se realizaron 12 talleres, 1 presencial y 11 virtuales, beneficiando a 717 usuarios de 14 regiones.<br>Los principales temas desarrollados fueron los siguientes: |                                | Se realizaron 6 eventos. Algunos temas abordados fueron los siguientes:<br><br>a) Modelo de regulación tarifaria para empresas prestadoras. |

| Tema  | Osiptel  | Ositran   | Sunass  |
|---|--|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Aplicativo informático del Osiptel.</li> <li>b) Si no estás de acuerdo con tu plan tarifario, conoce las alternativas que tienes.</li> <li>c) El a, b, c de los derechos de los usuarios y el App del Osiptel.</li> <li>d) ¿Tienes consultas sobre la facturación de tus servicios?</li> <li>e) ¿Entiendes la facturación de tu servicio de telecomunicaciones?</li> <li>f) ¿Cuáles son los principales derechos que tenemos todos los usuarios de los servicios de telecomunicaciones?</li> </ul>   | No reportó información.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>b) Sistema de indicadores e índices de la gestión de los prestadores de los servicios de saneamiento.</li> <li>c) Supervisión, fiscalización y sanción de las empresas prestadoras.</li> <li>d) Atención de los reclamos en el ámbito de empresas prestadoras.</li> <li>e) Fiscalización de los servicios de saneamiento en las pequeñas ciudades.</li> </ul>  |
| <p><b>Consultas presentadas al Consejo Directivo (consultas de los usuarios de la infraestructura con relación a las políticas y normas).</b></p>               | <p>En el 2021, se presentaron 100 consultas al Consejo Directivo. A continuación, se detalla los principales temas de consulta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Los principales derechos de los usuarios de telecomunicaciones.</li> <li>b) Procedimiento de reclamos.</li> <li>c) Problemas con la facturación: detalle del recibo telefónico.</li> <li>d) Migración.</li> <li>e) Baja y suspensión del servicio.</li> <li>f) Bloqueo y desbloqueo de equipos.</li> <li>g) Tips para evitar la suplantación y cómo contratar de forma segura.</li> <li>h) Portabilidad numérica.</li> </ul> | No reportó información.   | No reportó información.   |
| <p><b>Líneas de acción propuestas para la mejora de la calidad de la prestación de los servicios del sector (proyectos, normas, investigaciones, etc.).</b></p> | <p>Propusieron 2 líneas de acción, de acuerdo con el siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Uso de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica del Perú, a costo cero para los sectores de educación, salud y gobierno, mientras dure el Estado de Emergencia.</li> <li>b) Exoneración del pago de los servicios públicos de telecomunicaciones.</li> </ul>   | <p>Propusieron 96 líneas de acción, de acuerdo con el siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Durante el desarrollo de las sesiones de los consejos de usuarios se adoptaron en total cuatro (4) acuerdos.</li> <li>b) Se gestionaron noventa seis (96) pedidos de información requeridos por los miembros del consejo, orientados a la mejora en la prestación de los servicios derivados de las infraestructuras de transportes de uso público.</li> </ul> | <p>Propuso 1 línea de acción.</p> <p>Los miembros del Consejo de Usuarios de Lima propusieron incluir el enfoque de interculturalidad e indicar acciones concretas en las propuestas normativas para el ámbito rural. Por ello, en el reglamento de reclamos para el ámbito rural propusieron lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Incluir de forma explícita el principio de interculturalidad en el reglamento.</li> </ul> |

| Tema | Osiptel | Ositran | Sunass  |
|------|---------|---------|---|
|      |         |         | b) Incorporar en el reglamento que los reclamos se puedan realizar totalmente vía telefónica.<br>c) Incorporar la atención de reclamos en la lengua originaria predominante, entre otros. |

Fuente: Osinergmin. Oficio N° 094-2022-OS-GG, Osiptel. Oficio N° 01422-DAPU/2022, Ositran. Oficio N° 232-2022-GAU-OSITRAN y Sunass. Correo electrónico de fecha 29.03.2022.

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

# Información sectorial



## VI. INFORMACIÓN SECTORIAL

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

### VII.1 Servicios públicos sujetos a regulación económica

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

Así, mediante Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos otorgó el nivel de regulador a: el Osiptel; el Osinergmin; el Ositran; y, Sunass.

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

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

- **Función de solución de controversias:** comprende la facultad de conciliar intereses contrapuestos entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre éstas y sus usuarios o de resolver los conflictos suscitados entre los mismos, reconociendo o desestimando los derechos invocados. Cabe precisar que, en el ámbito de protección al consumidor, los organismos reguladores tienen una especial relevancia en la medida que se encuentran obligados a contar con un Tribunal de Solución de Controversias<sup>76</sup>, el cual actúa como última instancia administrativa; ello implica que lo resuelto por el Tribunal es de obligatorio cumplimiento y constituyendo precedente vinculante en materia administrativa. Ello significa que los usuarios de dichos sectores cuentan con entes especializados ante los cuales recurrir con la finalidad de encontrar una solución satisfactoria al problema suscitado.
- **Función de solución de los reclamos** de los usuarios de los servicios que regulan.

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

---

<sup>76</sup> En el caso del Osinergmin, el Tribunal de Solución de Controversias tiene a su cargo la solución de conflictos entre agentes del sector, o entre usuarios libres y su proveedor. El Tribunal de Osinergmin a cargo de la solución de los conflictos entre los usuarios regulados y el distribuidor eléctrico es la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios, creado por el artículo 6 de la Ley 27699.

### VII.1.1 Sector de telecomunicaciones

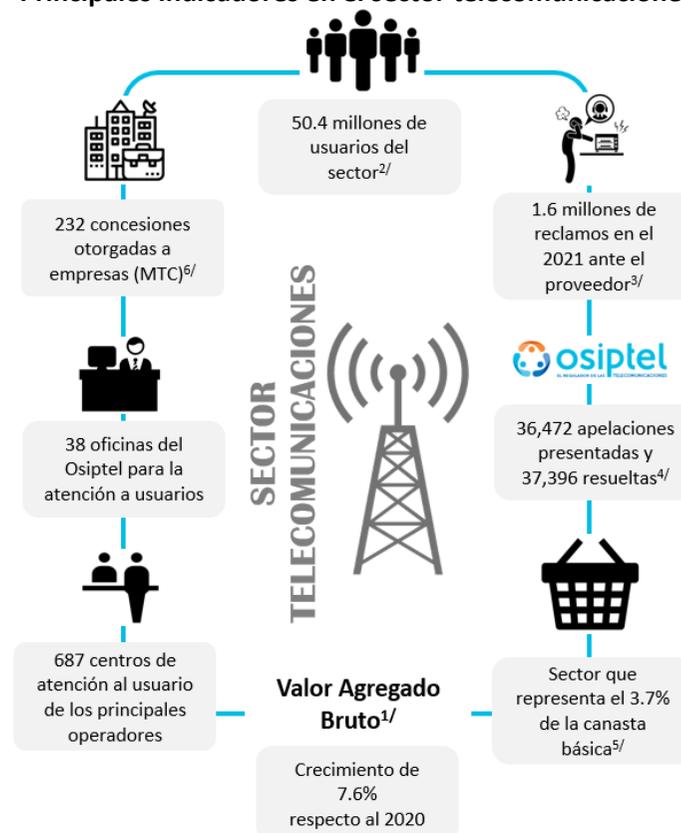
El mercado de telecomunicaciones, en general, ha mostrado un crecimiento continuo en los últimos 10 años, habiendo reportado entre 14,855 y 28,408 millones de soles a un ritmo promedio anual de 7.9%<sup>77</sup> reflejando el avance de los servicios de internet, de transmisión de datos, telefonía móvil y fija y televisión por cable y es que los agentes económicos continúan migrando hacia una economía digital dada las ventajas que ofrecen<sup>78</sup>.

Al cierre del 2021, el 95.3% de hogares accedieron a servicios de telecomunicaciones<sup>79</sup>, a nivel nacional, destacando el servicio móvil (así como la demanda de datos móviles) y acceso al servicio de internet, principalmente en la zona urbana (excluyendo a Lima Metropolitana) donde se reportó un ratio de 58.7% versus el 18.5% del área rural.

Por el lado de la oferta, la flexibilización de las medidas sanitarias ante la COVID-19 impulsó el mercado dentro de una priorización y uso de tecnologías que permitan actividades no presenciales. El impulso del sector originó que los ingresos de los proveedores aumenten en 17.4% respecto al año previo.

En el siguiente apartado se analizarán las acciones realizadas por los principales agentes públicos y privados en lo referido a la protección del consumidor durante el año 2021.

Gráfico N° 32  
Principales indicadores en el sector telecomunicaciones



1/ Variación porcentual del índice de volumen físico (2021-2020) del sector telecomunicaciones y otros servicios de información.

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

3/ Corresponde a los reclamos presentados.

4/ Corresponde a las apelaciones reportadas por la TRASU

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

6/ Sin considerar a los concesionarios postales

Fuente: Osiptel. Carta N° 01287-DAPU/2022, MTC. N° 003-2022-MTC/09.05, Indecopi, INEI

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

<sup>77</sup> INEI (2022) Informe Técnico "Producto Bruto Interno Trimestral". Disponible en <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-pbi-iv-trim-2021.pdf>

<sup>78</sup> INEI (2021) Informe Técnico "Producto Bruto Interno Trimestral". Disponible en <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/04-informe-tecnico-pbi-iii-trim-2021.pdf>

<sup>79</sup> INEI (2022) Informe Técnico "Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares". Disponible en <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-tic-iv-trimestre-2021.pdf>

**Tabla N° 35**  
**Principales agentes y competencias**

|  |   |
|--|---|
| <b>Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)</b>  | Otorga concesiones, autorizaciones y licencias para la operación de los servicios públicos o privados de telecomunicaciones. Cuenta con el Programa Nacional de Telecomunicaciones (Pronatel) para la provisión de acceso universal de servicio de telecomunicaciones, el desarrollo de la banda ancha en su ámbito de intervención, promoción de servicios, contenidos, aplicaciones y habilidades digitales y la reducción de la brecha de infraestructura de comunicaciones, a nivel nacional, y en coordinación con las entidades públicas, en el marco de sus competencias y bajo los lineamientos que apliquen. |
| <b>Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)</b>                                 | 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.<br>Resuelve las controversias entre empresas operadoras.<br>Resuelve en segunda instancia administrativa los reclamos de los usuarios (la primera instancia está a cargo en las mismas empresas operadoras).  |
| <b>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</b> | Atiende consultas y reclamos ante la SBC en la adquisición de equipos tecnológicos.<br>Atiende denuncias ante los órganos de procedimientos sumarísimos o las comisiones de protección al consumidor.   |

Fuente: Osiptel. Carta N° 01287-DAPU/2022 y MTC. Oficio N° 003-2022-MTC/09.05

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

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

El MTC cuenta con una oficina especializada en consumidores denominada “Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental”, teniendo una sede en Lima y 13 en el resto del país. En 2021, a través de dicha oficina, se atendieron 292,380 consultas y 3,937 reclamos relacionados principalmente con el sector transporte (en cuanto a inconvenientes informáticos y consultas sobre procedimiento para la emisión de licencias electrónicas, consultas sobre papeletas, sanciones y exámenes médicos, demora en atención de expedientes administrativos y vencimiento de plazos para su atención, entre otros).

#### Empresas del sector

Al 2021, el MTC reportó un stock de 1,336 contratos de concesión para servicios públicos de telecomunicaciones en el Perú (sin considerar a los servicios postales)<sup>80</sup>. La mayor cantidad de concesiones correspondieron a los servicios de distribución de radiodifusión por cable (721 concesiones) y del servicio de portador local (407 concesiones). En 2021 se reportó 232 nuevas autorizaciones.

#### Normativa

Con la finalidad de adaptarse a la nueva normalidad a raíz de la COVID-19, el MTC, en 2021, emitió las resoluciones secretariales N° 022-2021-MTC/04 y N° 066-2021-MTC/04 las mismas que modificaron el horario de atención de consultas y trámites en los espacios de atención al público y a través de plataformas digitales.

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

**Tabla N° 36**  
**Número de concesiones 2021, según servicio**



| Tipo de concesión   | Hasta 2021   | En el 2021 |
|---|--------------|------------|
| Público de Distribución de Radiodifusión por Cable  | 721          | 94         |
| Portador Local  | 407          | 129        |
| Portador Larga Distancia Internacional  | 56           | 3          |
| Portador Larga Distancia Nacional   | 50           | 4          |
| Público de Telefonía Fija   | 35           | 0          |
| Público Móvil por Satélite  | 21           | 1          |
| Público Móvil de Canales Múltiples de Selección Automática (Troncalizado)                     | 17           | 0          |
| De comunicaciones Personales  | 14           | 0          |
| Operador Móvil Virtual  | 8            | 1          |
| Público de Telefonía Móvil  | 5            | 0          |
| Portador Larga Distancia Nacional/Internacional   | 1            | 0          |
| Público Móvil de Datos Marítimos por Satélite   | 1            | 0          |
| Portador Local/Público de Distribución de Radiodifusión por Cable                             | 0            | 0          |
| Portador Local/Portador de Larga Distancia Nacional/Portador de Larga Distancia Internacional | 0            | 0          |
| <b>Total</b>  | <b>1,336</b> | <b>232</b> |

Fuente: MTC. Directorio de concesionarios públicos

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

<sup>80</sup> MTC (2022) “Directorio de concesionarios públicos”. Disponible en <https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/322450-directorio-de-concesionarios-publicos>. Revisado el 01 de junio de 2022.

**Tabla N° 37**  
**Normativa relevante (2021)**

| N° | Norma                          | Detalle   |
|----|--------------------------------|---|
| 1  | Resolución N° 586-2021-MTC/01  | Se aprobó un nuevo código de ética al que pueden acogerse los radiodifusores, el cual contiene disposiciones sobre el horario familiar, las franjas horarias, presentación y atención de quejas. Asimismo, su contenido se basa en los principios y lineamientos que promueve la Ley N° 28278, Ley de Radio y Televisión, su reglamento (Decreto Supremo N° 005-2005-MTC), así como en los tratados en materia de Derechos Humanos. |
| 2  | Decreto Supremo N° 008-2021-IN | Se modificó el numeral 5.2 del artículo 5 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2019-IN, a fin de retirar el requisito de homologación de los equipos terminales móviles de la “Lista Blanca”, con la finalidad de salvaguardar la continuidad del acceso a los servicios públicos móviles y mejorar la prestación de estos servicios a los usuarios a nivel nacional.                |

Fuente: MTC. Oficio N° 003-2022-MTC/09.05

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

### Capacitaciones

En el 2021, el MTC reportó no haber realizado actividades de capacitación.

### Información

En el 2021, el MTC utilizó diversos medios para mantener la comunicación y orientación con sus usuarios, destacando su página institucional con 3,854.7 mil accesos, así como el uso de su red social Twitter y su mesa de partes virtual en las que reportó 284.1 mil seguidores y 260.2 mil accesos, respectivamente.

**Tabla N° 38**  
**Herramientas utilizadas para compartir información (2021)**

| N° | Nombre de la herramienta   | Objetivo  | Página web  | Indicador   |              |
|----|----------------------------|---|---|-------------|--------------|
| 1  | Página web del ministerio. | Poner a disposición de la ciudadanía, información diversa, relacionada al sector transportes y comunicaciones.                | <a href="http://www.mtc.gob.pe/">http://www.mtc.gob.pe/</a>                   | 3,854.7 mil | accesos      |
| 2  | Reserva de citas           | Informar y brindar accesos al ciudadano para realizar la reserva de su cita para la atención presencial en las sedes del MTC. | <a href="http://citas.mtc.gob.pe">http://citas.mtc.gob.pe</a>                 | 47,9 mil    | beneficiados |
| 3  | Mesa de Partes Virtual     | Informar y brindar accesos al ciudadano para el registro de su documento por la mesa de partes virtual del MTC.               | <a href="http://mpv.mtc.gob.pe">http://mpv.mtc.gob.pe</a>                     | 260,2 mil   | accesos      |
| 4  | Twitter (*)                | Poner a disposición de la ciudadanía, información diversa, relacionada al sector transportes y comunicaciones.                | <a href="https://twitter.com/MTC_GobPeru">https://twitter.com/MTC_GobPeru</a> | 284.1 mil   | seguidores   |

\* De acuerdo con su página web [https://twitter.com/MTC\\_GobPeru](https://twitter.com/MTC_GobPeru) (fecha de consulta 16.08.22)

Fuente: MTC. Oficio N° 003-2022-MTC/09.05

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

## Supervisión y fiscalización

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

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

En el 2021, el número de los usuarios de los servicios bajo la supervisión del Osiptel fue de 50.4 millones (14% más con respecto al año anterior); mientras que, los reclamos presentados ante las empresas operadoras (reclamos en primera instancia) aumentaron 18.8% con relación al 2020 principalmente por problemas en la calidad del servicio y por incumplimiento de ofertas y promociones. Asimismo, se presentaron 36,472 recursos de apelación para la segunda instancia, con un aumento de 48.6% respecto al 2020 y, finalmente, se presentaron 33,290 recursos de queja (41.6% más que en el 2020).

En dicho año, el regulador empezó progresivamente a retomar la presencialidad a través de la atención en sus oficinas y la realización de jornadas de orientación (incluyéndose a regiones más alejadas) logrando beneficiar a más usuarios. Asimismo, retomó las acciones de monitoreo en las oficinas de las principales empresas operadoras a nivel nacional e incidió en una mayor intervención hacia el segmento más vulnerable.

Para el año 2022 el Osiptel implementaría canales más interactivos a través de diversas herramientas como : i) las que utilizan aplicaciones de conversaciones automáticas ("Chat bot"), ii) las que permiten una trazabilidad del estado de reclamos o quejas ("Checa tu caso") y iii) para la trazabilidad de las bajas y migraciones ("Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de bajas y migraciones del Osiptel", a través del cual las operadoras presentarán reportes con información detallada de los datos del abonado).

### Usuarios del sector

En el 2021, el número total de usuarios, medido en función del número de líneas y abonados, ascendió a 50.3 millones (14% más con respecto al 2020), principalmente por el aumento reportado en el servicio de telefonía móvil y conforme se fueron flexibilizando las restricciones sanitarias implementadas a raíz de la COVID-19.

**Tabla N° 39**  
**N° de usuarios de los servicios regulados por el Osiptel, 2021**

|  Usuarios                                   |                |                   |
|--|----------------|-------------------|
| <br>Telefonía móvil                         | N° de líneas   | 43,129,394        |
| <br>Telefonía fija                          | N° de líneas   | 2,177,405         |
| <br>Servicio de internet                   | N° de abonados | 3,061,044         |
| <br>Servicios de TV por cable o satelital | N° de abonados | 1,989,872         |
| <b>Total</b>   |                | <b>50,357,715</b> |

Fuente: Osiptel. Carta N° 01287-DAPU/2022.

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

## Oficinas de atención al usuario

El Osiptel cuenta con un área especializada en usuarios denominada Dirección de Atención y Protección del Usuario, a través de la cual atiende consultas, orientaciones y realiza actividades de capacitación, la misma que complementa al canal que los usuarios pueden tener a través de las empresas operadoras<sup>81</sup>.

En 2021, el Osiptel reportó 38 oficinas de atención al usuario, de las cuales 6 se ubicaron en Lima (San Borja, Pueblo Libre, Cercado de Lima, Los Olivos, San Juan de Lurigancho y MAC Lima Sur)<sup>82</sup> y 32 en provincias. Asimismo, el ente regulador cuenta con un centro de contacto denominado “FonoAyuda” (1844). Por su parte, las principales empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones reportaron 687 oficinas de atención al usuario a nivel nacional<sup>83</sup>.

## Normativa

En el año 2021, el Osiptel emitió distintas disposiciones en materia de protección al usuario de los servicios públicos de las telecomunicaciones; entre las que destacan: i) las que favorecen al segmento más vulnerable toda vez que fomenta la accesibilidad de la información de manera fácil y amigable al consumidor en los idiomas nativos como el castellano, quechua, aimara, ashaninka y shipibo-konibo (en línea con la promoción del cumplimiento de la Ley N°29735, que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú) y ii) las que permiten conocer el estado de sus reclamos, recursos de apelación y quejas en tiempo real.

**Tabla N° 40**  
**Oficinas de atención al usuario del Osiptel y centros de atención de las principales empresas operadoras, 2021**



| Oficinas de atención al usuario |           |            |
|---------------------------------|-----------|------------|
| Ubicación                       | Osiptel   | Empresas   |
| Lima y Callao                   | 6         | 149        |
| Provincias                      | 32        | 538        |
| <b>Total</b>                    | <b>38</b> | <b>687</b> |

Fuente: Osiptel. Carta N° 01287-DAPU/2022  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

**Tabla N° 41**

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

|   |  |
|---|--|
|  <p><b>Normativa</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2021-CD/OSIPTTEL, se modificó el texto único ordenado de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, donde las empresas operadoras que cuentan con más de 500 mil abonados, quedan obligadas a implementar un aplicativo informático web y móvil para brindar información personalizada y facilitar trámites digitales de los de servicios de telefonía fija y móvil, Internet y televisión de paga.</li> <li>• Mediante Resolución de Gerencia General N° 037-2021-GG/OSIPTTEL, se aprobó la versión en idioma quechua de los contratos tipo para los servicios públicos de telecomunicaciones.</li> <li>• Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 111-2021-CD/OSIPTTEL, se implementó la norma que establece el sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de bajas y migraciones de los servicios públicos móviles, de acceso a Internet, televisión de paga y telefonía fija, que cuentan con más de 500 mil abonados.</li> <li>• Mediante Resolución de Gerencia General N° 129-2021-GG/OSIPTTEL, se implementó el instructivo sobre el vínculo denominado “Información a abonados y usuarios” en la página web de la operadora y permita a los usuarios facilitar su comprensión, a través de un lenguaje sencillo y amigable, con el propósito de que puedan tomar decisiones informadas y tener conocimiento de sus deberes, derechos, tarifas, reclamos, cobertura, entre otros.</li> </ul> |
|---|--|

<sup>81</sup> Las empresas operadoras están obligadas a contar con oficinas de atención al usuario.

<sup>82</sup> Por lo del Estado de Emergencia Nacional, durante el 2021, de manera progresiva y con todas las adecuaciones y protocolos se fueron aperturando las oficinas a nivel nacional a fin de que puedan brindar atención de manera presencial.

<sup>83</sup> Dicha información ha sido remitida en cumplimiento del artículo 43° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

- Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2021-CD/OSIPTTEL, se modificó el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para adecuarlo a las reglas asociadas al nuevo umbral de 70% fijado para la velocidad mínima garantizada en la prestación del servicio de Internet de banda ancha.
- Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTTEL, se modificó el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, para brindar más información al usuario sobre el estado del procedimiento en cada una de sus etapas. También se reformulan las materias reclamables y se considera la actualización de los formularios de reclamos, apelaciones y quejas, así como la elaboración de una guía de presentación de reclamos, que consolide la información más relevante de forma clara y amigable al usuario.
- Mediante Resolución de Gerencia General N° 174-2021-GG/OSIPTTEL, se aprobó la versión en lenguas aimara, ashaninka y shipibo - konibo, de los contratos tipo para los servicios públicos de telecomunicaciones aprobados con Resolución N° 311-2020-GG/OSIPTTEL y ampliación de plazo para la implementación de los contratos tipo en idioma quechua.
- Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 242-2021-CD/OSIPTTEL, se aprobó la actualización del formulario de reclamos, recursos de apelación y quejas donde las empresas de servicio de telecomunicaciones deberán implementar dicha actualización y que esta deberá recoger la información de todos sus canales de atención, sea físicos o virtuales.
- Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 255-2021-CD/OSIPTTEL, se estableció el régimen sancionador aplicable a las operadoras que brinden el servicio de *roaming* internacional, en el marco de la Decisión N° 854 de la Comunidad Andina.

Fuente: Osiptel. Carta N° 01287-DAPU/2022

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

### **Contratos y cláusulas abusivas**

A partir del 01/07/2019, las empresas operadoras ya no requieren de la aprobación ex ante de los modelos de contrato de abonados a ser utilizados, sino que las empresas pueden comercializar sus respectivos productos e informar al regulador los contratos respectivos para la posterior supervisión. Bajo este nuevo marco regulatorio, los contratos modelos se encuentran bajo disposición de los usuarios en el sistema implementado por Osiptel, a través de la página web: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/SICAB/>, en el cual para el 2021 se dio conformidad a 87 contratos tipos.

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

## Actividades de capacitación, orientación y difusión

En 2021, el Osiptel:

**En cuanto a capacitación y acercamiento al usuario**, benefició a un total de 116,376 personas, de los cuales 110,884 fueron consumidores (86,042 consumidores no vulnerables y 24,842 vulnerables). Asimismo, destacó la capacitación a representantes de asociaciones de consumidores y consejos de usuarios (939 beneficiados), y personal de proveedores (4,553). En el caso de los gobiernos regionales y locales, no se realizaron capacitaciones.

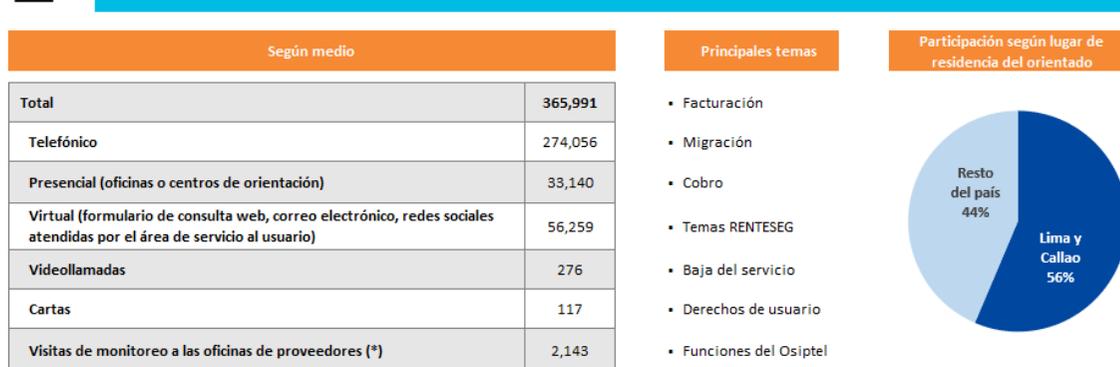
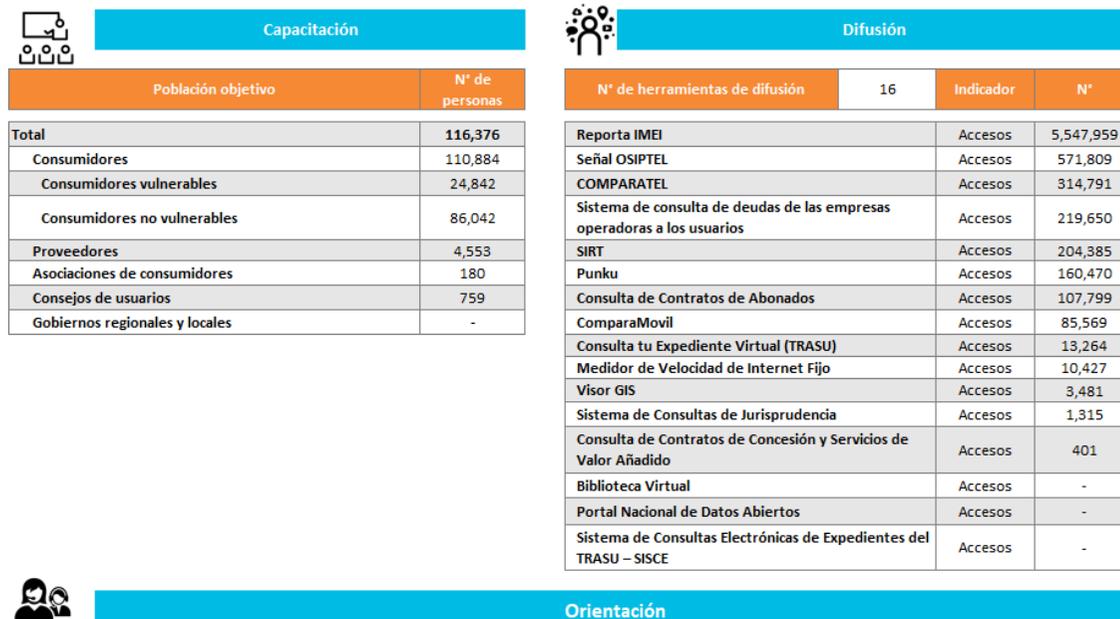
La temática fue diversa, según el público objetivo y priorización del regulador, como es el caso de los derechos y obligaciones de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (SSPPTT), conocer las funciones y competencias del Osiptel, temas asociados al Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (RENTESEG), calidad, planes tarifarios a personas con discapacidad, contratación del servicio, migración de plan tarifario, baja del servicio, facturación y cobro del servicio, modificaciones al Reglamento de Reclamos y Bloqueo de Equipo Terminal, entre otros.

**En cuanto a las actividades de orientación**, se orientó a 365,991 personas a nivel nacional, 17.6% más que el año anterior, favorecidas por la flexibilización de las medidas dadas en el marco de la COVID-19. De acuerdo con la información reportada el 56.4% de las orientaciones se dio a residentes de Lima y Callao; mientras que, el 43.6% a residente del resto del país.

Las orientaciones se realizaron principalmente a través de llamadas telefónicas, las cuales representaron el 74.9% (274,056), seguido del canal virtual las cuales representaron el 13.7% (56,259). Destacó el servicio, desde abril de 2021, de orientación telefónica en quechua.

De manera adicional, desde el año 2020 se iniciaron las actividades de orientación radial, y durante el año 2021 se continuó con el espacio radial denominado “Línea Directa con Osiptel”, el cual ha permitido beneficiar un total de 317,439 personas.

**Gráfico N° 33**  
**Actividades de capacitación, orientación y difusión**



\* No consideran ferias, jornadas o campañas que formaron parte de las capacitaciones a consumidores.

Fuente: Osiptel. Carta N° 01287-DAPU/2022

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

Con respecto a la difusión de información, se puso a disposición de los usuarios 16 herramientas informativas, las que registraron cerca de 7.2 millones de accesos<sup>84</sup> (66.6% menos que en el 2019). Destacó el aplicativo “Reporta IMEI” por la mayor cantidad de accesos registrados (76.6% del total).

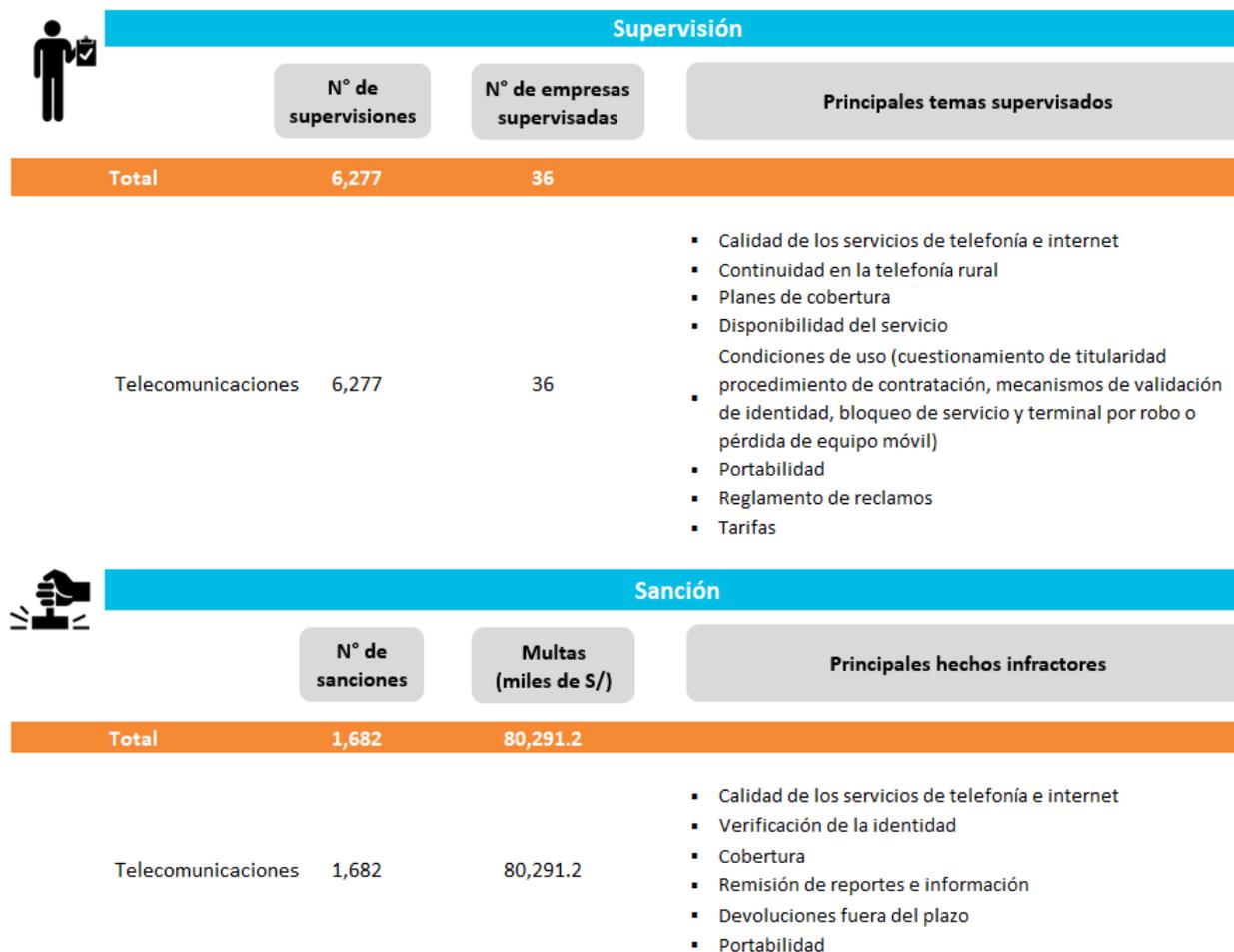
### Supervisiones y sanciones en el sector

En 2021, el Osiptel elaboró y ejecutó un plan de supervisión, el cual incluyó aspectos relacionados con la protección de los usuarios. Se realizaron 6,277 supervisiones, dirigidas a 36 empresas. Entre, los principales temas supervisados destacaron: i) la calidad de servicios de telefonía e internet, ii) continuidad de la telefonía rural, iii) planes de cobertura, iv) condiciones de uso (cuestionamiento de titularidad, procedimiento de contratación, mecanismos de validación de identidad, bloqueo de servicio y terminal por robo o pérdida de equipo móvil), v) portabilidad, vi) reglamento de reclamos, vi) tarifas, entre otros.

Asimismo, en 2021, se impusieron 1,682 sanciones, entre multas y amonestaciones, equivalentes a S/ 80.3 millones.

Los principales hechos infractores estuvieron relacionados con: i) calidad de los servicios de telefonía e internet, ii) verificación de la identidad, iii) cobertura, iv) remisión de reportes e información, v) devoluciones fuera del plazo, vi) portabilidad, entre otros. Las empresas con mayor número de sanciones fueron: Telefónica del Perú S.A.A., Entel Perú S.A. América Móvil Perú S.A.C. y Viettel Perú S.A.C.

**Gráfico N° 34**  
**Supervisión y sanción**



Fuente: Osiptel. Carta N° 01287-DAPU/2022

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

<sup>84</sup> No incluye los accesos al Portal Nacional de Datos Abiertos, TRASU – SISCE y Biblioteca Virtual.

## Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

El Osiptel no cuenta con una definición explícita de consumidores vulnerables; sin embargo, reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado<sup>85</sup>, de tal manera que contribuye al bienestar social a través del despliegue de acciones que tienen por finalidad integrar y mejorar la calidad de vida de comunidades rurales, personas con discapacidad, población que reside en zonas de interés social (tales como Pichari, Satipo y Huallaga), así como de estudiantes.

En 2021, el Osiptel reportó diversas acciones que favorecieron a un total de 24,842 consumidores vulnerables (entre personas dirigidas a escolares, en zonas de interés social, personas con discapacidad, OMAPED y jornadas de orientación en CONADIS, principalmente) entre las que se pueden mencionar:

- La “Jornada Nacional de Orientación” en de octubre por el “Día Nacional de la Persona con Discapacidad”.
- Charlas y jornadas en zonas de interés social de forma regular.
- Servicio de orientación con un intérprete de lenguaje de señas en su sede central (todos los miércoles de 4:00 p.m. a 5:00 p.m.).
- Realización de jornadas de orientación en el Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad - Conadis (con el apoyo de un intérprete de lenguaje de señas, dos veces al mes).
- Servicio de videollamadas con intérprete de lenguaje de señas.

El Osiptel también realizó actividades dirigidas a los pueblos indígenas. En total, fueron 6,015 beneficiarios, de los cuales el 97.2% (5,845) recibió charlas de educación y el 2.8% (170) de difusión. Desde el 2021, el regulador brindó asesorías y capacitaciones en quechua y aimara. Además, el regulador ha realizado una investigación relacionada a esta población con el Ministerio de Cultura. Finalmente, la página web del regulador se encuentra disponible en más de un idioma.

Cabe destacar que el Osiptel cuenta con un enfoque intercultural, trabaja en conjunto con los TAMBOS del Proyecto País y brinda una página especial (landing) a cada una de las poblaciones de habla quechua, aimara, shipibo-konibo-asháninca, kichwa y awajun, brindándole información en su lengua.

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

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

## Asociaciones de consumidores

El Osiptel cuenta con convenios vigentes suscritos con 07 asociaciones de consumidores: la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC (desde el 2004), la Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco (desde el 2005), la Asociación Atenea (desde el 2010), la Asociación Civil Más que Consumidores (desde

---

<sup>85</sup> Expresada en el Artículo VI. - Políticas Públicas del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571 y sus correspondientes modificatorias).

el 2014), la Asociación de Protección al Consumidor del Perú - APAC (desde el 2017), la Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM (desde el 2017) y Jean Monet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario - JMCDPCU (desde el 2019). En el marco de dichos convenios, se llevaron a cabo 12 actividades durante el 2021, siendo los principales temas abordados los siguientes: el empoderamiento digital en las telecomunicaciones, los contratos cortos, modificaciones en el reglamento de reclamos referidas a la presentación de reclamos y apelaciones, propuesta de modificación del reglamento de reclamos, alternativas para el cambio de plan, sistema de seguimiento de bajas y migraciones para asegurar su atención oportuna ante empresas operadoras, el ranking del desempeño de la atención de reclamos, formularios de reclamo, recursos de apelación y queja, entre otros.

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

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

En el 2021 se modificó el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones mediante resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL, a fin de brindar más información al usuario sobre el estado del procedimiento iniciado en cada una de sus etapas independientemente a la modalidad de la presentación del reclamo (físico o virtual). Asimismo, se reformularon las materias reclamables, se actualizaron los formularios de reclamos, apelaciones y quejas y; se elaboró una guía de presentación de reclamos, consolidando la información más relevante de forma clara y amigable para el usuario.

A nivel operativo, de manera progresiva y con todas las adecuaciones y protocolos se abrieron las oficinas del Osiptel a nivel nacional (Los Olivos, Huancayo, Tacna, Cercado de Lima, Chimbote, Pucallpa, Piura, Puno, Iquitos, Huánuco, Ayacucho, Pasco, Tumbes, Cajamarca, Ica, San Martín, Puerto Maldonado, Moquegua, Apurímac, Huancavelica y Amazonas) para brindar atención de manera presencial.

## Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

En 2021, en cuanto a la ocurrencia de conflictos de consumo se reportó lo siguiente:

### a) Primera instancia: empresas operadoras

Las empresas operadoras constituyen la primera instancia encargada de resolver los conflictos. Al respecto, se reportó:

- La presentación de 1,636,034 reclamos ante las operadoras, 18.7% más con respecto al 2020. Con ello, el sector telecomunicaciones fue el segundo con mayor cantidad de reclamos, superado por el sector financiero, seguros y sistema de pensiones (3,192,320 reclamos).
- El servicio más reclamado fue el servicio móvil (53.7% del total de reclamos recibidos), seguido por el servicio de internet (14.6%), el servicio telefónico fijo local (8.6%) y el servicio de televisión por cable (6.7%).
- Los reclamos resueltos fueron de 1,616,164 (15.4% más con respecto al 2020).
- Las empresas con el mayor número de reclamos resueltos fueron Telefónica del Perú S.A.A. al concentrar el 63.9% del total de reclamos resueltos y América Móvil Perú S.A.C con el 19.7%.
- Los reclamos resueltos se relacionan con la facturación (517,183 reclamos, equivalentes al 32.0% del total) y la calidad del servicio (409,222 reclamos, equivalentes al 25.3% del total).
- A nivel geográfico, Lima y Callao concentraron la mayor cantidad de reclamos resueltos, equivalente al 64.7% del total, seguido por Arequipa (4.4%), La Libertad (4.3%), Lambayeque (4.1%) y el resto (22.5% en conjunto).
- Tres (03) de cada diez (10) reclamos resueltos fueron declarados fundados a favor de los consumidores<sup>86</sup> (31.5%, equivalente 508,718 reclamos)<sup>87</sup>.

Gráfico N° 35

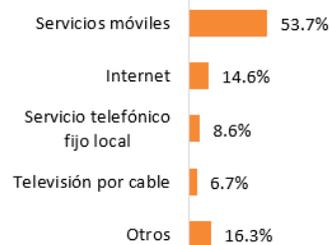
### Reclamos en primera instancia: empresas operadoras, 2021

**1,636,034**  
de reclamos presentados

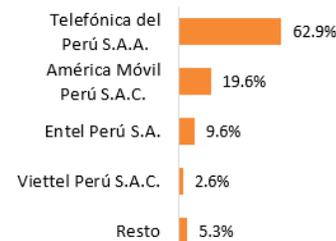
Incremento respecto al 2020:



#### Según tipo de servicio



#### Según empresa

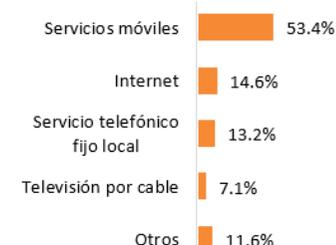


**1,616,164**  
de reclamos resueltos

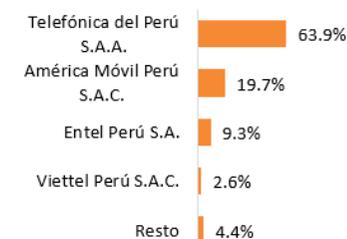
Incremento respecto al 2020:



#### Según tipo de servicio



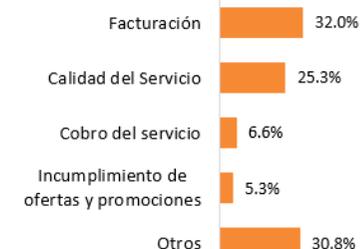
#### Según empresa



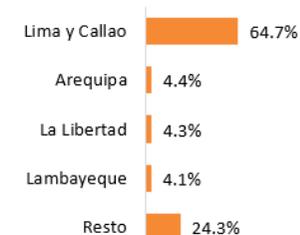
**03 de cada 10**  
reclamos fueron  
resueltos a favor  
del consumidor



#### Principales motivos de reclamo



#### Según departamento



Fuente: Punku. Disponible en <https://punku.osiptel.gob.pe/>

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

<sup>86</sup> Se consideró a favor del consumidor a aquellas que concluyeron como fundados, fundados por razones comerciales, parcialmente fundados y parcialmente fundados por razones comerciales.

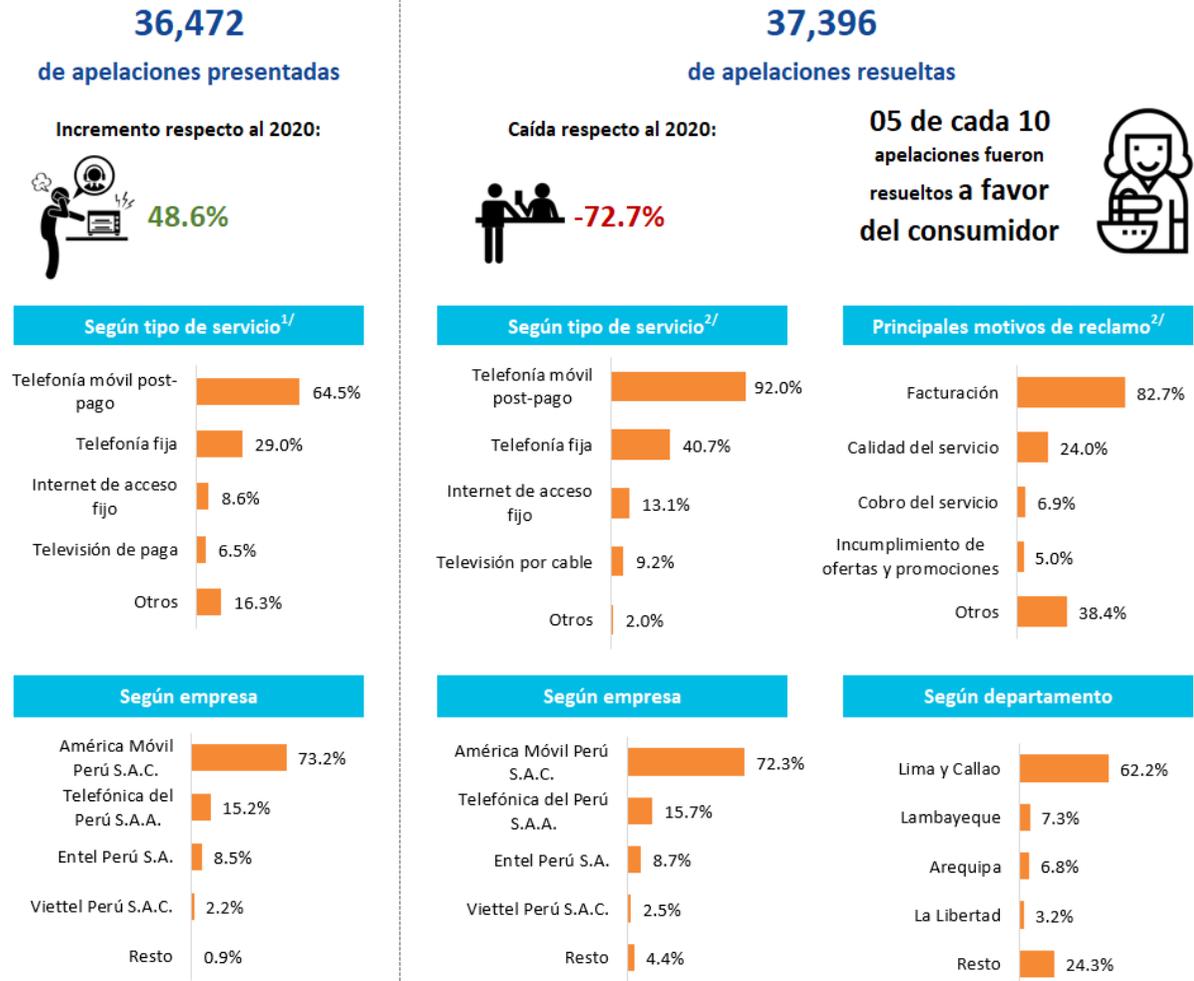
<sup>87</sup> En el 2020, el 33% (equivalentes a 462,424) de los reclamos resueltos fueron declarados a favor del consumidor; mientras que, en los años 2019, 2018, 2017 y 2016 los resultados fueron 31.6% (587,839), 29.5% (874,081), 40.7% (1'392,409), 40.2% (928,184), respectivamente.

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

La segunda instancia está constituida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRASU) del Osiptel<sup>88</sup>, el cual se encarga de resolver las apelaciones contra los reclamos resueltos en la primera instancia. Al respecto, en el año 2021:

- El TRASU recibió un total de 36,472 recursos de apelación (48.6% más con respecto al 2020) y se reportó 37,396 apelaciones resueltas reflejando la carga resolutoria existente de periodos previos<sup>89</sup>. Cabe indicar que, las apelaciones presentadas representaron el 2.3% del total de reclamos resueltos en primera instancia (versus el 1.8% del 2020 y 3.4% del 2019).
- La telefonía móvil postpago fue el servicio con más recursos de apelación (64.5% del total).

**Gráfico N° 36**  
**Apelaciones: empresas operadoras, 2021**



1/ Una apelación puede contener más de un servicio reclamado. Total: 41,566.

2/ Una apelación puede contener más de un servicio reclamado. Total: 58,719.

Fuente: Punku. Disponible en <https://punku.osiptel.gob.pe/>

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

<sup>88</sup> El TRASU a su vez, recibe quejas, las cuales están referidas a problemas con el procedimiento de reclamos: incumplimiento de plazos, etc.

<sup>89</sup> El número de apelaciones presentadas en 2020 fue 24,541 y 63,330 en el 2019. Respecto al número de apelaciones resueltas, estas fueron 24,541 y 136,046 para los años 2020 y 2019, respectivamente.

- El 49.7% del total de recursos de apelación resueltos concluyeron a favor de los usuarios<sup>90</sup>.
- América Móvil Perú y Telefónica del Perú, fueron las empresas contra las que se presentaron el mayor número de recursos de apelación, representando en conjunto el 88% del total de apelaciones resueltas.
- A nivel geográfico, Lima y Callao concentraron la mayor cantidad de apelaciones resueltas, equivalente al 62.2% del total.

### VII.1.1.3 Labor del Indecopi

El Indecopi realiza labores de supervisión, atención de reclamos y denuncias, e impone sanciones y medidas correctivas a los proveedores del sector telecomunicaciones en lo concerniente a la adquisición de equipos tecnológicos. En 2021, en cuanto a:

- **Supervisiones.** En el 2021, el Indecopi inició 11 supervisiones en materia de protección al consumidor en el sector, de estas, 02 fueron orientativas y 09 clásicas. Según ámbito, 10 supervisiones se realizaron en Lima y 01 en La Libertad, respectivamente. En tanto, las supervisiones concluidas fueron 04, de las cuales ninguna tuvo recomendación para el inicio de procedimientos administrativos (PAS). Los principales temas supervisados fueron: trato preferente, métodos comerciales agresivos o engañosos, el cumplimiento de la garantía, la ejecución del cambio del producto o reembolso conforme al ofrecimiento del proveedor, información relevante, idoneidad del bien o servicio y libro de reclamaciones físico y virtual.
- **Sistema de Arbitraje de Consumo.** En el 2021, se reportó un total de 19 proveedores pertenecientes al sector materia de análisis los cuales fueron contactados a través de una solicitud de arbitraje (incluyéndose proveedores adheridos con o sin convenio de arbitraje). Del total de solicitudes, el 94.7% concluyó en un rechazo tácito, el 3.0% en rechazo expreso, entre otros.
- **Reclamos.** En el 2021, el Indecopi atendió<sup>91</sup> 8,012 reclamos del sector, lo que significó un crecimiento de 47.2% respecto al año previo y una participación del 7.1% respecto del total de reclamos. Los reclamos relacionados con la venta de equipos telefónicos representaron el 63.6% del total de reclamos, seguido de reclamos por servicios de telecomunicaciones, con el 26.4%. El 71.3% de reclamos se reportaron en Lima (5,710); siguiéndole en importancia los departamentos de La Libertad (4.6%), Arequipa (3.5%), Lambayeque (2.9%) y Ancash (2.6%), los que en conjunto representaron el 84.8%. Con relación a las causas que motivaron estos reclamos, destacó la falta de idoneidad como el principal problema, representando el 71.9% del total de reclamos. Es de destacar que, el 89.9% de los reclamantes ya habían presentado previamente su desavenencia ante el proveedor y el 32.7% correspondieron a bienes y/o servicios que fueron adquiridos vía internet. La atención por el Indecopi fue principalmente a través de medio no presenciales (97.6%), con un tiempo promedio de tramitación de 15 días, con una elevada tasa de conciliación (98.9%)<sup>92</sup>.

<sup>90</sup> En años anteriores, los porcentajes de recursos de apelación resueltos a favor del consumidor fueron: 57.9% en el 2020, 49.9% en el 2019, 34.5% en el 2018, 40.3% en el 2017 y 65.6% en el 2016. Asimismo, con respecto a los porcentajes de quejas presentadas a favor del consumidor, se tuvo los siguientes resultados: 20.4% (7,132) en el 2021, 26.9% (8,101) en el 2020 y 34.1% (26,144) en el 2018.

<sup>91</sup> Corresponde a los reclamos concluidos en el periodo bajo análisis.

<sup>92</sup> En el 2021, 3,042 reclamos pasaron por la fase de conciliación, de los cuales en 3,008 (98.9%) se tuvo una conciliación.

- **Denuncias.** En el 2021, el número de denuncias concluidas fue de 838, 25.6% más con respecto al año anterior. El 9.1% correspondió a procedimientos concluidos en las CPC<sup>93</sup> y el 90.9% en los OPS<sup>94</sup>. La falta de idoneidad fue el principal hecho denunciado con el 49.9%, seguido por la falta de información con el 5.2%. En tanto, el 29.9% del total de hechos denunciados terminaron a favor del consumidor y el 37.3% fueron declarados improcedentes e inadmisibles.
- **Sanciones.** En el 2021, se impuso un total de 212 sanciones (169 amonestaciones y 43 multas) a un total de 11 proveedores del sector (el 72.7% de proveedores tuvo al menos una amonestación y el 63.6% al menos una multa). En términos de monto de multas, se impuso un total de 76.5 UIT<sup>95</sup> (equivalentes alrededor de S/ 0.3 millones), siendo la multa promedio de 1.8 UIT y en términos de mediana de 1.0 UIT. La falta de idoneidad fue el principal hecho infractor (76.9% del total de sanciones), seguida por la atención de reclamos (11.8%), la falta de información (5.7%), entre otros. Respecto a los proveedores sancionados, Entel Perú S.A. lideró el ranking de proveedores sancionados con 103 sanciones (con 8.2 UIT en términos de multas), le siguieron Telefónica del Perú S.A.A. con 44 sanciones (27.4 UIT) y América Móvil Perú S.A.C. con 38 sanciones (35.0 UIT).

**Tabla N° 42**  
**Indecopi: Ranking de proveedores sancionados en el sector de telecomunicaciones<sup>1/</sup>, 2021**

| N° | Proveedor                      | N° de sanciones <sup>2/</sup> | Multas (UIT) |
|----|--------------------------------|-------------------------------|--------------|
| 1  | Entel Perú S.A.                | 103                           | 8.2          |
| 2  | Telefónica del Perú S.A.A.     | 44                            | 27.4         |
| 3  | América Móvil Perú S.A.C.      | 38                            | 35.0         |
| 4  | Linio Perú S.A.C. - Linio Perú | 20                            | 2.0          |
| 5  | Valdera Zumaeta, Lily Anneline | 1                             | 2.3          |
| 6  | Gómez Infante, Juan Manuel     | 1                             | 1.1          |
| 7  | Guerra Tocto Felipe            | 1                             | 0.5          |
| 8  | Viettel Perú S.A.C.            | 1                             | 0.0          |
| 9  | Anovo Perú S.A.C.              | 1                             | 0.0          |
| 10 | León Figueroa Noe Moisés       | 1                             | 0.0          |

Notas:

Ranking realizado en función del número total de sanciones impuestas en 2021. La información corresponde a sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no en términos relativos.

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

1/ La información es preliminar.

2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

<sup>93</sup> Las Comisiones de Protección del Consumidor (CPC) resuelven procedimientos ordinarios cuyo valor del producto o servicio sea igual o mayor a 3 UIT.

<sup>94</sup> Los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (OPS), resuelven procedimientos sumarísimos cuyo valor del producto o servicio debe ser igual o menor a 3 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

<sup>95</sup> UIT: Unidad Impositiva Tributaria, siendo en el 2021 equivalente a S/ 4,400.

## VII.1.2 Sector de energía

Durante el 2021, el sector energía experimentó un crecimiento de 8.6% (en términos del valor agregado bruto) reflejando principalmente la expansión del subsector electricidad y gas natural<sup>96</sup>. El número de clientes regulados de suministro eléctrico fue de 7.8 millones; mientras que, el número de conexiones domiciliarias de gas natural totalizaron en 1.5 millones de conexiones (126% más con relación al año 2020) y los usuarios de gas natural vehicular (GNV), según número de vehículos, aumentaron 3.4% (hasta los 315,843). En contraste, el número de consumidores directos de GLP cayó en 9.4% (hasta los 10,045), mientras que el caso de consumidores de combustibles líquidos aumentó 9.6% hasta los 2,265. En dicho año, el coeficiente de electrificación fue de 95.5%<sup>97</sup>.

En un contexto de crisis sanitaria, los consumidores afrontaron un escenario de mayores precios por los servicios y productos energéticos: el precio de la energía eléctrica residencial se incrementó 9.9%<sup>98</sup>; mientras que, el gas propano doméstico, 50.5%, decantando en conflictos de consumo (reclamos y quejas) relacionados con la facturación y cobro del servicio eléctrico, principalmente.

El Osinergmin tiene entre los principales retos para el año 2022, el de mejorar la continuidad del servicio eléctrico e innovar en mecanismos de supervisión no presenciales.

**Gráfico N° 37**  
**Principales indicadores en el sector de energía**



1/ El número de usuarios corresponde al número de conexiones (energía eléctrica y gas natural) y al número de vehículos convertidos a GNV.

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

3/ Variación porcentual del índice de volumen físico respecto al 2020.

<sup>96</sup> El subsector electricidad creció en 9.6% y el subsector de gas 17.8% en el 2021, de acuerdo con cifras del INEI.

<sup>97</sup> INEI (2022) Informe Técnico Condiciones de vida en el Perú IV Trimestre 2021. Disponible en [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe\\_condiciones-de-vida.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_condiciones-de-vida.pdf)

<sup>98</sup> INEI (2022) Informe de Precios N° 1 Enero 2022 - Variación de los Indicadores de Precios de la Economía. Disponible <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-variacion-de-precios-dic-2021.pdf>.

**Tabla N° 43**  
**Principal agente y competencia**

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

Fuente: Mapa de consumo

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

## Usuarios

En el 2021, el número total de usuarios de los servicios regulados por Osinerghmin<sup>99</sup> ascendió a 9,660,780 (12.3% más respecto al 2020). De forma referencial, el número de conexiones de clientes regulados de energía eléctrica fue de 7.8 millones (mayor en 1.6% con relación al año previo); mientras que, el número de usuarios de GNV fue de 1.5 millones.

## Empresas del sector

En el 2021, se reportó un total de 5,632 empresas reguladas y supervisadas, de las cuales 22 correspondieron al rubro de distribución de energía eléctrica, 05 al de distribución de gas natural y 5,605 a empresas de servicio de combustible y gas vehicular.

## Oficinas de atención al usuario

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

**Tabla N° 44**

**Usuarios y empresas de los servicios regulados por el Osinerghmin (2021)**

| Usuarios   |   | Empresas   |  |
|--|---|--|--|
|                       |   |                       |  |
| <br>Energía eléctrica | Número de conexiones de los clientes regulados.     | <br>Energía eléctrica | Empresas de distribución de energía eléctrica                      |
|  | 7,813,169   |  | 22   |
| <br>Gas natural       | Número de conexiones domiciliarias                  | <br>Gas natural       | Empresas de distribución de gas natural                            |
|  | 1,519,458   |  | 5  |
| <br>Otros usuarios   | Usuarios de GNV (vehículos convertidos a GNV)*      | <br>Otros usuarios   | Empresas de servicios de combustible y gas vehicular <sup>1/</sup> |
|  | 315,843   |  | 5,605  |
|  | Usuario/consumidor directo de GLP y redes           |  |  |
|  | 10,045  |  |  |
|  | Usuario/consumidor directo de combustibles líquidos |  |  |
|  | 2,265   |  |  |

1/ Incluye información que se brinda corresponde a establecimientos de venta de combustibles inscritos en el Registro de Hidrocarburos.

Una misma empresa o persona natural puede ser titular de varios registros, ya que cada establecimiento cuenta con un registro.

Fuente: Osinerghmin. Oficio N° 094-2022-OS-GG

<sup>99</sup> Distribución de energía eléctrica, distribuidora de gas natural y de servicio de combustible y gas vehicular.

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

El Osinergmin en Lima y Callao cuenta con 08 sedes de atención al usuario y 37 en el resto del país. Por su parte, las empresas distribuidoras de energía eléctrica, de gas natural y de servicios de combustible y gas vehicular cuentan con 32 oficinas en Lima y Callao y 239 en el resto del país.

**Tabla N° 45**  
**Oficinas de atención al usuario del Osinergmin y de empresas de los servicios regulados, 2021**



| Ubicación     | Oficinas de atención al usuario |   |   |   |            |
|---------------|---------------------------------|---|---|---|------------|
|               | Osinergmin                      | Empresas                                      |   |   | TOTAL      |
|               | TOTAL                           | Empresas de distribución de energía eléctrica | Empresas de distribución de gas natural | Empresas de servicio de combustible y gas vehicular |            |
| Lima y Callao | 32                              | 26  | 6                                       | N.A.  | 32         |
| Provincias    | 239                             | 234   | 5                                       | N.A.  | 239        |
| <b>Total</b>  | <b>271</b>                      | <b>260</b>                                    | <b>11</b>                               | <b>N.A.</b>   | <b>271</b> |

Fuente: Osinergmin. Oficio N° 094-2022-OS-GG

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

## Normativa

En el año 2021, el Osinergmin emitió 22 dispositivos legales en torno a la protección de los usuarios de los servicios de distribución de energía eléctrica, gas natural, combustibles y gas vehicular, los cuales se detallan a continuación:

- **En electricidad:**
  - Resolución de Consejo Directivo N° 208-2021-OS/CD, que aprueba el procedimiento para la fiscalización de los reintegros y recuperos en el servicio público de electricidad, que realizan las concesionarias del servicio público de electricidad.

- **En gas natural:**

- Resolución de Consejo Directivo N° 093-2021-OS/CD, que aprueba los precios máximos del Servicio Integral de Instalación Interna para uno (1) punto, dos (2) y tres (3) puntos, empotrados y a la vista, que serán cubiertos por el FISE y se aplicarán en las Concesiones de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos Norte y Sur Oeste.
- Resolución de Consejo Directivo N° 094-2021-OS/CD, que aprueba los precios máximos del: i) Servicio Integral de Instalación Interna para usuarios no residenciales de un (1) punto y dos (2) puntos, empotrados y a la vista, que serán cubiertos por el FISE, y ii) los precios que se aplicarán en la Concesión de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos en Lima y Callao y en la Concesión de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos en el departamento de Ica.

- **En hidrocarburos:**

- Resolución de Consejo Directivo N° 018-2021-OS/CD, que aprueba la modificación del cronograma de adecuación y el empadronamiento GPS de las unidades de transporte que cuentan con registro de hidrocarburos, aprobado en el artículo 2 de la Resolución de Consejo Directivo N° 197-2020-OS/CD.
- Resolución de Consejo Directivo N° 025-2021-OS/CD, que aprueba el procedimiento para el registro y la actualización de órdenes de pedido en el Sistema de Control de Órdenes de Pedido (SCOP).
- Resolución de Consejo Directivo N° 037-2021-OS/CD, que aprueba los requisitos y los plazos de adecuación al procedimiento para la obtención del Certificado de Conformidad de Consumidores Directos de GLP y redes de distribución de GLP.
- Resolución de Consejo Directivo N° 050-2021-OS/CD, que aprueba el procedimiento y el cronograma para la adecuación de los agentes de la cadena de comercialización de GLP a las obligaciones normativas de comercialización y seguridad establecidas en el Decreto Supremo N° 009-2020-EM.
- Resolución de Consejo Directivo N° 090-2021-OS/CD, que aprueba el uso obligatorio del módulo de pólizas de seguro de responsabilidad civil extracontractual, al cual están sujetos los agentes que realizan actividades de hidrocarburos.
- Resolución de Consejo Directivo N° 156-2021-OS/CD, que aprueba el II Programa de Fiscalización Orientativa de agentes reincorporados al Sistema de Control de Órdenes de Pedido, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 025-2021-OS/CD.
- Resolución de Consejo Directivo N° 191-2021-OS/CD, que dispone a los proveedores de GLP registren en el SCOP las compras de los Titulares de Locales de Venta de GLP ubicados en localidades sin cobertura suficiente de internet, a manera de excepción a la Resolución de Consejo Directivo N° 025-2021-OS/CD.
- Resolución de Consejo Directivo N° 202-2021-OS/CD, que dispone la publicación para comentarios proyecto de Modificación del Anexo 2.3.I del Reglamento del Registro de Hidrocarburos, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 191-2011-OS-CD, relacionado con medios de transporte de terrestre de hidrocarburos líquidos.
- Resolución de Consejo Directivo N° 209-2021-OS/CD, que dispone la publicación para comentarios del proyecto de Procedimiento para la Declaración de Existencias de GNL, adecuación al Decreto Supremo N° 010-2021-EM.
- Resolución de Consejo Directivo N° 220-2021-OS/CD, que aprueba la publicación para comentarios del Procedimiento de Entrega de Información sobre Precios del Mercado Interno de Combustibles Derivados de Hidrocarburos (PRICE).
- Resolución de Consejo Directivo N° 233-2021-OS/CD, que dispone la publicación para comentarios de la modificación de los Anexos 3.1, 3.2 y 3.4 del Reglamento del Registro de Hidrocarburos.
- Resolución de Consejo Directivo N° 236-2021-OS/CD, que aprueba el procedimiento para la declaración de existencias de GNL.
- Resolución de Consejo Directivo N° 257-2021-OS/CD, que aprueba la publicación para comentarios del Procedimiento para la Habilitación y el Mantenimiento de las Instalaciones Internas de Gas Natural de Consumidores Directos y Usuarios de GNC o GN.

- Resolución de Consejo Directivo N° 258-2021-OS/CD, que autoriza la publicación para comentarios del proyecto “Lineamientos para la publicación de resultados obtenidos en acciones de fiscalización sobre obligaciones de calidad, cantidad, información de precios y peso neto de combustibles líquidos, otros productos derivados de hidrocarburos y gas licuado de petróleo”.
- Resolución de Gerencia General N° 020-2021-OS/GG, que modifica los formularios de solicitudes aplicables a procedimientos administrativos relacionados al Registro de Hidrocarburos de Osinergmin.
- Resolución de Gerencia General N° 024-2021-OS/GG, que aprueba el Programa de Fiscalización Orientativa de agentes reincorporados al Sistema de Control de Órdenes de Pedido, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 025-2021-OS/CD.
- Resolución de Gerencia General N° 157-2021-OS/GG, que aprueba el Programa de Fiscalización Orientativa de cumplimiento de obligaciones establecidas en la Resolución de Consejo Directivo N° 090- 2021-OS/CD.
- Resolución de Gerencia General N° 203-2021-OS/GG, que modifica el Anexo 1 de la Resolución de Gerencia General N° 451-2011, referido a los supuestos de modificación en el Registro de Hidrocarburos de Osinergmin.
- Resolución de Gerencia General N° 217-2021-OS/GG, que modifica la Resolución de Consejo Directivo N° 090-2021-OS/CD que aprueba el Uso Obligatorio del Módulo de Pólizas de Seguro de Responsabilidad Civil Extracontractual al cual están sujetos los agentes que realizan actividades de hidrocarburos.

## Contratos y cláusulas abusivas

De acuerdo con lo reportado, el Osinermin no identificó cláusulas generales de contratación ni cláusulas abusivas.

## Actividades de capacitación, orientación y difusión

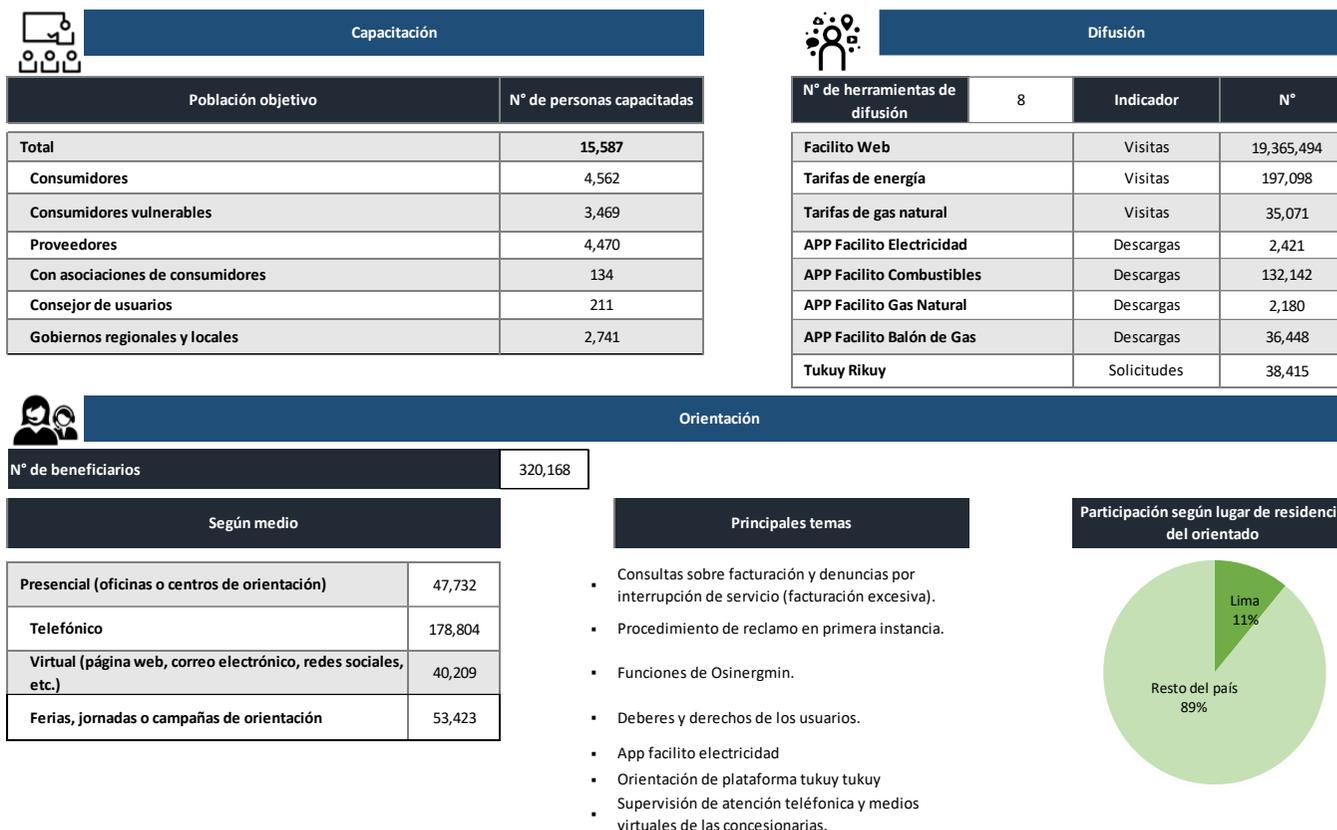
Con respecto a las actividades de capacitación, durante el 2021, el Osinermin benefició a un total de 15,587 personas, de acuerdo con el siguiente detalle:

- 4,62 usuarios consumidores.
- 3,469 consumidores vulnerables.
- 4,470 colaboradores de los proveedores (1,462 pertenecieron al segmento de distribución de electricidad, 3,008 del segmento de combustible y gas vehicular).
- 134 personas de 08 asociaciones de consumidores.
- 211 personas de 07 consejos de usuarios.
- 2,741 personas de 15 gobiernos regionales y 55 gobiernos locales.

Siendo los principales temas abordados: i) funciones del Osinermin, ii) derechos y herramientas de protección al consumidor y usuarios durante pandemia, iii) procedimiento de atención de reclamos y denuncias, iv) deberes y derechos de usuarios, v) uso de la plataforma “Tukuy Rikuy”, vi) aplicativo “Facilito Electricidad”, vii) tipos y costos de conexiones eléctricas (RCD N° 137-2019-OS/CD), viii) supervisión de los reintegros y recuperos de energía eléctrica; nuevo procedimiento de registro de ordenes de pedido en el SCOP y, ix) condiciones técnicas y de seguridad que deben cumplir los agentes de la cadena de comercialización de hidrocarburos (grifos y estaciones de servicios).

Con relación a las actividades de orientación, en el año 2021, el Osinermin benefició a un total de 320,168 personas (12.3% más que el año previo). Siendo la participación del canal telefónico de 55.8% (178,804 beneficiarios), del canal presencial de 14.9% (47,732 beneficiarios), del canal virtual de 12.6% (40,209 beneficiarios) y por ferias,

**Gráfico N° 38**  
**Actividades de capacitación, orientación y difusión (2021)**



Fuente: Osinermin. Oficio N° 094-2022-OS-GG

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

jornadas o campañas el 16.7% (53,423 beneficiarios). Entre los principales temas consultados destacaron: orientación de reclamos por excesiva facturación y medición del servicio eléctrico; denuncias relacionadas con el servicio eléctrico; orientación sobre quejas; solicitud de requisitos de registro de hidrocarburos para locales de venta de GLP (inscripción, modificación, cancelación); solicitud de requisitos de registro de hidrocarburos para medio de transporte terrestre de combustibles líquidos y/u los otros productos derivados de los hidrocarburos (inscripción, modificación, cancelación); solicitud de listado y datos de instaladores de gas natural.

Según el departamento de residencia del agente orientado, el 70.7% de los beneficiarios pertenecieron a Lima y Callao y el 29.3% pertenecieron al resto de departamentos.

**Respecto a las herramientas de difusión**, el Osinergmin, en el 2021, administró 09 plataformas tecnológicas (APP) que contribuyen con el empoderamiento al consumidor, las cuales registraron en total 19,8 millones de accesos. Estas herramientas (informativas y de recepción de denuncias) permiten que los usuarios cuenten con mecanismos eficaces de información y para ejercer sus derechos, destacando la relacionada con la información de precios como es el “Facilito” en sus diversas versiones (“Facilito Combustibles”, “Facilito Balón de Gas” y “Facilito Gas Natural”), que recibieron 19.4 millones visitas en el portal web; otros mecanismos fueron tarifas de energía y gas natural, registro de instaladores de gas natural, portal de habilitaciones y la plataforma Tukuy Rikuy.

#### **Acciones de orientación a consumidores vulnerables**

En el 2021, el Osinergmin desarrolló 55 actividades de difusión de información a consumidores vulnerables, beneficiando a 1,376 personas. Se les brindó información sobre la importancia del ahorro de energía, riesgo eléctrico, entendimiento para la lectura de los recibos de luz, procedimientos de reclamos, derechos y deberes de los usuarios del servicio energético, uso del “App Facilito electricidad” y plataforma “Tukuy Rikuy”.

Cabe destacar que en el 2021, el Osinergmin desarrolló actividades dirigidas a pueblos indígenas, relacionados con orientación en temas en general a población quechua hablante de zonas rurales del departamento de Huancavelica, beneficiando a 53 personas, todos a través de medios virtuales (videollamadas).

## Supervisiones y sanciones en el sector

En 2021, el Osinergmin elaboró y desarrolló un plan de supervisión de carácter preventivo que contenía aspectos relacionados a la protección de los usuarios finales, efectuando un total de 78,023 acciones de supervisión para un total de 20,313 empresas de los diferentes segmentos, cifra que resultó menor en 16% en comparación con el año previo (92,910 supervisiones), debido al menor número de supervisiones en el segmento combustibles y gas vehicular, los cuales fueron 50,313, 25.5% menor al del año anterior. Las fiscalizaciones se encontraron dentro del contexto de Estado de Emergencia y se dieron con la finalidad de ejercer una permanente verificación inopinada respecto al cumplimiento de obligaciones por las empresas operadoras con relación a la atención de los usuarios del servicio, lográndose implementar la supervisión de las líneas de atención al cliente de los concesionarios de manera incógnita, con el objetivo de tomar acción oportuna para solicitar mejoras en los canales de atención.

En dicho año, los órganos sancionadores de Osinergmin impusieron 902 sanciones (equivalentes a S/ 68.6 millones) por infracciones referidas a la protección de los usuarios.

Entre las sancionadas, en el segmento de distribución de energía eléctrica, destacó Enel Distribución Perú S.A.A. con 17 multas por un monto de S/ 5.5 millones, por infracciones de reintegros y recuperos de energía eléctrica en el servicio público de electricidad y; Luz del Sur S.A.A., con 12 multas por un monto de S/ 1.2 millones, por infracciones relacionadas con la facturación, cobranza y atención al usuario.

En el segmento de distribución de gas natural, destacó Gas Natural de Lima y Callao con 74 multas por un monto de S/47.8 millones, ante infracciones asociadas a planes quinquenales de inversión y procedimiento de habilitación y; Contugas S.A.C. con 11 multas, por un monto de S/ 1.4 millones, por temas relacionados con facturación y procedimientos de habilitación.

**Gráfico N° 39**  
**Supervisión y sanción (2021)**



Fuente: Osinergmin. Oficio N° 094-2022-OS-GG

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

Finalmente, en el segmento de estaciones de combustible y gas vehicular, algunas empresas sancionadas fueron: Valverde Alvites Felipe con 04 multas por un monto de S/ 330.7 mil por infracciones detectadas en controles de calidad y Transportes Las Vegas S.A. con 01 multa por un monto de S/ 310.9 mil, entre otras.

Es de destacar que uno de los puntos álgidos que afronta el regulador es el relacionado con la informalidad en la comercialización de hidrocarburos líquidos y GLP, que afecta: i) la seguridad de la población, al no haberse verificado que las instalaciones cuenten con las medidas de seguridad adecuadas para almacenar combustibles y ii) la cantidad y calidad de los combustibles despachados, ya que al ser informales no pasan las supervisiones regulares de metrología y calidad de combustibles afectando directamente al consumidor. Ante ello, se realizaron operativos a nivel nacional para erradicar establecimientos informales. Asimismo, destaca el trabajo conjunto con municipalidades (que tienen las competencias para erradicar dicho problema) a través de coordinaciones, capacitaciones y operativos. El regulador reportó la coordinación con 322 municipalidades a nivel nacional, 299 capacitaciones y firma de 58 convenios de apoyo interinstitucional con gobiernos locales.

### **Asociaciones de consumidores**

En el 2021, el Osinermin no realizó convenios de cooperación con asociaciones de consumidores.

### **Autorregulación**

Osinermin cuenta con el mecanismo autorregulador denominado Procedimiento de Declaración Jurada de las Obligaciones Relativas a las Condiciones Técnicas y de Seguridad (PDJ)<sup>100</sup>, que tiene como objetivo que los responsables de las unidades supervisadas que se encuentren inscritos en el Registro de Hidrocarburos del Osinermin, efectúen inspecciones periódicas de sus establecimientos, instalaciones o unidades, según corresponda, a efectos de asegurar que su operación se realiza acorde con las normas técnicas y de seguridad establecidas en el ordenamiento jurídico vigente. Para ello se registra la información mediante un cuestionario virtual al que se accede a través de la Plataforma Virtual del Osinermin (PVO)<sup>101</sup> con usuario y contraseña proporcionados por el Osinermin, el cual tiene carácter de declaración jurada, es confidencial y de presentación anual según el cronograma para cada tipo de actividad.

Según lo reportado por el Osinermin, al 2021 se registraron un total de 8,090 establecimientos, de los cuales 5,534 correspondieron a establecimientos de venta al público de combustibles líquidos y/o GLP automotor<sup>102</sup>, 331 a establecimientos con instalaciones de venta al público de GNV y 2,225 a consumidores directos de combustibles líquidos y otros productos derivados de hidrocarburos. De estos, hicieron uso del mecanismo un total de 6,041 agentes, 4,912 establecimientos de venta al público de combustibles líquidos y/o GLP, 267 de establecimientos de venta al público de GNV y 862 consumidores directos de combustibles líquidos y otros productos derivados de hidrocarburos.

Cabe destacar que para el 2022, el Osinermin ha planificado realizar visitas de campo a una muestra de proveedores a fin de verificar lo declarado a través de la PVO.

---

<sup>100</sup> El PDJ es de cumplimiento obligatorio para las actividades de competencia de la División de Supervisión Regional (DSR): consumidores directos, estaciones de servicio, grifos, grifos flotantes, grifos rurales, establecimientos de venta de GLP, establecimientos de combustibles líquidos con gasocentros de GLP y GNV, establecimientos de combustibles líquidos con gasocentros de GLP, establecimientos de combustibles líquidos con gasocentros de GNV

<sup>101</sup> <https://pvo.osinermin.gob.pe/seguridad/>

<sup>102</sup> Reporte al 01/01/2021.

## **Mecanismos de solución de conflictos**

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

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

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

### **Atención de reclamos: Procedimiento administrativo**

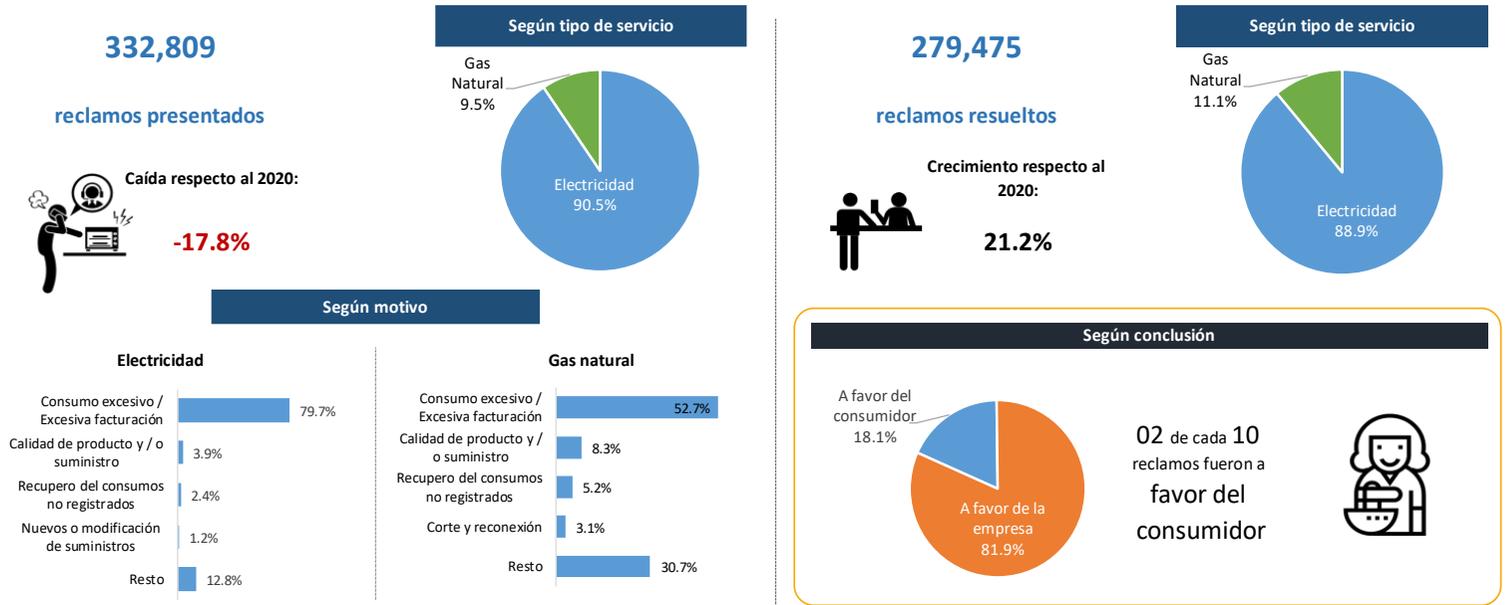
La atención de reclamos sobre los servicios de energía eléctrica y gas natural la establece el Osinergmin. Así, se tiene las siguientes instancias:

**a) Primera instancia:**

En 2021:

- Se reportó 332,809 reclamos presentados ante proveedores, mostrando una caída de 17.8% respecto al 2020 (405.1 mil reclamos). Los reclamos se debieron principalmente a problemas asociados con las facturaciones del servicio de electricidad y gas natural, seguido de la calidad del servicio, la recuperación de consumos no registrados y corte y reconexión de los servicios.
- Se resolvieron 279,475 reclamos, lo que denota un incremento de 21.2% respecto al año precedente.
- Dos (02) de cada diez (10) reclamos resueltos fueron declarados fundados a favor de los consumidores (18.1%, equivalente a 47,306 reclamos).

**Gráfico N° 40  
Reclamos 2021**



Fuente: Osinerghmin. Oficio N° 094-2022-OS-GG

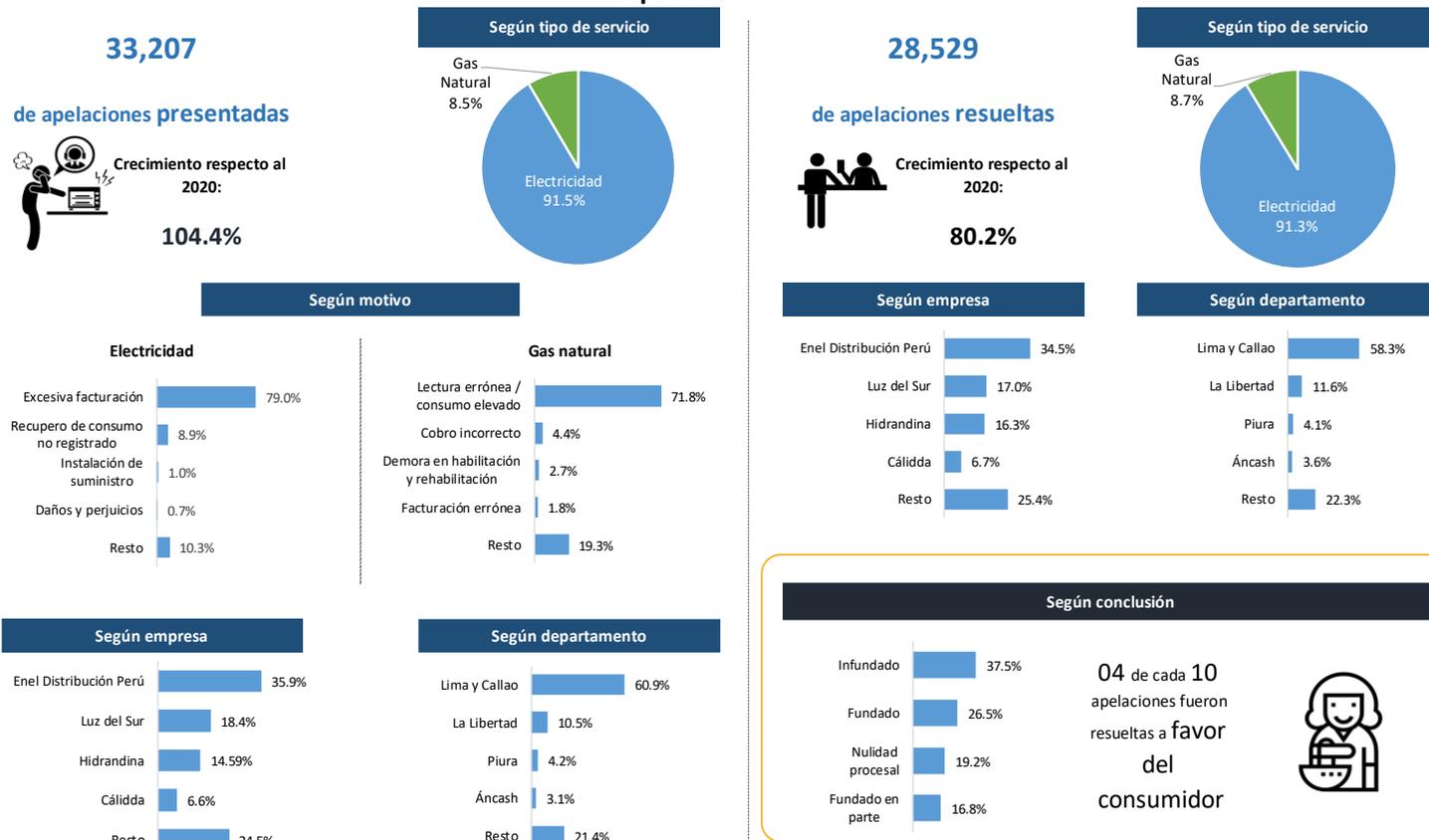
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

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

La segunda instancia encargada de resolver las apelaciones (contra los reclamos resueltos por la primera instancia), las quejas (referidas a problemas con el procedimiento de reclamos: incumplimiento de plazos, etc.) y la solicitud de medidas cautelares es la JARU del Osinergmin. Respecto a las apelaciones, en el 2021, se tuvo que:

- La JARU recibió un total de 33,207 recursos de apelación (104.4% más con relación al 2020), equivalentes al 10% del total de reclamos resueltos en primera instancia.
- El servicio de energía eléctrica<sup>103</sup> fue el que tuvo el mayor número de recursos de apelación (91.5% del total).
- Las apelaciones resueltas, fueron mayores en 80.2%, hasta los 28,529.
- En el mismo año, 43.3% (12,362) del total de recursos de apelación resueltos fueron a favor del consumidor (fundados y fundados en parte).
- En el **servicio de distribución de energía eléctrica**, la “excesiva facturación” fue el tema con el mayor número de apelaciones ingresadas en el 2021, donde alrededor de ocho (08) de cada diez (10) apelaciones resueltas fue por esta materia. En menores proporciones se encuentra al “recupero de consumo no registrado”, “instalación de suministro”, “daños y perjuicios”, entre otros.
- En el **servicio de distribución de gas natural**, la materia con mayor número de apelaciones ingresadas fue la “lectura errónea/consumo elevado”, con siete (07) de cada diez (10) de las apelaciones, seguido por “cobro incorrecto” (4.4%), “demora en habilitación y rehabilitación” (2.7%), “facturación errónea” (1.8%), entre otros.

Gráfico N° 41  
Apelaciones 2021



Fuente: Osinergmin. Oficio N° 094-2022-OS-GG

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

<sup>103</sup> El Osinergmin no reportó información de apelación del segmento de combustibles y gas vehicular en el 2021.

- En el 2021, la empresa con más recursos de apelación ingresados fue Enel Distribución Perú S.A.A. con 11,923 recursos, le siguieron las empresas Luz del Sur e Hidrandina con 6,098 y 4,845 recursos, respectivamente.
- En el año 2021, Lima fue el departamento donde se registró el mayor número de apelaciones ingresadas (60.9% del total), registrando un total de 20,223 recursos de apelación, seguido de La Libertad con 3,477 recursos de apelación y Piura con 1,382 recursos de apelación.
- En adición a las apelaciones, la JARU resuelve quejas interpuestas contras las concesionarias por silencio administrativo positivo, por incluir montos estando en reclamos, por no elevación de reclamo a apelación, entre otros. En el año 2021 ingresaron 9,109 quejas, siendo resueltas 9,843, de las cuales el 35.6% fueron resueltas a favor del consumidor.

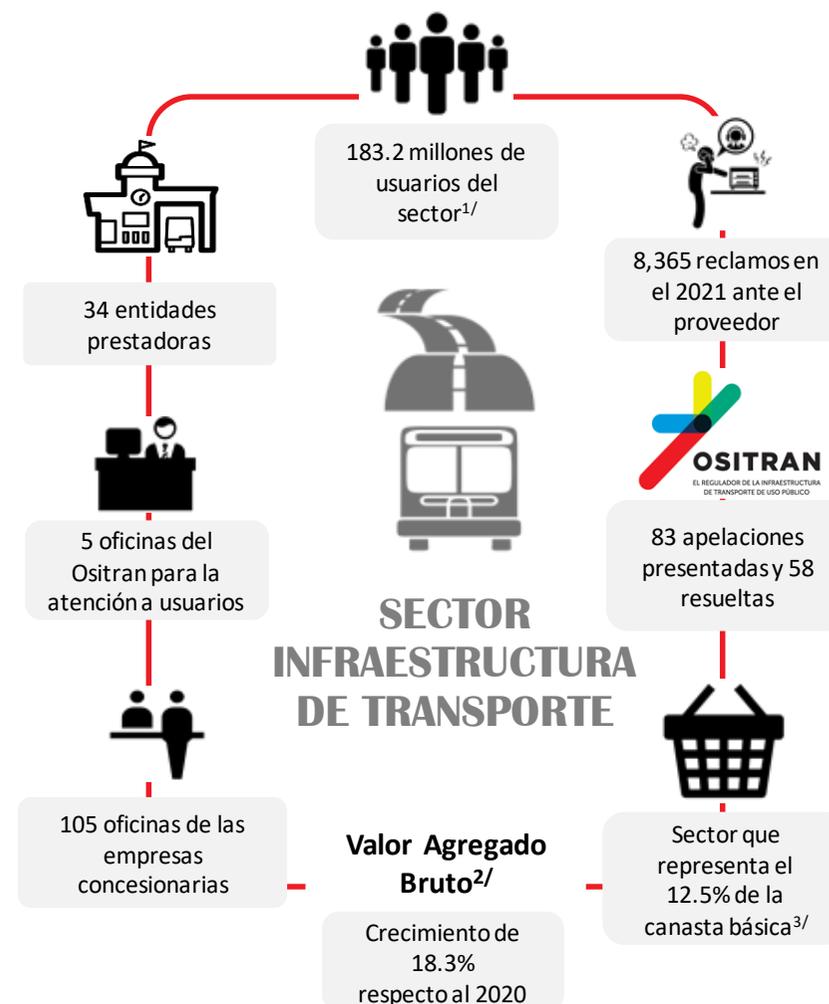
### VII.1.3 Sector de infraestructura de transporte

En el 2021, el avance del proceso de vacunación y las diversas medidas aplicadas por el gobierno peruano para la reactivación económica permitieron una mayor utilización de la infraestructura de transporte: el número de usuarios en el sector creció en 26.2% con relación al año anterior, acompañado de una mayor ocurrencia de conflictos de consumo: el número de reclamos presentados en las empresas concesionarias se incrementó en 16.3%, sumando los 8,365 reclamos.

El número de pasajeros transportados en el 2021 en el transporte aéreo, ferroviario y el Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Línea 1, se incrementó con relación al año previo en 56.8%, 101.3% y 16.0%, respectivamente; así también, se incrementó el traslado de carga pesada en los puertos concesionados y supervisados en 12.1% y el número de vehículos que se trasladaron en carreteras concesionadas, en 30.8%.

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

**Gráfico N° 42**  
**Principales indicadores en el sector infraestructura de transporte en 2021**



1/ El número de usuarios corresponde al número de personas y número de vehículos. No se incluye las TM portuarias.

2/ Variación porcentual del índice de volumen físico de la actividad de transporte de 2021 respecto al 2020.

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

Fuente: Ositran. Oficio N° 232-2022-GAU-OSITRAN e INEI.

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

**Tabla N° 46**  
**Principal agente y competencias**

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

Fuente: Portal web del Ositran (<https://www.ositran.gob.pe/nosotros/funciones/>).

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

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

El Ositran es un organismo regulador que tiene como funciones generales regular, supervisar, fiscalizar, normar, sancionar, solucionar controversias y atender reclamos de los usuarios, respecto de las actividades o los servicios que involucran la explotación de la infraestructura de transporte de uso público como carreteras, aeropuertos, puertos, vías férreas – incluido el Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, Línea 1 (en adelante, Línea 1), entre otros.

En el contexto de la pandemia, el regulador implementó diversas acciones orientadas a su funcionamiento y cumplimiento de funciones:

- A través de su Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de la COVID–19 en el Trabajo, prestando servicios principalmente bajo la modalidad remota y teletrabajo y; realizó actividades de supervisión remota a la mayoría de entidades prestadoras.
- La entidad priorizó el uso de canales digitales para el despacho de documentos, lo cual significó que, durante el 2021, el 92.0% de los documentos notificados por la entidad se efectuaron a través de canales virtuales y el 8.0% en soporte de papel.
- Digitalizó sus expedientes de procedimientos de reclamos seguidos por los usuarios ante el Tribunal de Solución de Controversias (TSC) del periodo 2019-2021, permitiendo el mejoramiento de la consulta de dicha documentación a la ciudadanía a través de las plataformas disponibles en el portal de la entidad; entre otros.
- Implementó nuevos canales virtuales de orientación al usuario: i) orientador virtual vía WhatsApp (Chatbot) y ii) servicio de orientación virtual mediante videollamadas. Asimismo, realizó encuestas para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, reabrió las oficinas desconcentradas de Loreto y Cusco en las infraestructuras aeroportuarias de las ciudades de Iquitos y Cusco para la atención presencial a los usuarios que visitan dichas sedes, entre otros.

- En el caso de acciones dirigidas a empresas reguladas, realizó la campaña de afiliación a la sede digital del Ositran dirigida a las empresas concesionarias, con la finalidad de brindarles charlas informativas sobre las ventajas y beneficios de la plataforma. En total se logró alcanzar a un total de 148 afiliados a la sede digital de la entidad (90 personas naturales, 58 personas jurídicas, de las cuales 04 son empresas concesionarias).

Cabe destacar que entre los desafíos considerados por el regulador se encuentran: i) retomar la presencialidad en las actividades de educación y acercamiento al usuario programadas para el 2022, respetando las medidas de bioseguridad en salvaguarda de la salud de sus colaboradores y usuarios y ii) realizar campañas informativas dirigida a los usuarios de aquellas infraestructuras que presentaron un menor porcentaje de conocimiento, según los resultados obtenidos en las encuestas realizadas por la entidad.

En este contexto, tiene planeado realizar en el 2022 las siguientes acciones: i) sensibilización y acercamiento al usuario en las ITUP (red vial y aeropuertos); ii) cuatro (04) encuestas de necesidades, expectativas y conocimiento dirigidas a los usuarios intermedios y finales de las ITUP; iii) una (01) encuesta para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao (indicador PCM-CEPLAN); y, iv) la reapertura de la oficina desconcentrada de Arequipa en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón, mediante la cual se brindará atención presencial a los usuarios de esta infraestructura.

### **Con relación a los usuarios**

En el 2021, el número total de usuarios de las diversas infraestructuras bajo el ámbito del Ositran ascendió a 183.2 millones<sup>104</sup> (26.2% más en comparación al 2020), ante la eliminación gradual de la inmovilización social obligatoria y el levantamiento gradual de aforos de diversas actividades económicas, el incremento de aforos en vehículos de transporte público masivo (ferrocarriles y trenes de la Línea 1) el avance del proceso de vacunación en el país. A nivel desagregado, el número de pasajeros en la Línea 1 aumentó 16.0% (11.2 millones de pasajeros más respecto a las cifras del 2020), así como en la cantidad de pasajeros que utilizaron los servicios provistos por las empresas concesionarias de aeropuertos y Corpac, la misma que se incrementó en 56.8% (6.9 millones de pasajeros más, en relación con las cifras del 2020). Por su parte, en el segmento logístico, a través de las empresas concesionarias de puertos y por la Enapu, se movilizó un total de 55.3 millones de TM, lo que representó un crecimiento de 12.1% (5.9 millones de carga transportada en TM más, respecto a las cifras del 2020); y en el caso de las empresas concesionadas de carreteras, se incrementó el número de vehículos en 30.8% (19.2 millones de vehículos más, en comparación a las cifras del 2020).

---

<sup>104</sup> El número de usuarios incluye el número de pasajeros y el número de vehículos. No se incluye la carga transportada en TM.

**Tabla N° 47**  
**Usuarios de los servicios supervisados por el Ositran (2021)**

|  |  | Usuarios                |                    |                         |
|---|--|-------------------------|--------------------|-------------------------|
|   |  | Unidad de medida        | 2021               | Var. % respecto al 2020 |
|  | Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao: Línea 1 | Número de pasajeros     | 81,225,201         | 16.0%                   |
|  | Empresas concesionarias de aeropuertos                           | Número de pasajeros     | 17,035,988         | 56.5%                   |
|  | Empresas concesionarias de ferrocarriles                         | Número de pasajeros     | 1,262,864          | 101.3%                  |
|  | CORPAC S.A. (empresa estatal supervisada)                        | Número de pasajeros     | 2,065,085          | 59.3%                   |
|  | Empresas concesionarias de carreteras                            | Número de vehículos     | 81,615,965         | 30.8%                   |
|  | Empresas concesionarias de puertos                               | Carga transportada (TM) | 54,418,264         | 12.2%                   |
|  | ENAPU S.A. (empresa estatal supervisada)                         | Carga transportada (TM) | 909,233            | 6.3%                    |
|  | Empresas concesionarias de vías navegables                       | No aplica               |                    |                         |
| <b>Total pasajeros</b>  |  |                         | <b>101,589,138</b> | <b>42.6%</b>            |
| <b>Total número de vehículos</b>  |  |                         | <b>81,615,965</b>  | <b>34.2%</b>            |
| <b>Total carga transportada</b>   |  |                         | <b>55,327,497</b>  | <b>23.2%</b>            |

Fuente: Ositran. Oficio N° 232-2022-GAU-OSITRAN.

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

### Empresas del sector

El Ositran como regulador de la infraestructura de transporte de uso público, al cierre del 2021, reportó bajo su ámbito de competencia la supervisión y regulación de 32 empresas con las que el Estado (representado por el MTC como ente concedente) mantiene contratos de concesión de infraestructura, así como la supervisión de 2 empresas estatales (Corpac S.A. y Enapu S.A.). Además, la entidad registró un total de 74 unidades supervisadas, concentrándose el mayor número en aeropuertos (18) y carreteras (16). Cabe destacar que, respecto a la modalidad de financiamiento de las carreteras concesionadas<sup>105</sup>, el 37.5% se encuentra autofinanciada y el 62.5% cofinanciada.

<sup>105</sup> Ositran (2021). Documento de Trabajo N°1: Resiliencia de las carreteras concesionadas frente a riesgos de desastres naturales en el Perú. “Las concesiones autofinanciadas son aquellas en que los ingresos que se perciben vía peajes permiten cubrir inversiones, así como costos de operación y mantenimiento; mientras que en las concesiones cofinanciadas los ingresos del proyecto requieren de aportes del Estado toda vez que los ingresos de la demanda son insuficientes o nulos. Esto significa que los costos de financiamiento e inversión y los riesgos serían compartidos entre el concesionario y el concedente”.

**Tabla N° 48**  
**Empresas de los servicios supervisados por el Ositran (2021)**

|  <b>Empresas</b>  |  | <b>N° de empresas</b> | <b>N° de unidades supervisadas</b> |
|--|--|-----------------------|------------------------------------|
|  <b>Empresas concesionarias de la red básica del Metro de Lima y Callao</b> |  | 2                     | 2                                  |
|  <b>Empresas concesionarias de aeropuertos</b>                              |  | 3                     | 18                                 |
|  <b>Empresas concesionarias de ferrocarriles</b>                            |  | 2                     | 3                                  |
|  <b>CORPAC S.A. (empresa estatal supervisada)</b>                           |  | 1                     | 18                                 |
|  <b>Empresas concesionarias de carreteras</b>                               |  | 16                    | 16                                 |
|  <b>Empresas concesionarias de puertos</b>                                  |  | 8                     | 8                                  |
|  <b>ENAPU S.A. (empresa estatal supervisada)</b>                            |  | 1                     | 8                                  |
|  <b>Empresas concesionarias de vías navegables</b>                          |  | 1                     | 1                                  |
| <b>Total</b>   |  | <b>34</b>             | <b>74</b>                          |

Fuente: Ositran. Oficio N° 232-2022-GAU-OSITRAN.

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

Al cierre del 2021, según Ositran, las empresas concesionarias de carreteras contaron con 55 peajes, que en su totalidad brindan los servicios de emergencia y auxilio vial, grúas, central de emergencia 24 horas al día y zonas de pesaje para control de camiones y carga operativas; y solo en el 42.3% se brinda el servicio de áreas de descanso. Respecto al pago del servicio (por parte del usuario) no en todas se pueden hacer uso de múltiples medios de pago: en el 40.0% (22) de peajes se puede realizar el pago solo en efectivo, en el 32.7% (18) existe la posibilidad de utilizar también la tarjeta de crédito (sumado al efectivo) y en el 14.5% (8) el pago del servicio se puede realizar mediante prepago y en efectivo, entre otros.

## Oficinas de atención al usuario

El regulador cuenta con la Gerencia de Atención al Usuario, como órgano de línea responsable de cautelar los derechos del usuario intermedio y final, relacionados con la infraestructura de transporte de uso público de competencia del Ositran, incluida la Línea 1. Además, promueve políticas, procesos y mecanismos efectivos para brindar una atención de calidad a los usuarios, en el marco de las disposiciones contractuales y normativas de la materia.

Cabe destacar que las empresas concesionarias de infraestructura reportaron 105 oficinas de atención al usuario a nivel nacional, 37 ubicadas en Lima y Callao, mientras que los 68 restantes, en el resto de las provincias del Perú. Por su parte, el regulador reportó 05 oficinas, 02 de ellas ubicadas en Lima y Callao y las otras 03 ubicadas en Arequipa, Cuzco y Loreto, al interior de las infraestructuras de transporte de uso público (en adelante, ITUP).

**Tabla N° 49**  
**Oficinas de atención al usuario del Ositran y de empresas concesionarias 2021**

| Oficinas de atención al usuario |          |                                       |             |               |   |            |          |  |            |
|---------------------------------|----------|---------------------------------------|-------------|---------------|---|------------|----------|--|------------|
| Ubicación                       | Ositran  | Empresas concesionarias según tipo    |             |               |   |            |          |  | TOTAL      |
|                                 | TOTAL    | Red básica del Metro de Lima y Callao | Aeropuertos | Ferrocarriles | CORPAC S.A. (empresa estatal supervisada) | Carreteras | Puertos  | ENAPU S.A. (empresa estatal supervisada) |            |
| Lima y Callao                   | 2        | 2                                     | 3           | 2             | 1   | 23         | 4        | 2  | 37         |
| Provincias                      | 3        | 0                                     | 17          | 3             | 1   | 39         | 4        | 4  | 68         |
| <b>Total</b>                    | <b>5</b> | <b>2</b>                              | <b>20</b>   | <b>5</b>      | <b>2</b>                                  | <b>62</b>  | <b>8</b> | <b>6</b>                                 | <b>105</b> |

Fuente: Ositran. Oficio N° 232-2022-GAU-OSITRAN.

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

## Normativa

Para el 2021, el Ositran no reportó información de dispositivos legales relacionados con la protección del consumidor.

## Contratos y cláusulas abusivas

Para el 2021, el Ositran no reportó información sobre cláusulas abusivas en contratos.

## Actividades de capacitación, orientación y difusión

En cuanto a las actividades de capacitación, durante 2021, benefició a un total de 5,146 personas (cifra menor en 21.7% con relación al año previo) de acuerdo con el siguiente detalle:

- **Se benefició a 4,696 consumidores**, capacitando en temática como derechos y deberes de los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, derechos y deberes de los usuarios de la ITUP, funciones de los organismos reguladores en el Perú, procedimiento de reclamo, denuncia ante el Ositran, entre otros.
- **Se benefició a 304 consumidores vulnerables**, capacitándolos principalmente en lo relacionado con los derechos y deberes de los usuarios de la ITUP, derechos y beneficios de los usuarios con discapacidad en la Línea 1, entre otros.
- **Se benefició a 09 miembros de 01 empresa concesionaria**, siendo el tema abordado el rol y funciones del Ositran.
- **Se benefició a 109 miembros de 10 asociaciones de consumidores**, capacitándolos principalmente en lo relacionado con los deberes y derechos de los usuarios de la infraestructura portuaria, procedimientos de reclamos y el rol del Ositran en los terminales portuarios.

Gráfico N° 43

### Actividades de capacitación, orientación y difusión (2021)



#### Capacitación

| Población objetivo                       | N° de personas capacitadas |
|--|----------------------------|
| <b>Total</b>                             | <b>5,146</b>               |
| Consumidores                             | 4,696                      |
| Consumidores vulnerables                 | 304                        |
| Proveedores                              | 9                          |
| Miembros de asociaciones de consumidores | 109                        |
| Consejos de usuarios                     | 4                          |
| Gobiernos regionales y locales           | 24                         |



#### Orientación

| Según medio  |                |
|--|----------------|
| <b>Total</b>   | <b>200,039</b> |
| Presencial (oficinas o centros de orientación)                 | 2,362          |
| Telefónico   | 4,089          |
| Virtual (página web, correo electrónico, redes sociales, etc.) | 1,408          |
| Ferias, jornadas o campañas de orientación                     | 192,180        |



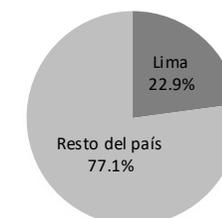
#### Difusión

| N° de herramientas de difusión      | 6 | Indicador       | N°      |
|-------------------------------------|---|-----------------|---------|
| Portal Institucional                |   | accesos         | 563,011 |
| Redes Sociales - Facebook Fans Page |   | seguidores      | 37,300  |
| Redes Sociales - Twitter            |   | seguidores      | 66,317  |
| Redes Sociales- Canal de Youtube    |   | visualizaciones | 283,402 |
| Redes Sociales- LinkedIn            |   | seguidores      | 15,005  |
| Redes Sociales - Instagram          |   | seguidores      | 5,171   |

#### Principales temas

- Acceso a la infraestructura, accesibilidad, concesión.
- Maltrato al usuario por parte de funcionario de la Entidad Prestadora.
- Calidad y oportuna prestación del servicio.
- Daños o pérdidas en perjuicio del usuario.
- Procedimiento de reclamos y denuncias, entre otros.

#### Participación según lugar de residencia del orientado



Fuente: Ositran. Oficio N° 232-2022-GAU-OSITRAN.

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

- **Se benefició a 4 miembros del Consejo de Usuario San Martín-Loreto**, capacitándolos en mecanismos procedimentales de defensa de los derechos de los usuarios en las carreteras concesionadas.
- **Se benefició a 10 miembros de 01 gobierno regional y 14 miembros de 01 municipalidad**, siendo el tema de capacitación el rol y funciones del Ositran.

**En cuanto a las actividades de orientación**, en el 2021, la entidad benefició a un total de 200,039 personas (168.4% más que el año previo), a través de la realización de ferias, jornadas o campañas (que congregaron al 96.1% del total de beneficiarios) a través de las cuales se orientó en aspectos relacionados con conductas prohibidas al interior de la Línea 1, derechos en aeropuertos y carreteras concesionadas, deberes y derechos de los usuarios de las ITUP, procedimientos de reclamo y denuncias, medidas implementadas en la Línea 1 frente a la COVID-19, entre otros.

**En cuanto a las actividades de difusión e información**, destaca que la entidad utilizó principalmente sus medios virtuales para la difusión de aspectos relacionados con la protección del consumidor: así su página web reportó 563,011 accesos (98.8% más, respecto del 2020); mientras que, sus redes sociales reportaron 37,300 seguidores en Facebook (11.0% más, respecto del 2020), 66,317 seguidores en Twitter (13.1% más, respecto al 2020), 283,402 seguidores en canal de YouTube (335.5% más, respecto al 2020), 15,005 seguidores en LinkedIn (19.8% más, respecto al 2020) y 5,171 seguidores en Instagram (25.9% más, respecto al 2020). La entidad, en el 2021, también utilizó 12 tótem informativos, que le permitieron realizar difusión de temas de interés en los aeropuertos.

Finalmente, el Ositran realizó 7 campañas informativas, que tuvieron distintos objetivos y fueron difundidos por diversos medios. A continuación, se presenta un mayor detalle de las campañas realizadas.

**Tabla N° 50**  
**Campañas de difusión (2021)**

| N° | Nombre de la campaña   | Objetivo  | Población objetivo                         | Medio de difusión                 |
|----|--|---|--|-----------------------------------|
| 1  | Campaña de difusión de los derechos de los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao - "Derechos en el Metro de Lima". | Difundir los derechos de los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima.            | Usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima.  | Radio, TV, paneles publicitarios. |
| 2  | Campaña en conjunto con la Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA) - "Ositran y JICA te protegen".               | Recomendar la protección ante la COVID-19.  | Usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima.  | Radio, TV, paneles publicitarios. |
| 3  | Campaña de difusión sobre los derechos y deberes de los usuarios en los aeropuertos - "Deberes y derechos en aeropuertos".     | Difundir los deberes y derechos de los usuarios en los aeropuertos concesionados. | Usuarios de los aeropuertos concesionados. | Redes sociales y nota de prensa.  |

| N° | Nombre de la campaña  | Objetivo  | Población objetivo  | Medio de difusión                 |
|----|---|---|---|-----------------------------------|
| 4  | Campaña de difusión sobre el nuevo servicio de orientación virtual - "Oshi chatbot".  | Difundir el servicio de orientación virtual del Ositran.  | Usuarios de la Línea 1.   | Redes sociales y nota de prensa.  |
| 5  | Campaña de difusión sobre acciones de prevención en las carreteras por temporada de lluvias - "Prevención ante la temporada de lluvias".      | Difusión de carreteras afectadas por la temporada de lluvias.   | Usuarios de carreteras concesionadas.                                       | Redes sociales y nota de prensa.  |
| 6  | Campaña de difusión sobre los canales habilitados para la atención de las consultas de los usuarios a nivel nacional - "Canales de atención". | Difundir los canales digitales y virtuales del Ositran en todo el Perú.                                       | Usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público concesionada. | Redes sociales y notas de prensa. |
| 7  | Campaña de difusión sobre el lanzamiento de la herramienta sede digital del Ositran - "Sede Digital".   | Lanzamiento de la sede digital del Ositran para evitar la presencialidad en las gestiones con la institución. | Usuarios finales e intermedios.   | Redes sociales y nota de prensa.  |

Fuente: Ositran. Oficio N° 232-2022-GAU-OSITRAN.

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

Es de destacar que uno de los problemas detectados por el regulador ha sido las actividades informales en torno a la Línea 1 del Metro de Lima y Callao y en específico el relacionado a la reventa de pasajes en exteriores de las estaciones por parte de terceras personas ajenas al servicio, actividad que se encuentra prohibida por parte del Concesionario (Tren Urbano de Lima S.A.) y que contraviene con las disposiciones relacionadas con el uso adecuado del servicio. Dicha situación además ha generado un entorno de inseguridad lo cual se suma a la inseguridad generada por la presencia de comercio informal (vendedores ambulantes). Ante ello el regulador realizó tres intervenciones: i) supervisar que el Concesionario cumpla con informar y sensibilizar a los usuarios sobre la prohibición de estas actividades, así como de brindar la seguridad debida en sus instalaciones a fin de evitar inconvenientes; ii) promover la actuación en conjunto con las autoridades involucradas y competentes (ATU, MTC, entre otros) a efectos de enfrentar esta problemática a través diversas acciones tales como la ejecución de Planes de comunicación y difusión relacionados con la prohibición de la reventa de pasajes y sus consecuencias y iii) realizar campañas informativas y acciones de sensibilización dirigidas a los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima mediante las cuales se brinda información sobre sus derechos, la prohibición de la reventa de pasajes, utilización debida del servicio, asociación de la tarjeta de recarga con el DNI del titular, entre otros temas de interés.

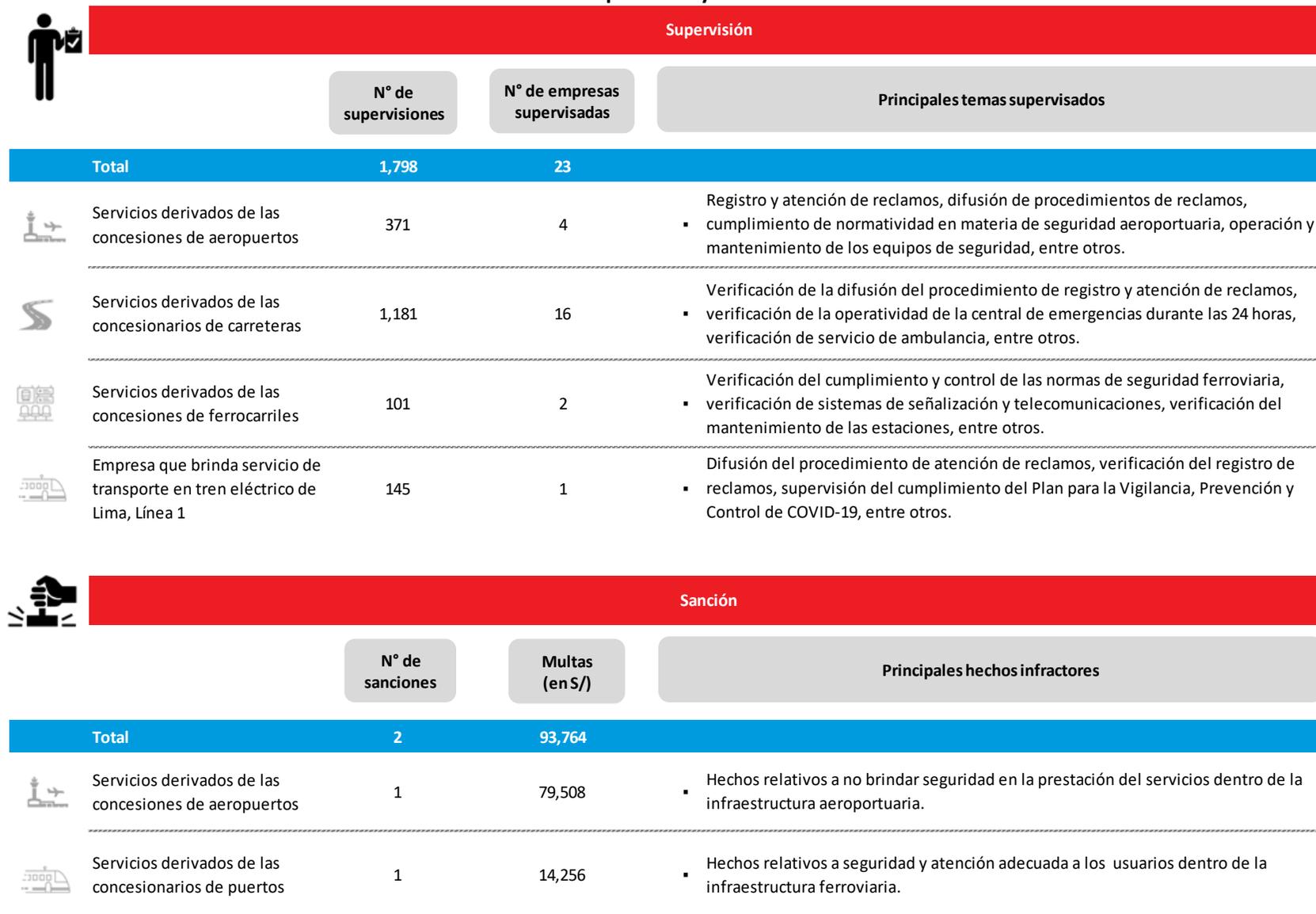
## Supervisiones y sanciones en el sector

En el 2021, el Ositran incrementó en 14.4% sus supervisiones, hasta las 1,798 a 23 empresas, reflejando la mayor acción supervisora a concesionarias de carreteras (11.9% más respecto del 2020), en aspectos relacionados con la verificación del cumplimiento del Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de LA COVID-19, la evaluación continua de niveles de servicio individuales, entre otros.

Las entidades prestadoras de servicios en carreteras más supervisadas en el 2021 fueron: Concesionaria Vial Sierra Norte S.A., con el 8.4% de participación, ejecutándose las supervisiones en La Libertad y Cajamarca. Le siguieron Concesionaria Vial del Sur S.A. con el 7.9% (93) en Arequipa, Puno y Moquegua; e Intersur Concesiones S.A. con el 7.8% (92) en Puno.

Con respecto a las sanciones, en 2021, se impusieron 02 (equivalentes a S/ 93,764), las cuales correspondieron a la Corporación Peruana de

**Gráfico N° 44**  
**Supervisión y sanción**



Fuente: Ositran. Oficio N° 232-2022-GAU-OSITRAN.

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

Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. debido a que no brindaron seguridad en la prestación de servicios dentro de la infraestructura aeroportuaria; y al Tren Urbano de Lima S.A. por el hecho infractor relacionado con la seguridad y atención adecuada que se deben brindar a los usuarios dentro de la infraestructura ferroviaria.

#### **Acciones de orientación a consumidores vulnerables**

El Ositran no reportó actividades dirigidas a consumidores vulnerables desarrolladas en el 2021.

#### **Consejo de usuarios**

En el 2021, se efectuaron 04 audiencias públicas en la que participaron miembros de los Consejos de Usuarios. Asimismo, durante el desarrollo de sesiones con los consejos de usuarios, se adoptaron cuatro (04) acuerdos. Por su parte, se gestionaron noventa y seis (96) pedidos de información requeridos por los miembros de los distintos Consejos, los cuales estuvieron orientados a la mejora en la prestación de los servicios derivados de las infraestructuras de transportes de uso público.

#### **Asociaciones de consumidores**

En el 2021, el Ositran no suscribió convenios de cooperación con asociaciones de consumidores.

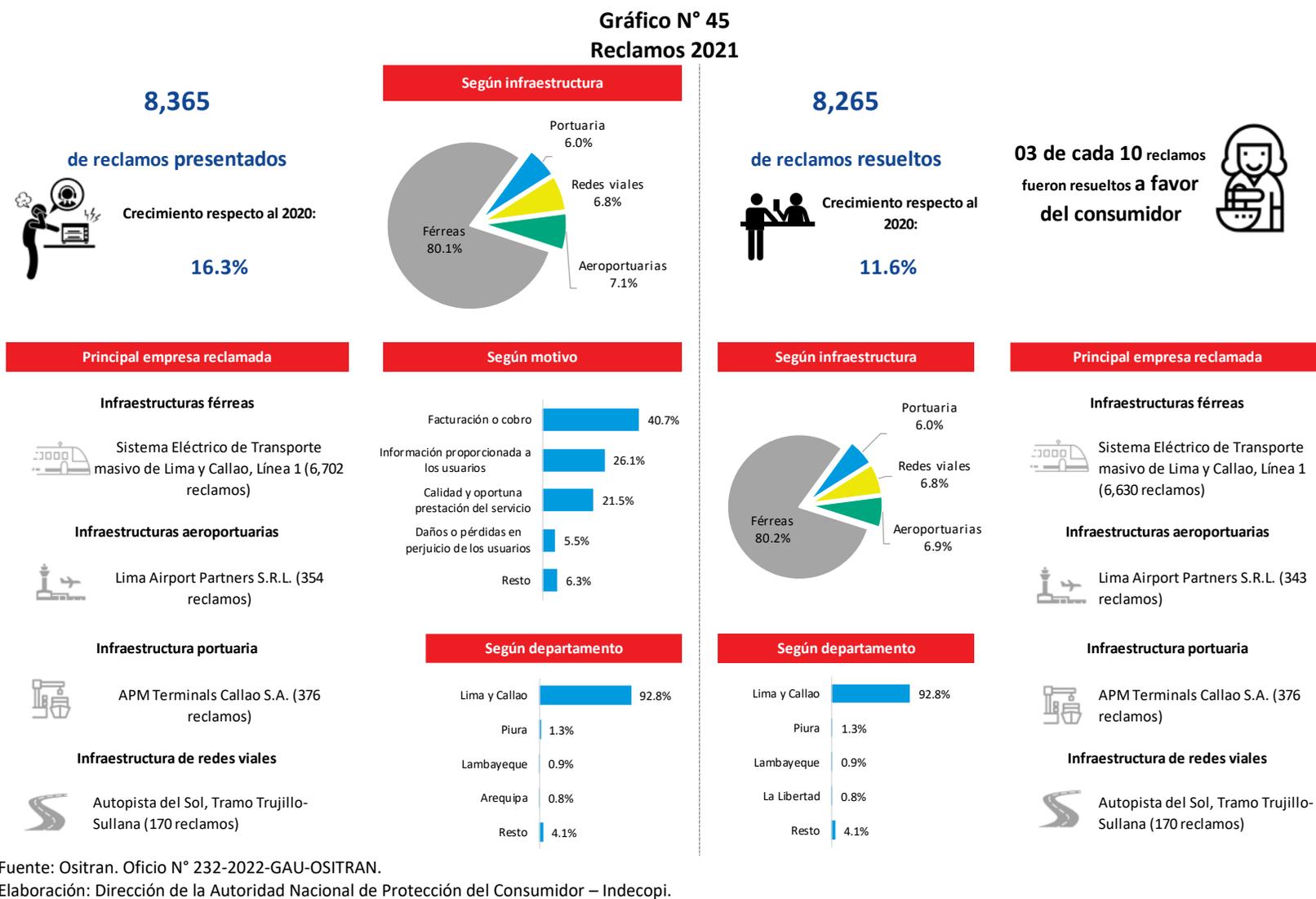
#### **Autorregulación**

En el 2021, el Ositran indicó que no han desarrollado herramientas o mecanismos orientados a la autorregulación o auto supervisión de las empresas del sector.

## Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

### a) Primera instancia<sup>106</sup>

- El número de reclamos presentados por usuarios finales a empresas concesionarias ascendió a 8,365 (crecimiento del 16.3% con respecto al año 2020); mientras que, los resueltos sumaron los 8,265 (11.6% más que el 2020). Es de destacar que el 98.9% fueron resueltos dentro del plazo legalmente establecido.
- El 32.2% del total de reclamos resueltos en primera instancia fue declarado fundado a favor del consumidor (equivalente a 2,659 reclamos), porcentaje inferior al registrado en el año previo (41.3%<sup>107</sup>).
- Según infraestructura, el 80.2% de los reclamos resueltos correspondió a infraestructuras férreas (principalmente de la Línea 1), el 6.9% a transporte aéreo, el 6.8% a redes viales y el 6.0% a servicios portuarios.
- Según ubicación geográfica, el 92.8% de los reclamos resueltos pertenecen a Lima y Callao, siguiéndole en importancia Piura (1.3%), Lambayeque (0.9%), La Libertad (0.8%), entre otros.



Fuente: Ositran. Oficio N° 232-2022-GAU-OSITRAN.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

<sup>106</sup> De acuerdo con la información proporcionada por el Ositran, los plazos en primera instancia se establecen de acuerdo con los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de cada entidad prestadora.

<sup>107</sup> En el año 2019 y 2018 fue de 41.3% (3,062) y 38.3% (3,105) de reclamos fueron declarados fundados a favor del consumidor, respectivamente.

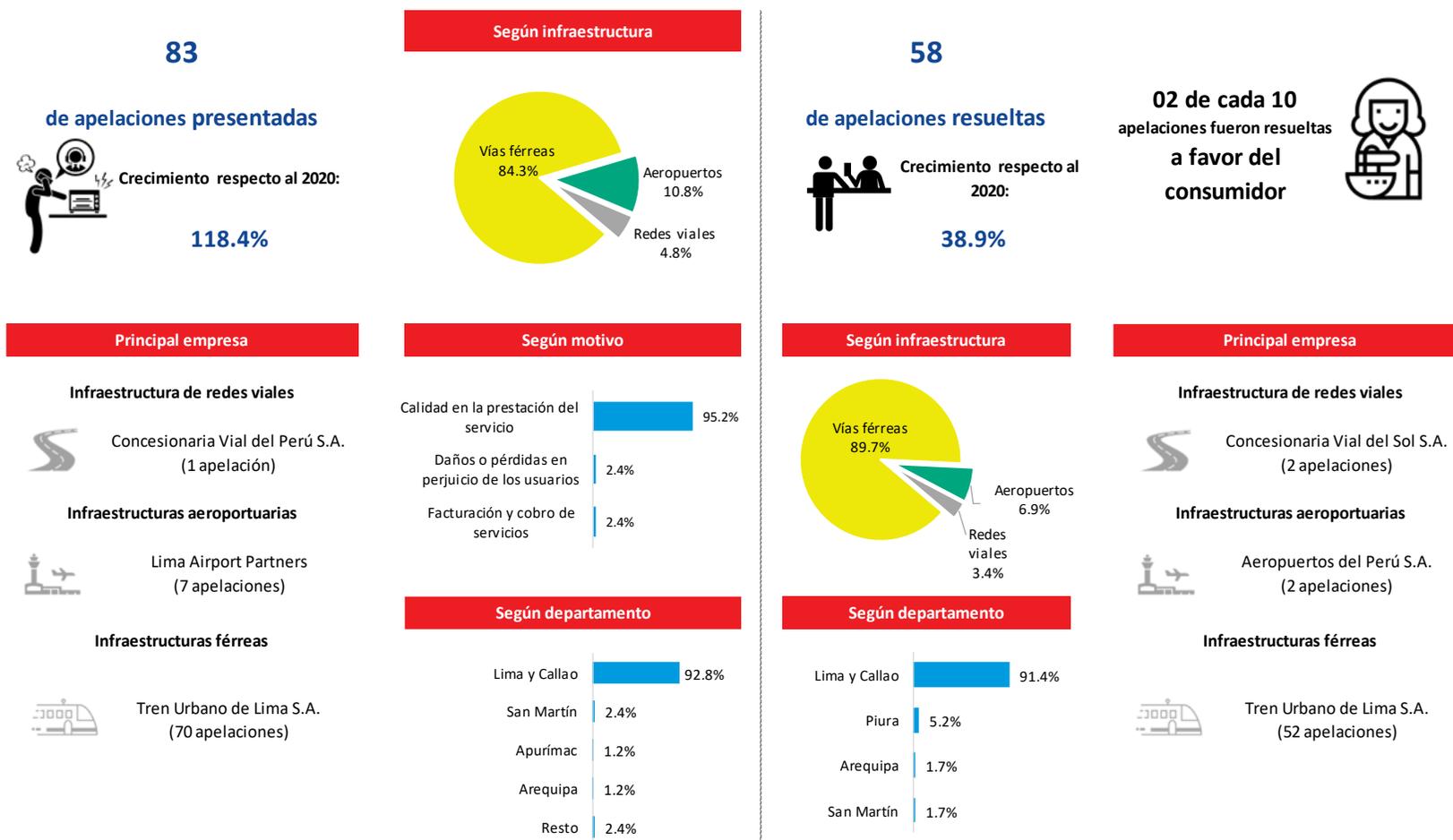
## b) Segunda instancia

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

- En 2021, se presentaron 83 recursos de apelación, 118.4% más que en el 2020, siendo el principal motivo el relacionado con la calidad en la prestación del servicio (95.2% de apelaciones) y el departamento con más apelaciones fue Lima con el 92.8%.

- En 2021, el TSC resolvió 58 apelaciones, de los cuales, el 17.2% fue resuelto a favor del usuario, el 37.9% a favor de la empresa y el 44.8% por otros tipos de conclusión; siendo el tiempo promedio de tramitación de 211 días calendario. Además, solo el 20.7% de apelaciones fue resuelto dentro del plazo.
- Según infraestructura, el mayor número de apelaciones resueltas corresponde a la infraestructura férrea (89.7%). Mientras que, la mayor cantidad de apelaciones resueltas provino de procedimientos iniciados contra Tren Urbano de Lima S.A.

Gráfico N° 46  
Apelaciones 2021



Fuente: Ositran. Oficio N° 232-2022-GAU-OSITRAN.

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

## VII.1.4 Sector saneamiento

En el 2021, según el INEI, el 89.3%<sup>108</sup> de la población a nivel nacional tuvo acceso al servicio de agua por red pública<sup>109</sup>. Según el ámbito de residencia, se reportó ciertas diferencias, así el 93.0% de la población del área urbana tuvo acceso al agua por red pública; mientras que, el indicador se situó en 75.7% para la población del área rural.

El número de usuarios del sector aumentó en 3.5% en comparación al 2020; mientras que, los reclamos presentados ante las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento (en adelante, EPS) se redujeron 19.3%. Cabe indicar que, el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (en adelante, Sedapal) concentró la mayor cantidad de reclamos (29.9%) en comparación con las otras EPS.

Frente al contexto de la pandemia y en cumplimiento del distanciamiento social, la Sunass fortaleció sus canales de comunicación virtuales para la atención de sus usuarios. Continuó con el programa ¡Participa, vecino! creada en el 2020, que ha permitido conocer y escuchar las demandas e inquietudes de los diversos grupos organizados de usuarios de los servicios de saneamiento de todas las regiones del país. Asimismo, emitió disposiciones normativas en el primer año de la pandemia para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios en condiciones distintas a las normales a los usuarios y la operatividad de las EPS<sup>110</sup>.

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

**Tabla N° 51**  
**Principal agente y competencias**

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

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

Fuente: Mapa de consumo - CNPC.

**Gráfico N° 47**  
**Principales indicadores en el sector saneamiento**



1/ El número de usuarios corresponde al número de conexiones totales de agua potable.

2/ Corresponde a los reclamos presentados.

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

4/ Corresponde al crecimiento del Valor Agregado Bruto del subsector agua 2021.

Fuente: Sunass, Indecopi, INEI.

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

<sup>108</sup> INEI (2022). Encuesta Nacional de Hogares en el 2021 (ENAHO). Mayor detalle en <http://inei.inei.gob.pe/microdatos/>

<sup>109</sup> Red pública incluye agua por red pública dentro de la vivienda, fuera de la vivienda, pero dentro de la edificación o pilón de uso público.

<sup>110</sup> Las disposiciones fueron aprobadas mediante las siguientes resoluciones de Consejo Directivo: N° 012-2020-SUNASS-CD, N° 016-2020-SUNASS-CD, N° 018-2020-SUNASS-CD, N° 025-2020-SUNASS-CD y N° 039-2020-SUNASS-CD.

#### VII.1.4.1 Labor de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – Sunass

En su condición de organismo regulador, le corresponde garantizar a los usuarios la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural, en condiciones de calidad, contribuyendo a la salud de la población y a la preservación del ambiente. Asimismo, esta entidad cuenta con un área especializada en usuarios denominada Dirección de Usuarios, la cual realiza actividades de capacitación, orientación y difusión.

Sunass, durante el 2021, continuó con el fortalecimiento de sus canales de comunicación e interacción con los usuarios mediante el mayor uso de la tecnología y/o del internet como es el caso de sus plataformas de atención y orientación al usuario ubicadas en sus oficinas a nivel nacional. También, continuó con su programa ¡Participa, vecino!<sup>111</sup>, en donde se desarrolló comunicación virtual con la población mediante charlas, talleres y micro audiencias. Este último ha permitido a la Sunass ser un nexo entre el prestador y la población a fin de que encuentren posibilidades de solución a sus problemas de agua potable y alcantarillado. Asimismo, realizó acciones de retroalimentación hacia las empresas prestadoras a través del desarrollo de asistencias técnicas para mejorar la calidad de atención, información y gestión, y para atender las problemáticas presentadas por los usuarios.

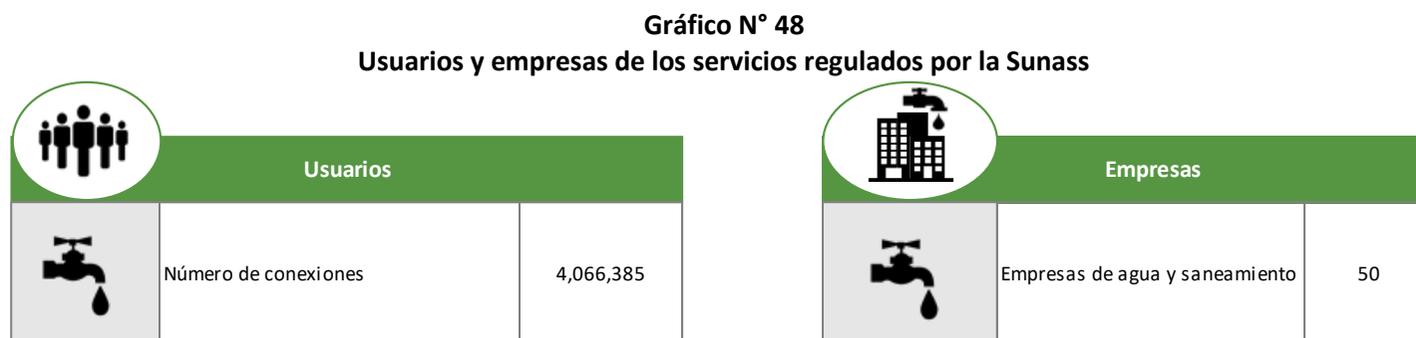
Para el 2022, los principales desafíos para la Sunass son seguir mejorando la percepción y valoración de los servicios de saneamiento de los usuarios.

#### Usuarios

Al cierre de 2021, las 50 EPS reguladas administraron 4,066,385 conexiones totales de agua potable (3.5% más respecto al año anterior).

#### Empresas del sector

La Sunass regula a 50 empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS). De acuerdo con el tipo de empresa, se tiene a Sedapal, 17 grandes, 14 medianas y 18 EPS pequeñas.



Fuente: Sunass. Correo electrónico con fecha 29.03.2022.

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

<sup>111</sup> Creada en el 2020 según Sunass.

## Oficinas de atención al usuario

La Sunass atiende las consultas formuladas por los usuarios a nivel nacional a través de la Dirección de Usuarios<sup>112</sup>, la misma que además efectúa actividades de educación y difusión en materia de protección del consumidor. En Lima y Callao cuenta con 07 oficinas para la atención de usuarios y 24 en el resto del país. Por su parte, las EPS cuentan con un total de 150 oficinas a nivel nacional.

**Gráfico N° 49**  
**Oficinas de atención al usuario de la Sunass y las EPS**

|  Oficinas de atención al usuario |           |            |
|---|-----------|------------|
| Ubicación   | Sunass    | Empresas   |
| Lima Metropolitana  | 5         | 150        |
| Lima provincia  | 2         |            |
| Otros regiones  | 24        |            |
| <b>Total</b>  | <b>31</b> | <b>150</b> |

Fuente: Sunass. Correos electrónicos con fechas 29.03.2022 y 04.11.2022  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

## Normativa

En el 2021, la Sunass no reportó información respecto a la emisión de dispositivos legales en torno a la protección de los usuarios de los servicios de agua y saneamiento.

## Actividades de capacitación, orientación y difusión

**En lo referido a las acciones de capacitación**, en el 2021, la Sunass desarrolló programas, cursos, charlas y talleres, con una cobertura de 39,190 personas, según se detalla a continuación:

- **Se benefició a 39,175 usuarios finales del servicio**, siendo los temas abordados en la capacitación: i) funciones de Sunass, ii) deberes y derechos de los usuarios y iii) procedimiento de reclamos.

<sup>112</sup> De acuerdo con el ROF de Sunass, aprobado mediante Decreto Supremo N° 145-2019-PCM

- **Se benefició a 15 miembros de 5 consejos de usuarios**, siendo los principales temas desarrollados: i) elaboración de estudios tarifarios para empresas prestadoras, ii) gestión de riesgos de desastres, iii) funciones de los gobiernos locales en la prestación de los servicios de saneamiento, iv) metodología para la fijación del valor de la cuota familiar, entre otros.

- **En cuanto a las actividades de orientación**, en el 2021, el número de beneficiarios fue de 86,002, un 9.2% más que el 2020. La mayor cantidad de orientaciones se realizaron en Lima y Callao (49.8% del total), seguida de Arequipa, Piura y Lambayeque con el 6.6%, 6.2% y 5.7%, respectivamente. Destacó la mayor orientación a través del medio telefónico, que pasó de 60,287 beneficiarios en el 2020 a 77,156 en el 2021. Los principales temas de orientación fueron los referidos a los aniegos de agua y/o desagüe, problemas con la facturación (consumos elevados, facturaciones indebidas, fraccionamientos, la no entrega de recibos) y problemas operativos (falta de agua en la zona).

### Con respecto a las actividades de información y difusión

En el 2021, la Sunass realizó 02 tipos de campañas de información, a través de redes sociales, web e intervenciones en espacios públicos, destacando: i) "Cada gota importa", que tuvo por objetivo generar una cultura de valoración del agua y servicio de saneamiento en la población usuaria en un contexto de pandemia por la COVID-19 y ii) "Yanapakuq, protectores del agua", que tuvo por objetivo sensibilizar a la población usuaria sobre la valoración y cuidado de las fuentes naturales de agua para asegurar la sostenibilidad de la provisión del servicio de agua.

En el marco del aislamiento social obligatorio decretado por el Estado para prevenir el contagio de la COVID-19, cobró relevancia el uso de redes sociales y herramientas web para la difusión de diversos temas. Así, en el 2021, la página web tuvo 2.3 millones de accesos; mostrando un

**Gráfico N° 50**  
**Actividades de capacitación, orientación y difusión**

| Capacitación                   |                            |
|--------------------------------|----------------------------|
| Población objetivo             | N° de personas capacitadas |
| Total                          | 39,190                     |
| Consumidores                   | 39,175                     |
| Consumidores vulnerables       | -                          |
| Proveedores                    | -                          |
| Asociaciones de consumidores   | -                          |
| Consejos de usuarios           | 15                         |
| Gobiernos regionales y locales | -                          |

| Difusión                       |   |            |           |
|--------------------------------|---|------------|-----------|
| N° de herramientas de difusión | 2 | Indicador  | N°        |
| Página web                     |   | visitas    | 2,390,537 |
| Redes Sociales - Facebook      |   | contactos  | 100,915   |
| Redes Sociales - Twitter       |   | seguidores | 76,535    |
| Material informativo impreso   |   | -          | -         |

| Orientación  |                   |   |   |       |            |        |  |       |  |       |   |  |
|--|-------------------|---|---|-------|------------|--------|--|-------|--|-------|---|--|
| Según medio  | Principales temas | Participación según lugar de residencia del orientado |   |       |            |        |  |       |  |       |   |  |
| <table border="1"> <tr> <td>Total</td> <td><b>86,002</b></td> </tr> <tr> <td>Presencial (oficinas de la Sunass o de las EPS)</td> <td>3,156</td> </tr> <tr> <td>Telefónico</td> <td>77,156</td> </tr> <tr> <td>Orientaciones vía redes sociales (Facebook/Twitter/Correo electrónico)</td> <td>4,198</td> </tr> <tr> <td>Ferias, jornadas o campañas de orientación</td> <td>1,492</td> </tr> </table> | Total             | <b>86,002</b>   | Presencial (oficinas de la Sunass o de las EPS) | 3,156 | Telefónico | 77,156 | Orientaciones vía redes sociales (Facebook/Twitter/Correo electrónico) | 4,198 | Ferias, jornadas o campañas de orientación | 1,492 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumos elevados, procedimiento de reclamo</li> <li>• Problemas con la facturación (consumo elevado, facturaciones indebidas).</li> <li>• Problemas operacionales (falta de agua, aniego y/o desagüe).</li> <li>• Información general, deberes y derecho de los usuarios del servicio de saneamiento y procedimientos de reclamos.</li> </ul> |  |
| Total  | <b>86,002</b>     |   |   |       |            |        |  |       |  |       |   |  |
| Presencial (oficinas de la Sunass o de las EPS)  | 3,156             |   |   |       |            |        |  |       |  |       |   |  |
| Telefónico   | 77,156            |   |   |       |            |        |  |       |  |       |   |  |
| Orientaciones vía redes sociales (Facebook/Twitter/Correo electrónico)   | 4,198             |   |   |       |            |        |  |       |  |       |   |  |
| Ferias, jornadas o campañas de orientación   | 1,492             |   |   |       |            |        |  |       |  |       |   |  |

Fuente: Sunass. Correo electrónico con fecha 29.03.2022.

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

incremento del 151.0% respecto al 2020; mientras que, en el caso de las redes sociales, se reportaron 100,915 contactos en Facebook (crecimiento de 17.0%) y 76,535 seguidores en Twitter (incremento de 10.0%).

## Supervisiones y sanciones en el sector

En el 2021, el plan de supervisión de la Sunass para las empresas prestadoras estuvo enfocado en la prestación de servicios de saneamiento, administración y uso de reservas y fondos, gobernabilidad y gobernanza, entre otros. En consideración a lo anterior, se realizaron 614 supervisiones (250.9% más, respecto del 2020) a 48 empresas, siendo los principales temas supervisados: i) cortes de servicios, ii) facturación excesiva, iii) obras inconclusas y iv) desbordes y atoros en la red de alcantarillado. A nivel departamental, Lima y Callao concentró el 45.0% de las supervisiones, seguidos por Piura con el 6.9%, Junín y Puno, ambos con el 4.9% de participación.

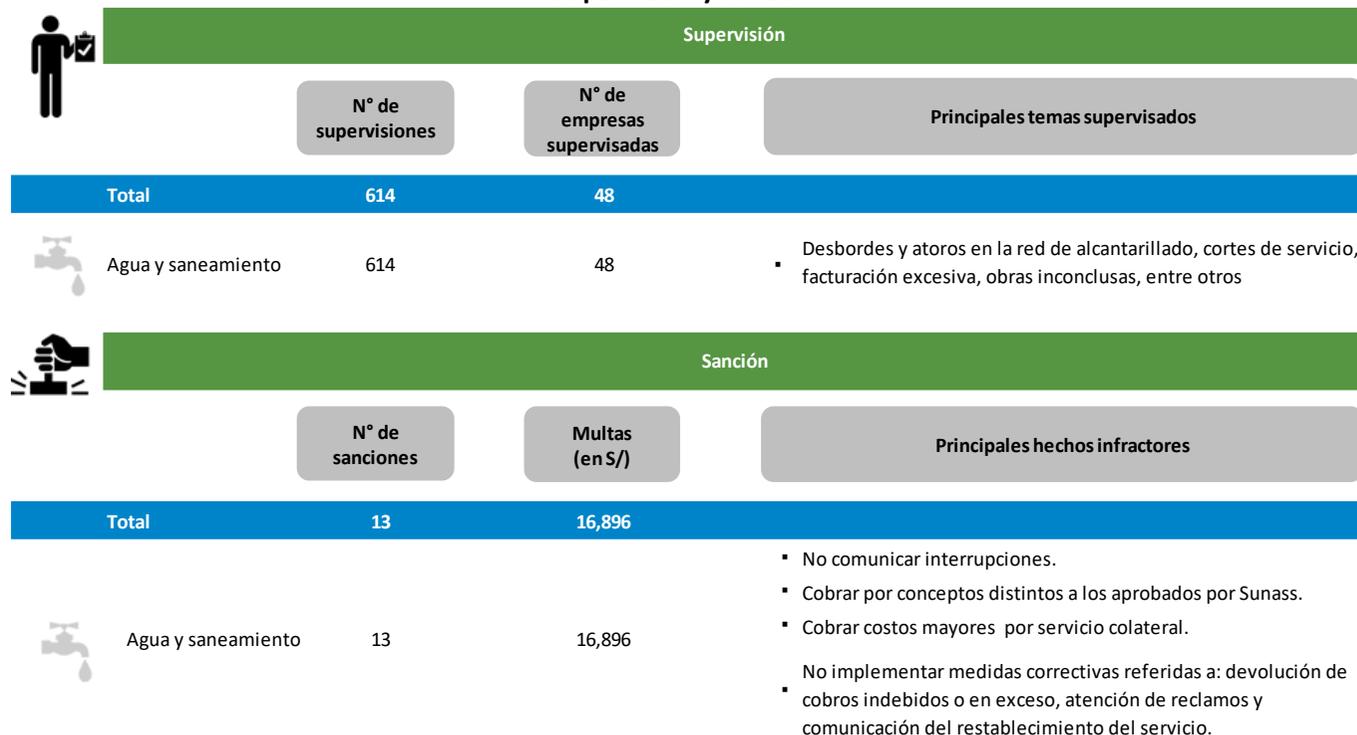
Con respecto a las sanciones, Sunass impuso 13 durante el 2021 (8.3% más que el año previo), siendo Sedapal la que tuvo la mayor cantidad de sanciones (03), seguida de Emapa Pasco S.A. (01), EPS Chavín S.A. (01), Emusap Abancay S.A. (01), EPS Barranca S.A. (01), entre otras.

De las sanciones aplicadas, 12 fueron amonestaciones y 01 corresponde a una multa que ascendió a 3.84 UIT<sup>113</sup> (equivalente a S/ 16,896), impuesta a Emusap Abancay S.A.

Es de destacar que las cuantías de las multas reflejaron el efecto de la norma vigente y es que el artículo 12.1 de la RCD 018-2020-SUNASS-CD estableció que: "El órgano resolutorio (de la Sunass) tiene la facultad de disponer que se imponga amonestación escrita (en vez de la multa) cuando se evidencia que, como consecuencia del Estado de Emergencia Nacional, el administrado presenta una reducción en su recaudación de al menos el 20%, respecto a su facturación, en el mes inmediato anterior al de la emisión del Informe de Decisión que se notificará con la resolución (de sanción) o únicamente de la resolución, según corresponda".

<sup>113</sup> UIT: Unidad Impositiva Tributaria, siendo en el 2021 equivalente a S/ 4,400.

Gráfico N° 51  
Supervisión y sanción



Fuente: Sunass. Correo electrónico con fecha 29.03.2022.

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

Entre las principales infracciones que generaron la aplicación de las sanciones se encuentran: no comunicar interrupciones, cobrar por conceptos distintos a los aprobados por Sunass, entre otros.

### **Acciones dirigidas a consumidores vulnerables**

Para la Sunass, los consumidores vulnerables son los grupos organizados de usuarios que presentan problemas con el servicio de saneamiento y que no han recibido la atención por parte de las EPS. Estos problemas de alcance general que no son atendidos oportunamente pondrían en riesgo la salud y/o calidad de vida de los usuarios. Estos grupos vulnerables son el público objetivo del programa “Participa Vecino” creado en el 2020.

En el 2021, la Sunass realizó 1,475 charlas informativas y actividades de sensibilización para este grupo de usuarios, beneficiando a un total de 22,451 personas. Las actividades consistieron en actividades virtuales, tales como charlas y talleres de diálogo y de recojo de información, y microaudiencias<sup>114</sup> para canalizar las demandas de los usuarios ante el prestador correspondiente.

### **Consejo de usuarios**

En el 2021, la Sunass realizó 09 audiencias públicas con los consejos de usuarios. Adicionalmente, se realizaron 06 eventos en donde se trataron los siguientes temas: i) modelo de regulación tarifaria para empresas prestadoras, ii) supervisión, fiscalización y sanción de las empresas prestadoras, iii) sistema de indicadores e índices de la gestión de los prestadores de los servicios de saneamiento, iv) atención de los reclamos en el ámbito de empresas prestadoras, v) fiscalización de los servicios de saneamiento en las pequeñas ciudades y vi) calidad de la prestación de los servicios de saneamiento brindado por empresas prestadoras.

También se realizó 01 reunión en el marco del desarrollo de líneas de acción propuestas para la mejora de la calidad de la prestación de los servicios del sector (proyectos, normas, investigaciones, etc.), en la que los miembros del Consejo de Usuarios de Lima propusieron incluir el enfoque de interculturalidad e indicar acciones concretas en las propuestas normativas para el ámbito rural. En ese sentido, respecto al Reglamento de Reclamos para el ámbito rural propusieron lo siguiente: i) incluir de forma explícita el principio de interculturalidad en el reglamento, ii) incorporar en el reglamento que los reclamos se puedan realizar totalmente vía telefónica, iii) incorporar la atención de reclamos en la lengua originaria predominante, iv) incorporar que los reclamos presentados vía telefónica prescindan de la huella digital o firma del reclamante, v) traducir el manual para la implementación del reglamento en lenguas originarias predominantes y vi) grabar en audio el manual para la implementación del reglamento.

### **Asociaciones de consumidores**

La Sunass no reportó convenios vigentes de cooperación con asociaciones de consumidores durante el 2021.

---

<sup>114</sup> Se realizaron 348 microaudiencias, que permitieron encaminar problemas en el servicio de saneamiento de carácter general, mediante el compromiso voluntario de las partes. En total se beneficiaron a 73,357 familias con acuerdos concluidos y 64,712 familias en con acuerdos en proceso.

## Autorregulación

La Sunass informó no haber desarrollado alguna herramienta o mecanismo orientado a la autorregulación o auto supervisión de las empresas del sector durante 2021.

## Mecanismos de solución de conflictos

La Sunass no presentó información relacionada con modificaciones al procedimiento de solución de conflictos en el 2021.

## Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

La atención de reclamos sobre agua potable y saneamiento tiene las siguientes instancias:

- **Primera Instancia: empresas operadoras**

Los reclamos presentados<sup>115</sup> ante las EPS en el 2021 sumaron un total de 467,353 (19.3% menos respecto al año 2020). Según motivo, el 72.6% correspondieron a reclamos por problemas comerciales; mientras que, el porcentaje restante a problemas operacionales.

Según empresa prestadora de servicios de saneamiento, el 29.9% (139,672) del total de reclamos presentados fueron ante la empresa Sedapal, seguida por Sedapar (10.3%), la EPS de Lambayeque S.A. (Epsel), el Sedalib, EPS Sedacusco S.A. con una participación similar (6.2%).

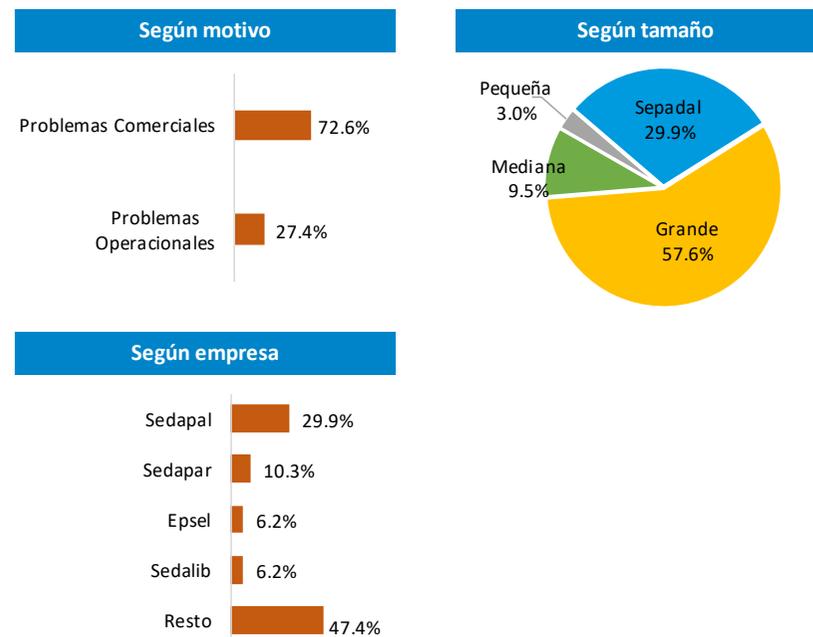
## Gráfico N° 52 Reclamos presentados en primera instancia

# 467,353

### de reclamos presentados

Caída respecto al 2020:

## 19.3%



Fuente: Sunass. Correo electrónico con fecha 29.03.2022.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

<sup>115</sup> La entidad indicó que no contaba con información para el 2021 sobre los reclamos resueltos.

- **Segunda instancia: Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Servicios de Saneamiento (TRASS) de la Sunass**

La segunda instancia encargada de resolver las apelaciones es el TRASS de la Sunass. En el 2021, se tuvo que:

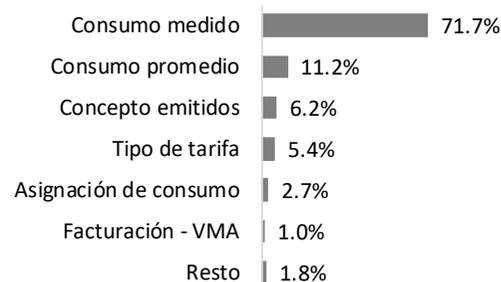
- Recibió un total de 31,895 recursos de apelación, 108.3% más con relación al 2020.
- La materia con mayor número de apelaciones fue el “consumo medido”, con siete (07) de cada diez (10) de las apelaciones, seguido por el “consumo promedio” (11.2%) y por “conceptos emitidos” (6.2%), entre otros.
- Resolvió un total de 27,496 apelaciones (45.0% más respecto al año 2020), siendo el 100% resuelto dentro del plazo establecido, con un tiempo promedio de tramitación de 21 días hábiles.
- El 45.8% del total de recursos de apelación resueltos terminaron a favor del consumidor, el 26.6% a favor de la empresa y el 16.8% fueron declarados improcedentes e inadmisibles.
- Según empresa, el mayor número de apelaciones resueltas correspondieron a reclamos presentados en contra de Sedapal con 15,113 (55%), seguida en importancia por Sedalib S.A. con 3,592 (13.1%), Sedapar S.A. con 2,807 (10.2%) y Sedacusco S.A. con 1,336 (4.9%), entre otros.

**Gráfico N° 53  
Apelaciones**

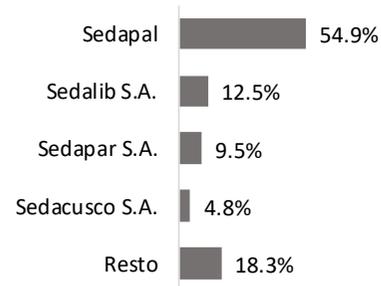
**31,895**  
de apelaciones presentadas



Según materia de apelación



Según empresa



**27,496**  
de apelaciones resueltas

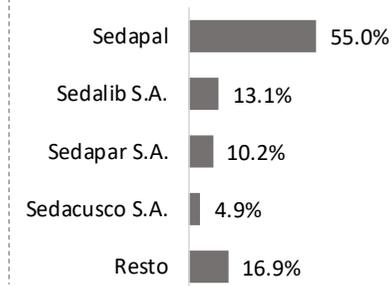


**04 de cada 10**  
apelaciones fueron  
resueltas a favor del  
consumidor



**Plazo promedio** de atención de  
recursos de apelación **21 días**  
hábiles

Según empresa



Fuente: Sunass. Correo electrónico con fecha 29.03.2022.

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

## Quejas

En el 2021, las empresas operadoras también recibieron quejas por defectos en la tramitación. A continuación, se detalla lo siguiente:

- Se recibió un total de 867 quejas, 310.9% más con relación al 2020, siendo el motivo de la queja los defectos de tramitación. Las EPS con mayores quejas ingresadas fueron Sedapal con 285 (32.9%) y EPS Tacna con 189 (21.8%).
- Se resolvió un total de 490 quejas (233.3% más respecto al año 2020). El 44.7% del total de las quejas resueltas fueron a favor del consumidor, seguido por el 17.8% en la condición de improcedentes e inadmisibles y el 14.7% a favor de la empresa.
- Según empresa, el mayor número de quejas resueltas correspondieron a Sedapal con 179 (36.5%), seguida en importancia por Sedacusco S.A. con 84 (17.1%), EPS Tacna S.A. con 80 (16.3%), Epsel S.A. con 27 (5.5%), entre otros.

Gráfico N° 54  
Quejas

**867**  
de quejas presentadas



Crecimiento  
respecto al 2020:  
310.9%

**El principal  
motivo** de las quejas es  
por **defecto de  
tramitación**



**490**  
de quejas resueltas

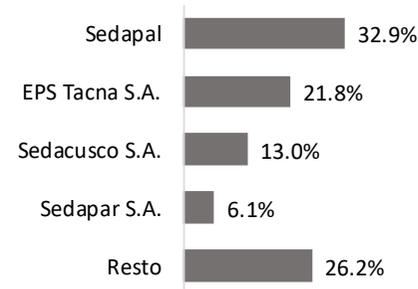


Crecimiento  
respecto al 2020:  
233.3%

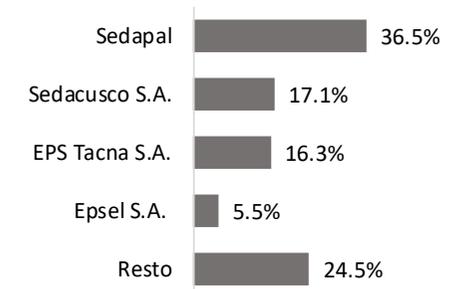
Según tipo de  
conclusión



Según empresa



Según empresa



Fuente: Sunass. Correo electrónico con fecha 29.03.2022.

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

## Calidad de servicio

En el 2021, se obtuvieron mejores resultados en los indicadores que se utilizan para medir la calidad de atención en los servicios saneamiento brindados a los usuarios finales. En el indicador 1 “Tiempo de atención de conexiones nuevas” (conexiones de agua potable y/o alcantarillado) se obtuvo un valor de 82.01%, representando un crecimiento de 16.01 p.p. respecto a las cifras del año previo; mientras que, en el caso del indicador 2 “Satisfacción del cliente” se obtuvo un valor de 73.14%, mayor en 2.14 p.p. con respecto al año anterior. Sin embargo, en ambos casos por debajo de los niveles del año 2019.

**Tabla N° 52**  
**Evolución de indicadores, 2019 - 2020**

| Indicador   | 2019   | 2020   | 2021                 |
|---|--------|--------|----------------------|
| Indicador 1:<br>Tiempo de atención de conexiones nuevas | -      | 66.00% | 82.01% <sup>1/</sup> |
| Indicador 2:<br>Satisfacción del cliente.               | 75.00% | 71.00% | 73.14%               |

1/ Cifra preliminar

Fuente: Sunass. Correo electrónico con fecha 29.03.2022.

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

## VII.2 Sector salud

En el 2021 el sistema de salud peruano continuó enfrentando la mayor crisis sanitaria del siglo XXI a raíz de la pandemia por la COVID-19, aspecto que sacó a relucir la problemática estructural existente<sup>116</sup> relacionada con i) la limitada cobertura y acceso de la población a servicios integrales de salud, ii) los inadecuados hábitos, conductas y estilos de vida y iii) las inadecuadas condiciones de vida que generan vulnerabilidad y riesgos en la población.

Según el INEI, al trimestre octubre-diciembre del 2021, el 83.3% de la población reportó contar con algún tipo de salud, evidenciándose la existencia de brechas en el acceso a los sistemas de salud (para el 16.7% de la población), dentro de un contexto en el que el 38.9% de la población reportó tener algún problema de salud crónico (solo el 29.6% de ellos buscó atención en salud), el 32% de hogares reportó al menos una situación adversa<sup>117</sup> y la pobreza monetaria se ubicó en 25.9%.

En cuanto a la situación sanitaria a raíz de la COVID-19, a agosto de 2022<sup>118</sup>, se reportó 3.9 millones de casos confirmados y 214,694 fallecidos, evidenciándose un avance en el proceso de vacunación y flexibilización de medidas sanitarias: al 15 de agosto del 2022, el 91% de la población objetivo reportó tener la primera dosis, el 85.8% la segunda, el 71.5% la tercera y el 18.5% la cuarta dosis. Loreto, Ucayali y Madre Dios fueron los departamentos con menor nivel de vacunación (primera dosis por debajo del 80%)<sup>119</sup>.

La fase post pandemia conlleva al reto de priorizar la reforma del sector salud para contar con un sistema sanitario sólido, articulado y de calidad que atienda todas las necesidades de salud de la población en general y que garantice su derecho fundamental.

Gráfico N° 55  
Principales indicadores en el sector salud 2021



1/Comprendiendo 34,8 millones de usuarios de IAFAS y 839.2 mil usuarios de IPRESS en el 2021.

2/ Comprendiendo 94 IAFAS, 24,342 IPRESS y 136 Unidades de Gestión IPRESS a nivel nacional.

3/ Comprende las denuncias de IAFAS e IPRESS.

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

Fuente: Susalud. Oficio N° 0058-2022-SUSALUD-IID e INEI.

<sup>116</sup> Sobre la base del diagnóstico de la Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030 “Perú, País Saludable”. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1257169/Pol%C3%ADtica%20Nacional%20Multisectorial%20de%20Salud%20al%202030%20.pdf?v=1598319240>

<sup>117</sup> Banco Central de Reserva del Perú (2022). Choques adversos que enfrentaron los hogares peruanos en los últimos 15 años. Disponible en <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2022/setiembre/reporte-de-inflacion-setiembre-2022.pdf>

<sup>118</sup> Minsa (2022). Sala Situacional COVID-19 Perú. Disponible en [https://covid19.minsa.gob.pe/sala\\_situacional.asp](https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp)

<sup>119</sup> Minsa (2022). Vacuna Covid-19 en el Perú. Disponible en <https://www.minsa.gob.pe/reunis/data/vacunas-covid19.asp>

## VII.2.1 Datos generales

### Agentes

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

**Tabla N° 53**  
**Principales agentes que participan en el sector salud**

| <b>Sector público</b>  |
|--|
| <b>Ministerio de Salud (MINSA)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ejerce la rectoría del sector y establece el planeamiento estratégico sectorial de salud.</li><li>• Promueve la defensa de los derechos, deberes y responsabilidades en salud.</li><li>• Realiza seguimiento, monitoreo y evaluación de las políticas en materia de promoción de la salud.</li><li>• Evalúa y promueve el acceso equitativo a los servicios de salud.</li></ul> Órganos técnicos-normativos: <ul style="list-style-type: none"><li><b>Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (Digesa)</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Encargado de formular políticas, regular y fiscalizar aspectos relacionados con la salud ambiental (alimentos, juguetes, útiles de escritorio, etc.).</li></ul></li><li><b>Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (Digemid)</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Encargado de la supervisión de la seguridad y calidad de los productos farmacéuticos.</li></ul></li></ul> <b>Seguro Integral de Salud (SIS)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Es una institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud, encargado de proteger la salud de los peruanos que no cuentan con un seguro de salud, priorizando en aquellas poblacionales vulnerables que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema.</li></ul>  |
| <b>Superintendencia Nacional de Salud (Susalud)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Organismo técnico especializado, adscrito al MINSA, que promueve, protege y defiende los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien las financie, así como los que correspondan en su relación de consumo con las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (en adelante, IAFAS) o Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (en adelante, IPRESS), incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación.</li><li>• Se encuentran bajo su ámbito de competencia las IAFAS, IPRESS (incluyéndose los servicios médicos de apoyo) y las Unidades de Gestión de IPRESS – (UGIPRESS)<sup>120</sup>.</li><li>• Sus principales funciones son:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Promover la participación y vigilancia ciudadana y propiciar mecanismos de rendición de cuentas a la comunidad. Difundir los derechos en salud. Conocer y resolver como primera y segunda instancia los reclamos, quejas y denuncias sobre todos aquellos temas vinculados a su competencia, en relación con las IAFAS, IPRESS y Unidades de Gestión de IPRESS, públicas, privadas o mixtas.</li><li>✓ Requerir a las empresas de seguros, que incluye a las empresas de seguros que oferten la cobertura del SOAT y a las Asociaciones de Fondos Regionales y Provinciales contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT) toda la información.</li><li>✓ Conocer y resolver como primera y segunda instancia los reclamos, quejas y denuncias sobre todos aquellos temas vinculados a su competencia, en relación con las Empresas de Seguros que oferten coberturas de salud, con excepción de las pólizas de seguros de las empresas de seguros bajo la supervisión de la SBS.</li></ul></li></ul> |

<sup>120</sup> Cabe destacar que, mediante la supervisión y registro de las UGIPRESS, se pretende cautelar el funcionamiento idóneo de las IPRESS, por cuanto las UGIPRESS están encargadas de la administración y gestión de los recursos asociados a la operación de la IPRESS del primer nivel de atención.

|   |
|---|
| <b>Sector público</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conducir y supervisar el proceso de acreditación de las IPRESS y emitir los certificados correspondientes.</li> <li>✓ Promover los mecanismos de conciliación y arbitraje para la solución de los conflictos suscitados entre los diferentes actores del Sistema Nacional de Salud.</li> <li>✓ Supervisar a las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS. Regular, fiscalizar y sancionar a las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cuenta con la Superintendencia Adjunta de Promoción y Protección de Derechos en Salud (SADERECHOS), que es la encargada de velar por el empoderamiento de la población en sus derechos en salud y la protección de estos.</li> </ul>   |
| <b>Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR)</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● Es un órgano resolutorio con autonomía funcional y técnica, que forma parte de Susalud.</li> <li>● Es competente para conocer y resolver conflictos que surjan entre entidades que prestan o financian servicios de salud (hospitales, clínicas, aseguradoras, etc.) y sus usuarios.</li> <li>● Posee mecanismos alternativos de solución de controversias en la prestación de servicios de salud y demás derechos relacionados, como son la conciliación, mediación, arbitraje y demás alternativas de solución de controversia.</li> </ul>   |
| <b>Seguro Social de Salud (EsSalud)</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● Es una entidad administradora de fondos intangibles de la seguridad social, adscrita al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.</li> <li>● Cuenta con personería jurídica de derecho público interno, y autonomía administrativa, técnica, financiera, presupuestal y contable.</li> <li>● Su propósito es dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales bajo el régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos.</li> <li>● Cuenta con la Gerencia Central de Atención al Asegurado (GCAA), responsable de atender los reclamos y solicitudes de mediación relacionados a la vulneración de los derechos de los pacientes que reciben atención en EsSalud.</li> </ul> |
| <b>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sólo es competente para resolver las denuncias relacionadas con servicios de salud de conflictos ocurridos hasta dos años antes de la fecha de publicación del reglamento de procedimiento de transferencias de funciones del Indecopi a la Susalud (Decreto Supremo N°026-2015-SA publicado el 13 de agosto de 2015).</li> <li>● Supervisa el cumplimiento de las obligaciones del proveedor del sector farmacéutico como: i) implementar una lista de precios de los productos a la venta - ordenados alfabéticamente de acuerdo con su Denominación Común Internacional (DCI), ii) consignar el precio de productos en exhibición, iii) contar con Libro de Reclamaciones, y iv) exhibir en un lugar visible y fácilmente accesible, un aviso que informe a los consumidores sobre la existencia del Libro de Reclamaciones.</li> </ul>   |
| <b>Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)<sup>121</sup></b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes<sup>122</sup>.</li> </ul>   |
| <b>Sector privado</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● IAFAS<sup>123</sup>, IPRESS y UGIPRESS privados y demás establecimientos que brindan servicios relacionados a la salud<sup>124</sup>.</li> </ul>   |

Fuente: Páginas web MINSAs, SIS, Digesa, Digemid, EsSalud y Susalud.

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

<sup>121</sup> Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>122</sup> Cabe indicar que se puede solicitar el inicio de un arbitraje contra un proveedor no adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo. En ese caso, la Junta Arbitral de Consumo pone en conocimiento del proveedor no adherido la intención del consumidor de iniciar un proceso arbitral en su contra, para que este decida si acepta o no someterse al arbitraje de consumo.

<sup>123</sup> Entre las IAFAS privadas se encuentran: EPS, prepagas, empresas de seguros, Afocat y autoseguros.

<sup>124</sup> Cabe indicar que también existen IPRESS y UGIPRESS públicas.

Para la presente sección se solicitó información al Ministerio de Salud (Minsa), Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (Digemid), Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (Digesa), Seguro Social de Salud del Perú (EsSalud), Superintendencia Nacional de Salud (Susalud), Consejo Nacional de Salud (CNS) y Asociación Peruana de Entidades Prestadoras de Salud (APEPS), habiéndose recibido respuestas del CNS, Digesa, Susalud y EsSalud que se plasma en el siguiente acápite.

### **VII.2.2 Labor del Consejo Nacional de Salud - CNS**

El Consejo Nacional de Salud (en adelante, CNS), es un órgano consultivo del Minsa y máximo órgano encargado de proponer las políticas de salud y realizar su seguimiento. Entre sus funciones se encuentran proponer al Minsa, políticas, estrategias, planes, programas y proyectos en materia de salud de relevancia nacional; propiciar la concertación y coordinación intra e intersectorial en el ámbito de la salud; proponer las prioridades nacionales de salud, sobre la base del análisis de la situación de salud y condiciones de vida de la población; entre otros.

El CNS sesiona para abordar los temas objeto de sus funciones, tomando acuerdos técnicos, políticos o administrativos, correspondiendo a su secretaría de coordinación cautelar su implementación. Asimismo, se ha conformado 16 comisiones de trabajo de naturaleza permanente, para la construcción de propuestas de políticas, de lineamientos, de modificaciones legislativas, recomendaciones, opiniones técnicas, informes, propuestas de estudios y demás actividades necesarias que contribuyan con el cumplimiento de las funciones y acuerdos del CNS, así como el fortalecimiento y eficiencia del Sistema Nacional de Salud. En el 2021, en el marco de las acciones de gestión destinadas al funcionamiento del Consejo desarrolló lo siguiente:

- Análisis del estado situacional de la pandemia originada por la COVID-19 en el Perú.
- Seguimiento al Plan Nacional de Vacunación contra la COVID-19.
- Análisis de la respuesta frente a la pandemia y el escenario probable de una tercera ola de la pandemia por COVID 19.
- Análisis de la Política Nacional Multisectorial de Salud y la Política de Cobertura Universal: el camino a la seguridad social universal y la unificación del sistema de salud. Seguimiento al diseño del plan de implementación de la Política Nacional Multisectorial de Salud.
- Conformación de las comisiones de trabajo.
- Aprobación del reglamento de funcionamiento interno y régimen de sesiones.
- Convocatoria a elecciones y conformación del Comité Electoral.
- Aprobación del Reglamento de Elecciones.
- Proceso de elecciones de los representantes de la sociedad civil que deben ser elegidos para conformar el Consejo Nacional de Salud.

El Consejo también ha realizado acciones de gestión orientadas al consumidor o usuario, por medio de sus comisiones de trabajo, siendo las siguientes:

- Realizó el análisis de la respuesta sectorial para la mejora de los servicios de salud frente a la pandemia generada por la COVID-19 en los siguientes aspectos: las vacunaciones, el primer nivel de atención, los centros de aislamiento temporal, la vigilancia epidemiológica, el oxígeno, las UCIS, las Redes Integradas de Salud, los nuevos perfiles del personal de salud, la telesalud y la agenda digital unificada al 2025.
- Desarrolló el análisis del Modelo de Cuidado Integral de la Salud por Curso de Vida, la promoción de la salud y la salud Mental.
- Inició la formulación de propuestas de políticas, a la par de acciones de concertación y coordinación intra e intersectorial en el ámbito de la salud, que indirectamente inciden en la protección del consumidor y/o defensa de los derechos de los usuarios de los servicios de salud.

La secretaría de coordinación cumplió acciones de coordinación y asistencia técnica respecto de los Consejos Regionales de Salud, lo cual favorece la articulación entre las Redes Integradas de Salud, que impacta indirectamente a la protección del consumidor de los servicios de salud.

### **VII.2.3 Labor de la Superintendencia Nacional de Salud – Susalud**

En 2021, la entidad realizó diversas acciones orientadas a su gestión de funcionamiento, en el marco de la COVID-19, como es el caso de: la actualización de plan institucional de vigilancia prevención y control COVID-19 según normativa vigente; emisión de la directiva: control y monitoreo de accesos físicos a las sedes de Susalud; evaluación de riesgo frente a la COVID-19, por puestos de trabajo; la implementación de puntos de lavado y desinfección de manos al ingreso de las instalaciones Susalud; entre otros.

Asimismo, también realizó acciones de gestión orientadas al consumidor tales como: vigilancia en los vacunatorios a través de los Delegados en Salud para el seguimiento y prevención de la vulneración por falta de vacunas, dotación inapropiada, barreras, disponibilidad en los principales vacunatorios a nivel nacional; rediseño de las estrategias para orientar a la ciudadanía para que conozcan y ejerzan sus derechos en salud, haciendo uso de las plataformas virtuales como el *Google Meet* y el *Zoom*, que permitieron tener un mayor alcance; generación de reportes sobre los principales motivos de denuncias comunicados a las áreas para fortalecimiento de sus acciones de supervisión de IAFAS e IPRESS; entre otros.

En el caso de las empresas supervisadas, Susalud elaboró y actualizó permanentemente instrumentos de fiscalización integrales, orientados a la verificación de los procesos clave de las IPRESS y UGIPRESS, como gestión del oxígeno medicinal, gestión de camas de hospitalización y UCI, gestión de la referencia, gestión de la información al usuario y sus familiares, etc.; remitió informes consolidados con los hallazgos de fiscalización a las IPRESS, UGIPRESS, Direcciones o Gerencias Regionales de Salud y las Direcciones de Redes Integradas de Salud del MINSA en el ámbito de Lima Metropolitana, para la toma de las medidas correspondientes en el marco de sus responsabilidades; entre otros.

Cabe destacar que la Susalud cuenta con la Superintendencia Adjunta de Promoción y Protección de Derechos en Salud (SADERECHOS) como área especializada en usuarios, la misma que cuenta con dos intendencias: Intendencia de Protección de Derechos en Salud (IPROT) e Intendencia de Promoción de Derechos en Salud (IPROM). La sede de esta área se ubica en Lima. También cuenta con 01 sede macrorregional norte. Además, cuenta con los denominados “Delegados Susalud”, quienes actúan ante vulneraciones de los derechos de salud de los usuarios de los servicios de salud. Estos profesionales se ubican, por lo general, en los principales establecimientos de salud de Lima y regiones. Acompañan personalmente al ciudadano en el mismo lugar en donde se presentan la insatisfacción en los servicios de salud. En el 2021, Susalud contó con delegados en 50 IPRESS públicas de nivel II y III.

Su plataforma de atención al usuario atiende por medio de su línea gratuita 113 opción 7 a través de la cual atiende consultas, quejas y tramita pedidos de intervención.

Mediante el Decreto Supremo N° 002-2019-SA, se aprueba un nuevo reglamento para la gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el que define que Susalud es competente para la atención de consultas y denuncias por vulneración de derechos en salud a través de la atención multicanal y las áreas de especialistas IPROT. Desde el punto de vista de la oferta, en 2021, el número de entidades estuvo conformado por 94 IAFAS, 24,342 IPRESS y 136 Unidades de Gestión de IPRESS a nivel nacional.

Asimismo, la supervisión se dio en un contexto de crecimiento de la demanda como consecuencia del mayor aseguramiento en salud en el Perú. Según información de Susalud, en el 2021 en total hubo 38,6 millones de afiliaciones, siendo 24.6 millones del SIS, 10.2 millones de EsSalud, 0.9 millones de EPS y 2.9 millones de otros<sup>125</sup>.

**Tabla N° 54**  
**Número de usuarios y atención de consultas**

| Ítem  | 2020       | 2021       |
|---|------------|------------|
| N° de usuarios de IAFAS <sup>1/</sup>                   | 34,249,232 | 38'585,983 |
| N° de usuarios de IPRESS <sup>2/</sup>                  | 779,471    | 839,275    |
| N° de atenciones ambulatorias en IPRESS <sup>3/</sup>   | 3,346,570  | 4'248,880  |
| N° de atenciones por emergencia en IPRESS <sup>3/</sup> | 362,221    | 350,254    |

1/ Incluye a los afiliados de cada una de las IAFAS (SIS, EsSalud, EPS y otros) cifra mayor a los afiliados en general debido a que existen personas que están afiliadas a dos o más IAFAS.

2/ Solo incluye información de usuarios a IPRESS vinculadas a EPS.

3/ El número de atenciones ambulatorias y atenciones por emergencia corresponde solo a IPRESS vinculadas a EPS.

Fuente: Susalud. Oficio N° 0058-2022-SUSALUD-IID.

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

## Normativa

En 2021, la Susalud elaboró normativa según el detalle siguiente:

**Tabla N° 55**  
**Normativas emitidas por la Susalud, en materia de protección del consumidor o usuario**

| N° | Normas emitidas en el 2021   |
|----|--|
| 1  | Resolución de Superintendencia N° 004-2021-SUSALUD/S, que aprueba el Reglamento para el Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – RENIPRESS. En esta norma se establecen disposiciones para el registro de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en el Registro Nacional de IPRESS – RENIPRESS, que da soporte a los procedimientos vinculados al registro de IPRESS. Ámbito de aplicación de la norma: IPRESS públicas, privadas y mixtas.   |
| 2  | Resolución de Superintendencia N° 006-2021-SUSALUD/S, que aprueba el Reglamento para la implementación de lo establecido en la primera disposición complementaria final del Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 027-2015-SA. Esta norma tiene como objetivo implementar el contenido del registro de sanciones impuestas a los profesionales de la salud, por sus respectivos Colegios Profesionales. Ámbito de aplicación de la norma: profesionales de la salud. |

<sup>125</sup> Incluye a los afiliados a compañías de seguros privados de salud, sanidad de la Policía Nacional del Perú y de las Fuerzas Armadas, entre otros.

| N° | Normas emitidas en el 2021   |
|----|--|
| 3  | Resolución de Superintendencia N° 010-2021-SUSALUD/S, que aprueba el Reglamento para el Registro de Afiliados al Aseguramiento Universal en Salud. Esta norma tiene como objetivo establecer los lineamientos, procedimientos y acciones para la remisión, actualización y consulta de datos relacionados al Registro de Afiliados al Aseguramiento Universal en Salud por parte de las IAFAS, mediante el uso obligatorio de estándares, servicios, componentes y herramientas informáticas. Ámbito de aplicación de la norma: IAFAS públicas, privadas u mixtas.   |
| 4  | Resolución de Superintendencia N° 069-2021-SUSALUD/S, que aprueban los Lineamientos, Normas y Cláusulas Generales del Contrato de Aseguramiento en Salud a ser suscrito entre las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud y las Entidades Empleadoras o los Asegurados. Esta norma tiene como objetivo establecer los lineamientos generales de afiliación, normas y las cláusulas generales del contrato de aseguramiento en salud que suscriban las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) con los asegurados o con las entidades empleadoras, según corresponda. Ámbito de aplicación: IAFAS públicas, privadas y mixtas, registradas en el Registro Nacional de IAFAS – RIAFAS.   |
| 5  | Resolución de Superintendencia N° 072-2021-SUSALUD/S, que aprueba la modificación de los artículos 2, 8, 12,13 y la primera disposición complementaria final de las “Disposiciones del Modelo de Transacción Electrónica del Proceso de Acreditación de Asegurados en el Aseguramiento Universal en Salud - Modelo SITEDS”, aprobadas por Resolución de Superintendencia N° 121-2019-SUSALUD/S, teniendo en cuenta la declaratoria de la Emergencia Sanitaria a Nivel Nacional que ha generado dificultades para su implementación por parte de las IAFA e IPRESS. Ámbito de aplicación: IAFAS públicas, privadas y mixtas, registradas en el Registro Nacional de IAFAS – RIAFAS, para la acreditación de los asegurados previo a su atención de salud y a las IPRESS públicas, privadas y mixtas, registradas en el Registro Nacional de IPRESS – RENIPRESS, que tengan al menos un convenio o contrato suscrito con alguna IAFAS para la atención de salud de sus asegurados. |
| 6  | Resolución de Superintendencia N° 100-2021-SUSALUD/S, que aprueba el Reglamento de Auditoría Interna de las IAFAS del Sector Privado. Esta norma tiene por objetivo establecer las disposiciones que regulan la organización, atribuciones y funciones aplicadas a la Auditoría Interna de las IAFAS del sector privado. Ámbito de aplicación: IAFAS del sector privado.   |
| 7  | Resolución de Superintendencia N° 124-2021-SUSALUD/S, que aprueba el Reglamento para el Registro de Corredores de Aseguramiento Universal en Salud <sup>126</sup> . Esta norma tiene por objetivo establecer las disposiciones y el procedimiento relacionados a la inscripción, actualización y baja en el Registro de Corredores de Aseguramiento Universal en Salud. Ámbito de aplicación: personas naturales o jurídicas que tienen calidad de intermediarios en la contratación de cobertura de planes de aseguramiento en salud que ofertan las IAFAS EPS a solicitud de un afiliado, grupo de afiliados y/o entidad empleadora, según corresponda.  |

Fuente: Susalud. Oficio N° 0058-2022-SUSALUD-IID.

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

### Cláusulas generales de contratación

En el 2021, Susalud aprobó 10 cláusulas generales de contratación a IAFAS privadas. Estas fueron las siguientes:

<sup>126</sup> Son intermediarios en la contratación de cobertura de planes de aseguramiento en salud de conformidad con la normativa vigente, a solicitud de un afiliado o grupo de afiliados y/o entidad empleadora con las IAFAS, según corresponda. De acuerdo con el artículo N° 3 Definiciones y Acrónimos de la Resolución de Superintendencia N° 134-2015-SUSALUD/S.

**Tabla N° 56**  
**Cláusulas generales de contratación aprobadas en el 2021**

| N° | Detalle  | Nombre de entidad                         |
|----|--|---|
| 1  | Modelo de contrato de prestaciones de servicios de salud - Programa Oncológico Prepagado Oncoeconómico.                            | IAFAS Oncosalud                           |
| 2  | Modelo de contrato de prestaciones de servicios de salud - Programa Dr. AUNA Cabaes B2C.   | IAFAS Oncosalud                           |
| 3  | Modelo de contrato de aseguramiento en salud para planes complementarios, cláusulas generales "Plan de Salud Más Digital Clásico". | Health Care Red Salud Global IAFAS S.A.C. |
| 4  | Modelo de contrato de aseguramiento en salud para planes complementarios, cláusulas generales "Plan Más Salud Digital Premium".    | Health Care Red Salud Global IAFAS S.A.C. |
| 5  | Modelo de contrato de aseguramiento en salud para planes complementarios, cláusulas generales "Plan Telemedicina Básico".          | Health Care Red Salud Global IAFAS S.A.C. |
| 6  | Modelo de contrato de aseguramiento en salud para planes complementarios, cláusulas generales "Plan Telemedicina Premium".         | Health Care Red Salud Global IAFAS S.A.C. |
| 7  | Modelo de contrato de aseguramiento en salud para planes complementarios, cláusulas generales "Plan Ambulatorio Básico".           | Health Care Red Salud Global IAFAS S.A.C. |
| 8  | Modelo de contrato de aseguramiento en salud para planes complementarios, cláusulas generales "Plan Ambulatorio Premium".          | Health Care Red Salud Global IAFAS S.A.C. |
| 9  | Modelo de contrato de aseguramiento en salud para planes complementarios, cláusulas generales "Plan Hospitalario Básico".          | Health Care Red Salud Global IAFAS S.A.C. |
| 10 | Modelo de contrato de aseguramiento en salud para planes complementarios, cláusulas generales "Plan Hospitalario Premium".         | Health Care Red Salud Global IAFAS S.A.C. |

Fuente: Susalud. Oficio N° 0058-2022-SUSALUD-IID.

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

## Actividades de orientación, consulta, difusión y capacitación

**Respecto a las actividades de orientación**, en el 2021, Susalud realizó 362 orientaciones, beneficiando a un total de 10,731 personas, que representó una reducción de 87.4%, respecto de las cifras del año anterior. Algunos temas desarrollados en las orientaciones fueron los relacionados con: 1) rol de Susalud, 2) derechos y deberes en salud, 3) derecho al acceso a la vacunación contra la COVID-19, 4) herramientas virtuales para el ejercicio del derecho a la información y protección de derechos, 5) mecanismos para la atención de consultas y reclamos en salud, 6) mecanismos para la atención de denuncias en salud y canales de atención y 7) mecanismos de solución de controversias en salud.

**En el caso de consulta**, la entidad atendió 86,683 consultas, lo cual representó una caída de 6.6%, respecto a las cifras del año previo. Además, en el marco de la emergencia sanitaria declarada en el país a causa del virus, se adecuaron los servicios para la asistencia ininterrumpida 24x7 y se desplegó a delegados a nivel nacional para la vigilancia de vacunatorios COVID-19.

**Respecto a las actividades de capacitación**, en 2021, Susalud realizó capacitaciones, beneficiando a 67,950 personas, representando un crecimiento del 21.4% respecto de las cifras del año previo. Del total de capacitaciones, el 89.2% fueron consumidores, el 3.9% trabajadores de 44 proveedores del sector de salud y el 6.9% restante, personas de diversas entidades del Estado y Consejos de Usuarios.

**En cuanto a las herramientas de información**, dado que el distanciamiento social se mantuvo en el 2021 por la pandemia, las redes sociales siguieron siendo las principales herramientas de información para Susalud, ya que el número de seguidores y suscriptores se incrementó. En el 2021, el número de seguidores en el Facebook fue de 73,855 (9.3% más respecto del 2020). Otra herramienta que incrementó su utilización fue la plataforma informática Business Project Management (BMP móvil) utilizada por los Delegados de Susalud, por la cual se registró 69,899 (49.0% más respecto del 2020) denuncia y consultas de los usuarios de los servicios de salud en los IPRESS. La entidad también contó con una línea telefónica gratuita disponible las 24 horas, la cual le permitió atender 47,698 llamadas.

**Tabla N° 57**  
**Susalud: Actividades de orientación y consulta (2021)**



| Orientación         |   | Consulta        |
|---------------------|---|-----------------|
| N° de orientaciones | Temas desarrollados   | N° de consultas |
| 362                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rol de Susalud, derechos y deberes en salud.</li> <li>Mecanismos de solución de controversias en salud.</li> <li>Derecho al acceso a la vacunación contra la COVID-19, entre otros.</li> </ul> | 86,683          |
| N° de beneficiarios |   |                 |
| 10,731              |   |                 |



| Capacitación                              |                            |
|---|----------------------------|
| Población por tipo de agente beneficiado  | N° de personas capacitadas |
| <b>Total</b>                              | <b>67,950</b>              |
| Consumidores                              | 56,778                     |
| Consumidores vulnerables                  | 3,800                      |
| Proveedores (trabajadores de 6 IAFAS)     | 315                        |
| Proveedores (trabajadores de 25 IPRESS)   | 880                        |
| Proveedores (trabajadores de 13 UGIPRESS) | 1,488                      |
| Asociaciones de consumidores              | -                          |
| Consejo de Usuarios (16 entidades)        | 52                         |
| Gobiernos regionales (15 entidades)       | 30                         |
| Gobiernos locales (405 entidades)         | 4,607                      |

Fuente: Susalud. Oficio N° 0058-2022-SUSALUD-IID.

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

**Tabla N° 58**  
**Herramientas de información realizados por la Susalud**

| Herramienta   | 2019    | 2020               | 2021               | Objetivo  |
|---|---------|--------------------|--------------------|---|
| <b>Redes sociales</b>   |         |                    |                    |   |
| Facebook  | 61,168  | 73,855             | 80,757             | Dar un soporte a la institución para producir y compartir contenidos de interés para los usuarios, en defensa de sus derechos en salud.   |
| Twitter   | 39,789  | 54,580             | No hay información | Garantiza que los usuarios vean de manera inmediata información sobre derechos en salud. Así como la participación en una conversación pública de manera libre y segura.  |
| YouTube   | 752     | 1,550              | No hay información | Permite que los usuarios visualicen información relevante y/o de interés acerca de temas salud, a través de videos explicativos y audio.  |
| Instagram   | 2,397   | 5,980              | No hay información | Red social que busca estar más cerca de los usuarios donde se comparte fotografías en secuencias y vídeos de interés, en defensa de sus derechos en salud.  |
| <b>App móvil: SUSALUD CONTIGO (<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=pe.gob.susalud.servicio&amp;hl=es">https://play.google.com/store/apps/details?id=pe.gob.susalud.servicio&amp;hl=es</a>)</b> |         |                    |                    |   |
| Número de descargas   | 97,362  | No hay información | No hay información | Que los usuarios conozcan y ejerzan sus derechos en salud, brindándoles información y orientación de los principales servicios de salud desde un dispositivo móvil.   |
| <b>Atención a través de Delegados Susalud en IPRESS (BPM Móvil)</b>   |         |                    |                    |   |
| Registro  | 55,761  | 46,911             | 69,899             | Es una herramienta que utilizan los Delegados Susalud en las IPRESS para registrar las denuncia y consultas de los ciudadanos a nivel nacional.   |
| <b>Atención a través al ciudadano a través del BPM PAC WEB</b>  |         |                    |                    |   |
| Registro  | 31,726  | 20,609             | 12,839             | Es una herramienta de registro que utilizan los especialistas para las consultas y denuncias recibidas por el canal virtual, escrito y presencial de los ciudadanos a nivel nacional.   |
| <b>Plataforma ReSuelve tu Afiliación (<a href="http://app1.susalud.gob.pe/registro/">http://app1.susalud.gob.pe/registro/</a>)</b>  |         |                    |                    |   |
| Casos reportados  | 172,125 | 128,207            | 111,723            | Permite a los usuarios consultar su afiliación al Registro Nominal de Afiliados al AUS (mecanismo automatizado que forma parte del SETI-AF). Las IAFAS pueden ingresar, verificar y resolver los estados de afiliación de los usuarios, optimizando la comunicación entre IAFAS, el usuario y Susalud en casos de desafiliación o doble afiliación. |
| <b>Tótem Digital Multimedia</b>   |         |                    |                    |   |
| Consultas   | 5       | No hay información | 1                  | Brindar un canal más cercano al ciudadano y proteger los derechos en salud, brindando orientación y atención las 24 horas en las IPRESS donde desarrolla su atención  |
| <b>Línea gratuita: 0800-14900</b>   |         |                    |                    |   |
| Llamadas  | 72,215  | 70,721             | 47,698             | Contar con un canal telefónico para recibir consultas.  |
| <b>Correo electrónico: <a href="mailto:atencionalusuario@susalud.gob.pe">atencionalusuario@susalud.gob.pe</a></b>   |         |                    |                    |   |
| Consultas por correo  | 1,657   | No hay información | 2,864              | Contar con un canal de comunicación a través de una cuenta de correo centralizada.  |

Fuente: Susalud. Oficio N° 0058-2022-SUSALUD-IID.

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

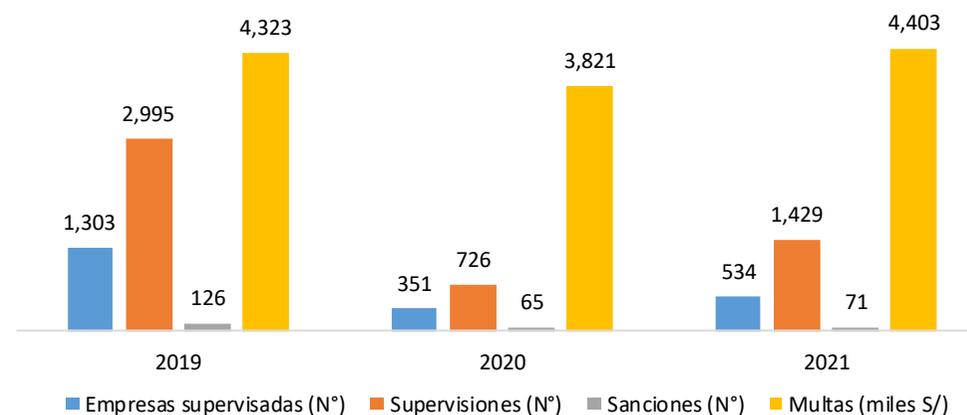
Es de destacar que la acción de orientación y difusión de los derechos de los usuarios se fortalece al materializarse la participación ciudadana de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud (JUS), los que en el periodo 2021 – 2023 correspondieron a las de Cajamarca y Callao; mientras que, para el periodo 2022-2024 engloban a las JUS que corresponden a Apurímac, Lima región, San Martín y Ucayali.

En el 2021, Susalud realizó 618 actividades (charlas virtuales y participación en campañas informativas) dirigidas a las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud. Estas actividades buscaron fortalecer la participación ciudadana para el ejercicio de sus derechos de salud y formular mejoras en los servicios de salud, a partir de la escucha al ciudadano.

### Acciones de supervisión y sanciones

En 2021, la Susalud realizó 1,429 supervisiones a nivel nacional a un total de 534 empresas, significando un mayor despliegue operativo si se considera que el año previo el número de supervisiones fue de 726 (351 empresas). La supervisión fue diferenciada dependiendo del tipo de entidad, así para el caso de las IAFAS los principales aspectos supervisados fueron en torno al uso correcto de los fondos destinados a la provisión de servicios de salud y el nivel de riesgo operacional que presenten las IAFAS; mientras que, en el caso de las IPRESS y UGIPRESS, se supervisó la atención de consultas y reclamos en Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), el cumplimiento normativo de los mecanismos de atención al usuario en salud, libro de reclamaciones, entre otros.

**Gráfico N° 56**  
**Supervisión y sanción**



Fuente: Susalud. Oficio N° 0058-2022-SUSALUD-IID.

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

**Tabla N° 59**

**Número de acciones de supervisión realizados por la Susalud (2021)**

| Tipo                        | Número | Principales temas supervisados   |
|-----------------------------|--------|--|
| <b>IAFAS</b>                |        |  |
| N° de supervisiones         | 503    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso correcto de los fondos destinados a la provisión de servicios de salud.</li> <li>• El nivel de riesgo operacional que presenten las IAFAS.</li> <li>• Cumplimiento de los planes ofrecidos por las IAFAS y los mecanismos de pago a las IPRESS.</li> <li>• Identificación de cláusulas abusivas en los contratos o convenios que suscriben las IAFAS con los asegurados o entidades que los representan.</li> <li>• Acciones adoptadas por las IAFAS con relación a la pandemia por la COVID-19.</li> </ul> |
| N° de empresas supervisadas | 73     |  |

| Tipo                        | Número | Principales temas supervisados   |
|-----------------------------|--------|--|
| <b>IPRESS</b>               |        |  |
| N° de supervisiones         | 570    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación del cumplimiento de orientación al usuario.</li> <li>• Verificación del proceso de atención de las consultas y reclamos (PAUS).</li> <li>• Verificación del Libro de Reclamaciones.</li> </ul>   |
| N° de empresas supervisadas | 409    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de la calidad del oxígeno medicinal en los tanques centrales hasta que es recibido por el usuario.</li> <li>• Procedimientos atención de consultas y reclamos.</li> <li>• Verificación de la señalización del ambiente destinado para la atención y recepción de las consultas y reclamos e indicar su horario de atención en un lugar visible.</li> </ul> |
| <b>UGIPRESS</b>             |        |  |
| N° de supervisiones         | 356    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de la generación del carnet de vacunación por cada persona vacunada en el aplicativo Web integrad al HIS-MINSA (<a href="https://gis.minsa.gob.pe/CarneVacunacion/inicio/index">https://gis.minsa.gob.pe/CarneVacunacion/inicio/index</a>).</li> </ul>   |
| N° de empresas supervisadas | 52     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se verificó que la institución cuente con financiamiento para atender las necesidades de los productos programados para la atención de los usuarios.</li> <li>• Desempeño presupuestal.</li> </ul>  |

Fuente: Susalud. Oficio N° 0058-2022-SUSALUD-IID.

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

En el 2021, la Susalud impuso un total de 71 sanciones, siendo 47 amonestaciones y 24 multas que valorizaron en total S/ 4.4 millones. Los hechos infractores fueron diversos, entre los cuales se puede mencionar, para el caso de las IAFAS, no brindar la continuidad de cobertura de preexistencias a quienes tienen el legítimo derecho, no brindar cobertura oportuna a los afiliados o sus beneficiarios de acuerdo con las condiciones pactadas y la normatividad vigente, entre otros; y para el caso de las IPRESS, exhibir o difundir imágenes del asegurado o de la información relacionada a su enfermedad en contravención de la normativa vigente, salvo la requerida por Susalud, entre otras. Un mayor detalle con relación a las empresas con mayor número de sanciones se detalla a continuación:

**Tabla N° 60**  
**Principales sanciones impuestas por la Susalud en el 2021**

| Tipo/Empresa                                      | En UIT     | En miles de S/ | Detalle de hecho infractor  |
|---|------------|----------------|---|
| <b>IAFAS</b>                                      | <b>206</b> | <b>906.4</b>   |   |
| La Positiva Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. | 78         | 343.2          | No brindar la continuidad de cobertura de preexistencias a quienes tienen el legítimo derecho, de conformidad a la normativa vigente. |
| Pacifico Salud EPS S.A.                           | 69         | 303.6          | No brindar cobertura oportuna a los afiliados o sus beneficiarios de acuerdo con las condiciones pactadas y la normatividad vigente.  |

| Tipo/Empresa  | En UIT                    | En miles de S/ | Detalle de hecho infractor   |
|---|---------------------------|----------------|--|
| Clínica Ricardo Palma S.A.                                | 59                        | 259.6          | No brindar cobertura oportuna a los afiliados (...) de acuerdo con las condiciones pactadas y a la normatividad vigente.   |
| <b>IPRESS</b>   | <b>533.7</b>              | <b>2911.1</b>  |  |
| Congregación Hijas de San Camilo/Clínica Padre Luis Tezza | 219                       | 963.6          | Lesión grave de un paciente como resultado de la falta de diligencia en el seguimiento del caso.   |
| Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins              | 91                        | 963.6          | Postergar injustificadamente el acceso de los usuarios a las prestaciones de salud, provocando o no el agravamiento de su enfermedad.<br>Cualquier forma de úlcera de presión de grado (...) 4, adquirida (...) durante la hospitalización en una IPRESS.  |
| Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral                       | 81.7                      | 359.5          | Lesión grave de un paciente como resultado de la falta de diligencia en el seguimiento del caso.   |
| S.G NATCLAR S.A.C. - Policlínico Surco NATCLAR            | 77.5                      | 340.8          | Exhibir o difundir imágenes del asegurado o de la información relacionada a su enfermedad en contravención de la normativa vigente, salvo la requerida por Susalud.<br>No cumplir con las disposiciones vigentes sobre la administración y gestión de la historia clínica.<br>Negar al usuario el derecho de acceso a la (...) historia clínica, en los casos previstos por la normatividad vigente.<br>Infracción tipificada en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, Artículos N° 18, N° 19° y N° 104. |
| NATCLAR   | 64.5                      | 283.6          | Exhibir o difundir imágenes del asegurado o de la información relacionada a su enfermedad en contravención de la normativa vigente, salvo la requerida por Susalud.<br>No cumplir con las disposiciones vigentes sobre la administración y gestión de la historia clínica.<br>Negar al usuario el derecho de acceso a la (...) historia clínica, en los casos previstos por la normatividad vigente.   |
| <b>UGIPRESS</b>   | No se remitió información |                |  |

Fuente: Susalud. Oficio N° 0058-2022-SUSALUD-IID.

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

## Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

En el 2021, Susalud atendió quejas, reclamos y denuncias de 209 pueblos indígenas, beneficiando a 22,711 personas. Los temas abordados fueron: derecho al acceso a la vacunación y derecho al acceso a la información; y se utilizó como canales de comunicación al Facebook y emisoras locales.

**Tabla N° 61**  
**Susalud: Actividades de orientación y consulta (2021)**

| Actividades dirigidas a pueblos indígenas  |                                    |                                      |                  |                              |
|--|------------------------------------|--------------------------------------|------------------|------------------------------|
| Tipo de actividad  | Temas abordados                    | N° de pueblos indígenas beneficiadas | N° beneficiarios | Canales de comunicación      |
|  Atención de quejas, reclamos y denuncias | Derecho al acceso a la vacunación  | 209                                  | 22,711           | Facebook<br>Emisoras locales |
|  | Derecho al acceso a la información |                                      |                  |                              |

Fuente: Susalud. Oficio N° 0058-2022-SUSALUD-IID.

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

## Mecanismos de solución de conflictos

En el 2021, los reclamos ingresados en las IAFAS se redujeron en 62.5% con relación al año previo totalizando los 26,455; mientras que, las denuncias aumentaron en 20.9%, respecto al año anterior alcanzando los 52,479.

**Tabla N° 62**  
**N° de reclamos y denuncias en proveedores de servicios de salud**

|                  | Tipo de entidad       | 2019           | 2020                      | 2021                      |
|------------------|-----------------------|----------------|---------------------------|---------------------------|
| <b>Reclamos</b>  | IAFAS                 | 119,533        | 70,559                    | 26,455                    |
|                  | IPRESS <sup>127</sup> | 85,901         | No remitieron información | No remitieron información |
|                  | <b>Total</b>          | <b>205,434</b> | <b>70,559</b>             | <b>26,455</b>             |
| <b>Denuncias</b> | IAFAS                 | 10,423         | 5,267                     | 4,406                     |

<sup>127</sup> Mediante Resolución de Superintendencia N° 071-2021-SUSALUD/S se modifica el plazo para la adecuación de sus sistemas y/o servicios para la remisión de los reclamos a Susalud. En el caso de las IPRESS, se realizará de acuerdo con los siguientes plazos: IPRESS de nivel III el 31 de marzo del 2022, para IPRESS de nivel II el 31 de diciembre del 2022, para IPRESS de nivel I-4 el 31 de diciembre del 2023 y para las otra IPRESS de nivel I el 31 de diciembre del 2024.

|              | Tipo de entidad | 2019           | 2020           | 2021          |
|--------------|-----------------|----------------|----------------|---------------|
|              | IPRESS          | 41,693         | 38,126         | 48,073        |
|              | <b>Total</b>    | <b>52,116</b>  | <b>43,393</b>  | <b>52,479</b> |
| <b>Total</b> |                 | <b>257,550</b> | <b>113,952</b> | <b>78,934</b> |

Fuente: Susalud. Oficio N° 0058-2022-SUSALUD-IID.

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

De otro lado, en 2021, se reportó el ingreso de 1,369 casos en el Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR), de las cuales 718 correspondieron a solicitudes de conciliación y 651 de arbitraje. Con respecto a la conclusión de los procesos, 74 llegaron a culminar en conciliación y se emitieron 43 laudos arbitrales a favor del consumidor, conforme se aprecia a continuación.

**Tabla N° 63**  
**Número de conciliaciones y arbitrajes en el Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR)**

| Tema  | 2019 | 2020 | 2021  |
|---|------|------|-------|
| <b>Conciliaciones</b>   |      |      |       |
| N° de solicitudes de conciliación                               | 866  | 376  | 718   |
| N° de procesos que terminaron en conciliación (parcial o total) | 90   | 29   | 74    |
| <b>Arbitraje</b>  |      |      |       |
| N° de procesos solicitados                                      | 487  | 364  | 651   |
| N° de procesos desarrollados                                    | 772  | 944  | 1,326 |
| N° de laudos arbitrales consentidos a favor del consumidor      | 193  | 74   | 43    |

Fuente: Susalud. Oficio N° 0058-2022-SUSALUD-IID.

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

Asimismo, se tiene previsto como proceso de mejora la elaboración del proyecto de modificación del Reglamento de Arbitraje del CECONAR, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 162-2016-SUSALUD/S.

### Calidad de servicio

En el 2021, se obtuvo mejores resultados en la mayoría de los indicadores que se utilizan para medir la calidad de los servicios de atención a los usuarios finales en salud. En el indicador 1 “Porcentaje de incumplimiento de verificadores de calidad de la UPSS emergencia” se obtuvo un 28.3%, representando una caída de 3.6 p.p. respecto a las cifras del año anterior; en el caso del indicador 2 “Porcentaje incumplimiento de verificadores de calidad de la UPSS centro quirúrgico y de esterilización” se redujo en 0.2 p.p. con relación al año previo, obteniéndose un 24.1% y en el indicador 3 “Incumplimiento de verificadores de calidad de la UPSS unidad cuidados intensivos” se obtuvo un 31.1%,

representando una caída de 4.1 p.p. respecto a las cifras del año anterior. Situación contraria se obtuvo en el indicador 4 “Incumplimiento de verificadores de calidad de la UPSS patología clínica” se incrementó en 1.9 p.p. con relación al año previo, obteniéndose un 28.5%.

**Tabla N° 64**  
**Evolución de indicadores, 2019-2021**

| Indicador  | 2019  | 2020  | 2021  |
|--|-------|-------|-------|
| Indicador 1: % de incumplimiento de verificadores de calidad de la UPSS Emergencia.                            | 39.4% | 31.9% | 28.3% |
| Indicador 2: % de incumplimiento de verificadores de calidad de la UPSS Centro Quirúrgico y de Esterilización. | 38.8% | 24.3% | 24.1% |
| Indicador 3: % de incumplimiento de verificadores de calidad de la UPSS Unidad Cuidados Intensivos.            | 32.8% | 35.2% | 31.1% |
| Indicador 4: % de incumplimiento de verificadores de calidad de la UPSS Patología Clínica.                     | -     | 26.6% | 28.5% |

Fuente: Susalud. Oficio N° 0058-2022-SUSALUD-IID.

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

Es de destacar que entre los principales retos que afronta la entidad para el año 2022 destacan:

- Fortalecer el uso de los servicios ofrecidos mediante las plataformas virtuales y telefónica para el usuario y para los administrados, facilitando el flujo de información y comunicación para la atención de sus denuncias
- Fortalecer los canales de atención con una dotación apropiada de recursos que permita contener la demanda de servicios en situación de emergencia sanitaria u otros eventos.
- Fortalecer las acciones de mejora de las IPRESS y las IAFAS ante las denuncias más frecuentes y prevenir la vulneración de derechos en salud.
- Incrementar las acciones de supervisión en el marco de las competencias de la SUSALUD.
- Fortalecer los procesos de supervisión considerándose los aspectos consecuentes a la pandemia del COVID-19 y otros aspectos no relacionados a este último.
- La mayor orientación de los recursos del Estado a la atención, en el nivel hospitalario, de personas afectadas por la COVID-19 durante los años 2020 y 2021 podrían resultar en un crecimiento mayor de los servicios de atención ambulatoria, así como de la oferta quirúrgica y servicios de apoyo a la atención (laboratorio, ambulancias, etc.) privados informales, durante el 2022. En dicho contexto, los órganos con función fiscalizadora no han reportado necesariamente un aumento en su capacidad operativa y disponibilidad presupuestal para cumplir con dicha función.

### VII.2.3 Labor del Seguro Social de Salud - EsSalud

EsSalud cuenta con la Gerencia Central de Atención al Asegurado, la cual atiende al público a través de las Oficinas de Atención al Asegurado en IPRESS. No obstante, las medidas de distanciamiento obligatorio debido a la COVID-19 generó que la entidad, en el 2021, atendiera a través 27 centrales telefónicas, 1 en Lima y 26 en el resto del país. También cuenta con la herramienta EsSalud en Línea opción 3 Informes, que le permite atender consultas y la opción 5 Reclamos, que le permite atender reclamos.

#### Actividades de capacitación, consulta y difusión

**Respecto a las actividades de capacitación y orientación**, en el 2021, EsSalud capacitó a su personal a través de medios digitales en tema de procedimientos administrativos, directivas y habilidades blandas. Respecto a la atención de consultas, la entidad atendió un total de 608,372 llamadas que solicitaban información.

**Tabla N° 65**  
**Instrumentos de información realizados por EsSalud**

| Herramienta   | 2019    | 2020    | 2021    | Objetivo   |
|---|---------|---------|---------|--|
| <b>EsSalud en Línea: <a href="http://www.essalud.gob.pe/essalud-en-linea-2/">www.essalud.gob.pe/essalud-en-linea-2/</a></b> |         |         |         |  |
| Número de accesos   | 515,242 | 807,607 | 897,207 | Atender las citas para consulta externa, consultas y reclamos. Incluye llamadas telefónicas atendidas y abandonadas. |

Fuente: EsSalud. Correo electrónico con fecha 21.03.2022.

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

#### Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

En el 2021, EsSalud realizó actividades de orientación dirigida a pueblos indígenas, beneficiando a 8,551 personas; siendo el tema abordado violencia contra la mujer; y se utilizó el teléfono como medio de comunicación. También afilió al programa Farmacia Vecina a ciudadanos de pueblos indígenas, beneficiando a un total de 130,093 personas.

#### Atención de reclamos

La entidad, en el 2021, a través EsSalud en Línea opción 5 atendió 179,829 reclamos.

#### Acciones realizadas en el contexto de la COVID-19

La entidad indicó que se crearon varios servicios relacionados a la situación de pandemia, tales como: Línea 107, implementada como un canal de soporte para la orientación y prevención de la COVID-19 en temas relacionados al proceso de vacunación y teleorientación médica por posibles síntomas de COVID-19; INFOFAM, servicio realizado por un equipo de médicos auditores que realizan llamadas a familiares de pacientes hospitalizados en IPRESS de EsSalud, para informarles el estado de salud de los pacientes ingresado por contagio del virus, independientemente de su condición de asegurado; Farmacia Vecina, servicio dirigido a asegurados con enfermedades crónicas de Lima y Callao para acercarle sus medicamentos a la farmacia más cercana a su domicilio y así evitar su desplazamiento a la farmacia de su centro de salud.

### **VII.2.5 Labor de la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria - Digesa**

La Digesa ejerce las funciones de autoridad nacional de salud ambiental e inocuidad alimentaria. Es un órgano técnico-normativo encargado de formular políticas, regular, vigilar y supervigilar factores de riesgos químicos, físicos y biológicos externos a la persona y fiscalización en materia de salud ambiental, que comprende i) la calidad del agua de consumo humano, agua de uso poblacional y recreacional (playas y piscinas; características sanitarias de los sistemas de abastecimiento y fuentes de agua para consumo humano, agua de uso poblacional y recreacional; aire (ruido); ii) manejo de residuos sólidos de establecimientos de salud, servicios médicos de apoyo y de los generados en campañas sanitarias, iii) cementerios; crematorios; traslado de cadáveres y restos humanos; exhumación, inhumación y cremación, iv) plaguicidas y desinfectantes y v) juguetes y útiles de escritorio.

En materia de inocuidad alimentaria, su accionar comprende i) alimentos y bebidas destinados al consumo humanos y ii) aditivos elaborados industrialmente del ámbito nacional e internacional, con excepción de los alimentos pesqueros y acuícolas; así como las demás materias de competencia establecidas en la normatividad vigente en concordancia con las normas nacionales e internacionales.

Digesa también tiene competencia para otorgar certificaciones, reconocer derechos, autorizaciones, permisos, registros y emite opiniones técnicas en el marco de sus competencias. Además, atiende consultas sobre temas administrativos, tramitación, requisitos y plazos de procedimientos administrativos del Texto Único de Procedimientos Administrativos del Minsa. De igual forma, atiende las consultas sobre el manejo de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (aplicable a sus procedimientos), los reclamos y realiza actividades de educación con miras a proteger a los consumidores. Finalmente, se constituye en la última instancia administrativa en materia de su competencia.

Este órgano no cuenta con un área especializada en atención de los usuarios; no obstante, las consultas de los consumidores son atendidos por las direcciones técnicas de Digesa. La atención de consultas del público se recibe por medio de la línea telefónica (511) 631-4430 y los correos electrónicos [digesaconsul@minsa.gob.pe](mailto:digesaconsul@minsa.gob.pe) y [mesadepartes@minsa.gob.pe](mailto:mesadepartes@minsa.gob.pe).

#### **Actividades de capacitación, orientación y difusión**

**Con respecto a las actividades de capacitación**, en 2021, realizó 5 capacitaciones virtuales, beneficiando a 1,406 proveedores, siendo los temas abordados los procedimientos administrativos.

**Con relación a las actividades de orientación**, la Digesa orientó al público en general mediante notas de prensa, siendo los temas difundidos los siguientes: conservación de alimentos, verano saludable, calidad del agua, útiles escolares, uso de crematorios, entre otros. Además, atendió 79,041 consultas, concentrándose el 62.1% por medio de los canales virtuales. Los principales temas consultados se relacionan con los trámites de procedimientos TUPA de alimentos y juguetes, procedimientos administrativos tramitados en la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) y situación del estado de los expedientes.

**Tabla N° 66**  
**Orientaciones realizadas, según medio (2021)**



| Orientación  |               |
|--|---------------|
| Según medio  |               |
| <b>Total</b>   | <b>79,041</b> |
| Presencial (oficina de Digesa)   | 11,724        |
| Telefónico   | 17,865        |
| Orientaciones de manera virtual (mesa de parte virtual, SAIP <sup>1</sup> - Digesa y correo electrónico) | 49,050        |
| Por escritos a través de oficinas  | 402           |

1/ Solicitud de Acceso a la Información Pública.

Fuente: Digesa. Oficio N° 800-2022/DG/DIGESA.

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

**En lo concerniente a herramientas de información,** la Digesa cuenta con tres aplicativos móviles orientados a dar a conocer a los usuarios información sobre los cuidados que deben tomar en cuenta al adquirir productos alimenticios, calidad del aire y elegir piscinas y playas saludables. También cuentan con el sistema de alertas que contribuye a que los usuarios tengan conocimiento de los productos riesgosos.

**Tabla N° 67**  
**Plataformas de información sectorial relacionada a sus productos y servicios**

| <b>Registro sanitario de alimentos</b>  |      |               |
|---|------|---------------|
| La aplicación de Digesa permite consultar el Registro Sanitario de Alimentos. El aplicativo permite la recepción de fotos, audios y/o la ubicación exacta del hecho.        |      |               |
| <a href="http://www.digesa.minsa.gob.pe/">http://www.digesa.minsa.gob.pe/</a>   |      |               |
| Ítem  | 2020 | 2021          |
| N° de accesos   | -    | Más de 20,000 |
| <b>Aplicativo móvil “Verano saludable”</b>  |      |               |
| Esta aplicación brinda información sobre los cuidados antes de acudir a las piscinas y las playas.  |      |               |
| <a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.digesa.cbelloda.pp&amp;hl=es">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.digesa.cbelloda.pp&amp;hl=es</a> |      |               |
| Ítem  | 2020 | 2021          |
| N° de descargas del aplicativo  | -    | 100,000       |

| <b>Mapa interactivo de calidad del aire</b>  |                      |                      |
|--|----------------------|----------------------|
| La DIGESA realiza la vigilancia sanitaria de la calidad del aire a nivel nacional de acuerdo con los criterios técnicos del Protocolo Nacional de Monitoreo de la calidad ambiental del aire, aprobado mediante Decreto Supremo N° 010-2019-MINAM. |                      |                      |
| <a href="http://www.digesa.minsa.gob.pe/DCOVI/mapas/DIGESA_AIR_BD_CalidadAire_MapaCover.html">http://www.digesa.minsa.gob.pe/DCOVI/mapas/DIGESA_AIR_BD_CalidadAire_MapaCover.html</a>  |                      |                      |
| <b>Ítem</b>  | <b>2020</b>          | <b>2021</b>          |
| N° de accesos  | -                    | -                    |
| <b>Alertas</b>   |                      |                      |
| Sistema de alertas para que los usuarios tengan conocimiento de los productos riesgosos.   |                      |                      |
| <b>Tipo de producto alertado</b>   | <b>2020</b>          | <b>2021</b>          |
| Alimentos industrializados   | 1                    | 1                    |
| Plazo promedio en el cual emitió sus alertas   | 1 día                | 1 día                |
| Riesgos identificados hacia el consumidor de los productos alertados según rubro   | Daño a la salud      | Daño a la salud      |
| N° total de productos retirados por efecto de las alertas emitidas   | 2 tipos de productos | 2 tipos de productos |

Fuente: Digesa. Oficio N° 800-2022/DG/DIGESA.

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

Otras actividades de difusión realizadas por Digesa, en el 2021, fueron la emisión del comunicado N°30-2021-DIGESA/MINSA, en donde informa a la población sobre productos alimenticios con presunta presencia de moho y realizó 2 campañas informativas, que tuvieron distintos objetivos y fueron difundidos por diversos medios. A continuación, se presenta un mayor detalle de las campañas realizadas.

**Tabla N° 68**  
**Campañas de difusión (2021)**

| <b>N°</b> | <b>Nombre de la campaña</b>                | <b>Objetivo</b>  | <b>Población objetivo</b>                | <b>Medio de difusión</b>                             | <b>Detalle</b>  |
|-----------|--|--|--|--|---|
| 1         | Halloween seguro 2021                      | Capacitar a los padres en la compra de productos autorizados   | Padres de familia                        | Prensa, redes sociales, página web de Digesa y Minsa | Durante el mes de octubre se incentivan las compras de golosinas y máscaras por Halloween.          |
| 2         | Navidad segura 2021 (alimentos y juguetes) | Capacitar a la población en general en la compra de productos con autorización y registro sanitario. | Padres de familia y población en general | Prensa, redes sociales, página web de Digesa y Minsa | Durante el mes de noviembre se incentivan las compras de alimentos, bebidas y juguetes por navidad. |

Fuente: Digesa. Oficio N° 800-2022/DG/DIGESA.

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

## Acciones de supervisión y sanción

En el 2021, la Digesa ejecutó un total de 17,553 acciones de supervisión, enfocados principalmente en calidad del agua de consumo humano (16,612 acciones de supervisión), le siguieron alimentos industrializados y juguetes con 589 y 352 supervisiones, respectivamente.

**Tabla N° 69**  
**Supervisiones efectuadas por la Digesa, 2021**

| Rubro supervisado   | Calidad del agua de consumo humano  | Alimentos industrializados        | Juguetes               |
|---|---|-----------------------------------|------------------------|
| N° de supervisiones   | 16,612  | 589                               | 352                    |
| N° de empresas supervisadas   | 16,612  | 589                               | 352                    |
| Principales temas supervisados en materia de protección de consumidores o seguridad | Calidad del agua para consumo humano.   | Inocuidad alimentaria             | Rotulado               |
| Problemas encontrados en las supervisiones de empresas                              | Ausencia y deficiencia de la dosificación de cloro en los sistemas de abastecimiento de agua para consumo humano. | No aplicación de normas sanitaria | No reportó información |

Fuente: Digesa. Oficio N° 800-2022/DG/DIGESA.

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

En el 2021, se impusieron 104 sanciones a un total de 104 empresas por un monto de multas de S/ 1,037,520.

**Tabla N° 70**  
**Sanciones impuestas por la Digesa, 2021**

| Detalle                        | Alimentos industrializados  | Juguetes                                     |
|--------------------------------|---|--|
| N° de sanciones                | 103   | 1  |
| N° de empresas sancionadas     | 103   | 1  |
| Sanciones (S/)                 | 1,037,520   | 0  |
| Principales hechos infractores | Art. 121 Literal a), b), c), e), f) y m) del Decreto Supremo N° 007-98-SA | Infracciones al Decreto Supremo N° 007-98-SA |

Fuente: Digesa. Oficio N° 800-2022/DG/DIGESA.

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

### VII.3 Resto de sectores

En esta sección se analiza el desempeño de las entidades sectoriales en cuanto la protección del consumidor acorde a las funciones específicas, en los sectores financiero, de seguros y privado de pensiones, educación, turismo, transporte aéreo, transporte terrestre, comercio y los demás sectores. Las diversas entidades ejercen actividades de fiscalización y supervisión en conjunto con el Indecopi, quien además es competente en el caso de solución de conflictos en las relaciones de consumo.

**Gráfico N° 57**  
**Resto de sectores analizados**



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

### VII.3.1 Sector financiero, seguros y sistema privado de pensiones

En 2021, la economía peruana creció 13.3% (medido a través del Producto Bruto Interno)<sup>128</sup>, como resultado de la flexibilización de medidas sanitarias y avance del proceso de vacunación al impactar en la activación de diversos rubros y los estímulos fiscales y monetarios. En dicho año, el sistema financiero, en términos generales evidenció un avance, así, el saldo de los créditos directos y depósitos crecieron 7% y 0.9%, respectivamente, aunque el coeficiente de monetización<sup>129</sup> se situó en 46.2%, 6.4 puntos porcentuales por debajo del año anterior, evidenciándose la problemática de la informalidad y brechas de digitalización. En términos de conflictos de consumo, los reclamos totales presentados ante las empresas del sistema financiero, sistema privado de pensiones y seguros, durante el 2021, se redujeron en 2.9% (hasta los 3.2 millones); mientras que, el número de transacciones del sector financiero, de seguros y pensiones crecieron en 26.4%, hasta los 3.95 mil millones de transacciones.

Cabe destacar que en 2021 entró en vigencia la Ley N° 31143, Ley que Protege de la Usura a los Consumidores de los Servicios Financieros, la cual, faculta al Banco Central de Reserva del Perú la fijación de tasas máximas de interés en créditos de consumo, de pequeña y microempresa, y establece que la SBS se encargue de realizar la supervisión de su adecuado cumplimiento, procediendo a sancionar y denunciar a las entidades financieras que excedan dicho límite. Asimismo, establece que las comisiones y gastos asociados a los productos y servicios financieros, así como los contratos, hojas resumen, y las condiciones generales y específicas de las pólizas de seguros, deben ser aprobados de manera previa a su aplicación por la SBS. Así, considerando las obligaciones asignadas, a partir de noviembre de 2021, se inició una reorganización interna en la SBS para el cumplimiento de dichas obligaciones.

Acorde con los cambios de patrones de consumo de los últimos años y en la oferta de productos y servicios por parte de los proveedores del sistema financiero, las acciones de supervisión en materia de conductas de mercado por parte de la SBS fueron mayoritariamente remotas, destacando: i) la verificación de la adecuada aplicación de reprogramaciones de créditos a clientes con dificultades temporales para el pago de créditos en el marco de una declaratoria de Estado de Emergencia<sup>130</sup>; ii) la adecuada implementación de las modificaciones al Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, las cuales están relacionadas a mecanismos adicionales de protección al usuario en las etapas de contratación, uso y cancelación de las tarjetas, entre otras<sup>131</sup>; iii) el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley N° 31143 y de las normas emitidas por la SBS, en particular con respecto a la prohibición de cargos distintos al interés moratorio por pago de obligaciones fuera de la fecha de vencimiento y de cobros de algunas comisiones establecidas expresamente en la Ley, así como a la emisión automática del certificado de no adeudo y de levantamiento de garantías; iv) la calidad de la gestión de conducta de mercado implementada por las empresas del sistema financiero y asegurador, la cual debe ser preventiva, liderada por los órganos de gobierno (Directorio y Gerencia) y con el compromiso de toda la organización, con políticas y procedimientos que garanticen el cumplimiento de los principios de conducta de mercado y las reglas mínimas establecidos en el marco normativo de la SBS.

Los principales desafíos no se encuentran asociados únicamente a los efectos del COVID-19, por lo que no pueden ser desvinculados o analizados por separado de otras variables, como el contexto económico o político.

Entre los principales retos, de acuerdo a la SBS, en el sector destacan:

---

<sup>128</sup> INEI (2022) Informe Técnico – Producción Nacional N° 2 - febrero 2022. Disponible en <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-produccion-nacional-dic-2021.pdf>.

<sup>129</sup> El coeficiente de monetización es un indicador referencial de la profundización financiera que mide los créditos del sector privado como porcentaje del PBI.

<sup>130</sup> En cumplimiento de las disposiciones incorporadas en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero (Resolución N° 3274-2019) mediante la Resolución SBS N° 1870-2020.

<sup>131</sup> Disposiciones incorporadas en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (Resolución N° 6523-2013) mediante la Resolución SBS N° 5570-2019.

- Incertidumbre en relación a la reactivación económica.
- Despliegue de mejoras requeridas a las empresas en la gestión de la seguridad en el ecosistema de operaciones digitales.
- Contexto de transformación digital, nuevos desarrollos tecnológicos que vienen transformando los modelos de negocio tradicionales de las empresas, incremento de las operaciones en canales no presenciales, mayor uso de internet y posicionamiento de las redes sociales como mecanismo de opinión de los consumidores.

### VII.3.1.1 Datos generales

#### Agentes

Entre los principales agentes que participan en el sector financiero, de seguros y sistema previsional privado, destacan:

**Tabla N° 71**  
**Principales agentes y competencias respectivas**

| Sector público   |
|--|
| <b>Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS)</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• La institución pública especializada cuenta con la calidad de órgano constitucional autónomo y se encarga de realizar el control y la supervisión de las empresas bancarias, financieras, de seguros, de las administradoras privadas de fondos de pensiones y de las demás entidades que reciben depósitos del público, así como de aquellas otras que, por realizar operaciones conexas o similares, sean determinadas por ley. Asimismo, desde el 1 de enero de 2019, la SBS supervisa a las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a captar recursos del público. El control que ejerce la SBS deberá coadyuvar al deber del Estado de fomentar y garantizar los ahorros del público.</li> <li>• Autoriza la operación, organización y funcionamiento de las empresas del sistema financiero, del sistema de seguros y del sistema privado de pensiones (en adelante, SPP) y vigila que las mismas cumplan con el ordenamiento jurídico específico. Para ello cuenta con el más amplio y absoluto control de todas las operaciones, negocios y cualquier acto jurídico que las empresas bajo su supervisión realicen; teniendo así la responsabilidad de ejercer, de manera exclusiva, una supervisión general e integral que le faculta a realizar todos los actos necesarios a fin de salvaguardar los intereses del público <sup>132</sup>.</li> <li>• Cuenta con facultad sancionadora, con la particularidad de siempre iniciarse de oficio, ya sea por la presunción de la comisión de una infracción administrativa detectada por la SBS o de denuncias presentadas por terceros; no solucionan conflictos entre proveedores y consumidores para el caso del sistema financiero y de seguros<sup>133</sup>.</li> <li>• Los reclamos que presentan los usuarios del SPP contra las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (en adelante, AFP), en una primera instancia, son resueltos por el Departamento de Servicios al Ciudadano de la Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera (SACMIF)<sup>134</sup>. No obstante, en caso de que el usuario no esté conforme con el fallo, puede presentar un recurso de apelación ante la Superintendencia Adjunta de AFP, que es la última instancia administrativa<sup>135</sup>.</li> </ul> |
| <b>Superintendencia del Mercado de Valores (SMV)</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dicta las normas legales que regulen materias del mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos.</li> </ul>   |

<sup>132</sup> Artículo N° 12 de la Ley N° 26702 “Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros” y Artículo N° 6 de la Ley N° 27328 “Ley que incorpora bajo el control y supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones”.

<sup>133</sup> Las denuncias de competencia de Indecopi son trasladadas a esta institución.

<sup>134</sup> De acuerdo con la Resolución SBS N° 5891-2016, publicado el 10.11.2016

<sup>135</sup> El procedimiento de solución de reclamos se inicia a solicitud de parte. Para tal efecto, el usuario debe reclamar previamente ante la entidad participante del SPP. En caso de que la entidad participante del SPP no formule respuesta dentro del plazo previsto normativamente o lo haya hecho de manera no satisfactoria para el usuario, este puede presentar su solicitud de solución de reclamos ante la Superintendencia (Resolución SBS N° 3948 -2015).

- Supervisa el cumplimiento de la legislación del mercado de valores, mercado de productos y sistemas de fondos colectivos por parte de las personas naturales y jurídicas que participan en dichos mercados (las personas naturales o jurídicas sujetas a la supervisión de la SBS, lo están también a la SMV en los aspectos que signifiquen una participación en el mercado de valores bajo la supervisión de esta última).
- Promueve y estudia el mercado de valores, el mercado de productos y el sistema de fondos colectivos.

#### **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)**

- Atiende los reclamos de los usuarios de los productos o servicios financieros y de seguros.
- Resuelve las denuncias de los usuarios de los productos o servicios financieros y de seguros.
- Fiscaliza aspectos referidos a productos o servicios financieros y de seguros en el marco del Código.

#### **Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)<sup>136</sup>**

- Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes<sup>137</sup>.

#### **Otras entidades**

- **Empresas públicas.** Oficina de Normalización Previsional (ONP), es un Organismo Público Técnico y Especializado del Sector de Economía y Finanzas, que tiene a su cargo la administración del Sistema Nacional de Pensiones (SNP) y otros regímenes pensionarios administrados por el Estado. Cuenta con el Tribunal Administrativo Previsional para solución de controversias en materia previsional.

#### **Sector privado**

##### **Proveedores del sistema financiero**

- Las empresas de este sistema brindan servicios financieros a través, principalmente, de diversos productos y servicios de ahorro y crédito.
- Están obligadas a contar con mecanismos de información que permitan al usuario tomar la mejor decisión.
- Están obligadas a elaborar un Programa Anual de Trabajo que contenga las actividades y los objetivos planteados a realizarse durante el año, respecto del debido cumplimiento de las responsabilidades y funciones del Oficial de Conducta de Mercado, orientadas a identificar aspectos que podrían tener un impacto en los usuarios, detectar oportunidades de mejora y proponer medidas correctivas, entre otros<sup>138</sup>.
- Entre los principales gremios que reúnen a diversas empresas del sistema financiero, se tiene a:
  - ✓ **La Asociación de Bancos del Perú (Asbanc).** Gremio que agrupa a 22 empresas (16 empresas bancarias, 05 empresas financieras y 01 caja rural de ahorro y crédito). Tiene como función principal la de proporcionar a sus asociados servicios de información, asesoría y consulta en asuntos de interés general. Cuenta con 02 mecanismos de solución de conflictos denominados “Alóbanco” y la “Defensoría del Cliente Financiero”.
  - ✓ **La Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (Fepcmac).** Gremio que agrupa a 11 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (en adelante, CMAC). Tiene como función principal representar y coordinar las actividades de las CMAC ante organismos públicos y privados, nacionales e internacionales.
  - ✓ **La Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (Asomif).** Gremio que agrupa a 20 entidades microfinancieras, tales como Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), Empresas de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (EDPYME), Financieras especializadas y Mi Banco. Tiene como finalidad fomentar acciones comunes que permitan apoyar el desarrollo operativo de sus empresas asociadas.
  - ✓ **La Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (Fenacrep).** Es el gremio que agrupa a las cooperativas de ahorro y crédito (en adelante, Coopac) y agrupa a 70 cooperativas. Realiza actividades de representación, defensa, educación, asistencia técnica y supervisión. A partir del año 2019, las Coopac se encuentran bajo ámbito de supervisión

<sup>136</sup> Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>137</sup> Cabe indicar que se puede solicitar el inicio de un arbitraje contra un proveedor no adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo. En ese caso, la Junta Arbitral de Consumo pone en conocimiento del proveedor no adherido la intención del consumidor de iniciar un proceso arbitral en su contra, para que este decida si acepta o no someterse al arbitraje de consumo.

<sup>138</sup> Numeral 9.2 del artículo 9 de la Resolución SBS N° 3274-2017 "Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero".

por parte de la SBS<sup>139</sup> y entre otros aspectos, deben de estar registradas obligatoriamente en el Registro Nacional de Coopac, ser miembro del Fondo de Seguros de Depósitos Cooperativo y estar sujetas a una supervisión proporcional al riesgo de cada cooperativa, en función a la magnitud de sus activos<sup>140</sup>.

#### Sistema de seguros

- Las empresas de este sistema se distinguen entre las que operan en ramos generales y aquellas dedicadas al ramo de vida, así como sus subsidiarias, los intermediarios y auxiliares de seguros.
- En materia de protección del consumidor, realizan actividades informativas para que sus contratantes, asegurados y beneficiarios tengan mayor conocimiento del sistema.
- El principal gremio que reúne a estas empresas es la **Asociación Peruana de Empresas de Seguros (en adelante, Apeseg)**, que agrupa a 17 compañías de seguros y reaseguros que tienen operaciones en el país, y que cuenta con un mecanismo de solución de conflictos denominado “Defensoría del Asegurado (Defaseg)” y “Aló Seguros”.

#### Sistema privado de pensiones (SPP)

- Este sistema está conformado por las AFP, las cuales administran los fondos bajo la modalidad de cuentas personales individuales y otorgan a sus afiliados las prestaciones de jubilación, invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio<sup>141</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 el cual elabora informes trimestrales sobre la evolución de la atención de los reclamos que deben estar a disposición de la SBS con el correspondiente sustento, pudiendo acceder ésta, al sistema de registro de información para las correspondientes verificaciones<sup>142</sup>.
- El gremio que reúne a estas empresas es la Asociación de AFP, que reúne a las cuatro AFPs que operan en el Perú (AFP Habitat S.A., AFP Integra S. A., Prima AFP S.A. y Profuturo AFP). Entre sus principales funciones está el de desarrollar campañas de comunicación para fomentar la cultura previsional, difundir los beneficios del SPP y representar a las AFP ante los poderes públicos y otras entidades.

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

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

### VII.3.1.2 Labor de la SBS

Durante el 2021, la SBS continuó con el trabajo remoto y a partir de agosto, de manera progresiva, retomó la atención presencial en las sedes de San Isidro, Arequipa, Junín y Piura, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad por la COVID-19. También incorporó una herramienta tecnológica de uso interno, denominada Plataforma de *Contact Center Omnicanal Genesys Cloud*, la cual permite gestionar los canales de atención al ciudadano de chat y correo electrónico, con el objetivo de lograr eficiencia en la organización y asignación de trabajo. Sobre las acciones orientadas al consumidor, destacan: la extensión del horario de atención a través de los canales telefónicos y virtuales (desde las 8:30 am hasta las 6:00 pm); creación de la Plataforma de Servicios SBS en Línea, el cual implementó acceso a ciudadanos extranjeros que se identifican con pasaporte, carné de extranjería y permiso temporal de permanencia; y la creación de la mesa de partes virtual.

En ese año se reportó un total de 551 empresas bajo la supervisión de la SBS, de las cuales, 433 corresponden a cooperativas, 56 al segmento de empresas financieras, 40 al de Afocats, 18 al de seguros y 04 al de AFPs, las mismas que, en conjunto, reportaron un total de 4,915 sucursales a nivel nacional, conforme se aprecia en la siguiente tabla.

<sup>139</sup> Mediante la Ley N° 30822, Ley que modifica la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, y otras normas concordantes, respecto de la regulación y supervisión de las cooperativas de ahorro y crédito, el cual entró vigencia a partir del 01 de enero de 2019.

<sup>140</sup> Un mayor detalle puede consultarse en <http://www.sbs.gob.pe/coopac>

<sup>141</sup> Artículo N° 1 del Decreto Ley N° 25897.

<sup>142</sup> Numeral 13 de la Circular N° G-184-2015, Circular de Atención al Usuario.

**Tabla N° 72**  
**Número de empresas supervisadas por la SBS**

|                                 | Empresas financieras |       |       | Empresas de seguros |      |      | Administradoras de fondos de pensiones |      |      | Cooperativas |      | Afocat | Total |       |       |
|---------------------------------|----------------------|-------|-------|---------------------|------|------|--|------|------|--------------|------|--------|-------|-------|-------|
|                                 | 2019                 | 2020  | 2021  | 2019                | 2020 | 2021 | 2019                                   | 2020 | 2021 | 2020         | 2021 | 2021   | 2019  | 2020  | 2021  |
| <b>N° empresas supervisadas</b> | 57                   | 58    | 56    | 20                  | 18   | 18   | 5*                                     | 5*   | 4    | 437          | 433  | 40     | 82    | 518   | 551   |
| <b>N° de sucursales</b>         | 5,280                | 5,035 | 3,760 | 233                 | 229  | 180  | 58                                     | 48   | 42   | 1,178        | 933  | -      | 5,571 | 6,490 | 4,915 |
| Lima y Callao                   | 2,087                | 1,957 | 1,518 | 91                  | 89   | 70   | 7                                      | 7    | 6    | 232          | 232  | -      | 2,185 | 2,285 | 1,826 |
| Provincia                       | 3,193                | 3,078 | 2,242 | 142                 | 140  | 110  | 51                                     | 41   | 36   | 946          | 946  | -      | 3,386 | 4,205 | 3,334 |

\*Se considera a las cuatro AFPs que operan en el Perú (AFP Habitat S.A., AFP Integra S. A., Prima AFP S.A. y Profuturo AFP) y a la Caja de Pensiones Militar Policial.

Fuente: Oficio N° 14567-2022-SBS.

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

### Normativa

En el 2021, la SBS reportó la emisión de diversa normativa, entre las que destacan: i) Resolución SBS N° 3748-2021 que establece las disposiciones para reglamentar la aprobación de las comisiones y gastos que aplicarán las empresas en los productos y/o servicios ofrecidos a los usuarios, en el marco de la Ley N° 31143, Ley que Protege de la Usura a los Consumidores de los Servicios Financieros; ii) Resolución SBS N° 1147-2021 que establece las coberturas principales de fallecimiento e invalidez total y permanente del seguro de desgravamen, así como la de sobrevivencia en el caso de seguro de desgravamen con devolución o rescate; y iii) Resolución SBS N° 2388-2021, la cual fue diseñada para una mayor transparencia y simplicidad al usuario en todo el ciclo de vida del seguro de vida, estableciendo que las compañías de seguros deben brindar información suficiente y relevante al usuario, considerando sus necesidades e intereses.

**Tabla N° 73**  
**Emisión de normativa, 2021**

| Segmento          | Normativa   |
|-------------------|---|
| <b>Financiero</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resolución SBS N° 1147-2021 que modifica el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 3274-2017.</li> <li>▪ Resolución SBS N° 3748-2021 que aprueba el Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero, los cuales se aplicarán en los productos y/o servicios ofrecidos a los usuarios.</li> </ul> |
| <b>Seguros</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resolución SBS N° 277-2021 que modifica el Reglamento de Comercialización de Productos de Seguros.</li> <li>▪ Resolución SBS N° 2388-2021 que aprueba el reglamento de Seguros de Vida de Componentes de Ahorro y/o Inversión.</li> </ul>  |
| <b>Afocat</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resolución SBS N° 2963-2021 que aprueba el Reglamento para atención integral de los accidentes de tránsito con cobertura que otorgan las AFOCAT.</li> </ul>  |
| <b>Otros</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resolución SBS N° 504-2021 que aprueba el Reglamento para Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.</li> <li>▪ Resolución SBS N° 2429-2021 que aprueban el Reglamento para la Realización Temporal de Actividades en Modelos Novedosos y modifican el Reglamento para la Gestión del Riesgo Ocupacional.</li> </ul>                                     |

Fuente: Oficio N° 14567-2022-SBS.

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

## Cláusulas generales de contratación y cláusulas abusivas

Con relación a las cláusulas generales de contratación, en el 2021, se aprobaron administrativamente un total de 324, de las cuales 181 correspondieron al segmento del sistema financiero<sup>143</sup> (presentadas por 41 entidades), siendo el Banco Santander Consumo Perú (13 cláusulas), Banco Pichincha (11), Banco Interbank (10) y Banco BBVA (10) las entidades con mayor número de cláusulas aprobadas. En el segmento de seguros se reportó un total de 143 condiciones mínimas aprobadas, correspondiente a 13 empresas, siendo Pacífico Seguros (42 condiciones mínimas), Cardif Seguros (24), Rímac Seguros (21) y Mapfre Seguros (11) los que tienen mayor número de condiciones mínimas aprobadas en el año. Para el caso de empresas administradoras de fondos de pensiones, puesto que dichas empresas utilizan los modelos de póliza de renta vitalicia escalonada que utilizan las empresas de seguros, los productos previsionales son inscritos en el Registro de Modelos de Pólizas de Seguro de la SBS, sin que se aprueben cláusulas generales de contratación por modelo (conforme lo establecido en la Resolución SBS N° 2789-2016).

Cabe destacar que, dentro del procedimiento de aprobación de cláusulas generales de contratación, la SBS detectó la inclusión de cláusulas que no se encontraban debidamente adecuadas al marco normativo vigente, para el caso del segmento de seguros (09 casos). Ante ello, la SBS solicitó la modificación o eliminación obligatoria de dichos aspectos a fin de emitir las resoluciones de aprobación respectivas en atención al Art. 53° del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, y el Art. 17° del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros, respectivamente.

**Tabla N° 74**  
**SBS: Contratos y cláusulas abusivas identificadas**

| Contratos   | Sistema <sup>1/</sup> |      |      |         |      |      | Privado de pensiones |
|---|-----------------------|------|------|---------|------|------|----------------------|
|   | Financiero            |      |      | Seguros |      |      |                      |
|   | 2019                  | 2020 | 2021 | 2019    | 2020 | 2021 |                      |
| Cantidad de aprobaciones administrativas de cláusulas generales de contratación (Art. N° 54.1 de la Ley N° 29571) | 203                   | 80   | 181  | 61      | 56   | 143  | No aplica            |
| Cantidad de cláusulas abusivas identificadas (Art. N° 54.5 de la Ley N° 29571)                                    | 0                     | 0    | 0    | 6       | 0    | 9    |                      |

1/ Cabe precisar que la información reportada refiere a las solicitudes de aprobación de cláusulas generales de contratación atendidas durante cada año, por lo que se incluyen aquellas presentadas en el año previo, pero cuya tramitación fue concluida en el año materia de consulta.

Fuente: Oficio N° 14567-2022-SBS.

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

## Capacitación, orientación y difusión

Las actividades de capacitación desarrolladas por la SBS favorecieron a 38,338 agentes en el 2021 (31,274 usuarios, 295 proveedores y 6,769 consumidores vulnerables), cifra menor en 10.8% en comparación al año anterior, debido principalmente al menor número de usuarios capacitados en el sistema financiero (-17.8%). Las capacitaciones se desarrollaron principalmente en torno a dos programas “Finanzas para Ti”, enfocado en satisfacer las inquietudes y necesidades de grupos específicos (población joven, adulta, mayor y vulnerable) y “Finanzas en el Cole”, dirigido a docentes de escuelas públicas, orientado a que enseñen educación financiera a sus alumnos de acuerdo con el diseño

<sup>143</sup> Difundidas en la página web de la SBS: <http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clausulas-de-contratos-aprobados-por-la-sbs/clausulas-de-contratos-aprobados-por-la-sbs-buscador>.

curricular nacional<sup>144</sup>. Asimismo, todas las capacitaciones se dieron de manera no presencial y las correspondientes a consumidores se realizaron en todas las regiones (Lima y Callao concentraron el 82% y el resto de las regiones el 18%).

**Tabla N° 75**  
**SBS: Capacitación en materia de protección al consumidor**

| Tipo                            | Sistema                                    | N° de asistentes | Temática abordada   |
|---------------------------------|--|------------------|---|
| Usuarios                        | Financiero                                 | 28,792           | <u>Programa Finanzas para Ti - Adultos</u> : Ahorro, crédito, presupuesto familiar, deberes y derechos de los usuarios financieros, transparencia de información, central de riesgos y prevención del sobreendeudamiento.   |
|                                 | Seguros                                    | 80               | <u>Programa Finanzas para Ti - Adultos</u> : ¿Por qué es importante tener un seguro?; conceptos básicos para entender el funcionamiento de los seguros; consejos que deben tenerse en cuenta al contratar un seguro; los seguros obligatorios, ¿cuáles son?; ¿qué debemos tener en cuenta ante la ocurrencia de un siniestro?; ¿qué deberes y derechos tienen los usuarios antes, durante y al contratar un seguro? |
|                                 | Privado de Pensiones                       | 543              | <u>Programa Finanzas para Ti - Adultos</u> : ¿Por qué es importante tener un seguro?; conceptos básicos para entender el funcionamiento de los seguros; consejos que deben tenerse en cuenta al contratar un seguro; los seguros obligatorios, ¿cuáles son?; ¿qué debemos tener en cuenta ante la ocurrencia de un siniestro?; ¿qué deberes y derechos tienen los usuarios antes, durante y al contratar un seguro? |
|                                 | Financiero, seguros y privado de pensiones | 1,859            | <u>Programa Finanzas en el Cole</u> : Funcionamiento del sistema financiero, gestión de recursos, transparencia de información, productos y servicios financieros, entidades de regulación y supervisión, sistema privado de pensiones, sistema de seguros y lavado de activos.   |
| <b>Subtotal usuarios</b>        |  | <b>31,274</b>    |   |
| Proveedores                     | Financiero                                 | 199              | Modificación al Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, Proyecto de Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, Despliegue del Nuevo Aplicativo de Consultas de Conducta de Mercado.   |
|                                 | Seguros                                    | 86               | Modificación al Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema de Seguros, Proyecto de Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, Despliegue del Nuevo Aplicativo de Consultas de Conducta de Mercado y Despliegue del Nuevo Aplicativo de Reporte de Gestión de Conducta de Mercado.  |
|                                 | Privado de pensiones                       | 10               | Proyecto de Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos y Despliegue del Nuevo Aplicativo de Consultas de Conducta de Mercado.   |
|                                 | Financiero, seguros y privado de pensiones | -                |   |
| <b>Subtotal proveedores</b>     |  | <b>295</b>       |   |
| <b>Consumidores vulnerables</b> | Financiero                                 | 5,014            | <u>Programa Finanzas para Ti - Adulto mayor</u> : Ahorro, crédito, presupuesto familiar, deberes y derechos de los usuarios financieros.  |

<sup>144</sup> Cabe destacar que la necesidad de la educación financiera está contemplada en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), a través de la creación del Plan Nacional de Educación Financiera, el cual permitirá disponer de un instrumento de política que permita articular esfuerzos y promueva la mejora de los conocimientos, actitudes y capacidades financieras de todos los segmentos de la población para una adecuada toma de decisiones.

| Tipo                                     | Sistema                                    | N° de asistentes | Temática abordada   |
|--|--|------------------|---|
|  |  |                  | <u>Programa Finanzas para Ti - Jóvenes</u> : Ahorro, crédito, presupuesto familiar, deberes y derechos de los usuarios financieros.   |
|  |  |                  | <u>Proyecto Educación Financiera Intercultural en Comedores Populares</u> : Ahorro, crédito, presupuesto familiar, deberes y derechos de los usuarios financieros.  |
|  | Seguros                                    | 121              | <u>Programa Finanzas para Ti - jóvenes</u> : ¿Por qué es importante tener un seguro?; conceptos básicos para entender el funcionamiento de los seguros; consejos que deben tenerse en cuenta al contratar un seguro; los seguros obligatorios, ¿cuáles son?; ¿qué debemos tener en cuenta ante la ocurrencia de un siniestro?; ¿qué deberes y derechos tienen los usuarios antes, durante y al contratar un seguro? |
|  | Privado de Pensiones                       | 785              | <u>Programa Finanzas para Ti - jóvenes</u> : ¿Por qué es importante tener un seguro?; conceptos básicos para entender el funcionamiento de los seguros; consejos que deben tenerse en cuenta al contratar un seguro; los seguros obligatorios, ¿cuáles son?; ¿qué debemos tener en cuenta ante la ocurrencia de un siniestro?; ¿qué deberes y derechos tienen los usuarios antes, durante y al contratar un seguro? |
|  | Financiero, seguros y privado de pensiones | 849              | <u>Minifinanzas - Ferias y eventos educativos para niños</u> : Gustos y Necesidades, Ahorro, Presupuesto y Metas de ahorro.   |
| <b>Subtotal consumidores vulnerables</b> |  | <b>6,769</b>     |   |
| <b>Total</b>                             |  | <b>38,338</b>    |   |

Fuente: Oficio N° 14567-2022-SBS.

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

**Con respecto a las actividades de orientación**, en el año 2021, la SBS benefició a un total de 152,417 personas, 22.6% menos que el año anterior. Del total de personas beneficiadas, 63.1% fue atendida por vía telefónica, 34.3% de manera virtual (página web, correo electrónico, redes sociales, etc.), y 2.6% de manera presencial. El 58.8% de las orientaciones se concentró en usuarios residentes en Lima y Callao; mientras que, el porcentaje restante (41.2%), en usuarios residentes en los demás departamentos a nivel nacional y en el extranjero.

**Tabla N° 76**  
**SBS: Actividades de orientación, 2021**

| Canal  | 2021                |  |
|--|---------------------|--|
|  | N° de beneficiarios | Principales temas abordados  |
| Presencial (oficinas o centros de orientación) | 3,981               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Central de riesgo.</li> <li>• Herederos informados.</li> <li>• Intervención de supervisada.</li> <li>• Liquidación supervisada.</li> <li>• Seguimiento de expedientes.</li> </ul> |
| Telefónico                                     | 96,118              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Central de riesgo.</li> <li>• Herederos Informados.</li> <li>• Aportes de afiliados al SPP.</li> <li>• Intervención supervisada.</li> </ul>                                       |

| Canal  | 2021                |   |
|--|---------------------|---|
|  | N° de beneficiarios | Principales temas abordados   |
|  |                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de expedientes.</li> </ul>   |
| Virtual (página web, correo electrónico, redes sociales, etc.) | 52,318              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Central de riesgo.</li> <li>• Afiliación al SPP.</li> <li>• Nuevo portal de Orientación y Servicios al Ciudadano</li> <li>• Aportes de afiliados al SPP.</li> <li>• Intervención supervisada.</li> </ul> |
| Otros (ferias, jornadas o campañas de orientación, etc.)       | 0                   | -   |
| <b>Total</b>   | <b>152,417</b>      |   |

Fuente: Oficio N° 14567-2022-SBS.

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

**En lo concerniente a actividades de información**, en el 2021, la SBS desarrolló 02 nuevas herramientas de difusión de información denominadas “Sebas” y “Servicios SBS en línea”. La primera es un asesor virtual (*chatbot*) para brindar orientación en la cuenta de Facebook de la SBS, y el segundo, consiste en una plataforma de acceso único que permite gestionar los servicios en línea que ofrece la SBS a los ciudadanos.

**Tabla N° 77**  
**SBS: Herramientas informativas, 2021**

| Herramienta                  | Tipo  | Objetivo  | N° de accesos, vistas, descargas y suscripciones, 2021 |
|------------------------------|---|---|--|
| <b>Presupuesto Familiar</b>  | Aplicativo móvil  | Ayudar en la administración del presupuesto de forma ordenada, llevando un control detallado de los ingresos, gastos y metas de ahorro.   | 815 descargas.   |
| <b>Ahorrando Ando</b>        | Aplicativo móvil  | Facilitar un mayor control del dinero de manera fácil e interactiva para llegar a la meta de ahorro.  | 841 descargas.   |
| <b>Sistema Retasas</b>       | <u>Aplicativo web:</u><br><a href="http://www.sbs.gob.pe/app/retasas/paginas/retasasInicio.aspx">http://www.sbs.gob.pe/app/retasas/paginas/retasasInicio.aspx</a> | Ofrecer al consumidor información de las tasas de interés, comisiones y otros costos de los productos que brinden las empresas, presentada en forma comparable.   | *  |
| <b>Sistema Reprimas</b>      | Aplicativo web:<br><a href="http://www.sbs.gob.pe/app/SueldoTransferenciasSF/Primas.aspx">http://www.sbs.gob.pe/app/SueldoTransferenciasSF/Primas.aspx</a>        | Brindar información al consumidor sobre primas, coberturas y otros costos de los productos que brinden las empresas, presentada en forma comparable.  | 4,095 accesos.   |
| <b>Reporte de Deudas SBS</b> | <a href="http://reportedeudas.sbs.gob.pe/reportedeudasSBS1/">http://reportedeudas.sbs.gob.pe/reportedeudasSBS1/</a>   | Presentar información sobre los créditos contratados con las empresas del sistema financiero, incluyendo la calificación que cada entidad otorga al usuario según los criterios previstos normativamente, entre los cuales resulta fundamental el pago puntual de sus deudas. | 1,396,430 vistas.                                      |

| Herramienta                      | Tipo  | Objetivo   | N° de accesos, vistas, descargas y suscripciones, 2021 |
|----------------------------------|---|--|--|
|                                  |   | Servicio de alerta de calificaciones, que permite recibir notificaciones electrónicas en caso se produzca un cambio en la calificación o se registre una nueva línea de crédito (previa suscripción).  | 249,636 suscripciones acumuladas.                      |
| <b>Reporte de Afiliación AFP</b> | <a href="http://www.sbs.gob.pe/usuarios/nuestros-servicios/tramites-en-linea/informacion-para-afiliados-al-spp/reporte-de-situacion-previsional">http://www.sbs.gob.pe/usuarios/nuestros-servicios/tramites-en-linea/informacion-para-afiliados-al-spp/reporte-de-situacion-previsional</a> | El reporte de afiliación permite conocer si una persona se encuentra afiliada a una AFP, brindando adicionalmente información relevante de su situación en el SPP como Código de afiliado, nombre de AFP, fecha de afiliación, entre otros.                                    | 287,721 vistas.  |
| <b>App SBS</b>                   | Aplicativo móvil  | Poner a disposición de los usuarios un total de 06 servicios de información: i) tipo de cambio, ii) estado de afiliación al SPP, iii) comparativo de tasas de interés, iv) comisiones y primas de AFP, v) tasa de interés promedio; y, vi) ubicación de los locales de la SBS. | 270,883 (solo información de Central de riesgo).       |
| <b>Comparativo de Comisiones</b> | Aplicativo web:<br><a href="http://www.sbs.gob.pe/app/ComparaComisionSF/Paginas/EntreEntidad.es.aspx">http://www.sbs.gob.pe/app/ComparaComisionSF/Paginas/EntreEntidad.es.aspx</a>  | Poner a disposición de los consumidores el comparativo de precios de las comisiones que trasladan las empresas del sistema financiero a los usuarios en un total de 07 productos.  | 4,210 accesos.   |
| <b>Sebas</b>                     | Inbox de página oficial <a href="http://fb.com/sbsperu">http://fb.com/sbsperu</a>   | Sebas es un asesor virtual (chatbot) que brinda orientación, a través de la cuenta de Facebook Oficial de la SBS las 24 horas del día.   | 7,896 accesos.   |
| <b>Servicios SBS en Línea</b>    | <a href="http://servicios.sbs.gob.pe/serviciosenlinea">http://servicios.sbs.gob.pe/serviciosenlinea</a>   | Permite gestionar, previo registro (usuario y clave), los servicios en línea que la SBS ofrece a los ciudadanos: Reporte de Deudas SBS, Reporte de Situación Previsional, Registro de denuncias, entre otros.  | 697,408 suscriptores.                                  |

\* Según reportó SBS, no hay datos de 2021, debido a que los servicios de Google no capturaron los datos para el aplicativo.

Fuente: Oficio N° 14567-2022-SBS.

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

En el 2021, la SBS realizó visitas de inspección a un total de 36 empresas del sistema financiero, de seguros y privado de pensiones de manera no presencial, en las que participaron equipos de trabajo multidisciplinarios, conforme se aprecia en el cuadro siguiente.

**Tabla N° 78**  
**Supervisiones efectuadas por la SBS**

| Sistema           | N° de empresas supervisadas | Temas supervisados   |
|-------------------|-----------------------------|--|
| <b>Financiero</b> | 25                          | Gestión de Conducta de Mercado (Resolución SBS N° 3274-2017 y Resolución SBS N° 6523-2013).  |
|                   |                             | Servicio de Atención a los Usuarios (Circular N° G-184-2015).  |
|                   |                             | Metodología de cálculo del pago mínimo en líneas de crédito de tarjetas de crédito y otras modalidades revolventes, para créditos a pequeñas empresas, microempresas y de consumo (Circular B-2206-2012) y la Ley N° 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros. |

| Sistema              | N° de empresas supervisadas | Temas supervisados  |
|----------------------|-----------------------------|---|
| Seguros              | 9                           | Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema de Seguros (Resolución SBS N°4143-2019 y modificaciones).  |
|                      |                             | Gestión de Siniestros (Resolución SBS N° 3202-2013).  |
|                      |                             | Servicio de Atención a los Usuarios (Circular N° G-184-2015).   |
| Privado de Pensiones | 2                           | Transparencia de Información (Título IV del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones). |
|                      |                             | Servicio de Atención a los Usuarios (Circular N° G-184-2015).   |
| <b>Total</b>         | <b>36</b>                   |   |

Fuente: Oficio N° 14567-2022-SBS.

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

En el 2021, la SBS impuso un total de 08 sanciones por un total de S/ 607,200 en multas a proveedores del sistema financiero y del segmento de las Afocats.

**Tabla N° 79**  
**Sanciones impuestas por la SBS**

| Sistema              | Sanciones       |                | Principales hechos infractores  | Principales empresas sancionadas   |
|----------------------|-----------------|----------------|---|--|
|                      | N° de sanciones | Multas (S/)    |   |  |
| Financiero           | 2               | 576,400        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación retroactiva del incremento del costo de la comisión de membresía de tarjetas de crédito, pese a que aún se encontraban dentro del periodo anual de vigencia del contrato original.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Financiera Crediscotia (100 UIT – sanción grave)</li> </ul>   |
|                      |                 |                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Suministro de información de operaciones pasivas de un cliente sin su autorización, vulnerando el secreto bancario.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Banco de Crédito del Perú (31 UIT – sanción grave)</li> </ul> |
| Seguros              | -               | -              | -   | -  |
| Privado de Pensiones | -               | -              | -   | -  |
| Afocat               | 6               | 30,800         | <ul style="list-style-type: none"> <li>No cumplir con los demás requerimientos que le formule por escrito la autoridad competente.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>AFOCAT Región Arequipa (1 UIT – sanción leve)</li> </ul>      |
|                      |                 |                |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>AFOCAT Región Ica (1 UIT – sanción leve)</li> </ul>           |
|                      |                 |                |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>AFOCAT Región Tacna (1 UIT – sanción leve)</li> </ul>         |
|                      |                 |                |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>AFOCAT Premium (1 UIT – sanción leve)</li> </ul>              |
|                      |                 |                |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>AFOCAT Lima Provincias (1 UIT – sanción leve)</li> </ul>      |
|                      |                 |                |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>AFOCAT Centro Nor-oriente (2 UIT – sanción leve)</li> </ul>   |
| <b>Total</b>         | <b>8</b>        | <b>607,200</b> |   |  |

Fuente: Oficio N° 14567-2022-SBS.

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

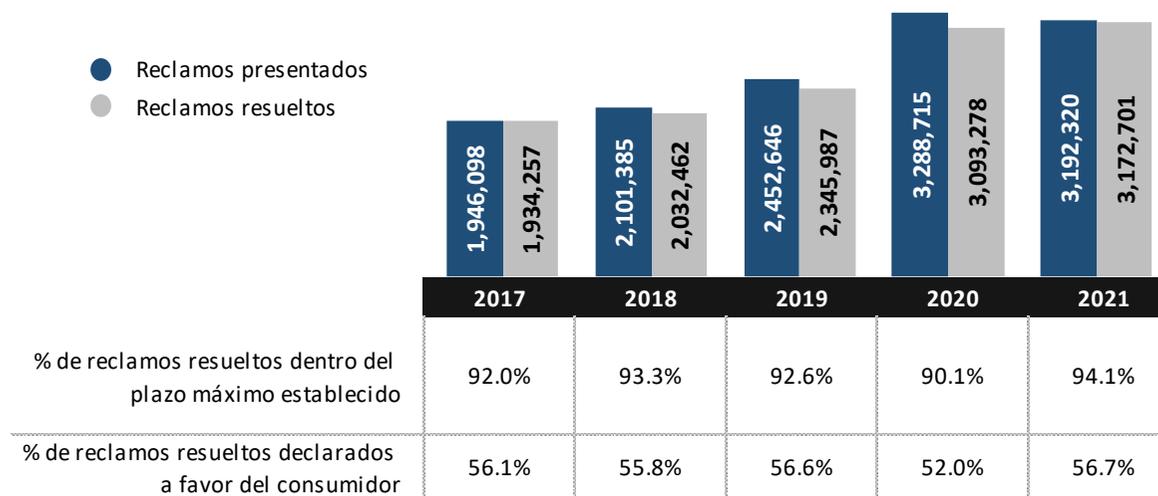
## Atención de reclamos

Durante el año 2021, el número de reclamos presentados en las empresas del sistema financiero, de seguros y de AFP fue menor en 2.9% en comparación al año 2020, alcanzando un total de 3,192,320, constituyéndose como el sector con el mayor número de reclamos en términos absolutos.

En dicho año, los reclamos resueltos crecieron en 2.6% (hasta los 3,172,701), resolviéndose en el 94.1% de los casos dentro del plazo, sin ampliaciones de carácter excepcional, establecidos por normativa<sup>145</sup> y en poco más de la mitad de los casos (56.7%) terminaron a favor del consumidor. Por otro lado, el 96.7% del total de reclamos correspondieron a los atendidos en el sistema financiero, el 2% al sistema de seguros y solo el 1.3% a empresas del SPP, siendo Lima para todos los casos, el departamento que concentró el mayor número de reclamos atendidos (63.4%).

Cabe destacar que, la presentación de reclamos en el sistema financiero, en el 2021, mostró una caída respecto al año anterior, según datos normalizados (ver Gráfico N° 59), pese a que el número de transacciones creció en el 2021, el ratio de reclamos por cada 10,000 reclamos disminuyó (hasta 8.0), lo que indicaría una leve mejora en la conducta de las empresas del sistema financiero hacia los usuarios, respecto al año anterior (ratio de 10.7).

**Gráfico N° 58**  
**N° de reclamos presentados y resueltos en empresas del sistema financiero, sistema privado de pensiones y seguros**

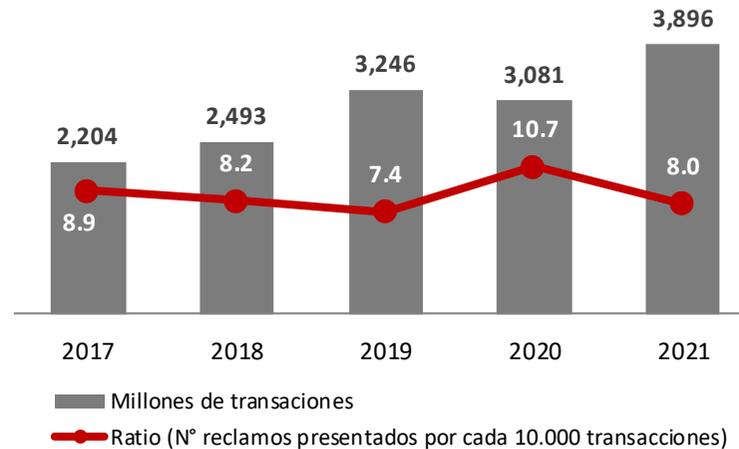


Fuente: Oficio N° 14567-2022-SBS.

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

<sup>145</sup> Treinta días calendario para reclamos en las entidades del sistema financiero y de seguros, de quince días hábiles para empresas del SPP y quince días calendario sobre microseguros. Dichos plazos pueden extenderse, excepcionalmente, siempre que la naturaleza del reclamo o requerimiento lo justifique.

**Gráfico N° 59**  
**Sistema financiero: Ratio de reclamos según magnitud de transacciones**



Fuente: Oficio N° 14567-2022-SBS.

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

A nivel de segmentos:

- **En el sistema financiero**, un poco más de 3 millones de reclamos fueron resueltos en 2021, siendo los cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc.) y las operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros) los más reclamados, representando el 33% y 17.4% del total, respectivamente. A nivel de productos, el 65% del total correspondieron a tarjetas de crédito y cuentas de ahorro. A nivel de tipos de entidades, el 93% de reclamos fueron resueltos por bancos, 6% por financieras y 1% por cajas y empresas de crédito. En el 57.3% de los casos se resolvió el reclamo a favor del consumidor.
- **En el segmento de seguros**, los reclamos resueltos fueron 63,836 en 2021, vinculados principalmente, a la inadecuada atención o insuficiente información sobre el seguro contratado (49.9%) y errores en la cobranza de primas de seguro (9.7%). Los productos de seguros denominados “Robo y asalto”, “Vida grupo particular” y “Asistencia médica” fueron los que generaron el 49.1% de los reclamos. BNP Paribas Cardif, Rímac Seguros y Pacífico Seguros concentraron el 74.4% de los reclamos. El 76.9% de los reclamos se resolvieron en Lima y Callao y en el 50% del total de casos se resolvió a favor del consumidor.
- **En el segmento de SPP**, los reclamos resueltos sumaron 39,691 en 2021, de los cuales, el 41% correspondió a AFP Profuturo. Los principales motivos que generaron los reclamos fueron problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados (49.4%) y problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o aporte adicional (6%). Según productos o servicios, el 57.3% del total correspondió a aportes del afiliado al fondo privado de pensiones y el 9.1% a la atención al público. Lima concentró el 42% del total de reclamos y el 15.3% del total terminó a favor del consumidor.

**Tabla N° 80**  
**Reclamos resueltos por las empresas 2021, según motivo de reclamo**

| Sistema                     | Motivo de reclamo   | N° de reclamos 2021 | Part. % 2021  |
|-----------------------------|---|---------------------|---------------|
| <b>Financiero</b>           | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)                   | 1,014,349           | 33.0%         |
|                             | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)                     | 532,819             | 17.4%         |
|                             | Transacciones no procesadas / mal realizadas  | 446,525             | 14.5%         |
|                             | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios   | 180,427             | 5.9%          |
|                             | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  | 148,856             | 4.9%          |
|                             | Problemas con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 130,535             | 4.3%          |
|                             | Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta y otros)   | 123,071             | 4.0%          |
|                             | Otros   | 492,592             | 16.0%         |
|                             | <b>Subtotal</b>   | <b>3,069,174</b>    | <b>96.7%</b>  |
| <b>Seguros</b>              | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado  | 31,827              | 49.9%         |
|                             | Errores en la cobranza de primas  | 6,176               | 9.7%          |
|                             | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio   | 3,480               | 5.5%          |
|                             | Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros   | 2,993               | 4.7%          |
|                             | Cancelación indebida de la póliza de seguros  | 2,586               | 4.1%          |
|                             | No está conforme con las condiciones de la póliza (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)              | 2,361               | 3.7%          |
|                             | Contratación o cargo indebido de seguros  | 2,054               | 3.2%          |
|                             | Otros   | 12,359              | 19.4%         |
| <b>Subtotal</b>             | <b>63,836</b>   | <b>2.0%</b>         |               |
| <b>Privado de pensiones</b> | Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados  | 19,625              | 49.4%         |
|                             | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o aporte adicional  | 2,396               | 6.0%          |
|                             | Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes  | 1,623               | 4.1%          |
|                             | Disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones   | 1,358               | 3.4%          |
|                             | Inadecuada atención al usuario – Problemas en la calidad del servicio   | 1,282               | 3.2%          |
|                             | Otros   | 13,407              | 33.8%         |
|                             | <b>Subtotal</b>   | <b>39,691</b>       | <b>1.3%</b>   |
| <b>Total</b>                |   | <b>3,172,701</b>    | <b>100.0%</b> |

Fuente: Oficio N° 14567-2022-SBS.

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

A nivel de departamentos, Lima concentró el 63.4% de los reclamos en el sistema financiero, seguros y sistema privado de pensiones en el 2021, como se aprecia en el siguiente cuadro.

**Tabla N° 81**  
**Reclamos resueltos por las empresas 2021, según departamento**

| Departamento    | Sistema          |               |               |               |                      |               | Total            |               |
|-----------------|------------------|---------------|---------------|---------------|----------------------|---------------|------------------|---------------|
|                 | Financiero       |               | Seguros       |               | Privado de pensiones |               |                  |               |
|                 | N°               | %             | N°            | %             | N°                   | %             | N°               | %             |
| Amazonas        | 3,929            | 0.1%          | 33            | 0.1%          |                      |               | 3,962            | 0.1%          |
| Áncash          | 42,270           | 1.4%          | 253           | 0.4%          |                      |               | 42,523           | 1.3%          |
| Apurímac        | 5,702            | 0.2%          | 55            | 0.1%          |                      |               | 5,757            | 0.2%          |
| Arequipa        | 90,047           | 2.9%          | 810           | 1.3%          | 16                   | 0.0%          | 90,873           | 2.9%          |
| Ayacucho        | 17,101           | 0.6%          | 98            | 0.2%          |                      |               | 17,199           | 0.5%          |
| Cajamarca       | 32,140           | 1.0%          | 189           | 0.3%          | 1                    | 0.0%          | 32,330           | 1.0%          |
| Callao          | 89,567           | 2.9%          | 646           | 1.0%          |                      |               | 90,213           | 2.8%          |
| Cusco           | 38,509           | 1.3%          | 362           | 0.6%          | 7                    | 0.0%          | 38,878           | 1.2%          |
| Huancavelica    | 2,597            | 0.1%          | 28            | 0.0%          |                      |               | 2,625            | 0.1%          |
| Huánuco         | 16,363           | 0.5%          | 134           | 0.2%          |                      |               | 16,497           | 0.5%          |
| Ica             | 54,591           | 1.8%          | 531           | 0.8%          | 1                    | 0.0%          | 55,123           | 1.7%          |
| Junín           | 39,385           | 1.3%          | 432           | 0.7%          | 10                   | 0.0%          | 39,827           | 1.3%          |
| La Libertad     | 82,012           | 2.7%          | 912           | 1.4%          | 301                  | 0.8%          | 83,225           | 2.6%          |
| Lambayeque      | 47,026           | 1.5%          | 596           | 0.9%          | 1                    | 0.0%          | 47,623           | 1.5%          |
| Lima            | 1,946,634        | 63.4%         | 48,427        | 75.9%         | 16,655               | 42.0%         | 2,011,716        | 63.4%         |
| Loreto          | 24,221           | 0.8%          | 79            | 0.1%          | 156                  | 0.4%          | 24,456           | 0.8%          |
| Madre de Dios   | 21,449           | 0.7%          | 113           | 0.2%          |                      |               | 21,562           | 0.7%          |
| Moquegua        | 12,820           | 0.4%          | 164           | 0.3%          |                      |               | 12,984           | 0.4%          |
| Pasco           | 7,395            | 0.2%          | 57            | 0.1%          |                      |               | 7,452            | 0.2%          |
| Piura           | 67,017           | 2.2%          | 762           | 1.2%          | 22                   | 0.1%          | 67,801           | 2.1%          |
| Puno            | 19,177           | 0.6%          | 148           | 0.2%          |                      |               | 19,325           | 0.6%          |
| San Martín      | 20,394           | 0.7%          | 90            | 0.1%          | 5                    | 0.0%          | 20,489           | 0.6%          |
| Tacna           | 18,804           | 0.6%          | 239           | 0.4%          | 4                    | 0.0%          | 19,047           | 0.6%          |
| Tumbes          | 32,329           | 1.1%          | 43            | 0.1%          |                      |               | 32,372           | 1.0%          |
| Ucayali         | 13,124           | 0.4%          | 114           | 0.2%          | 1                    | 0.0%          | 13,239           | 0.4%          |
| Extranjero      | 1,483            | 0.0%          |               |               |                      |               | 1,483            | 0.0%          |
| No identificado | 323,088          | 10.5%         | 8,521         | 13.3%         | 22,511               | 56.7%         | 354,120          | 11.2%         |
| <b>Total</b>    | <b>3,069,174</b> | <b>100.0%</b> | <b>63,836</b> | <b>100.0%</b> | <b>39,691</b>        | <b>100.0%</b> | <b>3,172,701</b> | <b>100.0%</b> |

Fuente: Oficio N° 14567-2022-SBS.

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

Cabe indicar que, de acuerdo con el Código y con respecto al reclamo de productos o servicios financieros y de seguros, son las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas del Perú, las que deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante las entidades competentes, de ser el caso<sup>146</sup>.

Por otro lado, en cuanto a los servicios de administración de fondos de pensiones<sup>147</sup>, la SBS, de acuerdo con lo establecido en su ley y normas reglamentarias, resuelve de forma exclusiva las controversias de los consumidores afiliados a una administradora privada de fondos de pensiones o empresa de seguros en productos o mercados relacionados con el SPP<sup>148</sup>.

### **SBS: Acciones previstas para disminuir los principales hechos infractores**

La SBS contempla:

- Fortalecimiento del modelo de supervisión y elaboración de herramientas de supervisión preventiva.
- Incluir incentivos para la adecuada atención al usuario en el marco de la actualización normativa en curso.
- Emisión de un nuevo reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, el cual reemplazará la actual Circular de Atención al Usuario (Circular N° G-184-2015).

### **Consumidores vulnerables**

En 2021, la SBS realizó actividades orientativas dirigidos a ciudadanos extranjeros que tienen calidad de refugiados en Perú. Se remitió a las empresas supervisadas el Oficio Múltiple N° 36120-2021, para reforzar la obligación de cumplir las normas de identificación de extranjeros a fin de permitir que dichos ciudadanos puedan acceder a productos o servicios financieros. Esto a fin de que se considere como válidos el uso de la Constancia de Emisión de Carné de Extranjería y la Constancia de Emisión de Carné de PTP (Permiso temporal de permanencia) en la identificación de personas. Asimismo, se informa a las empresas que deben tomar en cuenta los mecanismos de validación de identidad que sean descritos y publicados en el portal institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

### **Asociaciones de consumidores**

La SBS reportó que no tuvo convenios vigentes de cooperación suscritos con asociaciones de consumidores en el año 2021.

---

<sup>146</sup> De acuerdo con el Artículo N° 88 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, indica que el reclamo debe presentarse y registrarse en la forma que determinan las normas de la SBS; y que, en caso de identificarse comportamientos que tengan repercusión en intereses de terceros, el Indecopi, de oficio o por denuncia, inicia el procedimiento administrativo sancionador contra el proveedor responsable.

<sup>147</sup> De acuerdo con la segunda disposición complementaria final del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, se tiene normativa relacionada como la Resolución SBS N° 4464-2016 y SBS N° 3948-2015.

<sup>148</sup> De acuerdo con los Títulos IV, V y VII del Compendio de normas del SPP.

## Autorregulación

La SBS reportó la existencia de 09 herramientas o mecanismos orientados a la autorregulación o autosupervisión al 2021, de las cuales Alóbanco, Defensoría del Cliente Financiero, Aló Seguro, Defensoría del Asegurado y el Sistema de Relaciones con el Consumidor fueron iniciativas de las empresas agremiadas Asbanc y Apeseg. En la siguiente tabla se muestra en detalle el objetivo y las principales características de los diversos mecanismos.

**Tabla N° 82**  
**Mecanismos de autorregulación**

| Ítem   | Objetivo   | Características  | N° empresas |
|--|--|--|-------------|
| <b>Código de Buenas Prácticas Asociación de Microfinancieras del Perú – ASOMIF</b>                     | Trabajar constantemente para brindar un mejor servicio a los usuarios conforme a la normativa vigente, con principios de buenas prácticas.   | El código establece un estándar de buenas prácticas de acuerdo con los siguientes 04 principios: i) información al usuario, ii) transparencia, iii) capacitación al personal y iv) educación financiera.   | 20          |
| <b>Código de Buenas Prácticas en las Relaciones de las Empresas Financieras con el Usuario- ASBANC</b> | Mejorar y afianzar las relaciones con los usuarios, desde el inicio hasta la culminación de la relación comercial.   | Asbanc ha identificado 06 principios, para los que ha desarrollado una serie de compromisos en las relaciones con los usuarios. Los principios son: i) educación financiera, ii) transparencia de información, iii) calidad de atención y orientación, iv) seguridad, v) gestión de reclamos y vi) prácticas de negocio.         | 22          |
| <b>Código de Buenas Prácticas de APESEG</b>  | Garantizar un servicio adecuado a los usuarios, conforme a la normatividad vigente y a los principios de buenas prácticas.   | El gremio de compañías aseguradoras desarrolla compromisos con base en 05 principios: i) transparencia de información, ii) atención y trato justo al usuario; iii) gestión de reclamos, requerimientos y solicitudes; iv) educación financiera y cultura de riesgos; y v) tratamiento de la información relativa a los clientes. | 17          |
| <b>Código de Buenas Prácticas Sistema CMAC</b>   | Establecer un marco de referencia para la relación entre el usuario y las CMAC en la prestación de servicios financieros.  | El código establece un estándar de buenas prácticas financieras de tipo general que deberán seguir las CMAC.   | 11          |
| <b>Alóbanco</b>  | Ofrecer a los usuarios de servicios bancarios y financieros una alternativa de atención de reclamos rápida y directa.  | En 2021 solo se atendió mediante su página web.  | 11          |
| <b>Defensoría del Cliente Financiero</b>   | La Defensoría del Cliente Financiero es una institución privada creada por la Asociación de Bancos del Perú, a fin de defender de manera objetiva los derechos del cliente financiero al prevenir, mediar o resolver conflictos entre entidades financieras y sus clientes de manera ágil, técnica y gratuita. | Es una instancia privada a cargo de un experto que resuelve el reclamo del usuario del sistema financiero en contra de las empresas del sistema financiero y bancario.   | 22          |
| <b>Defensoría de Asegurado</b>   | La Defensoría del Asegurado es una institución privada creada por la Asociación Peruana de Empresas de Seguros - APESEG - orientada a la protección de los derechos de los   | Es una instancia privada que resuelve las controversias que se susciten entre los usuarios y las empresas de seguros, respecto de rechazos o liquidación de cobertura de siniestros.   | 17          |

| Ítem   | Objetivo  | Características  | N° empresas |
|--|---|--|-------------|
|  | asegurados o usuarios de seguros de los servicios del seguro privado contratados en el país.  |  |             |
| <b>Aló Seguros</b>                             | Es un canal alternativo de atención de reclamos creado al interior de la industria de seguros y que se encuentra ubicado en la sede central del INDECOPI, donde el usuario puede contactarse directamente con un especialista de la Empresa de Seguros para la atención de su reclamo.                                | Atención especializada por parte de profesionales de las Empresas de Seguros que resuelven el reclamo en un plazo de siete (7) días hábiles, salvo aquellos casos que justifiquen un mayor tiempo de atención, situación en la cual, el plazo podrá extenderse hasta 30 días calendario. | 12          |
| <b>Sistema de Relaciones con el Consumidor</b> | El SRC realiza un seguimiento y análisis de los reclamos de los clientes de las instituciones financieras, identificando problemas y diseñando soluciones. Asimismo, puede emitir lineamientos de cumplimiento obligatorio para las instituciones que forman parte del sistema, y sancionar a quienes no los cumplan. | -  | 16          |

Fuente: Oficio N° 14567-2022-SBS.

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

## Calidad

La SBS no ha reportado información sobre indicadores de calidad de servicios en el sistema financiero, de seguros y pensiones; sin embargo, de acuerdo con lo informado en años anteriores por dicha entidad, en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado se requiere que las empresas tengan como parte de su cultura organizacional y estrategia de negocio una adecuada gestión de conducta de mercado, basada en principios de transparencia, gestión de reclamos y adecuadas prácticas de negocio, acordes con las necesidades de los usuarios de servicios financieros.

### VII.3.1.3 Labor del Indecopi en el sistema financiero y seguros

El Indecopi es el encargado de la resolución de controversias de consumo entre los usuarios y proveedores de servicios del sistema financiero y seguros, de acuerdo con los artículos 81 y 105 del Código<sup>149</sup>.

Con respecto a los servicios de administración de fondos de pensiones, el Indecopi es competente para conocer los demás casos de controversias de los consumidores afiliados a una administradora privada de fondos de pensiones o empresa de seguros en productos o mercados relacionados con el SPP, que puedan constituir infracciones a las disposiciones del Código o a las normas complementarias en materia de protección del consumidor<sup>150</sup>.

Dentro de este marco, durante el año 2021, destacó:

- **Supervisiones.** El número de supervisiones iniciadas al sector financiero, seguros y SPP ascendió a 50, de las cuales 32 se realizaron en Lima y 18 en el resto del país. Cabe destacar que 19 fueron supervisiones orientativas y 31 supervisiones del tipo clásicas. Las supervisiones concluidas fueron de 44, de las cuales 31 correspondieron a Lima y 13 al resto del país. De las supervisiones concluidas, 05 pasaron a ser PAS. Las supervisiones realizadas estuvieron relacionadas principalmente con: i) información de canales oficiales para la disposición de la CTS, ii) información del proceso para la disposición de la CTS, iii) canales puestos a disposición de las y los consumidores se encuentran operativos, iv) deber de cumplir con requerimiento de información realizado por la autoridad, y v) cierre de establecimientos. Además, se evaluó 18 proveedores, de los cuales el 94% se encontró incumplimiento en una o más conductas supervisadas; sin embargo, se logró que el 100% de dichos proveedores subsane dichas conductas, lo que generó un daño evitado de S/ 623,713 al Indecopi.
- **Reportes y consultas.** Por medio del CEMI se recibieron un total de 49,274 reportes y consultas relacionados con el sector. Entre las conductas más reportadas destacaron: las operaciones no reconocidas (19% del total de reportes y consultas), los cobros indebidos (12.7%) y la falta de atención de reclamos o solicitudes (6.8%). Los proveedores más reportados fueron: Banco de Crédito del Perú (15.6%), Banco Interbank (11.4%) y el Banco BBVA (11.4%).
- **Reclamos.** El SAC del Indecopi resolvió un total de 46,148 reclamos referidos al sistema financiero, de seguros y AFP; lo que significó un crecimiento de 19.2% con respecto al 2020. De este total, la mayoría (62.4%) se concentró en Lima Metropolitana, seguida por Arequipa (4.3%), Lambayeque (4.1%) y La Libertad (4%), principalmente. Los principales motivos de los reclamos fueron la falta de idoneidad (86.8%) y operaciones no reconocidas (7.8%), y entre los principales productos a los que se le asocia los reclamos fueron la tarjeta de crédito (42.3%), préstamos personales (13%) y cuentas de ahorros (12.1%). La tasa de conciliación<sup>151</sup> de los reclamos fue de 87.9%. Es de destacar que, el 93.1% reclamó previamente al proveedor; solo el 4.5% hizo el reclamo de manera presencial, 17.3% adquirió el servicio mediante comercio electrónico.

---

<sup>149</sup> Artículo 81 del Código. La materia de protección al consumidor de los servicios financieros prestados por las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones se rige por las disposiciones del Código, así como por las normas especiales establecidas en la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, y las normas reglamentarias emitidas para garantizar su cumplimiento.

Artículo 105 del Código. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y alcance nacionales para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código, así como para imponerlas sanciones y medidas correctivas establecidas en el capítulo III del Título V del Código.

<sup>150</sup> Conforme a lo dispuesto en el capítulo III del título V del Código. De acuerdo con la Segunda disposición complementaria final del Código, los procedimientos administrativos sancionadores iniciados ante el Indecopi, para cuya resolución se requiera interpretar los alcances de las normas que rigen el SPP o pronunciarse sobre materias que versan sobre la operatividad del SPP, el órgano funcional competente del Indecopi a cargo del procedimiento en primera instancia debe contar con la opinión escrita de la SBS antes de emitir su decisión final.

<sup>151</sup> La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de conciliaciones totales (conciliaciones y mediaciones) respecto a la suma de conciliaciones totales y no conciliaciones.

- **Denuncias.** El Indecopi resolvió 13,142 denuncias por infracciones a la normativa de protección del consumidor (contra 239 proveedores), las que fueron mayores en 52% con respecto al 2020. El 66.8% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en los OPS y el 33.2% en las CPC. Además, el 32.9% del total de hechos denunciados, fueron declarados fundados a favor del consumidor; mientras que, las inadmisibles e improcedentes representaron el 25%.
- **Sanciones.** Se impuso un total de 2,762 sanciones por infracciones en materia de protección del consumidor, siendo 1,577 amonestaciones y 1,185 multas, a un total de 103 proveedores del sistema financiero, de seguros y AFP. En multas, se impuso un total de 2,478.5 UIT (equivalentes a alrededor de S/ 10.9 millones), siendo la multa promedio 2.1 UIT. Cabe destacar que, 67% de los proveedores fue sancionado con al menos una multa y según el número de sanciones, el 68.5% del total se impuso por falta de idoneidad, el 13.9% por operaciones no reconocidas, entre otros hechos.

Durante el 2021, el Banco de Crédito del Perú lideró el ranking de proveedores sancionados en el sector con 353 sanciones (entre multas y amonestaciones) y 225.1 UIT en multas. Le siguen en el ranking, el Banco BBVA y el Banco Interbank con 335 y 306 sanciones, respectivamente.

**Tabla N° 83**  
**Ranking de proveedores sancionados: Servicios financieros, seguros y AFP**

| N° | Proveedor                                | N° de sanciones <sup>2</sup> | Multas (UIT) |
|----|--|------------------------------|--------------|
| 1  | Banco de Crédito del Perú S.A.           | 353                          | 225.1        |
| 2  | Banco BBVA Perú                          | 335                          | 327.3        |
| 3  | Banco Internacional del Perú - Interbank | 306                          | 355.0        |
| 4  | Banco Ripley Perú S.A.                   | 213                          | 108.0        |
| 5  | Financiera Oh! S.A.                      | 190                          | 88.1         |
| 6  | Scotiabank Perú S.A.A.                   | 181                          | 152.4        |
| 7  | CrediScotia Financiera S.A.              | 102                          | 36.1         |
| 8  | Banco de la Nación                       | 91                           | 105.8        |
| 9  | Banco Interamericano de Finanzas         | 86                           | 39.2         |
| 10 | Banco Falabella Perú S.A.                | 84                           | 20.6         |

Notas:

Ranking realizado en función del número total de sanciones impuestas en 2021. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

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

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

### VII.3.1.4 Sector privado

Esta sección recoge el accionar realizado por los principales gremios empresariales del sector financiero. Para tal fin, se solicitó información a los gremios como Asbanc, Asomif, Fepcmac, Apeseg y AAFP; así como, a Fenacrep<sup>152</sup>.

Sobre la base de la información recogida, se tuvo que los gremios declararon contar con oficinas especializadas en la atención a usuarios, conforme se aprecia a continuación.

**Tabla N° 84**  
**Gremios empresariales del sistema financiero y de seguros**

| Gremio                   | Sistema              | Fecha de creación | N° de empresas asociadas | Área especializada en usuarios   | Oficinas de atención |
|--------------------------|----------------------|-------------------|--------------------------|--|----------------------|
| Asbanc                   | Financiero           | 22/06/1967        | 22                       | 1. "Alóbanco"  | 3 <sup>a/</sup>      |
|                          |                      |                   |                          | 2. Defensoría del Cliente Financiero- DCF.                                     |                      |
|                          |                      |                   |                          | 3. Dirección de Relaciones con el Consumidor                                   |                      |
| Asomif                   | Financiero           | 06/07/2007        | 20                       | -  | -                    |
| Fenacrep                 | Financiero           | 10/04/1959        | 70                       | *  | *                    |
| Fepcmac                  | Financiero           | 14/06/1986        | 11                       | -  | -                    |
| Apeseg                   | Seguros              | 06/08/1904        | 17                       | 1. Defensoría del Asegurado  | 1                    |
|                          |                      |                   |                          | 2. "Aló Seguros"   |                      |
| Asociación de AFP – AAFP | Privado de pensiones | 20/10/1993        | 4                        | 1. Coordinación de Regulación, Cumplimiento Normativo y Responsabilidad Social | 1                    |

\* No reportó información para el presente informe.

a/ Lima: "Alóbanco" 01 oficina, la DCF tiene 01 oficina y la Dirección de Relaciones con el Consumidor 01 oficina. Resto del país: 0.

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 01.04.2022), Asomif (Carta S/N con fecha 27.06.2022), Fepcmac (Correo electrónico con fecha 29.03.2022), y AAFP (Correo electrónico con fecha 06.04.2022).

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

### Capacitación, orientación y difusión

Respecto a las actividades de **capacitación**, en el año 2021, Asbanc y Apeseg las realizaron y fueron dirigidas consumidores y consumidores vulnerables, siendo 6,600 los beneficiarios.

<sup>152</sup> Para más información de las empresas asociadas por gremio, ver anexo N° 11.

**Tabla N° 85**  
**Actividades de capacitación, 2021**

| Gremio  | Público objetivo         | Realizó actividades de capacitación | Número de beneficiarios | Temática abordada   |
|---------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------|---|
| Asbanc  | Consumidores             | Sí                                  | 700                     | Tasa de costo efectivo anual (TCEA) y Tasa de rendimiento efectivo anual (TREA) |
|         |                          |                                     |                         | Billeteras digitales y ciberseguridad para emprendedores.                       |
|         |                          |                                     |                         | Central de riesgos.   |
|         | Consumidores vulnerables | No                                  | 700                     | Flujo de caja y rentabilidad del negocio.                                       |
| Asomif  | Asociados                | No                                  | -                       | Presupuesto personal y familiar.  |
|         | Consumidores             | No                                  | -                       | Defensoría del Cliente Financiero.  |
|         | Consumidores vulnerables | No                                  | -                       | -   |
| Fepcmac | Asociados                | No                                  | -                       | -   |
|         | Consumidores             | No                                  | -                       | -   |
|         | Consumidores vulnerables | No                                  | -                       | -   |
| Apeseg  | Asociados                | No                                  | -                       | -   |
|         | Consumidores             | Sí                                  | 5,200                   | Educación financiera y de seguros.  |
|         | Consumidores vulnerables | No                                  | -                       | Capacitación sobre el SOAT.   |
| AAFP    | Asociados                | No                                  | -                       | -   |
|         | Consumidores             | No                                  | -                       | -   |
|         | Consumidores vulnerables | No                                  | -                       | -   |

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 01.04.2022), Asomif (Carta S/N con fecha 27.06.2022), Fepcmac (Correo electrónico con fecha 29.03.2022), Apeseg (Correo electrónico con fecha 28.03.2022) y AAFP (Correo electrónico con fecha 06.04.2022).

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

Respecto a las actividades de **orientación**, Asbanc, Apeseg y AAFP atendieron un aproximado de 189,559 consultas durante el 2021.

**Tabla N° 86**  
**Principales actividades de orientación**

| Gremio         | 2020  | 2021  |
|----------------|---|---|
| <b>Asbanc</b>  | Redes sociales: <b>3,844 consultas atendidas</b> .  | Redes sociales y página web: <b>6,007</b> consultas atendidas sobre finanzas, banca y economía.   |
| <b>Asomif</b>  | *   | *   |
| <b>Fepcmac</b> | *   | *   |
| <b>Apeseg</b>  | Campaña en medios de comunicación masivo por COVID-19 y Gabinete de prensa con información útil.  | Las consultas atendidas abordaron los siguientes temas Defensoría del Asegurado, Aló Seguros, orientación para vacunación de asegurados por COVID-19, orientación sobre cómo averiguar si un familiar fallecido tenía seguro y educación financiera a universidades.                        |
| <b>AAFP</b>    | Vía canales de la AAFP y del Comité Médico de las AFP: <b>683,349 consultas atendidas</b> , siendo los principales temas los retiros extraordinarios de fondos de pensiones y el proceso de evaluación y calificación de invalidez. | Vía canales de la AAFP y del Comité Médico de las AFP: <b>183,552 consultas atendidas</b> , siendo los principales temas los retiros extraordinarios de fondos de pensiones, el proceso de evaluación y calificación de invalidez, visualización de estado de cuenta de fondos y traspasos. |

\*No reportó.

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 01.04.2022), Asomif (Carta S/N con fecha 27.06.2022), Fepcmac (Correo electrónico con fecha 29.03.2022), Apeseg (Correo electrónico con fecha 28.03.2022) y AAFP (Correo electrónico con fecha 06.04.2022).

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

Asimismo, Asbanc desarrolló el proyecto de pago digital e inclusión financiera en municipios denominado "Paga seguro, fácil y sin contacto", con los objetivos de: i) promover la transformación digital de distritos y provincias, ii) fomentar los pagos digitales a través del uso de billeteras electrónicas, iii) contribuir con el desarrollo de conocimientos y actitudes para el bienestar financiero de los vecinos, y iv) facilitar la digitalización de los procesos de cobranza de las municipalidades para mejorar la experiencia del servicio. El proyecto se llevó a cabo con la participación y coordinación de la Asbanc, la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, la Asociación de Municipalidades del Perú, representantes de GRADE y representantes de las billeteras digitales Yape, Tunki y BIM.

**En lo concerniente a las actividades de difusión**, Asbanc, Apeseg y AAFP difundieron el Código y/o los derechos de los usuarios, principalmente por medio de redes sociales. Apeseg continuó con la campaña "Herederero seguro" cuyo fin es informar a familiares de fallecidos, si estos tenían un seguro.

**Tabla N° 87**  
**Medios de comunicación para la difusión del Código y/o los derechos de los usuarios (2021)**

| Gremio        | Realizó actividades de difusión | Medios utilizados  |
|---------------|---------------------------------|--|
| <b>Asbanc</b> | Sí                              | Páginas web de Asbanc y de la DCF, redes sociales y microprogramas de TV web con Andina Noticias y diario Gestión. |
| <b>Asomif</b> | No                              | *  |

| Gremio         | Realizó actividades de difusión | Medios utilizados   |
|----------------|---------------------------------|---|
| <b>Fepcmac</b> | No                              | *   |
| <b>Apeseg</b>  | Sí                              | Medios de comunicación tradicionales y redes sociales para informar sobre el servicio “Herederero Seguro” y campañas de vacunación de asegurados.         |
| <b>AAFP</b>    | Sí                              | Página web y redes sociales para informar sobre los beneficios del SPP para los afiliados, educación previsional y sobre la campaña “Hablemos sin floró”. |

\*No reportó.

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 01.04.2022), Asomif (Carta S/N con fecha 27.06.2022), Fepcmac (Correo electrónico con fecha 29.03.2022), Apeseg (Correo electrónico con fecha 28.03.2022) y AAFP (Correo electrónico con fecha 06.04.2022).

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

Con respecto al desarrollo de herramientas informativas que ayuden a los consumidores o usuarios a la mejor toma de decisiones sobre servicios y productos, la AAFP tuvo 439,398 visitas en su herramienta “Jubilación para todos”, la cual informa a los afiliados sobre sus derechos en el sistema privado de pensiones y los principales mitos en torno al sistema.

### Consumidores vulnerables

Durante el 2021, solo Asbanc y Apeseg realizaron acciones dirigidas a consumidores vulnerables.

**Tabla N° 88**  
**Principales acciones desarrolladas para consumidores vulnerables, 2021**

| Gremio         | Definición de consumidor vulnerable  | Principales acciones   |
|----------------|--|--|
| <b>Asbanc</b>  | Es aquel que adolece de una mayor asimetría informativa en comparación a otros consumidores, lo que le dificulta superar esta situación. | Realizaron actividades orientativas sobre educación financiera, adecuación de horarios de atención y reducción del plazo de atención en la Defensoría.   |
| <b>Asomif</b>  | *  | *  |
| <b>Fepcmac</b> | *  | *  |
| <b>Apeseg</b>  | Niños, adultos mayores y consumidores en zonas rurales o de extrema pobreza y personas con discapacidad visual.                          | *  |
| <b>AAFP</b>    | Afiliados en proceso de evaluación y calificación de invalidez, debido a la presencia de comorbilidades.                                 | A través de las redes sociales del COMAFP se brindó información sobre diferentes aspectos en torno a la pensión de invalidez (trámites a seguir, conceptos, canales de atención, entre otros). |

\*No reportó.

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 01.04.2022), Asomif (Carta S/N con fecha 27.06.2022), Fepcmac (Correo electrónico con fecha 29.03.2022), Apeseg (Correo electrónico con fecha 28.03.2022) y AAFP (Correo electrónico con fecha 06.04.2022).

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

## Principales desafíos para el 2022

Asbanc ha establecido tres prioridades institucionales para el 2022, las cuales son: i) inclusión financiera, ii) sostenibilidad ambiental, e iii) inclusión de género. En inclusión financiera, ha generado alianzas público - privadas para elaborar estrategias de acceso y uso, así como de educación financiera. Las prioridades giran en torno a los avances en digitalización con el fin de brindar los servicios financieros a mayor cantidad de población. Asimismo, se esperan que los nuevos métodos de pago, como el uso de billeteras y las transferencias digitales, sean una oportunidad para aquellos sectores que aún no han sido incluidos.

Para Asomif los principales desafíos recaen en la implementación de canales de comunicación con los consumidores; además, de velar por la debida implementación de medidas prudenciales dictadas por el ente regulador. En tanto, Apeseg prioriza potenciar los mecanismos de regulación en beneficio de los asegurados para una pronta solución de las quejas y reclamos.

Fepcmac buscará desarrollar medidas prudenciales que permitan garantizar la liquidez a las micro y pequeñas empresas, entre las cuales se encuentran: evaluar la reducción de su tamaño y operaciones, optimizar y agilizar sus procesos, limitar su presupuesto, adecuar sus flujos de caja, reestructurar sus obligaciones con sus proveedores, reestructurar sus costos y por último requerir el apoyo por parte el Estado Peruano con medidas decretadas que permitan reactivar la economía y evitar que se quiebre la cadena de pagos de las micro y pequeñas empresas.

En cuanto para la AAFP, la posibilidad de que se aprueben nuevos retiros extraordinarios del SPP impactará negativamente en la protección social en pensiones e incrementará la vulnerabilidad de la población adulta mayor en el país; al igual de una reforma previsional que no tome en cuenta los temas técnicos como el envejecimiento poblacional, suficiencia de pensiones, beneficios de la capitalización, entre otros.

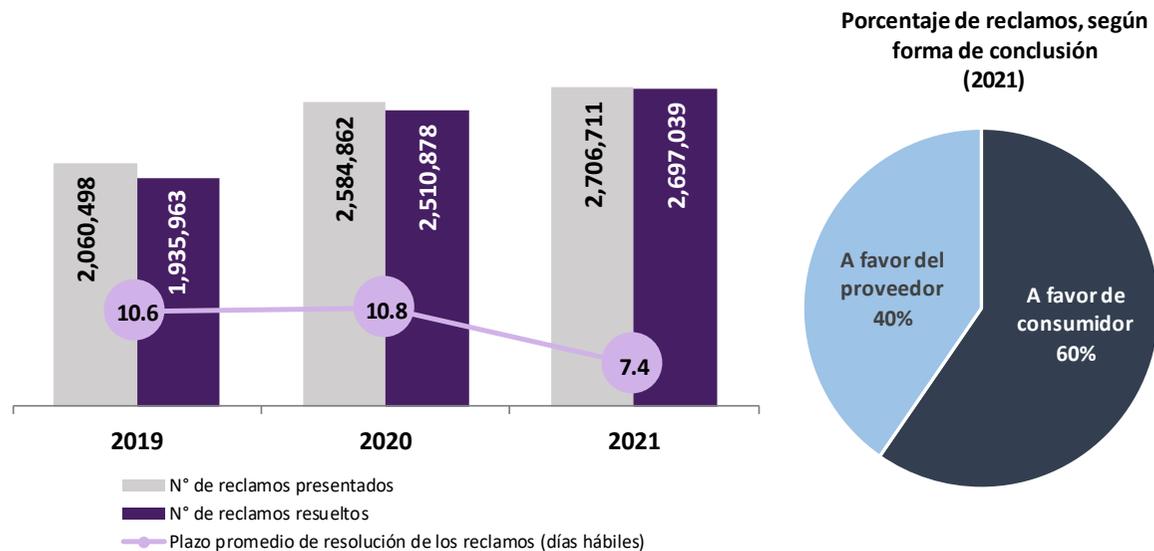
**En lo concerniente autorregulación**, en el 2021, Apeseg implementó el “Decálogo de atención al usuario” y el “Decálogo del asegurado”. Asomif tiene implementado su Código de Buenas Prácticas. En cuanto a Asbanc y AAFP indicaron tener interés en implementar productos o programas de cumplimiento, siendo la planificación, los recursos y la consolidación de criterios los aspectos críticos que se deberían tener en cuenta en la implementación de dichos programas.

## Mecanismos de solución de conflictos

Sobre la atención de reclamos que realizaron las empresas miembros de los gremios, Asbanc, Asomif y Apeseg remitieron la siguiente información.

**Asbanc.** En el año 2021, las 22 empresas del gremio recibieron 2,706.7 mil de reclamos, 4.7% superior al año previo. Los reclamos resueltos fueron de 2,697.0 mil, de los cuales, el 60% concluyeron a favor del consumidor, sobre los temas reclamados estos fueron con relación a: i) los cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (32%); ii) las operaciones no reconocidas por consumos, retiros, cargos, abonos y sobregiros (19%); y iii) las transacciones no procesadas o mal realizadas (14%). Respecto al plazo de tramitación, el promedio fue de 7.4 días hábiles, mostrando reducción en comparación con el 2020 (10.8 días) y el 96% de los reclamos fueron atendidos dentro del plazo legal establecido.

**Gráfico N° 60**  
**Reclamos presentados a agremiados de Asbanc**

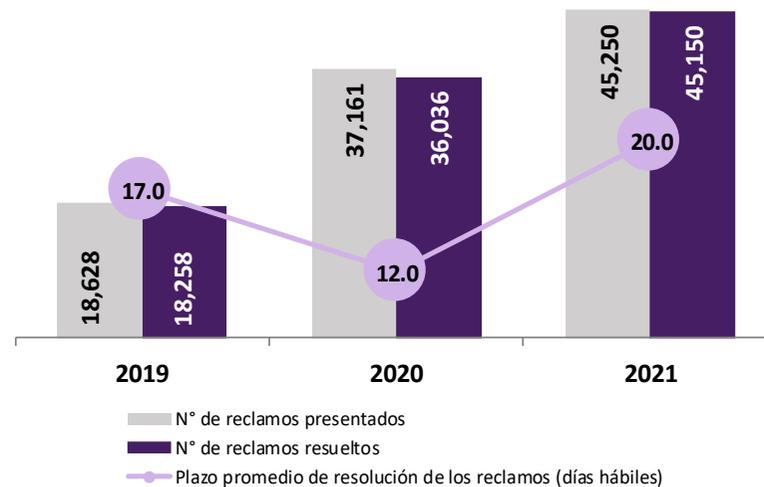


Fuente: Asbanc. Correo electrónico con fecha 01.04.2022.

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

**Asomif.** Las 20 empresas del gremio recibieron 45,250 reclamos en el 2021, 21.8% superior a lo que recibieron en el 2020. Los reclamos resueltos fueron 45,150, 25.3% superior al del año previo, siendo los principales temas reclamados la inadecuada atención al usuario y los problemas en la calidad del servicio. Respecto al plazo de tramitación, el promedio fue de 20 días hábiles, plazo muy superior al promedio del 2020 (12 días).

**Gráfico N° 61**  
**Reclamos presentados a agremiados de Asomif**

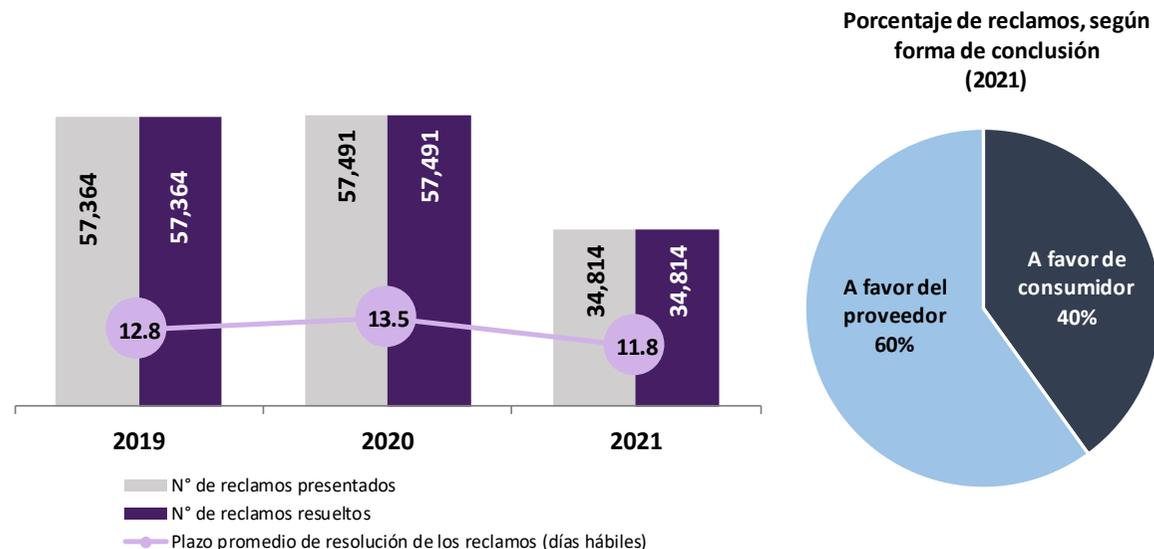


Fuente: Asomif. Carta S/N con fecha 27.06.2022.

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

**Apeseg.** Las 17 empresas del gremio recibieron 34,814 reclamos en el 2021, 39.4% inferior a lo que recibieron en el 2020. La magnitud de reclamos resueltos fue similar a los presentados. Según forma de conclusión, el 40% resultó a favor del consumidor. Entre los principales temas reclamados destacaron: i) los errores en el cobro de primas; ii) la demora en el pago de indemnización; iii) el rechazo en la atención de siniestros; iv) el incumplimiento en la anulación de pólizas de seguros; y v) los cobros indebidos. Respecto al plazo de tramitación, el promedio fue de 11.8 días hábiles, mostrando reducción en comparación con el 2020 (13.5 días). Asimismo, el 99% de los reclamos fueron atendidos dentro del plazo legal establecido.

**Gráfico N° 62**  
**Reclamos presentados a agremiados de Apeseg**



Fuente: Apeseg. Correo electrónico 28.03.2022.

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

De los gremios que presentaron información, solo 02 cuentan con mecanismos alternativos de solución de conflictos: Asbanc y Apeseg.

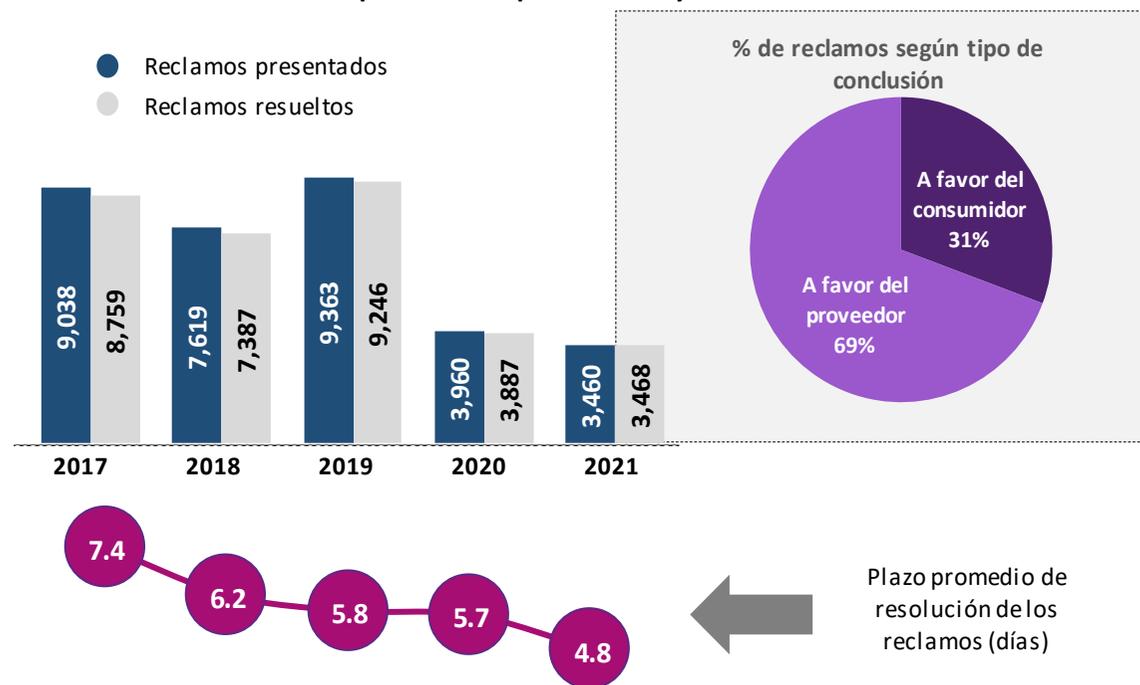
**Asbanc.** En materia de protección del consumidor y solución de conflictos Asbanc cuenta con dos áreas especializadas: la Dirección de Relaciones con el Consumidor (DRC) y la Defensoría del Cliente Financiero (DCF).

- ✓ **Dirección de Relaciones con el Consumidor (DRC) – Aló banco.** 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. Durante el 2021, debido al Estado de Emergencia Nacional el servicio de Alóbanco se brindó únicamente mediante su Web<sup>153</sup>.

En el año 2021 se reportó 3,460 reclamos presentados, 12.7% menos respecto al 2020. Asimismo, el 30.4% del total de reclamos resueltos fue declarado a favor del consumidor, siendo el plazo promedio de resolución de 4.8 días. Asimismo, el 79.1% de los reclamos fueron atendidos dentro del plazo establecido. Los principales motivos que generaron los reclamos fueron relacionados con los cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (29%), las operaciones en cuenta no reconocidas (21%) y transacciones no procesadas o mal realizadas (13%).

<sup>153</sup> <http://hablemosmassimple.com/src/servicios/alo-banco>.

**Gráfico N° 63**  
**Reclamos presentados por usuarios y resueltos vía Alóbanco**



Fuente: Asbanc. Correo electrónico con fecha 01.04.2022.

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

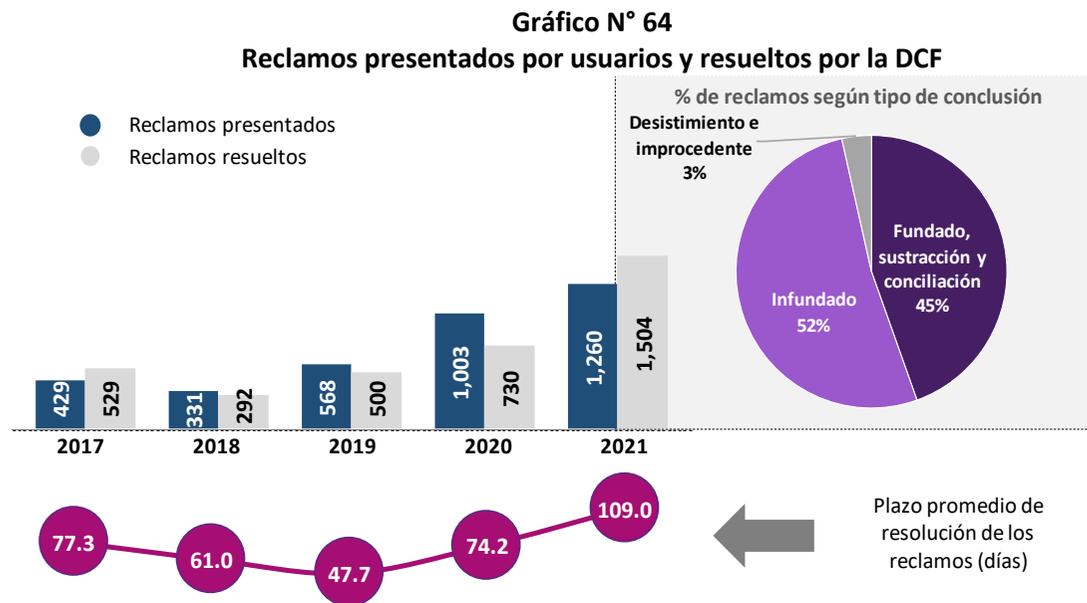
- ✓ **Defensoría del Cliente Financiero (DCF).** Es un servicio privado e independiente de autorregulación, que funciona como segunda instancia de los reclamos presentados por los clientes a las entidades financieras. Cabe precisar que acudir a la DCF es opcional para el cliente y de no estar de acuerdo con la decisión adoptada en segunda instancia puede acudir a otras instancias administrativas. Sin embargo, si el cliente se encuentra de acuerdo con lo resuelto por la DCF, será de cumplimiento obligatorio por parte de la entidad financiera. La DCF tiene como números de contacto: 0800-1-6777 (línea gratuita) y (01) 224-1457, además, ya se puede presentar reclamos mediante su página web<sup>154</sup>.

Los reclamos presentados a la DCF ascendieron a 1,260 en el año 2021, 25.6% mayor a lo presentando en año anterior; mientras que, los reclamos resueltos fueron 1,504. El plazo promedio de resolución fue de 109 días calendario, 35 días más que el año previo, con lo cual, solo el 30% de los reclamos fueron atendidos dentro del plazo establecido. Cabe indicar que el 45% de los reclamos fueron resueltos a favor del consumidor, siendo las operaciones en cuentas no reconocidas (44.4%), los

<sup>154</sup> Desde de mayo de 2019 se habilitó el servicio de presentación de reclamos a través de la página web de la Defensoría: <https://dcf.bancaparatodos.com.pe/Home/RegistroReclamo>.

cobros indebidos de intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos (24.4%) y las transacciones no procesadas o mal procesadas (6.5%), los principales motivos de reclamo.

Cabe destacar que, a fin de reforzar las acciones de la DCF, ésta ha contemplado hacia el 2022: i) la implementación de mejoras en el aspecto comunicacional hacia los consumidores, ii) mejorar su principal herramienta de difusión (página web) y de presentación de reclamos (formulario), así como, iii) adoptar medidas para la mejora progresiva en los plazos de atención de reclamos.



Fuente: Asbanc. Correo electrónico con fecha 01.04.2022.

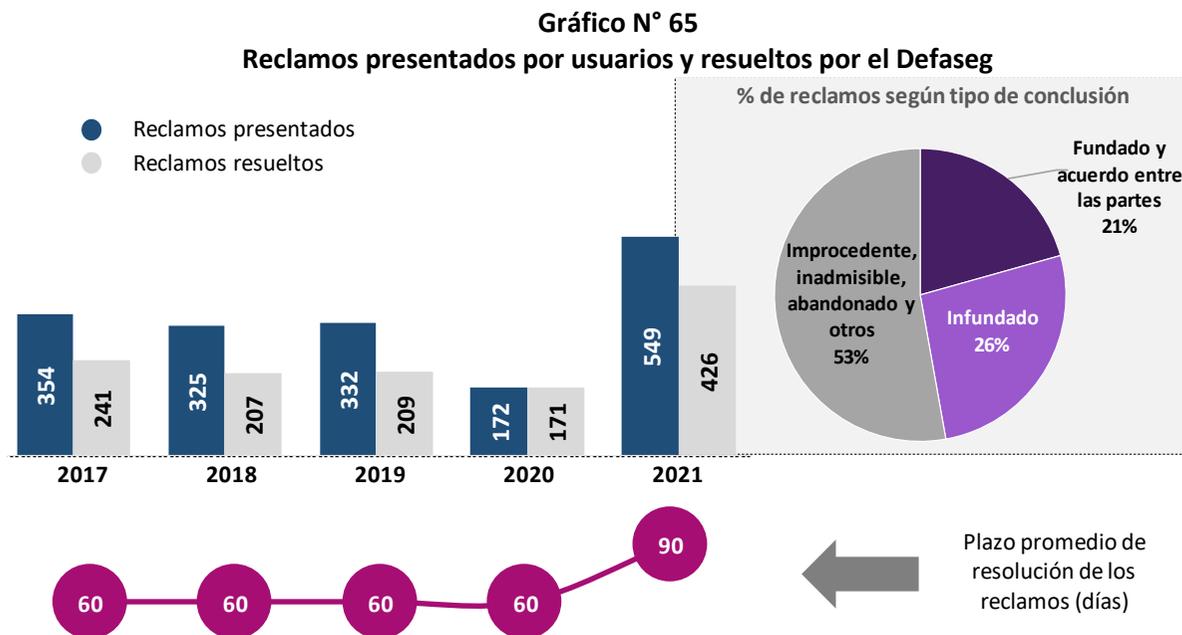
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

**Apeseg.** En materia de protección del consumidor y solución de conflictos Apeseg cuenta con dos áreas especializadas: la Defensoría del Asegurado (Defaseg) y Aló seguros.

- ✓ **Defensoría del Asegurado (Defaseg).** La Defaseg<sup>155</sup>, atiende consultas y reclamos relacionados con el rechazo de siniestros o disconformidad con el monto de indemnización ofrecida. Los reclamos por otros motivos son recibidos y canalizados por las aseguradas para su atención. Asimismo, cuenta con una oficina en Lima y como número de contacto el 201-1600.

<sup>155</sup> Institución privada orientada a la protección de los derechos de los asegurados o usuarios de los servicios del seguro privado contratados en el país, mediante la solución de controversias que se susciten entre éstos y las empresas aseguradoras. Tomado de <http://www.defaseg.com.pe/reglamento-de-defaseg/>

Durante el año 2021, se reportó 549 reclamos presentados ante la Defaseg y 426 reclamos resueltos (77.6% de los reclamos presentados), cifras mayores a las reportadas en el 2020. Por otra parte, el 21% fueron resueltos a favor del consumidor, siendo los principales motivos de reclamo el rechazo en la atención de cobertura, disconformidad con la liquidación del siniestro. El plazo promedio de resolución se incrementó a 90 días, superior a los 60 días del año anterior. Todos los reclamos fueron atendidos dentro del plazo establecido.

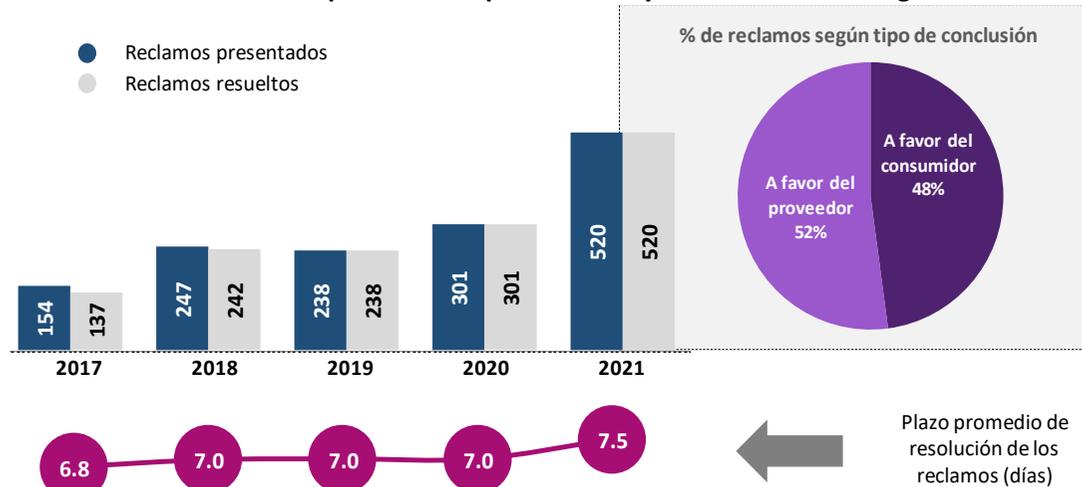


Fuente: Apeseg. Correo electrónico 28.03.2022.

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

- ✓ **Aló seguros.** En el año 2021, se presentaron 520 reclamos a través de este servicio, 72.8% más respecto al 2020. Cabe resaltar que el 48% del total de reclamos resueltos fue declarado a favor del consumidor, siendo el plazo promedio de resolución de reclamos de 7.5 días. El 81.3% fueron concluidos dentro del plazo establecido.

**Gráfico N° 66**  
**Reclamos presentados por usuarios y resueltos vía Aló seguros**



Fuente: Apeseg. Correo electrónico 28.03.2022.

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

Entre las actividades previstas para disminuir los reclamos en el 2022, se remitirán informes periódicos a las empresas participantes con información de la gestión de los reclamos en “Aló seguros” para que adopten medidas correctivas en caso sea necesario.

### VII.3.2 Sector de educación

En el 2021, cerca de 9.9 millones de estudiantes de 111,286 instituciones de educación básica y superior recibieron clases, principalmente, bajo la modalidad remota (la misma que fue implementada progresivamente desde el 2020<sup>156</sup>), aunque dentro de una persistente disparidad con relación al equipamiento y tecnología, diverso grado de implementación de acuerdo al tamaño y/o capacidad de alumnado que tienen los proveedores y una coexistencia con un segmento que presenta algunas características de informalidad.

La situación atípica generada a raíz de la COVID-19 ha impuesto diversos retos que el Minedu viene afrontando como es el caso de:

- Asegurar un retorno a la presencialidad de estudiantes asegurando las condiciones de bioseguridad y también con una atención socioemocional luego de dos años de estar fuera de las aulas.
- Garantizar un retorno a la presencialidad en las II.EE. seguro y gradual promoviendo la práctica de una vida activa y saludable a nivel nacional.
- En cuanto a la educación básica alternativa, llegar a los espacios sin conectividad y asegurar un retorno seguro descentralizado, que los niños, niñas y personal docente cumplan con el esquema de vacunación completa.
- Atender a través de la educación básica especial, a la población con discapacidad de 0 a 29 años que no acceda a servicios de educación básica.

De igual forma, para el caso de la educación superior universitaria, se tienen los retos asociados con:

- Impulsar la implementación de estrategias que aseguren un adecuado desarrollo del servicio educativo universitario con el uso de entornos virtuales, pero de carácter de permanencia y no solo enfocado en el estado de emergencia sanitaria.
- Asegurar la calidad de educación brindada por medios remotos en el nivel universitario para lo cual será necesario desarrollar instrumentos normativos que aseguren condiciones básicas de calidad en el servicio.
- Continuar el aseguramiento de las condiciones básicas de calidad y continuidad del proceso de licenciamiento.

<sup>156</sup> Se continuó brindando el programa “Aprendo en casa” a través de las plataformas de radio, web y TV.

**Gráfico N° 67**  
**Principales indicadores en el sector educación**



1/ Matriculados en el sistema educativo nacional según Censo Educativo 2021, universidades e instituciones y escuelas de educación superior con rango universitario (públicas y privadas).

2/ Colegios, instituciones educativas superiores no universitarias (Educación Básica Regular, Alternativa y Especial) aproximado en función a códigos modulares, universidades e instituciones de educación técnica productiva (públicas y privadas).

Fuente: Minedu, Sunedu, INEI, Indecopi.

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

Cabe destacar que los avances en el sector educativo estuvieron condicionados también al avance en la estrategia de vacunación en estudiantes y docentes y las exigencias de condiciones de bioseguridad, aspectos que fue considerando en las diversas regulaciones emitidas por el órgano rector, con miras a asegurar ambientes más seguros en el proceso de retorno a clases. Al respecto, conforme lo informado por el Minedu el avance de vacunación, hasta el 14 de febrero del 2022, fue el siguiente:

- El 95% del personal (docentes y personal administrativo) de las instituciones educativas (en adelante, IIEE) contaban con las dos (2) dosis de vacunas.
- El 87% de los estudiantes contaban con las dos (2) dosis de vacunas.
- El 7% de estudiantes contaba solo con 1 dosis de la vacuna; mientras que, en el personal de las IIEE el porcentaje fue de 2%.
- El 6% de los estudiantes no se habían aplicado la vacuna y en el caso del personal de las IIEE solo el 3%.
- En las Escuelas de Formación Artística (en adelante, ESFA) se reportó una mayor tasa de no vacunados (8% en estudiantes y 5% en personal) en comparación de las instituciones de educación superior tecnológica (IEST) y Centros de Educación Técnico-Productiva (CETPRO).

### VII.3.2.1 Datos generales

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

**Tabla N° 89**  
**Principales agentes que participan en el sector de educación**

| Sector público   |
|--|
| <p><b>Ministerio de Educación (Minedu)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es el órgano rector de la política educativa y pedagógica nacional y; ejerce su rectoría a través de la coordinación y articulación intergubernamental con los gobiernos regionales y locales.</li> <li>• Cuenta con facultades normativas a nivel nacional que le permiten dictar normas y establecer procedimientos relacionados con sus funciones.</li> <li>• Elabora los diseños curriculares básicos de los diferentes niveles y modalidades del sistema educativo.</li> <li>• Autoriza el funcionamiento de los institutos y escuelas de educación superior.</li> <li>• Cuenta con la Oficina General de Transparencia, Ética Pública y Anticorrupción (OTEPA) a través del cual realiza la defensa de los derechos de los usuarios, garantizando su acceso a mecanismos de atención y protección<sup>157</sup>.</li> <li>• A través de la Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar impulsa políticas para la mejora de la calidad de la gestión de las instituciones y programas educativos públicos y privados de la educación básica. Asimismo, a través de la Dirección de Gestión Escolar, formula documentos normativos e implementar estrategias para la supervisión de las instituciones educativas y la promoción de una convivencia escolar democrática para prevenir la violencia escolar.</li> </ul> |
| <p><b>Gobiernos regionales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Son competentes para gestionar el servicio educativo (gestión pedagógica y administrativa de las instituciones educativas) bajo su jurisdicción<sup>158</sup> a través de sus respectivas Direcciones o Gerencias Regionales de Educación (DRE), como órganos especializados, y en coordinación con las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL), las que entre otras funciones, tienen las de prestar apoyo administrativo y logístico a las instituciones educativas públicas de su jurisdicción, así como conducir el proceso de evaluación e ingreso del personal docente y administrativo, y la supervisión de actividades y servicios que brindan las instituciones educativas.</li> </ul>   |
| <p><b>Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable del licenciamiento para el servicio educativo superior universitario.</li> </ul>   |

<sup>157</sup> De acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU.

<sup>158</sup> Ley de Municipalidades N°27972 y Ley Orgánica de Gobiernos Regionales N° 27867.

|   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administra el Registro Nacional de Grados y Títulos.</li> <li>• Se encarga de fiscalizar si los recursos públicos y los beneficios otorgados en el marco legal de las universidades son destinados a fines educativos y de supervisar el mantenimiento de las condiciones básicas de calidad para ofrecer el servicio educativo.</li> </ul>  |
| <b>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado de la promoción del mercado y proteger los derechos de los consumidores, estando dentro de sus competencias: i) fiscalizar la idoneidad de los servicios educativos privados, ii) atender los reclamos de los usuarios de los productos o servicios educativos privados, iii) resolver las denuncias de los usuarios de los productos o servicios educativos privados, iv) resguardar el libre acceso al mercado y la libre competencia entre los proveedores de productos o servicios educativos y v) realizar visitas inopinadas de inspección a las instituciones educativas en el marco de la Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas (Ley N° 29719).</li> </ul> |
| <b>Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)<sup>159</sup></b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por órganos arbitrales y empresas adherentes<sup>160</sup>.</li> </ul>   |
| <b>Sector privado y público</b>   |
| <b>Instituciones educativas<sup>1/</sup></b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprende los centros de educación básica, técnico-productiva y educación superior.</li> <li>• Su principal finalidad es el logro del aprendizaje y la formación integral de calidad de los estudiantes.</li> </ul>  |

Fuente: Ley General de Educación Art. N° 66° - 67° - 73° -74° -76° -77° -79° - 80°.

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

### VIII.3.2.2 Labor del Minedu

El Minedu, en el 2021, afrontó el reto de impulsar una educación dentro del contexto de la COVID-19 caracterizada por una convivencia de presencialidad y modalidad no presencial, en un tejido educativo de cerca de 100 mil instituciones educativas, número que refleja la complejidad en el proceso de monitoreo con relación al cumplimiento de las condiciones epidemiológicas y evaluación de las necesidades de algún grado de presencialidad.

**Tabla N° 90**  
**Instituciones educativas por tipo (2021)**

| Tipos de Instituciones Educativas (I.E.)                              | N° de I.E.     |
|---|----------------|
| Colegios públicos   | 84,701         |
| Colegios privados   | 25,338         |
| Institución educativa superior no universitaria (públicas y privadas) | 1,008          |
| Institución educativa superior universitaria (públicas y privadas)    | 145            |
| <b>Total</b>  | <b>111,192</b> |

Fuente: Minedu. Oficio N° 280-2022-MINEDU-VMGI-DIGC-DIGE y Sunedu. Oficio N° 0082-2022-SUNEDU-03

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

<sup>159</sup> Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>160</sup> Cabe indicar que se puede solicitar el inicio de un arbitraje contra un proveedor no adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo. En ese caso, la Junta Arbitral de Consumo pone en conocimiento del proveedor no adherido la intención del consumidor de iniciar un proceso arbitral en su contra, para que este decida si acepta o no someterse al arbitraje de consumo.

Entre las acciones de soporte brindadas por el Minedu, destacan:

- Material educativo a estudiantes de educación básica especial de acuerdo con el tipo de canal de información (radio, televisión y web) que permiten atender a las familias a través de una propuesta ordenada y pertinente de actividades para las y los niños con discapacidad severa y multidiscapacidad. En ese sentido, se realizaron 82 experiencias de aprendizaje (EDA), 2,470 recursos (canciones, cuentos, otros) ambos entregados a la Dirección de Innovación Tecnológica en Educación (DITE) y 20 EDA con 554 recursos (canciones, cuentos, otros) para vacaciones recreativas en el Centro de Educación Básica Especial (CEBE) y en el Programa de Intervención Temprana (PRITE).
- Soporte a los docentes, a través de la implementación de la plataforma “Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA)” a nivel nacional cuyo objetivo es asegurar el servicio educativo no presencial en las EESP /IESP públicas. Los docentes recibieron capacitaciones pertinentes para la ejecución de la plataforma EVA y el uso de plataformas digitales.
- En la educación básica, emisión de programas de radio en 17 lenguas originarias. Asimismo, se logró un 38.4% de avance en la reinserción educativa de los estudiantes que interrumpieron sus estudios en el 2020; así como el 98.3% de continuidad de estudios de los estudiantes que estuvieron en alto riesgo de interrumpir sus estudios en el 2020.<sup>161</sup>
- Se continuó utilizando medios virtuales masivos como el programa “Aprendo en casa” vía TV, radio y web continuó. Asimismo, la Dirección de Educación Física y Deporte (DEFID) sumó a la estrategia nacional de educación a distancia, el servicio educativo en las áreas de educación física y arte y cultura, a través de las iniciativas pedagógicas complementarias (Expresarte, Orquestando, talleres deportivo-recreativos “Winaq”), los juegos escolares deportivos y paradesportivos y los concursos educativos. Para los estudiantes de 5to de secundaria identificados en situación de riesgo, una etapa de formación y acompañamiento, en escenarios de semi presencialidad en la escuela, o a distancia en el hogar.
- En la educación técnica y superior no universitaria, se brindó servicios de internet a 15,276 instituciones, de los cuales 11,972 fueron institutos de educación superior tecnológica (IEST) e institutos de enseñanza secundaria (IES), 2,781 centros técnicos productivos (CETPRO) y 523 Escuelas de Formación Artística (ESFA), distribuidas a nivel nacional.
- Para la educación superior, mediante D.S. N° 0011-2021-EF se transfirió S/ 66.1 millones a las universidades públicas para el financiamiento del servicio de internet para sus estudiantes y docentes a fin de garantizar la continuidad del servicio educativo en el marco de la emergencia sanitaria

Cabe destacar que en línea con el inicio de la vacunación contra la COVID-19, el Minedu elaboró el documento “Orientaciones para el desarrollo del servicio educativo con algún grado de presencialidad en los Centros de Educación Técnico-Productiva e Institutos y Escuelas de Educación Superior, en el marco de la emergencia sanitaria causada por la COVID-19” para ser aplicada en 2022, estableciendo condiciones de bioseguridad concordantes con las disposiciones emanadas de la autoridad sanitaria, con el fin de asegurar el servicio educativo con algún grado de presencialidad en todas las instituciones educativas de la educación técnico-productiva, superior tecnológica, pedagógica y artística a nivel nacional.

El Minedu, para la defensa de los derechos de los usuarios y garantizar el acceso a mecanismos de atención y protección, cuenta con:

- El Equipo de Defensoría del Usuario (perteneciente a la OTEPA), que recibe y atiende casos por vulneración de derechos y proporciona asistencia legal a los usuarios a través de una plataforma multicanal vía web (<http://www.minedu.gob.pe/sigec/>) y en nueve oficinas en Lima Metropolitana.

---

<sup>161</sup> Minedu (2022). Informe Rendición de Cuentas de Titulares por Periodo Anual. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3003105/Rendición%20de%20cuentas%202021%20parte%201.pdf>

- El Equipo encargado de la Dirección de Gestión Escolar, que administra la plataforma “Identicole”, con la finalidad de lograr la universalización, calidad y equidad en la educación, así como de combatir la informalidad y brindar información clara y de calidad al usuario del servicio educativo.
- El Equipo de Convivencia Escolar de la Dirección de Gestión Escolar, encargado de la gestión de la convivencia escolar, prevención y atención de casos de la violencia escolar que se presentan en las instituciones educativas, gestionando el “Portal del SíseVe” contra la violencia escolar.

**En cuanto a la emisión de normativa para la protección de los usuarios.** Respecto a la educación básica, se aprobó la Resolución Ministerial N° 121-2021-MINEDU, la cual implementó las disposiciones para la prestación del servicio en las instituciones y programas educativos públicos y privados de la Educación Básica de los ámbitos urbanos y rurales, en el marco de la emergencia sanitaria de la COVID-19, para brindar el servicio de educación. Aunado a ello, se publicó la Resolución Ministerial N° 368-2021-MINEDU, la cual aprueba el Plan Nacional de Emergencia del Sistema Educativo Peruano, cuyo primer eje es la recuperación y consolidación de aprendizajes de los estudiantes de la Educación Básica y retorno a la presencialidad. También se publicaron las Orientaciones para el desarrollo del año escolar 2021 en instituciones y programas educativos de la educación básica, mediante el cual se orienta la gestión de los directivos de instituciones educativas y de los responsables de los programas educativos para el desarrollo del año escolar 2021, y de promover medidas desde la gestión escolar para evitar la propagación de la COVID-19, en tanto se desarrolla el servicio educativo.

Para la educación superior, se aprobó la Resolución Viceministerial N° 177-2021-MINEDU, cuyo objetivo fue establecer orientaciones para la prestación del servicio educativo en los Centros de Educación Técnico-Productiva, e Institutos y Escuelas de Educación Superior públicos y privados, tomando en cuenta las condiciones epidemiológicas, territorial, de bioseguridad y sociales, garantizándose la calidad del servicio y el cumplimiento de las medidas o disposiciones que emitan las autoridades competentes para atender la situación de salud pública, en el marco de la emergencia sanitaria causada por la COVID-19.

**En cuanto a actividades de capacitación y orientación.** En 2021, el Minedu realizó capacitaciones a especialistas de las DRE/GRE y UGEL<sup>162</sup> sobre temas vinculados a la convivencia escolar como prevención de la violencia, orientaciones para el autocuidado y bienestar integral y; la atención de los casos de violencia, beneficiando a 2,562 personas a nivel nacional. Por su parte, la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, capacitó a 1,265 asistentes en temas en torno a la primera matrícula, norma de matrícula, matrícula oportuna, extraordinaria y excepcional. Adicionalmente, se realizaron capacitaciones según el detalle siguiente:

**Tabla N° 91**  
**Capacitaciones realizadas en 2021**

| Motivo de la capacitación                           |   | N° participantes |
|---|---|------------------|
| <b>Institutos de educación superior tecnológica</b> |   |                  |
| •   | RVM N° 177-2021-MINEDU.   | 681              |
| •   | Elaboración de planes de estudios en el marco de los Lineamientos Académicos Generales para Escuelas de Educación Superior.                       | 882              |
| •   | Inducción para el retorno a los talleres y laboratorios.  | 83               |
| •   | Reglamento de la Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual a los Comités de Intervención frente al Hostigamiento Sexual. | 140              |

<sup>162</sup> Direcciones Regionales de Educación (DRE), Gerencias Regionales de Educación (GRE) y Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL).

| Motivo de la capacitación                      |   | N° participantes |
|--|---|------------------|
| <b>Centros de educación técnico-productiva</b> |   |                  |
| •  | RVM N° 177-2021-MINEDU.   | 1,414            |
| •  | Orientaciones generales sobre registro de matrícula y alcances sobre el catálogo nacional de oferta formativa.                          | 146              |
| •  | Elaboración de planes de estudio en el marco de los Lineamientos Académicos Generales para Institutos.                                  | 1,545            |
| •  | Implementación de los Lineamientos Académicos Generales para CETPROS.   | 543              |
| •  | Implementación del “Régimen Académico en los CETPRO públicos y privados” y “Uso de herramienta Excel para elaborar planes de estudios”. | 2,350            |

Fuente: Minedu. Oficio N° 280-2022-MINEDU-VMGI-DIGC-DIGE

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

**Con respecto a las actividades de difusión.** En 2021, el Minedu realizó actividades de difusión sobre convivencia escolar en torno a la prevención de la violencia, disciplina bajo el enfoque de derechos, ruta para el reporte de hechos de violencia escolar a 2,566 estudiantes de instituciones educativas focalizadas. Asimismo, difundió información sobre el proceso de matrícula mediante videos en quechua por redes sociales y realizó cuatro campañas informativas, según el detalle siguiente:

**Tabla N° 92**  
**Campañas realizadas en 2021**

| Campaña  | Objetivo  | Población objetivo  | Medios de difusión  |
|--|---|---|---|
| <b>Brigada SíseVe</b>  | Promover el reporte de hecho de violencia contra las y los estudiantes.   | Comunidad educativa en general  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Web SíseVe.</li> <li>• PeruEduca.</li> <li>• Minedu.</li> </ul>  |
| <b>Orientaciones del servicio educativo con un grado de presencialidad</b>   | Difundir la publicación de dichas orientaciones y la posibilidad de comprender rápidamente cuáles son las medidas que se implementan en las instituciones educativas. | Directores y docentes de instituciones educativas y estudiantes y padres de familia | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web.</li> <li>• Redes sociales.</li> </ul>  |
| <b>Difusión de los canales de atención de denuncias y quejas</b>   | Difundir el canal de atención de denuncias y quejas sobre el servicio educativo.  | Estudiantes, egresados y padres de familia  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos.</li> <li>• Página web.</li> </ul>  |
| <b>Difusión del servicio de internet focalizado para la educación técnico-productiva, superior tecnológica, pedagógica y artística</b> | Difundir el servicio de internet focalizado y los canales de atención de consultas y reclamos.  | Estudiantes beneficiarios   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web de Minedu.</li> <li>• Correos electrónicos de los usuarios.</li> <li>• SMS a los usuarios.</li> <li>• Post en redes sociales.</li> <li>• Menciones en radio.</li> </ul> |

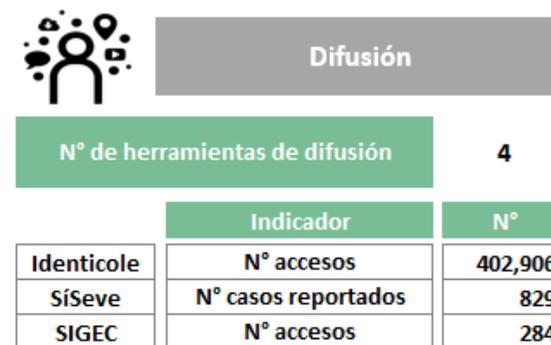
Fuente: Minedu. Oficio N° 280-2022-MINEDU-VMGI-DIGC-DIGE

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

Entre las plataformas de información puestas a disposición por parte del Minedu destacaron:

- **Identicole.** El cual brinda información oportuna y de calidad a los padres de familia sobre la oferta educativa pública y privada (<http://identicole.minedu.gob.pe/>). Además, permite registrar consultas y reclamos e incluso reportar a establecimientos que brindan servicios educativos presuntamente sin autorización. Con ello se promueve, entre otros aspectos, la toma de decisiones informadas. El Identicole registró 402,906 visitas en el 2021.
- **Sistema especializado en reporte de casos sobre violencia escolar (SíSeVe).** Cuyo objetivo es que la comunidad, en general, reportes incidentes de violencia contra estudiantes, a nivel nacional, con la finalidad de que las UGEL, DRE y el Minedu realicen el seguimiento de los casos para su atención oportuna desde la institución educativa ([www.siseve.pe](http://www.siseve.pe)). En 2021, registró un total de 829 casos reportados mediante su portal web.
- **Sistema de Gestión de Consultas (SIGEC).** Tiene como objetivo poner a disposición de los usuarios diversos canales de atención vía web para la absolución de consultas sobre temas del sector educación, a fin de prevenir la vulneración de sus derechos. En 2021, recibió 284 consultas.
- **El Observatorio Nacional de Textos Escolares (Obnate).** Brinda información sobre los textos escolares que se comercializan en el país (disponible en <http://www.obnate.minedu.gob.pe/FormObnate.aspx>). Cabe indicar que la inscripción de un texto escolar en el Obnate, no valida ni acredita su calidad, pues ésta debe ser verificada por la comunidad educativa, en especial los docentes y directores de las instituciones educativas, utilizando los criterios e indicadores de calidad aprobados por el Minedu.

**Gráfico N° 68**  
**Actividades de difusión, 2021**



Nota: No se reportó información sobre los indicadores de Obnate.  
Fuente: Minedu. Oficio N° 280-2022-MINEDU-VMGI-DIGC-DIGE.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Adicionalmente, de acuerdo con la información de la página web del Minedu, se tiene además 01 herramienta de información:

- **Ponte en carrera.** Es una plataforma que brinda información sobre las instituciones educativas: el costo de las carreras, duración, la inserción laboral de sus egresados, datos de contacto, entre otros (<http://www.ponteencarrera.pe>).

**Respecto a actividades dirigidas a estudiantes vulnerables.** En 2021, el Minedu realizó la campaña educativa sobre el aplicativo móvil “SíSeVe”, dirigida a promover la visualización del reporte de casos de violencia en el portal. Además, realizó un seguimiento individualizado al 100% de estudiantes con desempeño sobresaliente y alto rendimiento para conocer sus necesidades e identificar alertas, algunas vinculadas a su situación de vulnerabilidad en el entorno virtual.

### Supervisiones y sanciones en el sector

En el 2021, el Minedu supervisó 4,633 colegios privados y 37 instituciones educativas de nivel superior no universitaria en Lima Metropolitana. En los colegios se supervisó principalmente temas relacionados a la entrega oportuna de información veraz, suficiente, apropiada y por escrito a los usuarios del servicio educativo, al diseño y entrega de las carpetas de recuperación y el diseño y aplicación de la evaluación diagnóstica de entrada en materia pedagógica, así como si las instituciones educativas privadas cuentan con una infraestructura adecuada según los lineamientos existentes en el marco normativo vigente y, en las instituciones superiores no universitarias, el cumplimiento de la

aplicación de la medida de separación definitiva de personal condenando por delitos de la Ley N° 29988 y de la ejecución del plazo establecido para la tramitación de título profesional.

**Tabla N° 93**  
**Supervisiones realizadas en 2021**

| Tipo de institución   | N° de supervisiones | N° de instituciones supervisadas | Principales temas supervisados   |
|---|---------------------|----------------------------------|--|
| Colegios particulares                                       | 4,633               | 4,633                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega oportuna de información veraz, suficiente, apropiada y por escrito a los usuarios del servicio educativo.</li> <li>Diseño y entrega de las carpetas de recuperación y el diseño y aplicación de la evaluación diagnóstica de entrada en materia pedagógica.</li> <li>Infraestructura adecuada según los lineamientos existentes en el marco normativo vigente.</li> </ul> |
| Instituciones educativas de nivel superior no universitaria | 37                  | 37                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de la aplicación de la medida de separación definitiva de personal condenando por delitos de la Ley N° 29988.</li> <li>Verificación de la ejecución del plazo establecido para la tramitación de título profesional.</li> </ul>  |

Fuente: Oficio N° 280-2022-MINEDU-VMGI-DIGC-DIGE.

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

### Mecanismos de solución de conflictos

La Defensoría del Usuario es la responsable de recibir y tramitar los casos por presunta vulneración de los derechos de los usuarios del servicio educativo; el equipo de Convivencia Escolar, casos de violencia ejercida por el personal de las instituciones educativas en perjuicio de los estudiantes; y, el Equipo de Articulación con Instituciones Educativas Privadas atiende las consultas de usuarios relacionadas a la prestación del servicio educativo de gestión privada. En el 2021, no se brindó atención presencial, en su lugar, se dio atención mediante canal telefónico y correo electrónico institucional en el marco de la emergencia sanitaria.

### Atención de casos o denuncias en 2021

- El Equipo de la Defensoría del Usuario recibió 10,001 casos sobre instituciones educativas públicas y privadas por la vulneración del derecho a la educación de los estudiantes. Los 10,001 casos fueron resueltos durante el año.
- El Equipo encargado de la Dirección de Gestión Escolar, a través del portal web Identicole, registró 7,454 denuncias, de los cuales 6,114 correspondieron a colegios públicos y 1,340 a colegios privados, siendo atendidas un total de 7,371 denuncias (6,059 de colegios públicos y 1,312 a colegios privados), con un plazo promedio de atención de 20 días. Siendo la principal materia de la denuncia el acceso a los servicios de la institución educativa.

**Tabla N° 94**  
**Atención de casos o denuncias 2021 (Número)**

| Denuncias  |        |
|--|--------|
| Equipo de Defensoría del Usuario - Casos   | 10,001 |
| Equipo encargado de la Dirección de Gestión Escolar (Identicole) - Denuncias                     | 7,454  |
| Equipo de Convivencia Escolar de la Dirección de Gestión Escolar (Portal web SíseVe) - Denuncias | 769    |

Fuente: Oficio N° 280-2022-MINEDU-VMGI-DIGC-DIGE.

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

- El Equipo de Convivencia Escolar de la Dirección de Gestión Escolar, a través del portal web SíseVe, registró 769 denuncias, de las cuales 544 correspondieron a colegios públicos y 225 a colegios privados. Del total de denuncias presentadas, se atendieron aproximadamente 716, de los cuales 511 correspondieron a colegios públicos y 205 colegios privados. Los tipos de violencia denunciados fueron la física, psicológica y sexual.

### VIII.3.2.3 Labor de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – Sunedu

En el 2021, la Sunedu continuó con el procedimiento de licenciamiento institucional. Así al cierre de dicho año, se reportó 92 universidades licenciadas y 02 escuelas de postgrado, las que cumplieron con las Condiciones Básicas de calidad (CBC). En contraste, el número de entidades a las que se denegó su licencia fue de 51, de las cuales 46 fueron universidades particulares, 03 universidad nacional y 02 escuelas de postgrado. Las licencias denegadas englobaron cerca de 27.4 mil estudiantes, equivalente al 2.5% de la matrícula nacional.

Sunedu, en 2021, realizó diversas acciones entre las que se pueden mencionar:

- Fortalecimiento y habilitación de nuevos canales no presenciales de atención al ciudadano (chat en línea, central telefónica y correos electrónico de consulta).
- Garantizar el flujo documental (recepción, emisión y despacho de documentos a través de medios electrónicos, utilizando herramientas como la firma digital, la casilla electrónica, entre otras).
- Mayor digitalización y automatización de trámites y expedientes con la finalidad de simplificar y agilizar los servicios brindados a los administrados. Destaca la digitalización para expedientes de la Dirección de Supervisión y Dirección de Fiscalización y Sanción y; mayor automatización a través de módulos de Reconocimiento de Grados y/o Títulos Extranjeros, Módulo de Registro de Autoridades, Módulo del Registro de Grados y Títulos Nacionales y Módulo de Carné Universitario.

La Sunedu cuenta con la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario (en adelante, UACTD) para brinda atención a los usuarios a través de los canales: presencial, virtual y telefónico. Además, cuenta con presencia en los Centros de Mejor Atención al Ciudadano de la PCM (MAC)<sup>163</sup>. Durante el 2021, los canales no presenciales siguieron teniendo la mayor participación debido al Estado de Emergencia Nacional producto de la COVID-19.

#### Normativa

En el 2021, se emitieron 02 normativas que se detallan a continuación:

**Tabla N° 95**  
**Sunedu: Normativa relevante, 2021**

| N° | Norma   | Objetivo   |
|----|---|--|
| 1  | Resolución del Consejo Directivo N° 013-2021-SUNEDU/CD, que aprobó la modificación del numeral 16.4 del artículo 16 del Reglamento de Cese de Actividades de Universidades y Escuelas de Posgrado.  | Permitir la inscripción en el Registro Nacional de Grados y Títulos de los grados académicos y títulos profesionales otorgados por universidades con licencia denegada que cuenten con la firma del secretario general y, rector o vicerrector, que se encuentren inscritos en el Registro de Datos de Autoridades a cargo de la Sunedu.   |
| 2  | Resolución del Consejo Directivo N° 121-2021-SUNEDU/CD, que dispuso la suspensión, hasta el 31 de diciembre de 2022, de la obligatoriedad de iniciar un procedimiento de modificación de licencia institucional, en los supuestos en que se pretenda cambiar la modalidad de un programa licenciado a una distinta a la presencial en los locales ya autorizados para la prestación de estos. | Garantizar la continuidad de estudios y cumplir con la obligación de no interrumpir la prestación de un servicio público, permitiendo como medida excepcional a las universidades y escuelas de posgrado licenciadas continuar prestando el servicio educativo superior universitario de sus programas autorizados en modalidad presencial, en las modalidades semipresencial o a distancia, desde los locales autorizados para su prestación, sin tener que iniciar un procedimiento de modificación de licencia. |

<sup>163</sup> Sunedu tiene presencia en los MAC de la PCM de Lima Norte, Lima Este, Callao, Arequipa y Piura.

## Capacitación, orientación y difusión

- **En cuanto a las actividades de capacitación y orientación**, en el año 2021, la Sunedu, a través de la UACTD, atendió 4,010 orientaciones presenciales (31.4% menos que el año anterior), 126,544 atenciones de su canal telefónico (47.1% más que el año anterior), 69,740 atenciones a través del canal virtual<sup>164</sup> (14.1% más que el año anterior). No se reportó consultas por su mesa de partes y en centros MAC. Cabe precisar que, por motivos del estado de emergencia, a causa de la COVID-19, durante el año 2021 se continuó priorizando la atención de consultas a través de canales no presenciales.

La Sunedu ha implementado el correo electrónico “atencioncomunicaciones@sunedu.gob.pe” en los que los solicitantes especifican las problemáticas en las que necesitan orientación, para que la Oficina de Comunicación pueda gestionar reuniones en las que se cuente con la participación de los especialistas competentes en el tema. Respecto a los proveedores del sector, se implementó el Módulo de Registro de Autoridades en el Sistema de Información Universitaria - SIU, con la finalidad de brindar un servicio ágil a las universidades que presentan sus solicitudes, además de brindarles capacitaciones virtuales y presenciales en diferentes ciudades sobre el módulo de emisión y expedición carnés universitarios del SIU, procedimiento de inscripción de grados y/o títulos en universidades con licencias denegadas, entre otros.

- **Respecto a las actividades de difusión**, la Sunedu cuenta con el Registro de Infracciones y Sanciones (REGIS), aprobado por D.S. N° 018-2015-MINEDU, de acceso público (<https://www.sunedu.gob.pe/regis/>), el cual contiene la información sobre las universidades infractoras, las infracciones cometidas y las sanciones determinadas por resolución del Consejo Directivo. Asimismo, al 2021 cuenta con ocho (8) herramientas para brindar información útil y relevante sobre las universidades licenciadas y carreras autorizadas en nuestro país sobre: i) Lista de universidades licenciadas, ii) Derechos de los estudiantes, iii) Estatus del licenciamiento, iv) Lista de carreras autorizadas, v) Tuni.pe, vi) Lista de universidades con licencia denegada, vii) II Informe Bienal sobre la Realidad Universitaria en el Perú y viii) Metraslado.pe, las cuales reportaron un total de 1'668,660 visitas.

**Tabla N° 96**  
**Sunedu: Herramientas informativas, 2021**

| Herramienta                               | Finalidad   | Portal web  | Número de visitas |
|---|---|---|-------------------|
| <b>Lista de universidades licenciadas</b> | Informar a los estudiantes sobre aquellas universidades que ya obtuvieron el licenciamiento institucional.                | <a href="https://www.sunedu.gob.pe/lista-de-universidades-licenciadas/">https://www.sunedu.gob.pe/lista-de-universidades-licenciadas/</a>         | 235,030           |
| <b>Derechos de los estudiantes</b>        | Difundir los derechos fundamentales de los estudiantes universitarios, que se encuentran reconocidos por la Ley N° 30220. | <a href="https://www.sunedu.gob.pe/soy-universitario-conozco-mis-derechos/">https://www.sunedu.gob.pe/soy-universitario-conozco-mis-derechos/</a> | 5,649             |
| <b>Estatus del licenciamiento</b>         | Brindar información actualizada sobre los avances de las universidades en el proceso de licenciamiento.                   | <a href="https://www.sunedu.gob.pe/avances-licenciamiento/">https://www.sunedu.gob.pe/avances-licenciamiento/</a>                                 | 86,376            |
| <b>Lista de carreras autorizadas</b>      | Brindar información actualizada sobre los avances de las universidades en el proceso de licenciamiento.                   | <a href="https://www.sunedu.gob.pe/lista-carreras-autorizadas/">https://www.sunedu.gob.pe/lista-carreras-autorizadas/</a>                         | 16,631            |

<sup>164</sup> Correos electrónicos y chat.

| Herramienta   | Finalidad  | Portal web  | Número de visitas |
|---|--|---|-------------------|
| <b>Tuni.pe</b>  | Compartir información sobre la oferta académica de las universidades licenciadas.  | <a href="http://tuni.pe/">http://tuni.pe/</a>   | 914,264           |
| <b>Lista de universidades con licencia denegada</b>                 | Informar a los estudiantes acerca de las universidades a las que la Sunedu le denegó la licencia institucional.  | <a href="https://www.sunedu.gob.pe/lista-de-universidades-denegadas/">https://www.sunedu.gob.pe/lista-de-universidades-denegadas/</a>   | 96,975            |
| <b>II Informe Bienal sobre la Realidad Universitaria en el Perú</b> | Brindar información sobre los cambios producidos en el sistema universitario peruano con un enfoque que busca comparar las fortalezas de las universidades peruanas en el contexto internacional, y que permite a la comunidad universitaria una mejor toma de decisiones. | <a href="https://www.gob.pe/institucion/sunedu/informes-publicaciones/1093280-ii-informe-bienal-sobre-la-realidad-universitaria-en-el-peru">https://www.gob.pe/institucion/sunedu/informes-publicaciones/1093280-ii-informe-bienal-sobre-la-realidad-universitaria-en-el-peru</a> | 9,247             |
| <b>Metraslado.pe</b>  | Brindar información sobre los cambios producidos en el sistema universitario peruano con un enfoque que busca comparar las fortalezas de las universidades peruanas en el contexto internacional, y que permite a la comunidad universitaria una mejor toma de decisiones. | <a href="https://metraslado.pe/">https://metraslado.pe/</a>   | 304,488           |

Fuente: Oficio N° 0082-2022-SUNEDU-03

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

Además, en el 2021, la Sunedu desarrolló 10 campañas informativas sobre universidades con licencia denegada y el carné universitario. A través de estas campañas, se difundió información útil y de valor referida a los canales de atención para estudiantes y egresados de universidades con licencia denegada, en atención a informar sobre las normas e iniciativas para facilitar el traslado a universidades licenciadas. Por el lado de los carnés universitarios, se orientó en la importancia de la obtención de estos, sus características y beneficios en el medio pasaje. De esta forma los alumnos involucrados conocen sus derechos ante el contexto de la denegatoria de licenciamiento institucional. Los medios de difusión fueron las redes sociales institucionales (YouTube, Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn).

### Supervisiones y sanciones en el sector

La Sunedu, en el marco del Plan Anual de Supervisión 2021, realizó 146 supervisiones a un total de 74 instituciones, entre universidades públicas y privadas e instituciones informales que no cuentan con el permiso correspondiente.

**Tabla N° 97**  
**Sunedu: Plan de Supervisión 2021**

| Ítem                          | Tipo de entidad     |                     |                                     |                          |
|-------------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------------|--------------------------|
|                               | Universidad pública | Universidad privada | Institución con rango universitario | Administrados informales |
| <b>N° de supervisiones</b>    | 70                  | 72                  | 0                                   | 4(*)                     |
| <b>Entidades supervisadas</b> | 28                  | 42                  | 0                                   | 4(**)                    |

|                                   |   |  |   |   |
|-----------------------------------|---|--|---|---|
| <b>Dimensiones de supervisión</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Régimen de docentes.</li> <li>• Procesos electorales.</li> <li>• Contratación de condenados.</li> <li>• Exceder o no cumplir atribuciones.</li> <li>• Régimen de estudiantes.</li> <li>• Uso de bienes.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficios tributarios.</li> <li>• Mantenimiento de CBC.</li> <li>• Transparencia.</li> <li>• Régimen de docentes.</li> <li>• Requisitos para ejercer funciones - autoridades.</li> </ul> | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ilegalidad.</li> <li>• Verificación de cumplimiento de medidas correctivas.</li> </ul> |
|-----------------------------------|---|--|---|---|

(\*) Corresponde a supervisiones no programadas iniciadas

(\*\*) Con relación a la presunta prestación ilegal se supervisó a la institución denominada Universidad Mundial de Leyes Divinas el Ejercito del Dios Viviente, a la Escuela Electoral y de Gobernabilidad y a la Academia de la Magistratura; respecto a la verificación del cumplimiento de medidas correctivas a la Asociación Civil de Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.

Fuente: Oficio N° 0082-2022-SUNEDU-03.

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

En el año 2021 la Sunedu reportó 20 sanciones con multas impuestas en total de S/ 32,163 mil, según el detalle siguiente:

**Tabla N° 98**  
**Sunedu: Sanciones impuestas en 2021**

| Ítem                                     | Tipo de entidad  |  |   |
|--|--|--|---|
|  | Universidad pública  | Universidad privada  | Administrado informal   |
| <b>N° de sanciones</b>                   | 4  | 14   | 3   |
| <b>N° de entidades sancionadas</b>       | 4  | 13   | 3   |
| <b>Multas impuestas (S/)</b>             | 233,483  | 31,606,881   | 322,258   |
| <b>Principales entidades sancionadas</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Universidad Nacional Mayor de San Marcos (S/ 95,150)</li> <li>• Universidad Nacional de Piura (S/ 87,351)</li> <li>• Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann (S/ 30,294)</li> <li>• Universidad Nacional de Huancavelica (S/ 20,688)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Universidad Alas Peruanas (S/ 10'778,918).</li> <li>• Universidad Privada Sergio Bernales (S/ 356,783).</li> <li>• Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez (S/ 6'056,894).</li> <li>• Universidad Autónoma de Ica (S/ 1'309,922).</li> <li>• Universidad San Martín de Porres (S/ 860,640).</li> <li>• Universidad Inca Garcilaso de la Vega (S/ 1'626,108).</li> <li>• Universidad La Salle (S/ 27,784).</li> <li>• Universidad Particular de Chiclayo (S/ 194,111).</li> <li>• Universidad Peruana del Oriente (S/ 156,710).</li> <li>• Universidad Privada de Trujillo (S/ 328,620).</li> <li>• Universidad San Pedro (S/ 150,582).</li> <li>• Universidad Señor de Sipán (S/ 2'450,553).</li> <li>• Universidad Tecnológica del Perú (S/ 7'309,256).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cámara Minera del Perú (S/ 315,619)</li> <li>• Universidad Enmanuel (S/ 146)</li> <li>• Instituto Palestra – Escuela Iberoamericana de Derecho (S/ 6,493)</li> </ul> |

| Ítem                                  | Tipo de entidad  |  |  |
|---------------------------------------|--|--|--|
|                                       | Universidad pública  | Universidad privada  | Administrado informal  |
| <b>Principales hechos infractores</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción indebida de docentes.</li> <li>• Elegir autoridades vulnerando los derechos de la ley universitaria.</li> <li>• Otorgar grados de maestría a personas que recibieron el servicio de una entidad que no contaba con licencia.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso inadecuado de activos.</li> <li>• Establecimientos no autorizados.</li> <li>• Programas no autorizados.</li> <li>• Incumplir medidas de carácter provisional o correctiva.</li> <li>• No presentar el informe anual de reinversión.</li> <li>• Incumplimiento de obligaciones de cese de actividades.</li> <li>• No mantener las condiciones básicas de calidad.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informalidad</li> </ul> |

Fuente: Oficio N° 0082-2022-SUNEDU-03.

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

### Atención de reclamos y denuncias

**Reclamos.** En el año 2021, la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario recibió un total de 837 reclamos (55% más que en el año anterior), y 27 fueron derivadas a otras entidades. Se concluyó los 810 reclamos con un plazo de atención promedio de 14 días hábiles. Siendo los principales motivos reclamados: i) presunta demora en la inscripción de grados y títulos, ii) insatisfacción de la información y iii) presunta demora en la atención de expedientes presentados ante la Sunedu.

**Tabla N° 99**  
**Sunedu: Reclamos en Libro de Reclamaciones**

| Ítem           | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------|------|------|------|
| N° de reclamos | 416  | 540  | 837  |

Fuente: Oficio N° 0082-2022-SUNEDU-03.

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

**Denuncias.** En el año 2021, ingresaron 5,363 denuncias (23.1% menos que el año anterior) y 1,268 fueron derivadas a otras entidades<sup>165</sup>. El 62.5% de las denuncias fueron presentadas en Lima y Callao. Los principales motivos de las denuncias estuvieron relacionados con el cese de actividades por denegatoria, régimen de estudiantes y grados y títulos. Cabe destacar que, la Sunedu cuenta con un módulo virtual que permite que los ciudadanos realicen denuncias con respecto a hechos, acciones u omisiones que evidencien incumplimientos a la Ley Universitaria y su normativa conexas (<https://enlinea.sunedu.gob.pe/>), para las acciones correspondientes dentro del marco de sus competencias.

Asimismo, la Sunedu ha implementado el aplicativo "Denuncia en Línea por falta de entrega de documentación académica", en el cual se puede presentar una denuncia vinculada con la falta de entrega de documentos académicos solicitados por los estudiantes, por parte de una universidad o escuela de posgrado con licencia institucional denegada.

<sup>165</sup> De las denuncias derivadas: 934 fueron a universidades, 293 al Indecopi, 72 al Minedu, 14 al Conadis y 42 a otras entidades por materias que no son de competencia de la Sunedu.

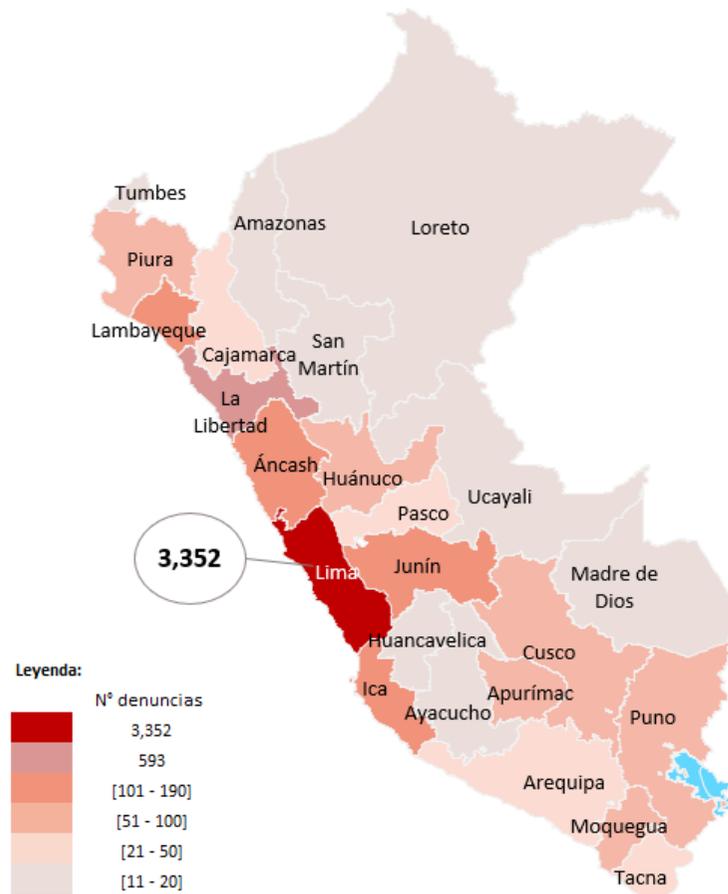
**Tabla N° 100**  
**Sunedu: Denuncias y motivos de denuncias**

| Ítem   | 2019  | 2020   | 2021  |
|--|---|--|---|
| <b>N° de denuncias recibidas</b>                       | 2,774   | 6,976  | 5,363   |
| <b>Principales motivos de denuncias</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos de los estudiantes.</li> <li>• Emisión e inscripción de títulos profesionales y grados académicos.</li> <li>• Promoción de la carrera docente.</li> <li>• Docentes en cargos administrativos.</li> <li>• Régimen de docentes.</li> <li>• Régimen de estudiantes.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación no presencial en Estado de Emergencia Nacional. Adecuación no presencial, brechas tecnológicas, cobros indebidos, aumento de pensiones, cobro por servicios no prestados, etc.</li> <li>• Cese de actividades por denegatoria.</li> <li>• Régimen de estudiantes. Dificultades con la matrícula, registro de notas, examen de admisión, oferta insuficiente de cursos, etc.</li> <li>• Grados y títulos. Demora en el trámite o registro de grados y títulos, no entrega del diploma, requisitos para obtención del grado o título, etc.</li> <li>• Proceso de admisión y otros.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cese de actividades por denegatoria.</li> <li>• Régimen de estudiantes.</li> <li>• Grados y títulos.</li> <li>• Régimen de docentes.</li> <li>• Educación no presencial en emergencia.</li> <li>• Carne universitaria.</li> <li>• Régimen de estudios.</li> <li>• Proceso de admisión.</li> <li>• Exceder o no cumplir atribuciones.</li> <li>• Procesos electorales.</li> <li>• Otras temáticas.</li> </ul> |
| <b>N° de denuncias derivadas a otras entidades (*)</b> | 247   | 1,830  | 1,355   |

\* Una denuncia se puede haber derivado a más de una entidad.

Fuente: Oficio N° 0082-2022-SUNEDU-03.

**Gráfico N° 69**  
**Sunedu: Denuncias concluidas, según región, 2021**



| Región        | N° de denuncias concluidas (*) |
|---------------|--------------------------------|
| Lima          | 3,352                          |
| La Libertad   | 593                            |
| Ancash        | 184                            |
| Junín         | 171                            |
| Lambayeque    | 155                            |
| Ica           | 104                            |
| Puno          | 74                             |
| Cusco         | 67                             |
| Piura         | 61                             |
| Moquegua      | 60                             |
| Apurímac      | 58                             |
| Huánuco       | 51                             |
| Arequipa      | 49                             |
| Tacna         | 34                             |
| Cajamarca     | 31                             |
| Pasco         | 27                             |
| San Martín    | 20                             |
| Loreto        | 19                             |
| Huancavelica  | 14                             |
| Tumbes        | 13                             |
| Amazonas      | 12                             |
| Ayacucho      | 12                             |
| Madre de Dios | 12                             |
| Ucayali       | 11                             |

(\*) No incluye denuncias contra instituciones presuntamente ilegales y contra otras instituciones que no están bajo la competencia de la Sunedu (institutos, colegios, organizaciones, etc.).

Fuente: Oficio N° 0082-2022-SUNEDU-03.

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

## Avances y estatus del licenciamiento<sup>166</sup>

En el 2021, contrarrestando los efectos de la pandemia, la Sunedu continuó realizando sus actividades de manera remota como es la verificación del desarrollo de procedimientos de licenciamiento de programas priorizados, modificación de licencia institucional, licenciamiento de universidades nuevas, y la digitalización de los expedientes en la Dirección de Supervisión y, la Dirección de Fiscalización y Sanción. Adicionalmente, implementó diferentes módulos para el Reconocimiento de Grados y/o Títulos Extranjeros, el Registro de Autoridades, el Registro de Grados y Títulos Nacionales y el Carné Universitario.

Sobre el proceso de licenciamiento, entre el 15 de diciembre de 2015 y el 15 de diciembre de 2017, 141 universidades y 04 escuelas de posgrado presentaron su Solicitud de Licenciamiento Institucional – SLI ante la Sunedu, proceso que culminó en enero de 2021. Al cierre del año 2021, se presentó el siguiente estatus del procedimiento de licenciamiento institucional:

- **N° de licencias otorgadas:** 92 instituciones (90 universidades y 02 escuelas de posgrado) recibieron su licencia de funcionamiento para ofrecer el servicio educativo superior universitario, después de que la Sunedu verificara el cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad (CBC).
- **N° de licencias denegadas:** 51 instituciones (46 universidades privadas, 03 universidad pública y 02 escuelas de postgrado) evaluadas no demostraron el cumplimiento de CBC. Estas instituciones atendían la demanda de 27,431 estudiantes aproximadamente. En Lima y Callao se reportó 20 instituciones (39.2% del total de denegadas); mientras que, en el resto de las regiones se reportó 31 instituciones. Según Sunedu, al cierre del 2021, 22 instituciones cesaron. Respecto a los 29 restantes, atendieron una demanda de 26,926 alumnos durante el semestre 2021-I.

**Tabla N° 101**  
**Sunedu: Universidades y escuelas de postgrado con licenciamiento denegado al cierre de 2021**

| N° | Entidad   | Tipo de entidad      | Departamento | Fecha de publicación de la resolución | Fecha de cese <sup>1/</sup> | N° alumnos al semestre 2021-I |
|----|---|----------------------|--------------|---------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| 1  | Universidad de Lambayeque                       | Universidad Privada  | Lambayeque   | 21/12/2018                            | 31/12/2019                  | *                             |
| 2  | Universidad Privada SISE                        | Universidad Privada  | Lima         | 15/10/2019                            | 31/12/2019                  | *                             |
| 3  | Universidad Peruana de Investigación y Negocios | Universidad Privada  | Lima         | 29/11/2018                            | 31/05/2020                  | *                             |
| 4  | Universidad Peruana del Oriente                 | Universidad Privada  | Loreto       | 03/10/2019                            | 31/08/2020                  | *                             |
| 5  | Universidad Privada de Trujillo                 | Universidad Privada  | Trujillo     | 17/01/2020                            | 03/10/2020                  | *                             |
| 6  | Universidad Privada de la Selva Peruana         | Universidad Privada  | Iquitos      | 20/09/2019                            | 31/10/2020                  | *                             |
| 7  | Universidad Peruana de Integración Global       | Universidad Privada  | Lima         | 30/10/2018                            | 15/12/2020                  | *                             |
| 8  | Grupo Educativo Universidad Privada de Ica      | Universidad Privada  | Ica          | 05/09/2019                            | 20/12/2020                  | *                             |
| 9  | Universidad Global del Cusco                    | Universidad Privada  | Cusco        | 24/09/2019                            | 20/12/2020                  | 20                            |
| 10 | Escuela Internacional de Posgrado               | Escuelas de Posgrado | Lima         | 22/11/2019                            | 31/12/2020                  | *                             |
| 11 | Universidad Privada Leonardo Da Vinci           | Universidad Privada  | La Libertad  | 13/12/2019                            | 31/12/2020                  | *                             |
| 12 | Universidad Peruana de Arte Orval               | Universidad Privada  | Lima         | 18/10/2018                            | 25/03/2021                  | *                             |
| 13 | Universidad Marítima del Perú                   | Universidad Privada  | Lima         | 18/01/2019                            | 01/04/2021                  | 24                            |

<sup>166</sup> Información al año 2021 y de acuerdo con el Oficio N° 0082-2022-SUNEDU-03.

| N° | Entidad  | Tipo de entidad      | Departamento | Fecha de publicación de la resolución | Fecha de cese <sup>1/</sup> | N° alumnos al semestre 2021-I |
|----|--|----------------------|--------------|---------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| 14 | Universidad Privada Arzobispo Loayza                               | Universidad Privada  | Lima         | 13/06/2019                            | 12/06/2021                  | *                             |
| 15 | Universidad Privada Juan Mejía Baca                                | Universidad Privada  | Lambayeque   | 14/11/2019                            | 30/06/2021                  | 31                            |
| 16 | Universidad de Ayacucho Federico Froebel                           | Universidad Privada  | Ayacucho     | 13/09/2019                            | 31/07/2021                  | 79                            |
| 17 | Universidad Peruana Simón Bolívar                                  | Universidad Privada  | Lima         | 22/02/2019                            | 19/08/2021                  | 11                            |
| 18 | Universidad Privada Juan Pablo II                                  | Universidad Privada  | Lima         | 20/09/2019                            | 15/09/2021                  | *                             |
| 19 | Escuela de Postgrado San Francisco Xavier Escuela de Negocios SFX  | Escuelas de Posgrado | Arequipa     | 08/11/2019                            | 06/11/2021                  | *                             |
| 20 | Universidad Ciencias de la Salud                                   | Universidad Privada  | Arequipa     | 17/10/2019                            | 31/12/2021                  | *                             |
| 21 | Universidad Peruana Santo Tomás de Aquino de Ciencia e Integración | Universidad Privada  | Junín        | 06/12/2019                            | 31/12/2021                  | *                             |
| 22 | Universidad Politécnica Amazónica                                  | Universidad Privada  | Amazonas     | 22/01/2020                            | 31/12/2021                  | 340                           |
| 23 | Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo                       | Universidad Privada  | Cajamarca    | 26/02/2020                            | 05/02/2022                  | 1,038                         |
| 24 | Universidad Privada Autónoma del Sur                               | Universidad Privada  | Arequipa     | 14/11/2019                            | 28/02/2022                  | 182                           |
| 25 | Universidad Peruana de las Américas                                | Universidad Privada  | Lima         | 03/01/2020                            | 28/02/2022                  | 1,469                         |
| 26 | Universidad Peruana Austral del Cusco                              | Universidad Privada  | Cusco        | 08/11/2019                            | 01/03/2022                  | 155                           |
| 27 | Universidad Seminario Bíblico Andino                               | Universidad Privada  | Lima         | 29/11/2019                            | 01/03/2022                  | 70                            |
| 28 | Universidad Interamericana para el Desarrollo                      | Universidad Privada  | Lima         | 12/12/2019                            | 15/03/2022                  | *                             |
| 29 | Universidad Santo Domingo de Guzmán                                | Universidad Privada  | Lima         | 30/12/2019                            | 31/03/2022                  | 130                           |
| 30 | Universidad Seminario Evangélico de Lima                           | Universidad Privada  | Lima         | 24/01/2020                            | 31/03/2022                  | 52                            |
| 31 | Universidad Autónoma San Francisco                                 | Universidad Privada  | Arequipa     | 28/02/2020                            | 30/07/2022                  | 142                           |
| 32 | Universidad Científica del Perú                                    | Universidad Privada  | Iquitos      | 08/07/2020                            | 16/08/2022                  | 2,913                         |
| 33 | Universidad Privada Sergio Bernales                                | Universidad Privada  | Lima         | 05/04/2019                            | 31/12/2022                  | 67                            |
| 34 | Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo                              | Universidad Pública  | Lambayeque   | 20/08/2020                            | 14/02/2023                  | *                             |
| 35 | Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote                       | Universidad Privada  | Áncash       | 27/02/2021                            | 12/07/2023                  | *                             |
| 36 | Universidad Privada Telesup  | Universidad Privada  | Lima         | 30/05/2019                            | 18/07/2023                  | *                             |
| 37 | Universidad Nacional Ciro Alegría                                  | Universidad Pública  | La Libertad  | 13/01/2021                            | 31/07/2023                  | *                             |
| 38 | Universidad Particular de Chiclayo                                 | Universidad Privada  | Lambayeque   | 25/07/2019                            | 19/08/2023                  | 1,376                         |
| 39 | Universidad Privada Líder Peruana                                  | Universidad Privada  | Cusco        | 16/01/2020                            | 31/12/2023                  | 321                           |
| 40 | Universidad San Andrés   | Universidad Privada  | Lima         | 04/07/2019                            | 14/08/2024                  | 115                           |
| 41 | Universidad Inca Garcilaso de la Vega Asociación Civil             | Universidad Privada  | Lima         | 10/10/2019                            | 31/12/2024                  | 2,787                         |
| 42 | Universidad Latinoamericana CIMA                                   | Universidad Privada  | Tacna        | 22/01/2020                            | 31/12/2024                  | 451                           |
| 43 | Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez                        | Universidad Privada  | Puno         | 06/03/2020                            | 31/12/2024                  | *                             |
| 44 | Universidad José Carlos Mariátegui                                 | Universidad Privada  | Moquegua     | 13/06/2020                            | 31/12/2024                  | 3,482                         |
| 45 | Universidad Privada de Pucallpa                                    | Universidad Privada  | Pucallpa     | 09/08/2019                            | 02/03/2025                  | 395                           |
| 46 | Universidad San Pedro  | Universidad Privada  | Áncash       | 05/12/2019                            | 09/03/2025                  | 8,679                         |
| 47 | Universidad Alas Peruanas  | Universidad Privada  | Lima         | 26/12/2019                            | 22/03/2025                  | *                             |
| 48 | Universidad Peruana de Ciencias e Informática                      | Universidad Privada  | Lima         | 12/12/2019                            | 04/04/2025                  | 668                           |
| 49 | Universidad Privada San Carlos                                     | Universidad Privada  | Puno         | 14/02/2020                            | 30/08/2025                  | 1,996                         |

| N° | Entidad                                      | Tipo de entidad     | Departamento | Fecha de publicación de la resolución | Fecha de cese <sup>1/</sup> | N° alumnos al semestre 2021-I |
|----|--|---------------------|--------------|---------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| 50 | Universidad Peruana del Centro               | Universidad Privada | Junín        | 17/07/2020                            | 27/09/2025                  | 438                           |
| 51 | Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica | Universidad Pública | Ica          | 25/10/2019                            | *                           | *                             |

1/ De acuerdo con la última información disponible de la universidad en el portal web de la Sunedu: <https://www.sunedu.gob.pe/proceso-cese-actividades-universidades-escuelas-posgrado/>

(\*) No se cuenta con la información correspondiente

Fuente: Oficio N° 0082-2022-SUNEDU-03.

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

### VIII.3.2.4 Labor del Indecopi en el sector educativo

El Código establece la protección del consumidor en lo referido a<sup>167</sup>: i) la idoneidad en productos y servicios, ii) los derechos esenciales del consumidor en los productos y servicios educativos; y iii) el deber de informar de los centros y programas educativos antes de finalizar cada periodo educativo y durante el proceso de matrícula, la información sobre el monto, número y oportunidad de pago de las cuotas o pensiones del siguiente período educativo, así como la posibilidad de que se incremente el monto de las mismas. Asimismo, de conformidad con su rol fiscalizador de la idoneidad en servicios educativos, puede realizar visitas inopinadas de inspección para verificar la existencia de cualquier tipo de violencia física o psicológica y de toda forma de hostigamiento y acoso entre estudiantes (Ley N° 29719).

Cabe destacar que el Indecopi realizó diversas acciones en materia de protección del consumidor, destacando las preventivas, a través de la difusión de información relevante para la toma de decisiones más eficientes, capacitaciones y monitoreo del mercado a través de la escucha ciudadana y detección temprana de casos en los que se vulneren los derechos del consumidor.

**Tabla N° 102**  
**Principales actividades realizadas por el Indecopi en el sector educación 2021**

| N° | Tipo de actividad | Modalidad   | Temática   | Público capacitado  | N° Asistentes |
|----|-------------------|---|--|---|---------------|
| 1  | Capacitación      | Virtual   | Carné universitario  | Personal Sunedu y público en general  | 125           |
| 2  | Mesa de trabajo   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Semi presencial Lima</li> <li>Virtual</li> </ul> | Problemática en el servicio de educación básica regular y especial | Representantes de padres de familia, de proveedores de servicios, del Ministerio de Educación y de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana | -             |
| 3  | Mesa de trabajo   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Semi presencial Lima</li> <li>Virtual</li> </ul> | Problemática en el servicio de educación superior universitario    | Representantes de la Federación de Estudiantes del Perú y de la Asociación de Universidades del Perú.   | -             |

<sup>167</sup> Un mayor detalle se puede apreciar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Capítulo III: Productos o servicios educativos.

|   |                             |         |   |   |    |
|---|-----------------------------|---------|---|---|----|
| 4 | Capacitación                | Virtual | Obligaciones normativas en materia de protección del consumidor de las universidades al prestar el servicio educativo superior universitario. | Personal administrativo de las universidades. | 86 |
| 5 | Herramientas de información | Virtual | Herramienta "Checa tu cole".<br>Herramienta "Checa tu Uni".   | Estudiantes y padres de familias.             | -  |

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

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

Respecto a las supervisiones, reportes y consultas, atención de reclamos y denuncias realizadas por el Indecopi, durante el año 2021, destacó:

- Supervisiones.** En el 2021, el Indecopi inició 1,631 supervisiones en materia de protección al consumidor en el sector, de las cuales 1,471 fueron del tipo orientativas y 160 del tipo clásicas. Según ámbito, 408 supervisiones se realizaron en Lima y 1,223 en el resto del país, destacaron Áncash, Tacna y Arequipa con 278, 155 y 138 supervisiones, respectivamente. Por su parte, las supervisiones concluidas fueron 1,648, de las cuales 85 terminaron con recomendaciones para el inicio de PAS. Los principales temas supervisados en el segmento de los colegios fueron los relacionados con la idoneidad, información de condiciones económicas y otros, convivencia sin violencia, cuotas extraordinarias no autorizadas, oportunidad de pagos y mora; mientras que, en el segmento de universidades fueron los relacionados con no condicionar la matrícula de los alumnos a la contratación de un seguro de salud, medidas prohibidas para el cobro de pensiones, atención de reclamos y obligar a adquirir libro de inglés.
- Reportes y consultas.** En el 2021, a través del CEMI se recibieron un total de 8,534 reportes y consultas relacionados con el sector. Entre las conductas más reportadas en la educación inicial, primaria y secundaria figuró el no reembolso de matrícula / pensión u otros con 532 (6.2%) y suspensión del servicio de educación a distancia por falta de pagos con 151 (1.8%). Asimismo, los proveedores más reportados fueron Innova Schools con 216 (6.2%) y Pamer con 54 (0.6%); mientras que, para la educación superior, las conductas más reportadas principalmente están la no atención de solicitudes de gestión, con el 12.1% (1,033) y los problemas con trámite en la obtención del grado de bachiller y/o título con el 11.0% (936). En este segmento, los proveedores más reportados fueron Universidad Alas Peruanas S.A. con 595 (7.0%) y Universidad Privada del Norte S.A.C. con 542 (6.4%) reportes y consultas, respectivamente.
- Reclamos.** En el 2021, el Indecopi atendió 5,255 reclamos del sector, lo que significó un crecimiento de 43.5% respecto al año previo y una participación del 4.7% respecto del total de reclamos. Con relación a la materia reclamada, los servicios de enseñanza concentraron el 49.8% del total de reclamos y los relacionados con la gestión administrativa, el 48.7%. El 67.0% se reportaron en Lima (3,520); siguiéndole en importancia los departamentos de Arequipa (306), Lambayeque (181), La Libertad (153) y Junín (150), los que en conjunto representaron el 15.0%. Con relación a las causas que motivaron estos reclamos, destacó la falta de idoneidad como el principal problema, representando el 97.9% del total de reclamos. Es de destacar que, en el 94.0% de los casos el consumidor ya había presentado su reclamo ante el proveedor y el 44.9% correspondieron a bienes y/o servicios que fueron adquiridos vía internet. El principal medio a través del cual los consumidores presentaron sus reclamos fue el no presencial (98.6%), con un tiempo promedio de tramitación de 15.3 días, siendo la tasa de conciliación de los reclamos de 89.3%.
- Denuncias.** En el 2021, el número de denuncias concluidas fue de 1,131, 31.5% más con respecto al año anterior. El 35.7% correspondió a procedimientos concluidos en las CPC y el 64.3% en los OPS. La falta de idoneidad fue el principal hecho denunciado con el 59.2%, seguido por la falta de información con el 4.5%. En tanto, el 34.3% del total de hechos denunciados terminaron a favor del consumidor y el 30.5% fueron declarados improcedentes e inadmisibles.

- **Sanciones.** En el 2021, se impuso un total de 600 sanciones (293 amonestaciones y 307 multas) a un total de 174 proveedores del sector (el 54.6% de proveedores tuvo al menos una amonestación y el 75.9% al menos una multa). En términos de monto de multas, se impuso un total de 1,159.8 UIT<sup>168</sup> (equivalentes alrededor de S/ 5.1 millones), siendo la multa promedio de 3.8 UIT y en términos de mediana de 1.0 UIT. La falta de idoneidad fue el principal hecho infractor (72.3% del total de sanciones), seguida por la atención de reclamos (4.7%), la falta de información (4.3%), entre otros. Respecto a los proveedores sancionados para educación inicial, primaria y secundaria, Colegios Peruanos S.A. lideró el ranking de proveedores sancionados con 21 sanciones (con 15.3 UIT en términos de multas), le siguieron las empresas Marco Antonio Aliaga Terreros con 13 sanciones (1.0 UIT) y Comp. Serv. Educativos Magister S.R.Ltda. con 11 sanciones (4.0 UIT); mientras que, en educación superior, los proveedores más sancionados fueron Universidad Inca Garcilaso de la Vega con 24 sanciones (302.9 UIT), luego a la Universidad Alas Peruanas S.A. con 20 sanciones (18.8 UIT) y la Universidad Señor de Sipán S.A.C. (20.0 UIT).

**Tabla N° 103**  
**Ranking de proveedores sancionados según nivel educativo**  
**(Enero – diciembre 2021)<sup>1</sup>**

| Educación inicial, primaria y secundaria |   |                               |                              |              | Educación superior |  |                              |              |
|--|---|-------------------------------|------------------------------|--------------|--------------------|--|------------------------------|--------------|
| N°                                       | Proveedor                                 | Nombre Comercial              | N° de sanciones <sup>2</sup> | Multas (UIT) | N°                 | Proveedor  | N° de sanciones <sup>2</sup> | Multas (UIT) |
| 1  | Colegios Peruanos S.A.                    | Innova Schools                | 21                           | 15.3         | 1                  | Universidad Inca Garcilaso de la Vega              | 24                           | 302.9        |
| 2  | Aliaga Terreros, Marco Antonio            | C.E.P. Estrellita             | 13                           | 1.0          | 2                  | Universidad Alas Peruanas S.A.                     | 20                           | 18.8         |
| 3  | Comp. Serv. Educativos Magister S.R.Ltda. | Jardines de Infancia          | 11                           | 4.0          | 3                  | Universidad Señor de Sipán S.A.C.                  | 14                           | 20.0         |
| 4  | De La, Torre Navarro                      | C.E.P Cientec                 | 11                           | 0.5          | 4                  | Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C.   | 12                           | 3.0          |
| 5  | Ponce Puemate, Víctor Manuel              | I.E.P. Mi Dulce señor Cautivo | 9                            | 11.2         | 5                  | Pontificia Universidad Católica del Perú           | 11                           | 55.9         |
| 6  | Sociedad Ecologista Jacques Cousteau S.A. | Colegio Jacques Cousteau      | 9                            | 8.7          | 6                  | Universidad Privada Telesup S.A.C.                 | 11                           | 53.7         |
| 7  | León Fernández, Juliana Petronila         | C.E.P. Dulce Nombre de Jesús  | 9                            | 6.4          | 7                  | Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco | 10                           | 4.2          |
| 8  | I.E.P. 'San Juan De Dios' S.R.L.          | I.E.P. San Juan de Dios       | 9                            | 0.0          | 8                  | Universidad Particular de Chiclayo                 | 7                            | 164.2        |
| 9  | Cristina Jenal S.R.L.                     | Davis Moody School            | 8                            | 1.0          | 9                  | Universidad Cesar Vallejo S.A.C.                   | 7                            | 16.0         |
| 10                                       | Álvarez Trujillo Yony                     | C.E.I.P De las Flores         | 7                            | 1.8          | 10                 | Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez        | 6                            | 19.0         |

Notas:

Ranking realizado en función del número total de sanciones impuestas en 2021. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

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

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

<sup>168</sup> UIT: Unidad Impositiva Tributaria, siendo en el 2021 equivalente a S/ 4,400.

- **Sistema de Arbitraje de Consumo.** En el 2021, se reportó un total de 67 proveedores pertenecientes al sector materia de análisis los cuales fueron contactados a través de una solicitud de arbitraje (incluyéndose proveedores adheridos con o sin convenio de arbitraje). Del total de solicitudes, el 3.6% concluyó en un laudo arbitral, el 80.7% en rechazo tácito, el 12.1% en rechazo expreso, entre otros

### VII.3.3 Sector inmobiliario

El sector de la construcción en el Perú, expresado en función al crecimiento del valor agregado bruto, avanzó 2.9% entre 2012 y 2021. Esta expansión fue acompañada de un mayor acceso al crédito hipotecario (10.1%), así como también, de la ocurrencia de un mayor número de reclamos (los que aumentaron 11.6% entre 2012 y 2021) y una convivencia con el problema de la informalidad (según el INEI representa el 24% de la producción del sector construcción<sup>169</sup>) y una prevalencia de la autoconstrucción en el mercado de viviendas, característica que, sumada a las condiciones de riesgo generadas por la informalidad, incrementa la vulnerabilidad de los agentes del mercado, al generar condiciones de trabajo y edificaciones inseguras.

**Gráfico N° 70**  
**Indicadores referenciales del sector inmobiliario**



Fuente: INEI, SBS, BCRP e Indecopi.

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

#### VIII.3.3.1 Datos generales

El diseño regulatorio en el mercado inmobiliario es complejo, participan diversos agentes como consumidores, proveedores e instituciones públicas y privadas, los cuales tienen diverso grado de intervención en la cadena productiva (habilitación, edificación, comercialización, entrega y postventa) y en la relación de consumo.

Entre las entidades públicas, destaca la rectoría del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (en adelante, MVCS) y los gobiernos regionales y los gobiernos locales, que norman, dirigen, supervisan y fiscalizan el mercado inmobiliario, de acuerdo con sus competencias. Otras entidades públicas que participan son: el Ministerio de Cultura, el Servicio Nacional de Áreas Naturales protegidas por el Estado (Sernanp), la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp) y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi).

<sup>169</sup> INEI (2021). Documento Producción y Empleo Informal en el Perú. Cuenta Satélite de la Economía Informal 2007-2020. De acuerdo con cifras del INEI, la participación de la informalidad en el Valor Bruto de Producción en el sector construcción es 24%.

Entre las entidades privadas destacan los proveedores inmobiliarios, como los desarrolladores de proyectos o las constructoras e inmobiliarias, que venden los inmuebles. Otros agentes privados que participan son los agentes inmobiliarios, que son los intermediarios entre compradores y vendedores, y los bancos y financieras, que financian las transacciones.

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

**Tabla N° 104**  
**Principales agentes que participan en el sector inmobiliario**

| <b>Sector público</b>  |
|--|
| <p><b>Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es el ente rector en materia de urbanismo, vivienda, construcción y saneamiento, responsable de diseñar, normar, promover, supervisar, evaluar y ejecutar la política sectorial, en beneficio preferentemente de la población de menores recursos.</li> <li>• A través del Fondo Mivivienda, como entidad adscrita, gestiona, coordina y promueve programas para impulsar el acceso a viviendas, destacando los programas “Techo Propio”, “Nuevo Crédito MiVivienda”, “MiTerreno”, “Mismateriales”, “Bono de Arrendamiento Joven” y “Bono de reforzamiento estructural”.</li> <li>• Por medio del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI), formaliza la propiedad urbana y rural a nivel nacional, con el objetivo de entregar títulos de propiedad jurídicamente seguros, promover el acceso al crédito y mejorar la calidad de vida de las familias de escasos recursos.</li> <li>• Administra el Registro de Agentes Inmobiliarios<sup>170</sup>. Tiene a su cargo las siguientes funciones: i) organizar y administrar el Registro; ii) expedir la constancia de inscripción de los Agentes Inmobiliarios; iii) expedir a renovación de la inscripción, previo cumplimiento de los requisitos que establezca el reglamento; y iv) expedir constancias o certificaciones de los actos que se inscriban en el Registro.</li> <li>• Está a cargo de la organización y funcionamiento de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias.</li> </ul> |
| <p><b>Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (Sunafil)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Como organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), es el responsable de velar por el cumplimiento de las obligaciones y determinación de la comisión de infracciones de carácter general en materia de seguridad y salud en el trabajo aplicables a la construcción.</li> </ul>  |
| <p><b>Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Sunarp es el ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos y presta el servicio de inscripción y publicidad registral de los diversos actos y contratos inscribibles. Dentro las clases de registros están las correspondientes a propiedades inmuebles como el registro de predios en el que se inscriben las transferencias de propiedad, declaratorias de fábrica, urbanizaciones, hipotecas, primeras de dominio, embargos y demandas referidas a predios urbanos y rurales.</li> </ul>  |
| <p><b>Servicio Nacional de Áreas Naturales protegidas por el Estado (Sernanp)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere de la opinión del delegado Ad Hoc del Sernanp para proyectos de habilitación urbana, con la finalidad de conservación de las áreas naturales protegidas, con sujeción al Plan Urbano.</li> </ul>  |
| <p><b>Gobiernos regionales</b></p>   |

<sup>170</sup> Ley N° 29080, Ley de creación del Registro del Agente Inmobiliario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

|  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulan, aprueban y evalúan los planes y políticas regionales en materia de vivienda y saneamiento, en concordancia con los planes de desarrollo de los gobiernos locales, y de conformidad con las políticas nacionales y planes sectoriales.</li> <li>• Promueven la ejecución de programas de vivienda urbanos y rurales, canalizando los recursos públicos y privados, y la utilización de los terrenos del gobierno regional y materiales de la región, para programas municipales de vivienda.</li> <li>• Incentivan la participación de promotores privados en los diferentes programas habitacionales, en coordinación con los gobiernos locales.</li> <li>• Difunden el Plan Nacional de Vivienda y la normativa referida a la edificación de vivienda, así como evaluar su aplicación.</li> <li>• Asumen la ejecución de los programas de vivienda y saneamiento a solicitud de los gobiernos locales.</li> </ul>  |
| <p><b>Gobiernos Locales: Municipalidades (Provinciales y distritales)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las autoridades municipales otorgan las licencias de construcción, bajo responsabilidad, ajustándose estrictamente a las normas sobre barreras arquitectónicas y de accesibilidad. La municipalidad provincial para el caso del cercado y las distritales en el resto de los casos. Asimismo, pueden ordenar la clausura transitoria o definitiva de edificios, establecimientos o, servicios cuando su funcionamiento esté prohibido legalmente y constituya peligro, o cuando estén en contra de las normas reglamentarias o de seguridad de defensa civil; o produzcan olores, humos, ruidos u otros efectos perjudiciales para la salud o tranquilidad del vecindario<sup>171</sup>.</li> </ul>   |
| <p><b>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)<sup>172</sup></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atiende los reclamos y denuncias referidas a la compra, servicios de corretaje y alquileres de inmuebles.</li> <li>• 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.</li> </ul>   |
| <p><b>Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)<sup>173</sup></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes. Hasta junio de 2022, se registraron 66 proveedores, de los cuales 08 pertenecían al sector inmobiliario y construcción<sup>174</sup>.</li> <li>• Al 23 de marzo del 202 existen en total 8 proveedores relacionados al sector inmobiliario inscritos en el registro de proveedores adheridos al arbitraje de consumo.</li> </ul>  |
| <p><b>Sector privado</b></p> <p><b>Proveedores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas privadas que habilitan terrenos, construyen, venden (financian) o alquilan inmuebles.<br/>Destacan gremios como: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Cámara Peruana de la Construcción (Capeco):</b> gremio empresarial que otorga certificaciones a las empresas que acrediten realizar sus actividades bajo estándares de calidad. Se encuentra conformada por cinco Comités Generales, los cuales son: El Comité General de Obra Pública y Concesiones, el Comité General de Obra Privada, el Comité General de Promoción y Desarrollo Inmobiliario, el Comité General de Proveedores de Bienes y Equipos para la Construcción y el Comité General de Servicios para la Construcción.</li> <li>✓ <b>Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios (ADI):</b> es un gremio que agrupa a 19 empresas, entre inmobiliarias y fondos de inversión, que operan en el país<sup>175</sup>. Junto a la Asociación de Empresas Inmobiliarios (ASEI) y Capeco implementaron la Defensoría del Cliente Inmobiliario (DCI)<sup>176</sup>, la cual atiende disconformidades de los consumidores dirigidas a proveedores adheridos a DCI.</li> </ul> </li> </ul> |

<sup>171</sup> Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N°27972. Título V – La Competencia y Funciones Específicas de los Gobiernos Locales. Capítulo II, Artículo N° 78.

<sup>172</sup> Un mayor detalle se puede apreciar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Capítulo IV: Productos o servicios inmobiliarios del Título IV.

<sup>173</sup> Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>174</sup> [https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/402080/Proveedores\\_ArbitrajeConsumo\\_21.03.2022/a88b4ec6-75b2-0002-99ec-0d3b8e0aed6b](https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/402080/Proveedores_ArbitrajeConsumo_21.03.2022/a88b4ec6-75b2-0002-99ec-0d3b8e0aed6b). Fecha de consulta: 10.06.2022.

<sup>175</sup> ADI Perú (2022). Se accedió a la información el 10.06.2022. Mayor detalle en <https://adiperu.pe/asociacion/>

<sup>176</sup> DCI (2022). Se accedió a la página web de la Defensoría del Cliente Inmobiliario el 21.06.2022. Mayor detalle en la página web: <https://dci.pe/>.

- ✓ **Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú (ASEI):** es una entidad gremial que tiene por objetivo promover el desarrollo gremial inmobiliario del país a través del perfeccionamiento e integración interna de sus asociados desde el punto de vista económico, técnico y social. En el 2021, contó con 146<sup>177</sup> empresas asociadas.

#### **Agentes inmobiliarios acreditados**

- Son aquellas personas naturales o jurídicas formalmente reconocidas por el Estado (inscritos en el registro del MVCS) que realizan operaciones inmobiliarias de intermediación a cambio de una contraprestación económica.
- ✓ **Asociación Peruana de Agentes Inmobiliarios (ASPAI):** es un gremio creado para promover la formalización y profesionalismo de los agentes inmobiliarios en el Perú. Se encuentra conformada por dos consejos (Consejo Directivo y Consejo de Ética y Disciplina) y siete comités de apoyo (Comité de Admisión de Asociados, Comité de Capacitación, Comité de Relaciones Públicas e Interinstitucionales, Comité de Agentes Inmobiliarios Jóvenes, Comité de Tecnología, Comité de Estudios de Mercado y Comité Plataforma Mercadocasa).

Fuente: Páginas web de Vivienda, Sunafil, Sunarp, Capeco, ASI y ASEI. Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

Para la presente sección se solicitó información a las siguientes entidades: Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios (ADI), Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú (ASEI), Cámara Peruana de la Construcción (Capeco) y Asociación de Agentes Inmobiliarios (ASPAI), habiéndose recibido respuestas del ente rector y la ASEI que se plasma en el siguiente acápite.

#### **VII.3.6.2 Labor del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - MVCS**

El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (en adelante, MVCS) cuenta con la Oficina de Atención al Ciudadano, especializada en atención al usuario. Esta oficina opera en 25 sedes (01 en Lima y 24 en el resto del país). Para la atención al público cuenta con una línea gratuita 0800-11003 y la línea telefónica 211-7930 con 04 anexos para atención al ciudadano.

#### **Cambio normativo**

En el 2021, se hicieron propuestas normativas relacionadas con el rubro de edificaciones, los cuales se detallan a continuación:

---

<sup>177</sup> ASEI (2022). Según información remitida por la asociación mediante correo electrónico con fecha 05.04.2022.

**Tabla N° 105**  
**Normativa relevante (2021)**

| N° | Norma   | Objetivo   |
|----|---|--|
| 1  | Resolución Ministerial N° 055-2021-VIVIENDA, que aprueba los “Lineamientos técnicos para el diseño de los módulos temporales de vivienda y las condiciones para su ubicación en caso de declaratoria de estado de emergencia”.                        | Establece las responsabilidades, criterios y requisitos técnicos para el diseño de los Módulos Temporales de Vivienda y condiciones para su ubicación, que son entregados por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento a las personas damnificadas en caso de declaratoria de estado de emergencia.   |
| 2  | Resolución Ministerial N° 126-2021-VIVIENDA, que dispone la modificación de la denominación, ubicación y contenido de la norma técnica OS.060 drenaje pluvial urbano a norma técnica CE.040 drenaje pluvial del reglamento nacional de edificaciones. | Esta norma técnica tiene por objeto establecer lineamientos y requisitos mínimos para el diseño y construcción de infraestructura de drenaje pluvial.  |
| 3  | Resolución Ministerial N° 181-2021-VIVIENDA, que aprueba los “Lineamientos para la inspección técnica de seguridad en edificaciones a la bodega”.   | Esta norma establece los lineamientos técnicos y administrativos para la realización de la Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones (ITSE) a la bodega, al amparo de lo establecido en la Ley N°30877, Ley General de Bodegueros (en adelante, la Ley) y su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° (en adelante, Reglamento de la Ley N° 30877). |
| 4  | Decreto Supremo N° 014-2021-VIVIENDA, que aprueba el código técnico de construcción sostenible.   | Establece los requisitos técnicos para que ciertos tipos de nuevas edificaciones y habilitaciones urbanas, promovidas por el sector público, cumplan con condiciones básicas de sostenibilidad.  |
| 5  | Resolución Ministerial N° 219-2021-VIVIENDA, que aprueba los “Lineamientos para el diseño de edificaciones para evacuación vertical frente a tsunamis”.   | Esta norma permitirá contar con edificaciones altas y resistentes a los tsunamis con la finalidad de que las poblaciones vulnerables que residen en la zona costera puedan refugiarse en ellas ante la posibilidad de la ocurrencia de este fenómeno.  |

Fuente: MVCS. Oficio N° 00741-2022-VIVIENDA/SG.

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

### Actividades de orientación y difusión

**Con respecto a las actividades de orientación**, durante el 2021, el MVCS atendió 11,000 consultas, de las cuales 35.0% correspondieron a usuarios de Lima y el 65.0% del resto del país. Respecto a los temas consultados, el 70.0% se relacionaron con los servicios que brinda el MVCS y el 30.0% con los procedimientos administrativos.

**Con relación a las herramientas de difusión**, el MVCS, en el 2021, administró 03 herramientas informativas: el Registro del Agente Inmobiliario, que en el 2021 contó con 3,313 agentes inscritos (42.1% más respecto del año anterior); el Registro de Peritos Adscritos al MVCS (RPA), con 371 profesionales inscritos (10.1% más respecto del año previo) y el Registro de Inspectores Técnicos de Seguridad en Edificaciones (RITSE), con 2,012 inspectores (38.8% más respecto del año previo).

### Atención de reclamos

En el 2021 la Oficina de Atención al Ciudadano del MVCS atendió 82 reclamos, entorno a i) trato profesional durante la atención, ii) información, iii) tiempo de atención, iv) acceso a las prestaciones de bienes y servicios, entre otros.

### VIII.3.3.2 Labor de la Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú

#### Actividades de orientación, información y capacitación

**Con respecto a las actividades de capacitación**, la ASEI realizó el curso de Protección al Consumidor Inmobiliario, que fue desarrollado de manera virtual, en dos fechas. En la primera los temas abordados fueron: i) deberes relevantes de los consumidores (información e idoneidad), ii) procedimiento administrativo en el Indecopi y iii) ámbito de aplicación del Código de Protección y Defensa del Consumidor; mientras que, en la segunda: i) los requisitos generales para créditos hipotecarios y ii) proceso de compra de un inmueble.

**Con respecto a las actividades de orientación**, en el 2021, la ASEI distribuyó de manera mensual a través de correo electrónico a sus socios, la Guía para el Cumplimiento Normativo de las Empresas Inmobiliarias del Perú, que aborda aspectos de protección al consumidor.

**En relación con las actividades de difusión**, en el 2021, realizó una campaña de información a través de la página web de la Defensoría del Cliente Inmobiliario, que tuvo por objetivo la solución de reclamos, siendo la población objetivo el consumidor inmobiliario.

#### Autorregulación

Las empresas que pertenecen a la asociación estarían interesadas en implementar productos o programas de cumplimiento, siendo los aspectos críticos dicha implementación: (i) una campaña de instrucción en materia inmobiliaria, (ii) capacitaciones al personal o funcionarios, (iii) reforzamiento y políticas de satisfacción al cliente en servicios post venta y (iv) MOF o pautas vinculadas al *compliance* en materia de protección al consumidor y publicidad comercial.

### VIII.3.3.3 Labor de la Defensoría del Cliente Inmobiliario (DCI)

La ASEI con la ADI y la Capeco constituyeron en marzo de 2020 la Defensoría del Cliente Inmobiliario (DCI), que busca resolver los reclamos de los clientes por insatisfacción en los servicios prestados por proveedores del ámbito inmobiliario adheridos a la DCI. La DCI cuenta con el soporte del Centro de Análisis y Resolución de Conflictos (CARC) de la Pontificia Universidad Católica del Perú y en la actualidad posee 159 empresas inmobiliarias<sup>178</sup> adheridas.

A través de la DCI, el consumidor puede presentar su disconformidad respecto del servicio o producto conforme a lo pactado u ofrecido dentro de la relación de consumo con el proveedor, siempre y cuando este último se encuentre adherido a dicho mecanismo. La DCI cuenta con un plazo máximo de atención de reclamos de 60 días hábiles<sup>179</sup>; sin embargo, de ser necesaria la intervención de peritos o especialistas técnicos, el plazo puede ampliarse para el análisis del caso. Cabe indicar que, en caso el consumidor no esté conforme con el pronunciamiento, puede recurrir a la autoridad competente.

---

<sup>178</sup> De acuerdo con la información de la página web de la DCI.

<sup>179</sup> De acuerdo con el Reglamento del Procedimiento de Atención de Reclamos (PAR) de la DCI.

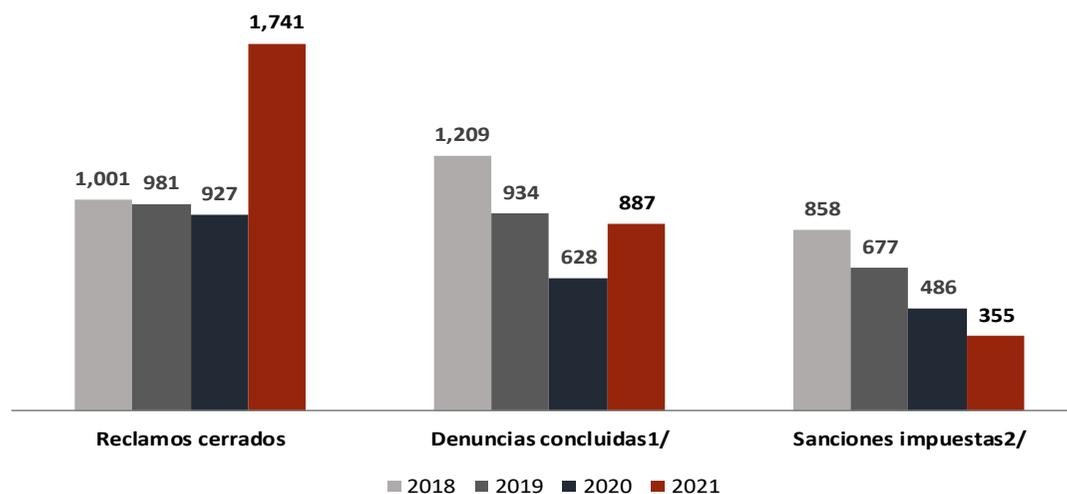
En el 2021, la DCI recibió en total 53 reclamos de propietarios de inmuebles, los cuales concluyeron de siguiente forma: 14 reclamos declarados inadmisibles, 34 improcedentes y 5 fueron concluidos<sup>180</sup>.

### VIII.3.3.4 Labor del Indecopi en el sector inmobiliario

El Código, con relación al rubro inmobiliario, establece la protección del consumidor en lo referido a<sup>181</sup> : i) los contratos inmobiliarios (obligando al proveedor a informar sobre las características del inmueble que se está adquiriendo), ii) la información mínima del contrato de compra venta, iii) 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, iv) la información mínima en el proceso de compra previa a la suscripción de un contrato (que sea clara y veraz), y v) la obligatoriedad de que los proveedores establezcan procedimientos en los servicios postventa.

En el 2021, el Indecopi desarrolló diversas acciones preventivas a través de, supervisiones a proveedores, atención de reclamos y resolución de denuncias que decantaron en la imposición de sanciones y medidas correctivas, de ser el caso.

**Gráfico N° 71**  
**Indecopi: reclamos cerrados, denuncias concluidas y sanciones impuestas en el sector inmobiliario**



1/ La información del año 2021 es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) – Indecopi, Comisiones de Protección al Consumidor en la sede central, sede Lima Norte y Gerencia de Oficinas Regionales – Indecopi y Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

<sup>180</sup> Agencia Andina (2022). El 91% de reclamos presentados ante la DCI fue resuelto. Mayor detalle en <https://andina.pe/agencia/noticia-el-91-reclamos-presentados-ante-defensoria-del-cliente-inmobiliario-fue-resuelto-892645.aspx>

<sup>181</sup> Los artículos 76, 77, 78, 79 y 80 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- **Supervisiones.** En el 2021, el Indecopi inició 27 supervisiones en materia de protección al consumidor en el sector, 09 de las cuales fueron orientativas y 18 del tipo clásicas<sup>182</sup>. Cabe indicar que todas las supervisiones iniciadas se realizaron en el interior del país, destacando San Martín y Piura con 09 y 08 supervisiones, respectivamente. En tanto, las supervisiones concluidas fueron 11, de las cuales 08 tuvieron recomendaciones para el inicio de PAS. Los principales temas supervisados fueron los relacionados con información mínima del contrato de compraventa, servicio de postventa, idoneidad del servicio, información mínima en el proceso de compra, entre otros.
- **Reportes y consultas.** En el año 2021, a través del CEMI se recibieron un total de 1,805 reportes y consultas del sector inmobiliario. Entre las conductas más reportadas se reportó el no reembolso de abonos con el 26.9% (486) y el incumplimiento contractual con el 25.7% (463); mientras que, los proveedores más reportados fueron Los Portales S.A. y Los Altos de Castilla S.A.C. con 141 (7.8%) y 88 (4.9%) reportes y consultas, respectivamente.
- **Reclamos.** En el 2021, el Indecopi atendió<sup>183</sup> 1,741 reclamos del sector, lo que significó un crecimiento de 87.8% respecto al año previo y una participación del 1.5% respecto del total de reclamos. El 64.5% correspondió a desavenencias en Lima (1,123); siguiéndole Piura (196), Ica (73), Lambayeque (67) y La Libertad (64), los que en conjunto representaron el 23.0%. Con relación a las causas que motivaron **estos** reclamos, destacó la falta de idoneidad como el principal problema, representando el 98.3% del total de reclamos. Es de destacar que, en el 94.3% de los casos, los consumidores ya habían presentado su reclamo ante el proveedor y el 11.5% correspondieron a bienes y/o servicios que fueron adquiridos vía internet. El principal medio que utilizó el consumidor para presentar su reclamo fue el no presencial (96.3%), con un tiempo promedio de tramitación de 18.6 días y una tasa de conciliación de 86.4%<sup>184</sup>.
- **Denuncias.** En el 2021, el número de denuncias concluidas fue de 887, 41.2% más con respecto al año anterior. El 65.4% correspondió a procedimientos concluidos en las CPC y el 34.6% en los OPS. La falta de idoneidad fue el principal hecho denunciado, representando el 65.9% del total, seguido por la falta de información con el 4.8%. En tanto, el 40.8% del total de hechos denunciados terminaron a favor del consumidor y el 27.3% fueron declarados improcedentes e inadmisibles.
- **Sanciones.** En el 2021, se impuso un total de 355 sanciones (86 amonestaciones y 269 multas) a un total de 127 proveedores del sector (el 34.6% de proveedores tuvo al menos una amonestación y el 81.9% al menos una multa). En términos de monto de multas, se impuso un total de 1,108.0 UIT<sup>185</sup> (equivalentes alrededor de S/ 4.9 millones), siendo la multa promedio de 4.1 UIT (en términos de mediana de 1.0 UIT). La falta de idoneidad fue el principal hecho infractor (76.9% del total de sanciones), seguida por la falta de información (9.6%), la atención de reclamos (6.5%), entre otros. Respecto a los proveedores sancionados, Romawi Promotora Constructora e Inmobiliaria S.A.C. lideró el ranking de proveedores sancionados con 14 sanciones (con 3.0 UIT en términos de multas), le siguieron Vida.Casa Constructora e Inmobiliaria S.A.C. con 13 sanciones (7.4 UIT) y Coam Contratistas S.A.C. con 10 sanciones (105.3 UIT).

<sup>182</sup> Las supervisiones clásicas tienen como objetivo verificar el cumplimiento normativo y cuya conclusión adopta alguna de las formas establecidas en el artículo 245.1 del TUO de la LPAG como: (i) la certificación de la actuación conforme, (ii) la recomendación de mejoras o correcciones, (iii) la advertencia de incumplimientos no susceptibles del inicio de un procedimiento administrativo sancionador, (iv) la recomendación del inicio de un procedimiento administrativo sancionador; y, (v) la adopción de medidas correctivas.

<sup>183</sup> Corresponde a los reclamos concluidos en el periodo bajo análisis.

<sup>184</sup> En el 2021, 513 reclamos pasaron por la fase de conciliación, de los cuales en 443 (86.4%) se tuvo una conciliación.

<sup>185</sup> UIT: Unidad Impositiva Tributaria, siendo en el 2021 equivalente a S/ 4,400.

**Tabla N° 106**  
**Ranking de proveedores sancionados: Construcción e Inmobiliario**  
**(Enero – diciembre 2021)<sup>1</sup>**

| N° | Proveedor   | N° de sanciones <sup>2</sup> | Multas (UIT) |
|----|---|------------------------------|--------------|
| 1  | Romawi Promotora Constructora e Inmobiliaria S.A.C. | 14                           | 3.0          |
| 2  | Vida.Casa Constructora e Inmobiliaria S.A.C.        | 13                           | 7.4          |
| 3  | Coam Contratistas S.A.C.                            | 10                           | 105.3        |
| 4  | Blue Proyectos Inmobiliarios S.A.C.                 | 9                            | 45.4         |
| 5  | Inversiones Somil S.A.C.                            | 9                            | 16.0         |
| 6  | Morinc Constructora e Inmobiliaria S.A.C.           | 9                            | 15.4         |
| 7  | Multiservicios Holguín S.R.L.                       | 8                            | 30.5         |
| 8  | Constructora Betania S.A.C.                         | 8                            | 11.0         |
| 9  | Líder Inversiones Arequipa S.A.                     | 8                            | 10.0         |
| 10 | Los Portales S.A.                                   | 8                            | 7.5          |

Notas:

Ranking realizado en función del número total de sanciones impuestas en 2021. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

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

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

- **Sistema de Arbitraje de Consumo.** En el 2021, se reportó un total de 17 proveedores pertenecientes al sector materia de análisis los cuales fueron contactados a través de una solicitud de arbitraje (incluyéndose proveedores adheridos con o sin convenio de arbitraje). Del total de solicitudes, el 6.9% concluyó en un laudo arbitral, el 51.7% en rechazo tácito, el 31.0% rechazo expreso, entre otros.

### VII.3.4 Sector turismo

El turismo, conforme lo define la Organización Mundial del Turismo (OMT), es el fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios.

En el 2021, el turismo se fue reactivando paulatinamente con la apertura y levantamiento de ciertas restricciones para la movilización de personas de manera interna y externa. De acuerdo con la OMT<sup>186</sup>, el sector a nivel mundial aumentó 4% respecto al 2020; sin embargo, la llegada de turistas internacionales se mantuvo un 72% por debajo respecto del 2019 (año previo a la pandemia). En las Américas el turismo creció 17%.

En el Perú, la actividad turística representa el 3.6% del PBI nacional<sup>187</sup>, y, en los últimos 20 años previos a la pandemia, tuvo un destacado crecimiento. Dadas las restricciones para evitar la propagación de la COVID-19, desde el 2020 se redujo la actividad del sector, situación que continuó en el 2021. Así, de acuerdo con el INEI<sup>188</sup>, actividades relevantes del sector reportaron contracciones: el subsector alojamiento cayó 8.1% en el 2021; mientras que, la llegada de turistas internacionales se redujo 50.4% (hasta los 444,331 turistas)<sup>189</sup>.

#### VII.3.4.1 Datos generales

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

**Tabla N° 107**  
**Principales agentes que participan en el sector turismo**

| Sector público   |
|--|
| <b>Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur)</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• Coordina con las autoridades competentes el desarrollo de mecanismos y la aprobación de procedimientos de facilitación turística.</li><li>• Promueve la formulación de normas de seguridad integral de los turistas y de acceso eficiente al sistema de administración de justicia.</li><li>• Mediante la Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico<sup>190</sup> se encarga de ejecutar, evaluar y supervisar el cumplimiento de la política del sector turismo, emitiendo la normativa respectiva. Asimismo, formula, coordina y ejecuta acciones encaminadas a la mejora de la calidad de los servicios turísticos, la gestión ambiental en el sector, la facilitación turística, la protección del turista y el fomento de la cultura turística, con el objeto de asegurar la calidad de la experiencia turística.</li><li>• A través de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (en adelante, Promperú) adscrita al Mincetur, brinda información y asistencia para viajeros a través de iPerú.</li><li>• Mediante la Red de Protección al Turista proponer y coordinar medidas para la protección y defensa de los turistas y de sus bienes. Entre sus funciones destacan: i) elaborar y ejecutar el plan de protección al turista; ii) ejecutar acciones coordinadas que garanticen la seguridad turística integral; iii) promover mecanismos de información y protección y asistencia a los turistas en</li></ul> |

<sup>186</sup> OMT (18 de enero de 2022). El turismo crece un 4% en 2021, muy por debajo aún de los niveles prepandémicos. <https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-crece-un-4-en-2021-muy-por-debajo-aun-de-los-niveles-prepandemicos>

<sup>187</sup> PNUD (15 de abril de 2020). El turismo que queremos tras esta pandemia. <https://www.pe.undp.org/content/peru/es/home/presscenter/articles/2020/el-turismo-que-queremos-tras-esta-pandemia.html>

<sup>188</sup> INEI (febrero 2022). Comportamiento de la Economía Peruana en el Cuarto Trimestre de 2021. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-pbi-iv-trim-2021.pdf>

<sup>189</sup> MINCETUR. Sistema de Información Estadística de Turismo. <http://datosturismo.mincetur.gob.pe/appdatosTurismo/Content1.html>

<sup>190</sup> DECRETO SUPREMO N° 002-2015-MINCETUR - Modificación del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Artículo N° 68.

coordinación con las autoridades competentes; iv) coordinar con las entidades competentes acciones para la prevención, atención y sanción de atentados, agresiones, secuestros o amenazas contra los turistas, de conformidad con la legislación vigente; entre otros.

#### **Gobiernos regionales**

- Califican a los prestadores de servicios turísticos de la región, de acuerdo con las normas legales correspondientes.
- Mantienen actualizados los directorios de prestadores de servicios turísticos, calendarios de eventos y el inventario de recursos turísticos, de acuerdo con la metodología establecida por el Mincetur.
- Supervisan la correcta aplicación de las normas legales relacionadas con la actividad turística y el cumplimiento de los estándares exigidos a los prestadores de servicios turísticos de la región y aplican las correspondientes sanciones en caso de incumplimiento, de conformidad con la normatividad vigente.
- Fomentan la organización y formalización de las actividades turísticas de la región.

#### **Gobiernos locales: municipalidades (provinciales y distritales)**

- Otorgan licencias de apertura de establecimientos, de conformidad con la zonificación aprobada.
- Fomentan el turismo sostenible y regulan los servicios destinados a ese fin, en cooperación con las entidades competentes.
- Mantienen un registro de las empresas que operan en su jurisdicción y que cuentan con licencias municipales de funcionamiento consignando el cumplimiento o incumplimiento de normas técnicas de seguridad.
- Desarrollan programas y campañas considerando los lineamientos de calidad turística dados por el Mincetur (buenas prácticas, estandarización y normalización de los servicios turísticos).
- En el caso de la Municipalidad Metropolitana de Lima, publica en su portal institucional el directorio de prestadores de servicios turísticos calificados de su circunscripción territorial.

#### **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)**

- Atiende reclamos y denuncias referidas a los servicios de hospedajes, restaurantes, agencias de viajes, servicios de transportes y demás servicios turísticos.
- Supervisa los aspectos establecidos en el Código en lo referido a la información a los consumidores, la idoneidad de los servicios, la salud y seguridad de los consumidores, y la protección de los intereses sociales y económicos.

#### **Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)<sup>191</sup>**

- Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes. Hasta el año 2021, se registraron 66 proveedores, de los cuales 34 pertenecen al sector turismo<sup>192</sup>.

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

- Encargada de brindar información oportuna, seguridad y protección al turista y a su patrimonio.

#### **Sector privado**

##### **Prestadores de servicios turísticos**

Entre los que se puede destacar a: i) prestadores de servicio de hospedaje, ii) prestadores de servicio de agencias de viajes y turismo, iii) prestadores de servicios de restaurantes y iv) otros prestadores (como es el caso de operadoras que brindan el servicio de viajes y turismo, transporte turístico, organización de congresos, convenciones y eventos, orientadores turísticos, centros de turismo termal y/o similares, turismo de aventura, ecoturismo o similares, juegos de casino y máquinas tragamonedas).

Entre los principales gremios relacionados a este sector se pueden mencionar a: i) La Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo (Apavit), ii) La Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines (Ahora), iii) La Asociación Peruana de Operadores de Turismo Receptivo e Interno (Apotur), iv) La Asociación Peruana de Turismo de Aventura y Ecoturismo (Apatae), v) La Cámara Nacional de Turismo (Canatur), vi) La Asociación de Operadores de Turismo Receptivo del Perú (Asotur-Perú) y vii) La Sociedad de Hoteles del Perú (SHP).

Fuente: Página Web del Mincetur, PROMPERÚ y la Policía Nacional del Perú. Ley N° 29408, Ley General de Turismo.

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

<sup>191</sup> Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>192</sup> [https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/402080/Proveedores\\_ArbitrajeConsumo\\_21.03.2022/a88b4ec6-75b2-0002-99ec-d3b8e0aed6b](https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/402080/Proveedores_ArbitrajeConsumo_21.03.2022/a88b4ec6-75b2-0002-99ec-d3b8e0aed6b). Fecha de consulta: 12.08.2022.

### VII.3.4.2 Labor del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur)

#### Normativa

En el 2021, Mincetur señaló la actualización de normativa del sector según se detalla a continuación:

**Tabla N° 108**  
**Normativa emitida por Mincetur, en materia de protección del consumidor o usuario**

| N° | Obligaciones   | Norma que modifican y/o actualizan los D.S.  | Objetivos   |
|----|--|--|---|
| 1  | Decreto Supremo N° 004-2010-MINCETUR - Reglamento de la Ley del Guía de Turismo                                      | D.S. N° 006-2021-MINCETUR  | Establece las normas reglamentarias de la Ley N° 28529, Ley del Guía de Turismo.  |
| 2  | Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR - Reglamento de Establecimientos de Hospedaje                                   | D.S. N° 005-2021-MINCETUR  | Establece las disposiciones normativas y administrativas que regulan a los establecimientos de hospedaje; su clasificación y/o categorización; así como la autorización y registro de casas particulares y centros educativos que brinden el servicio de alojamiento con carácter excepcional y temporal. |
| 3  | Decreto Supremo N° 005-2016-MINCETUR - Reglamento de Seguridad para la Prestación del Servicio Turístico de Aventura | R. M. N° 197-2021-MINCETUR   | Establece las disposiciones administrativas para la seguridad en la prestación de servicios turísticos de aventura operados por las Agencias de Viajes y Turismo debidamente autorizadas por el Órgano Competente.  |
| 4  | Decreto Supremo N° 006-2016-MINCETUR - Reglamento de Canotaje Turístico  | D. S. N° 184-2021-PCM<br>Que aprueba 16 procedimientos administrativos estandarizados del sector turismo a cargo de los gobiernos regionales, involucrando al canotaje turístico | Establece las disposiciones administrativas que regulan la actividad del canotaje turístico, a través de las Agencias de Viajes y Turismo debidamente autorizadas por el Órgano Competente.   |
| 5  | Decreto Supremo N° 011-2019-MINCETUR - Reglamento para la categorización y calificación turística de restaurantes    | No se precisa.   | Establece las disposiciones administrativas que regulan la categorización de los restaurantes, así como su calificación de "Restaurante Turístico"; y las funciones del órgano competente en dicha materia.   |
| 6  | Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR - Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo                                    | R. M. N° 061-2021-MINCETUR   | Establece las disposiciones administrativas que regulan a las agencias de viajes y turismo, su inscripción en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados; y las funciones del órgano competente en dicha materia.  |

Fuente: Mincetur. OFICIO N° 283 - 2022 - MINCETUR/SG de 25.03.2022

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

**Respecto a las actividades de orientación.** A través de iPerú<sup>193</sup> (que es el sistema de información y asistencia para viajeros nacionales y extranjeros) y sus 44 puntos de atención, se registró 1 asesoría y/o asistencia recibida.

<sup>193</sup> <http://www.peru.travel/es-lat/iperu.aspx>.

**Tabla N° 109**  
**Asesorías y/o asistencias realizadas**

| Ítem   | 2017  | 2018  | 2019  | 2020   | 2021   |
|--|---|---|---|--|--|
| N° de puntos de atención                         | 39  | 39  | 42  | 43   | 44   |
| N° de asesorías y/o asistencias                  | 306   | 203   | 252   | 48   | 1  |
| Temas de las asesorías y/o asistencias brindadas | <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Inconformidad por los servicios brindados por aerolíneas.</li> <li>ii. Consultas acerca de la confiabilidad de las agencias de viajes antes de contratar el servicio.</li> <li>iii. Incumplimiento de condiciones ofrecidas por parte del proveedor.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Incumplimiento del contrato y condiciones ofrecidas por las agencias de viajes.</li> <li>ii. Retraso de arribo o salida de vuelos y equipajes.</li> <li>iii. No se brindaron los servicios de acuerdo con lo ofrecido al momento de la compra del paquete turístico.</li> </ul> | <p>Sobre agencia de viajes y turismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incumplimiento de las condiciones ofrecidas, deficiente organización de tours y/o excursiones</li> </ul> <p>Sobre líneas aéreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cancelación de vuelos, retraso, sobreventa, daños en el equipaje.</li> </ul> <p>Sobre establecimientos de hospedaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incumplimiento de condiciones ofrecidas, incumplimiento contractual, falta de idoneidad en el servicio.</li> </ul> | <p>El 50% de quejas se dieron prepandemia, durante los meses de enero y febrero, en su mayoría por los siguientes motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incumplimiento de las condiciones ofrecidas, deficiente organización de tours y/o excursiones.</li> <li>Quejas por el cierre de Peruvian Airlines.</li> </ul> <p>Desde el mes de marzo, en adelante, las quejas fueron en su mayoría por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Solicitud de devolución, reprogramación de paquetes turísticos, alojamientos, agencias de viajes y entradas a atractivos como Machu Picchu.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Incumplimiento del contrato y condiciones de agencias de viajes.</li> <li>ii. No se brindaron los servicios de acuerdo con lo ofrecido al momento de la compra del paquete turístico.</li> </ul> |

Fuente: Mincetur. OFICIO N° 283 - 2022 - MINCETUR/SG de 25.03.2022

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

**En cuanto a las actividades de difusión.** El Mincetur cuenta con otras 02 herramientas informativas “Perú Travel” e “Y tú qué planes?” que están enfocados en proporcionar información turística sobre destinos y servicios turísticos de agencias de viajes, hoteles, restaurantes, entre otros. En el 2021, la página web “Perú Travel” tuvo 3,712,959 accesos (16.4% menos que el año anterior); “Y tú qué planes?” tuvo 3,607,068 accesos (8.4% de incremento respecto al año anterior). En este último caso, se debe destacar que se realizó una campaña de difusión de la herramienta.

Otras herramientas puestas a disposición fueron el “Registro Calificadores de Establecimientos de Hospedaje” y el “Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados”, éste último registra a todos los prestadores de servicios turístico calificados y categorizados registrados ante el Mincetur y/o los órganos competentes.

**En cuanto a las actividades de fiscalización.** Se concentraron en Lima Metropolitana y se realizaron 317 actividades de fiscalización a igual número de establecimientos (263 a establecimientos con autorización y 54 a establecimientos sin autorización). Por tipo de establecimientos, se realizaron 156 supervisiones a establecimientos de hospedajes (por no registrar adecuadamente a los huéspedes, por no presentar la Declaración Jurada de cumplimiento de requisitos mínimos, por no exhibir clasificación y/o categorización, por no contar con el certificado, entre otros), 15 a restaurantes, 132 a agencias de viaje y turismo (por incumplimiento a requisitos mínimos); y, 14 a guías de turismo (por no contar con carné de guía de turismo).

#### VII.3.4.3 Labor de los gobiernos regionales y gobiernos locales en el sector turismo

- **Gobiernos regionales.** Diez (10) de los catorce (14) gobiernos regionales que brindaron información para la elaboración del presente informe anual, comunicaron que realizaron actividades de supervisión y fiscalización en el sector turismo. Se verificó principalmente el cumplimiento de las normativas de prestadores de servicios turísticos, formalización y cumplimiento de protocolos de bioseguridad.
- **Gobiernos locales.** Conforme a la información reportada por los 275 gobiernos locales que brindaron información<sup>194</sup>, el 19% efectuó supervisiones en los servicios turísticos<sup>195</sup>. En conjunto realizaron 2,878 acciones de supervisión a 898 establecimientos; además, se impusieron 200 sanciones, siendo los principales hechos infractores los relacionados a no contar con licencia de funcionamiento y condiciones de salubridad.

#### VII.3.4.4 Labor de Indecopi en el sector turismo

La industria turística engloba a una amplia diversidad de productos y servicios, que pueden catalogarse como directos (como es el caso de los hospedajes, agencias de viaje, servicios de provisión de alimentos, entre otros), conexos (como es el caso del transporte terrestre) y no conexos (como la fabricación de equipos para campamentos. etc.)<sup>196</sup>, en los que suceden diversos conflictos de consumo y en los que el Indecopi tiene la competencia en caso exista una controversia de consumo.

Al respecto, en 2021, el Indecopi continuó con sus actividades preventivas transversales a través de la orientación y difusión de información relevante a fin de que los consumidores realicen decisiones informadas, realizándose también campañas, principalmente en fechas de mayor demanda turística, como Semana Santa, Fiestas Patrias y Fin de Año. Las actividades desarrolladas fueron las siguientes:

---

<sup>194</sup> En respuesta a la Carta Múltiple N°061-2020/DPC-INDECOPI, las municipalidades que respondieron fueron: En Lima (la municipalidad provincial de Cañete; municipalidades distritales de Ate Vitarte, Mi Perú, San Borja y San Juan de Miraflores, Cajamarca (municipalidades provinciales de San Ignacio y Chota), Huancavelica (Municipalidad provincial Tayacaja), Ica (Municipalidad Provincial de Palpa) y Ayacucho (municipalidades distritales de Sara Sara).

<sup>195</sup> En respuesta a los OFICIO MULTIPLE-000001-2022-DPC-Municipalidad distrital y OFICIO MULTIPLE-000002-2022-DPC-Municipalidad provincial

<sup>196</sup> Para una mayor información sobre las industrias turísticas revisar [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/publicaciones/Peru\\_CuentaSatelite\\_Turismo.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/publicaciones/Peru_CuentaSatelite_Turismo.pdf)

## Actividades de difusión

- **Campaña Ruta segura**<sup>197</sup>. La Ruta Segura es una guía virtual que contiene los derechos de los turistas nacionales y extranjeros que visitan el país, así como las obligaciones que deben cumplir los proveedores de servicios turísticos, transporte, hospedaje y restaurantes. Asimismo, promueve el uso de servicios formales relacionados al turismo, como transporte (aéreo y terrestre), hospedaje, restaurantes, guías turísticos y agencias de viaje. Actualmente existen las siguientes guías:
  - i) Ruta Segura Machu Picchu (Cusco) - <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2845366/Ruta%20Segura-Machu%20Picchu%20-%20FINAL.pdf.pdf>
  - ii) Ruta Segura Tambopata (Madre de Dios) - <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2023195/Ruta%20Segura%20-%20Tambopata%20.pdf>
  - iii) Ruta Segura Áncash - <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2452395/Ruta%20Segura-%C3%81ncash%201.pdf.pdf>
  - iv) Ruta segura Ayacucho - <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2167016/Ruta%20Segura%3A%20Ayacucho.pdf>
  - v) Ruta Segura Tumbes - <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2550637/Ruta%20Segura-Tumbes.pdf.pdf>
  - vi) Ruta Segura Lago Titicaca (Puno) - <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2070538/Ruta%20Segura%3A%20Destino%20al%20Lago%20Titicaca.pdf>
  - vii) Ruta Segura Amazonas (Loreto) - <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2608872/Ruta%20Segura-Loreto.pdf.pdf>
  - viii) Ruta Segura Ica - <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2830887/Ruta%20Segura-Ica%20%283%29.pdf.pdf>
- **Indecotips**. Se abordó el tema de derechos de los pasajeros en el transporte aéreo, además de otros temas relacionados a los derechos de consumidores. (<https://www.gob.pe/institucion/indecopi/colecciones/2546-indecotips>)

Asimismo, realizó actividades de supervisión, atención de reclamos y denuncias, e impuso sanciones y medidas correctivas a los proveedores del turismo<sup>198</sup>.

- **Supervisiones**. En el 2021, el Indecopi inició 238 supervisiones en materia de protección al consumidor en el sector, de estas, 183 fueron orientativas y 55 clásicas. Según ámbito, 67 supervisiones se realizaron en Lima y 171 en el resto del país. En tanto, las supervisiones concluidas fueron 202, de las cuales 09 tuvieron recomendaciones para el inicio de PAS. Los principales temas supervisados en el rubro “actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas” fueron: contar con la licencia o permiso municipal correspondiente; brindar a los consumidores información oportuna, suficiente, veraz y relevante respecto del evento o espectáculo; entre otros. En el rubro “actividades de alojamiento, restaurantes y agencias de viajes” los principales temas supervisados fueron: contar con el Libro de Reclamaciones y aviso del Libro de Reclamaciones; brindar información veraz, clara y oportuna a los consumidores; cumplir con las condiciones pactadas con el consumidor, entre otros.
- **Reportes y consultas**. En el 2021, a través del CEMI se recibieron un total de 2,788 reportes y consultas relacionados con el sector. Entre las conductas más reportadas que aquejaron a los ciudadanos fueron el reembolso de dinero con el 49.1% (1,370) y la falta de atención de reclamos o solicitudes con el 30.8% (859); mientras que, los proveedores más reportados fueron Despegar.com Perú S.A.C. y EDestinos con 921 (58.6%) y 199 (12.7%) reportes y consultas, respectivamente.

<sup>197</sup> <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/campa%C3%B1as/7726-ruta-segura>

<sup>198</sup> Para la siguiente sección solo se presenta la estadística relacionada a servicios de hospedaje, servicios turísticos y agencias de viaje. Las relacionadas al transporte aéreo y terrestre se desarrolla en los respectivos acápite de la presente publicación.

- **Reclamos.** En el año 2021, el Indecopi atendió<sup>199</sup> 4,720 reclamos relacionados con servicios turísticos, hoteles y restaurantes, incrementándose 84.4% con respecto al año previo y una participación del 4.2% respecto del total de reclamos. De este total, la mayor parte se registró en Lima (79.3%); mientras que, el porcentaje restante se concentró, principalmente, en Arequipa, Cusco, La Piura y Libertad. Los problemas de idoneidad, atención de los reclamos y temas relacionados con tarjetas de crédito fueron los principales motivos de reclamo. Según tipo de servicio, el 71.1% fueron reclamos resueltos en agencias de viaje, 17.9% en servicio de alimentación y bebida y 13.7% de servicios turísticos diversos. El principal medio utilizado por el consumidor para presentar su reclamo fue no presencial (97.9%) y el tiempo promedio de tramitación fue de 16.02 días. La tasa de conciliación de los reclamos de este sector fue de 79.3%<sup>200</sup>.
- **Denuncias.** En el año 2021, el número de denuncias concluidas fue de 1,187, 48.2% más con respecto al año anterior, de las cuales 16.8% correspondieron a procedimientos concluidos en la CPC y el 83.2% restante en el OPS. La falta de idoneidad fue el principal hecho denunciado con el 42.0%, seguido por los métodos comerciales agresivos o engañosos con el 6.7%. En tanto, el 30.2% del total de hechos denunciados terminaron a favor del consumidor y el 24.1% fueron declarados improcedentes e inadmisibles.
- **Sanciones.** En el año 2021<sup>201</sup>, se impuso un total de 435 sanciones (239 amonestaciones y 196 multas) a un total de 128 proveedores del sector (el 43.0% de proveedores tuvo al menos una amonestación y el 72.7% al menos una multa). En términos de multas, se impuso un total de 1,175.5 UIT<sup>202</sup> (equivalentes a alrededor de S/ 5.2 millones), siendo la multa promedio de 6.0 UIT y en términos de mediana de 1.5 UIT. Cabe destacar que, según el número de sanciones, el 64.1% del total impuesto se encuentran asociadas infracciones ligadas a la falta de idoneidad, el 9.2% a la atención de reclamos, el 7.8% a métodos comerciales coercitivos, entre otros.

Respecto a los proveedores sancionados, en el rubro de agencias de viaje y otros servicios de transporte, Despegar.com Perú S.A.C. lideró el ranking de proveedores sancionados con 153 sanciones (con 41.8 UIT en términos de multas), le siguieron las empresas Perú Muriel Tours E.I.R.L. con 18 sanciones (solo amonestaciones) y Travel Card S.A.C. con 09 sanciones (11.2 UIT). En tanto, en el rubro de hoteles y otros tipos de hospedaje la empresa Blue Marlin Beach Club S.A. lideró el ranking con 15 sanciones (119.1 UIT), seguida por Corporación Turística Amazonía S.A. con 03 sanciones (4.0 UIT). En el rubro de Restaurantes, bares y cantinas la empresa Grupo Don Parce S.A.C. lo lideró con 04 sanciones (6.0 UIT), seguida por Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. con 03 sanciones (17.0 UIT). A continuación, se detallan los 10 primeros proveedores sancionados según actividad económica:

<sup>199</sup> Corresponde a los reclamos concluidos en el periodo bajo análisis.

<sup>200</sup> En el 2021, 2,261 reclamos pasaron por la fase de conciliación, de los cuales en 2,166 (95.8%) se tuvo una conciliación.

<sup>201</sup> Información preliminar, sujeta a revisión, correspondiente al 2021.

<sup>202</sup> UIT: Unidad Impositiva Tributaria, siendo en el 2021 equivalente a S/ 4,400.

**Tabla N° 110**  
**Ranking de proveedores sancionados en el sector turismo**  
**(Enero – diciembre 2021)<sup>1</sup>**

| <b>Agencias de viaje y otros servicios de transporte</b> |  |                                    |                     |
|--|--|------------------------------------|---------------------|
| <b>N°</b>  | <b>Proveedor</b>                           | <b>N° de sanciones<sup>2</sup></b> | <b>Multas (UIT)</b> |
| 1  | DESPEGAR.COM PERU SAC                      | 153                                | 41.8                |
| 2  | PERU MURIEL TOURS E.I.R.L.                 | 18                                 | 0.0                 |
| 3  | TRAVEL CARD S.A.C.                         | 9                                  | 11.2                |
| 4  | COSTAMAR TRAVEL CRUISE & TOURS S.A.C.      | 9                                  | 1.0                 |
| 5  | SKY AIRLINE PERU S.A.C.                    | 9                                  | 0.3                 |
| 6  | INVERSIONES HEVICA S.A.C.                  | 7                                  | 76.9                |
| 7  | GRUPO TERRA GRATA S.A.C.                   | 7                                  | 15.0                |
| 8  | PROMOTORA DE TURISMO NUEVO MUNDO S.A.C.    | 7                                  | 10.9                |
| 9  | EXPEDITIONS GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA | 7                                  | 7.5                 |
| 10   | INTERAMERICANA TRAVEL'S S.A.C.             | 6                                  | 204.0               |

Nota:

Ranking realizado en función del número total de sanciones impuestas en 2021. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor

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

UIT: Unidades impositivas tributarias

Fuente: Indecopi. Gerencia de Estudios Económicos y Registro de Infracciones y Sanciones (RIS)

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

| <b>Hoteles y otros tipos de hospedaje</b> |  |                                    |                     |
|---|--|------------------------------------|---------------------|
| <b>N°</b>                                 | <b>Proveedor</b>   | <b>N° de sanciones<sup>2</sup></b> | <b>Multas (UIT)</b> |
| 1   | BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A.  | 15                                 | 119.1               |
| 2   | CORPORACION TURISTICA AMAZONICA S.A.   | 3                                  | 4.0                 |
| 3   | EMPRESA DE SERVICIOS TURISTICOS QUILLABAMBA SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA | 2                                  | 1.0                 |
| 4   | INVERSIONES BOARDING E.I.R.L.  | 1                                  | 5.0                 |
| 5   | IMPERIO GIBRA E.I.R.L.   | 1                                  | 1.0                 |
| 6   | FERNANDEZ MUÑOZ ROBER  | 1                                  | 0.6                 |
| 7   | REAL HOTEL S.R. LTDA   | 1                                  | 0.0                 |
| 8   | HOTEL BOUTIQUE LA ANGOSTURA SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA                 | 1                                  | 0.0                 |

| Hoteles y otros tipos de hospedaje |   |                              |              |
|------------------------------------|---|------------------------------|--------------|
| N°                                 | Proveedor                                       | N° de sanciones <sup>2</sup> | Multas (UIT) |
| 9                                  | SOCIEDAD DE DESARROLLO DE HOTELES PERUANOS S.A. | 1                            | 0.0          |
| 10                                 | BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A.                     | 15                           | 119.1        |

Nota:

Ranking realizado en función del número total de sanciones impuestas en 2021. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor

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

UIT: Unidades impositivas tributarias

Fuente: Indecopi. Gerencia de Estudios Económicos y Registro de Infracciones y Sanciones (RIS)

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

| Restaurantes, bares y cantinas |  |                              |              |
|--------------------------------|--|------------------------------|--------------|
| N°                             | Proveedor                                | N° de sanciones <sup>2</sup> | Multas (UIT) |
| 1                              | GRUPO DON PARCE S.A.C.                   | 4                            | 6.0          |
| 2                              | OPERACIONES ARCOS DORADOS DE PERU S.A.   | 3                            | 17.0         |
| 3                              | GRUPO PICASZATI S.A.C.                   | 3                            | 0.0          |
| 4                              | CABANILLAS ARRIBASPLATA, GLORIA CONSUELO | 2                            | 8.0          |
| 5                              | LUCHA PARTNERS S.A.C.                    | 2                            | 6.0          |
| 6                              | DELOSI S.A.                              | 2                            | 5.5          |
| 7                              | YI WONG JUAN HENRY                       | 2                            | 4.3          |
| 8                              | GONZALES VALENCIA, MILAGROS DEL ROSARIO  | 2                            | 3.0          |
| 9                              | CUTIPA CASTILLO CLARA INES               | 2                            | 1.0          |
| 10                             | MARVENIB S.A.C.                          | 2                            | 1.0          |

Nota:

Ranking realizado en función del número total de sanciones impuestas en 2021. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor

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

UIT: Unidades impositivas tributarias

Fuente: Indecopi. Gerencia de Estudios Económicos y Registro de Infracciones y Sanciones (RIS)

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

- **Sistema de Arbitraje de Consumo.** En el 2021, se reportó un total de 429 solicitudes de arbitraje relacionadas al sector materia de análisis, en las cuales estuvieron involucrados 94 proveedores (pudiendo estar adheridos al sistema o sin convenio de arbitraje). Del total de solicitudes, el 2.3% concluyó en un laudo arbitral, el 72.3% en rechazo tácito, el 13.1% en rechazo expreso, entre otros.

### VII.3.5 Servicio de transporte aéreo

En el 2021, el transporte aéreo en el Perú, según el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (en adelante, MTC), medido a través de tráfico de transporte de pasajeros, en el ámbito nacional e internacional, fue de 11.5 millones, mostrando un incremento de 46.9% respecto del 2020; aunque siendo en magnitud menor que los niveles prepandemia (fue 44.0% menor que lo reportado en el 2019). La progresiva recuperación se dio en línea con el mayor tráfico de pasajeros a nivel nacional (que se elevó en 66.8%) e internacional (14.0%)<sup>203</sup>, ante el levantamiento de restricciones de vuelos internacionales, actualización de lineamientos sectoriales para la prevención de la COVID-19 en la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros y de carga<sup>204</sup>, flexibilidad de las tarifas de las aerolíneas en el mercado local<sup>205</sup>, entre otros. En este contexto, las desavenencias en las relaciones de consumo aumentaron en 77.8% con respecto al año previo, principalmente debido a las infracciones relacionadas a la falta de idoneidad.

#### VII.3.5.1 Datos generales

En el caso del servicio de transporte aéreo se puede identificar a los siguientes agentes, así como sus principales funciones:

**Tabla N° 111**  
**Principales agentes que participan en el servicio de transporte aéreo**

| Sector público   |
|--|
| <b>Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• La Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) es el órgano de línea con autoridad técnica normativa a nivel nacional, que ejerce la Autoridad Aeronáutica Civil del Perú.</li><li>• Se encarga de normar, vigilar, fiscalizar, sancionar y desarrollar estrategias para lograr que la navegación aérea civil y las actividades de aeronáutica civil logren un nivel de seguridad operacional aceptable.</li><li>• Propone la política nacional en materia de aeronáutica civil y participa en el diseño y formulación de la política nacional en materia de infraestructura y servicios de transporte de alcance multimodal; y de infraestructura logística; así como ejecutarla en los asuntos de sus competencias.</li><li>• Propone y aprueba, según corresponda, normas, regulaciones, lineamientos técnicos de alcance nacional en infraestructura aeroportuaria, actividades y servicios de aeronáutica civil, aeronavegación, seguridad operacional y seguridad de la aviación de aeronáutica civil.</li></ul> |
| <b>Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (Corpac)</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Es una empresa estatal de derecho privado de la Corporación FONAFE, que se encarga de la administración de los aeropuertos no concesionados.</li><li>• Opera, equipa y conserva aeropuertos comerciales abiertos al tránsito aéreo, incluyendo dependencias, servicios, instalaciones y equipos requeridos por la técnica aeronáutica.</li><li>• Establece, administra, opera y conserva los servicios de ayuda a la aeronavegación, radiocomunicaciones aeronáuticas y demás servicios técnicos necesarios para la seguridad de las operaciones aéreas en el país.</li><li>• Establece sistemas apropiados e idóneos de comunicación requeridos para regular y controlar el tráfico aéreo de sobre vuelo.</li><li>• Financia y/o ejecuta proyectos de construcción y remodelación de infraestructura aeroportuaria.</li></ul>   |

<sup>203</sup> MTC (2022), accedido el 26 de mayo del 2022, de la Plataforma digital única del Estado Peruano. Disponible en <https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/343577-estadistica-de-pasajeros>

<sup>204</sup> Resolución Ministerial N° 1195-2021-MTC/01, que aprueba los "Lineamientos Sectoriales para la prevención de la COVID-19 en la Prestación del Servicio de Transporte Aéreo de Pasajeros y Carga"

<sup>205</sup> Agencia Andina (2022). Aeropuerto Jorge Chávez recuperó 60% en tráfico de pasajeros nacionales. Mayor detalle en: <https://andina.pe/agencia/noticia-aeropuerto-jorge-chavez-recupero-60-traffic-pasajeros-nacionales-875776.aspx>

|   |
|---|
| <b>Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran)</b>   |
| Supervisa el cumplimiento de los contratos de concesión suscritos entre el Estado y las empresas concesionarias que administran la infraestructura de aeropuertos, así como los aeropuertos bajo la administración de la empresa estatal Corpac. Al 2021, Ositran supervisó 18 aeropuertos concesionados <sup>206</sup> : Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH), Primer Grupo de 12 Aeropuertos Regionales (1 en Tumbes, 1 en Talara, 1 en Piura, 1 en Cajamarca, 1 en Chiclayo, 1 en Chachapoyas, 1 en Tarapoto, 1 en Trujillo, 1 en Huaraz, 1 en Iquitos, 1 en Pucallpa y 1 en Pisco) y el segundo Grupo de 05 Aeropuertos Regionales (1 en Arequipa, 1 en Ayacucho, 1 en Juliaca, 1 en Puerto Maldonado y 1 en Tacna). De otro lado, Corpac operó 15 aeropuertos del Estado, entre ellos el aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete (Cusco). |
| <b>Gobiernos regionales</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollan y administran los aeródromos de ámbito regional, coordinando con la Dirección General de Aeronáutica Civil conforme a Ley.</li> </ul>  |
| <b>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigila el cumplimiento de la normativa en materia de protección del consumidor.</li> <li>• Resuelve las denuncias de los consumidores de los servicios de transporte aéreo (no incluyen las denuncias de los usuarios de los servicios brindados por los operadores de la infraestructura de los aeropuertos).</li> <li>• 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.</li> </ul>  |
| <b>Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)<sup>207</sup></b>  |
| Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por órganos arbitrales y empresas adherentes <sup>208</sup> .   |
| <b>Sector privado</b>   |
| <b>Empresas de transporte aéreo</b>   |
| Transportan a los pasajeros entre diferentes ciudades del país y del exterior. Hacen uso de la infraestructura concesionada y no concesionada en aeropuertos y aeródromos. Entre las principales organizaciones a las que pertenecen las empresas que brindan servicios de transporte aéreo destacan: la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), que agrupa alrededor de 290 líneas aéreas y generan el 82% de tráfico aéreo global <sup>209</sup> ; la Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional (AETAI), que es un gremio que agrupa empresas de transporte aéreo nacional e internacional que operan en el mercado local y la Asociación Peruana de Empresas de Aéreas (APEA), que agrupa a las más importantes aerolíneas nacionales que operan en el mercado doméstico peruano.  |
| <b>Empresas concesionarias de los aeropuertos</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las empresas concesionarias operan las diversas infraestructuras de acuerdo con lo establecido en sus respectivos contratos de concesión. Estas son: Lima Airport Partners S.R.L., Aeropuertos del Perú S.A. y Aeropuertos Andinos del Perú S.A.</li> <li>• Constituyen la primera instancia ante reclamos presentados y que tengan relación con la infraestructura, siendo la segunda y última instancia administrativa el Ositran.</li> </ul>  |

Fuente: Portales web de Ositran, Resolución Ministerial N° 658-2021-MTC/01 y Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, Informe de Evaluación Presupuestaria y Financiera del 2021 de Corpac.

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

<sup>206</sup> Ositran, accedido el 23 de mayo del 2022, del <https://www.ositran.gob.pe/aeropuertos/>.

<sup>207</sup> Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>208</sup> Cabe indicar que se puede solicitar el inicio de un arbitraje contra un proveedor no adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo. En ese caso, la Junta Arbitral de Consumo pone en conocimiento del proveedor no adherido la intención del consumidor de iniciar un proceso arbitral en su contra, para que este decida si acepta o no someterse al arbitraje de consumo.

<sup>209</sup> IATA (2021). Comunicado N° 62, del 29 de setiembre del 2021. Disponible en <https://www.iata.org/contentassets/92cf30af347842a0a06453644e017a3f/2021-09-29-01-es.pdf>

Para la elaboración de esta sección se solicitó y recibió información de las siguientes entidades: Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC), Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (Corpac) y Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional (AETAI).

### VII.3.5.2 Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial - Corpac

Es responsable de la operación, administración, equipamiento y conservación de los aeropuertos y los servicios de ayuda a la aeronavegación. También se encarga de la seguridad aérea en el Perú y cuenta con centro de control de operaciones aéreas nacional ubicado en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. En el 2021, Corpac administró y operó 12 aeropuertos y 18 aeródromos, los cuales se ubican en Andahuaylas, Atalaya, Chimbote, Cusco, Chimbote, Huánuco, Ilo, Jaén Jauja, Juanjuí, Mazamari, Moquegua, Nasca, Rioja, Rodríguez Mendoza Saposoa, Tingo María Tocache y Yurimaguas.

En 2021, Corpac realizó diversas acciones de gestión en el marco del contexto de la COVID-19, que estuvieron dirigidas al funcionamiento adecuado de la entidad tales como:

- Elaboración y aprobación del “Protocolo de medidas preventivas para reducir el riesgo de transmisión de la COVID-19 en los simuladores de CORPAC S.A.”, así como el “Protocolo de la instrucción OJT de ALUCTAS y mantenimiento de habilitaciones en las torres de control y torres AFIS en el contexto COVID-19”.
- Formulación y autorización del Plan para la vigilancia, prevención y control de la COVID-19 en la entidad, aprobado por Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo y autorizado por la Gerencia General.
- Inspecciones de seguridad y salud en el trabajo, en los comedores y en los servicios higiénicos de la corporación.
- Colocación de señaléticas de aforo, distanciamiento físico y uso de mascarillas.
- Realización de capacitaciones periódicas sobre medidas de prevención de la COVID-19 y otros factores de riesgo relacionados a trabajar en el contexto de pandemia por COVID-19 (ergonómicos, psicosociales, entre otros).
- Evaluación médica remota a todos los trabajadores considerados caso sospechoso, confirmado, probable o contacto directo de un caso confirmado de la COVID-19, a través de los servicios de telemedicina y vía telefónica, haciendo uso de la ficha de sintomatología de la COVID-19 y otros documentos de gestión interna.
- Disponibilidad y contratación del servicio de pruebas diagnósticas para detección del virus (antigénicas y moleculares), entrega de alcohol en gel y mascarillas periódicamente al personal que realiza labores presenciales, entre otras.

### VII.3.5.3 Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional – AETAI

La Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional (AETAI) cuenta con 15 empresas de transporte aéreo asociadas, nacionales y extranjeras, que operan en el país. En 2021, la asociación reportó:

**En cuanto a las actividades preventivas a la ocurrencia de conflictos de consumo**, realizó 15 actividades de orientación a sus propios asociados en aspectos vinculados a la protección del consumidor o derechos de usuarios.

**Con respecto a las actividades de difusión**, la asociación distribuyó a sus asociados, mediante correos electrónicos y la página web, afiches de información para los consumidores que se publica con la IATA. Este material también se entregó a las agencias de viaje, así como las cartillas de información y comentarios sobre iniciativas a presentar al Indecopi.

**En relación con las actividades de capacitación**, la AETAI realizó capacitaciones, siendo el tema abordado los derechos de los usuarios del transporte aéreo. Esta actividad benefició a 12 colaboradores de 12 empresas asociadas.

**En cuanto a la autorregulación**, la asociación reportó que sigue avanzando en la elaboración de un Manual de Buenas Prácticas para la atención en casos de retrasos, cancelaciones o reprogramaciones de vuelos y en la implementación de un “Sistema de Calidad de Atención a los Consumidores”. Se tiene previsto la culminación de estos productos en el 2022.

Por otra parte, las empresas que pertenecen a la asociación estarían interesadas en implementar productos o programas de cumplimiento, siendo los aspectos críticos para la implementación, que se tome como referencia principal la Ley de Aeronáutica Civil, la Decisión Andina 619 o el Convenio de Montreal de 1999.

**Con respecto a la Junta Arbitral de Consumo**, se evidenció el interés de los miembros de la asociación en adherirse al Sistema de Arbitraje de Consumo, aunque sujeto a que el arbitraje tome como referencia fundamental la regulación sectorial, tales como la Ley de Aeronáutica Civil, la Decisión Andina 619 o el Convenio de Montreal de 1999 y, en caso se discutan indemnizaciones, que se respeten los topes contenidos en las normas mencionadas.

**Con relación a las acciones realizadas en el contexto de la COVID-19**, la asociación en el 2021 realizó acciones dirigidas a los consumidores y sus agremiados. En el primer caso, destacaron las acciones de información sobre las restricciones en las operaciones y orientaciones sobre los requisitos que se tienen que cumplir con los protocolos de seguridad implementados, en coordinación con la Dirección General de Aeronáutica Civil y los concesionarios aeroportuarios. En el segundo caso, se gestionó la implementación de medidas de ayudas específicas para el sector ante diversas autoridades y concesionarios aeroportuarios.

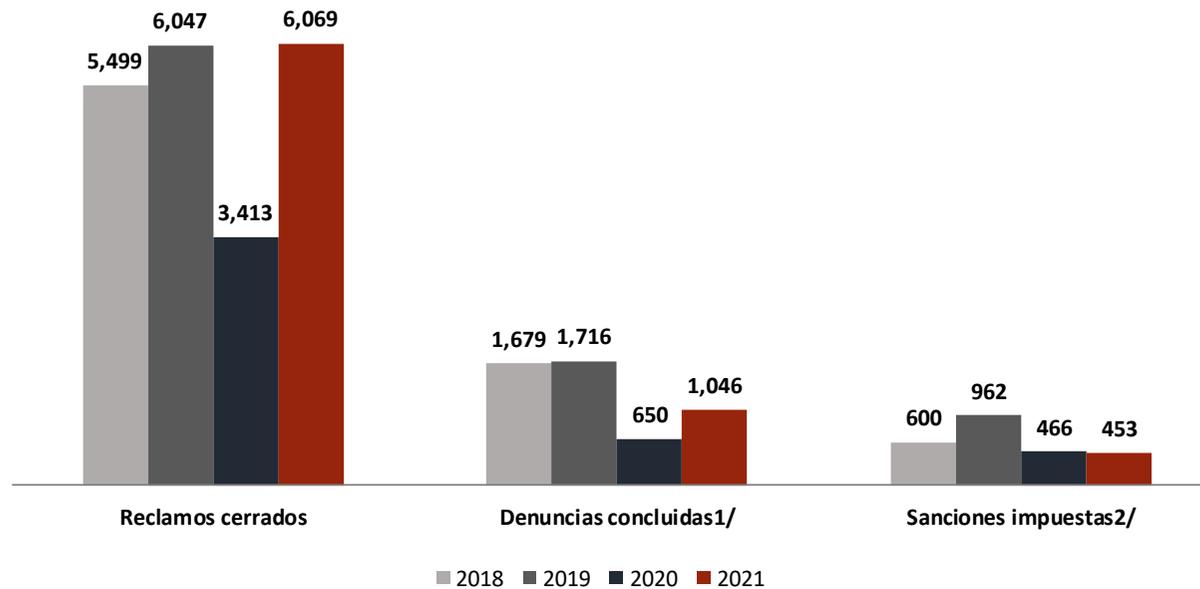
#### **VII.3.5.3 Labor de Indecopi en el sector de servicios de transporte aéreo**

En el 2021, en el marco de la reactivación del servicio de transporte aéreo y con la finalidad de promover la reducción de conflictos de consumo en este sector, el Indecopi ha elaborado piezas gráficas que brindan información preventiva ante potenciales riesgos, como, por ejemplo: recomendaciones para viajes durante “fiestas patrias” y reportes en “fiestas navideñas”. También se realizaron reuniones con los principales proveedores del sector con el objetivo de informarles cuales son los problemas identificados en el servicio de transporte aéreo, de acuerdo con la información reportada por los consumidores, a través de los diferentes canales de comunicación de la entidad y con ello adoptar medidas preventivas.

El Indecopi también realizó otras acciones como supervisiones a proveedores, atención de reclamos y resolución de denuncias que decantaron en la imposición de sanciones y medidas correctivas, de ser el caso.

Gráfico N° 72

Indecopi: reclamos cerrados, denuncias concluidas y sanciones impuestas al sector de transporte aéreo



1/ La información del año 2021 es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) – Indecopi, Comisiones de Protección al Consumidor en la sede central, sede Lima Norte y Gerencia de Oficinas Regionales – Indecopi y Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

- Supervisiones.** En el 2021, el Indecopi inició 21 supervisiones en materia de protección al consumidor en el sector, de estas, 03 fueron orientativas y 18 del tipo clásicas. Según ámbito, 12 supervisiones se realizaron en Lima y 9 en el resto del país, destacaron Cajamarca y Tacna con 3 y 2 supervisiones, respectivamente. En tanto, las supervisiones concluidas fueron 29, de las cuales 7 tuvieron recomendaciones para el inicio de PAS. Los principales temas supervisados fueron: la verificación de la emisión de medidas de protección ante sobreventa de pasajes, ejecución de reprogramaciones y/o devoluciones ante la inejecución del servicio de transporte aéreo de pasajeros, otorgamiento de medidas de protección a los consumidores afectados por la cancelación del vuelo, entre otros.
- Reportes y consultas.** En el 2021, a través del CEMI se recibieron un total de 8,656 reportes y consultas relacionados con el sector. Entre las conductas más reportadas están las desavenencias con relación al reembolso de dinero con el 34.8% (3,014) y la reprogramación del servicio no solicitado con el 25.4% (2,199); mientras que, los proveedores más reportados fueron Latam Airlines Perú S.A. y Sky Airline Perú con 3,605 (41.6%) y 1,526 (17.6%) reportes y consultas, respectivamente.

- **Reclamos.** En el 2021, el Indecopi atendió<sup>210</sup> 6,069 reclamos del sector, lo que significó un crecimiento de 77.8% respecto al año previo y una participación del 5.4% respecto del total de reclamos. Con relación a la materia reclamada, transporte de pasajeros resaltó con el 98.8% de reclamos y el transporte de carga con el 1.0%. El 77.2% provinieron de Lima (4,688); siguiéndole en importancia los departamentos de Arequipa (222), Cusco (162), Piura (158) y Lambayeque (133), los que en conjunto representaron el 11.1%. Con relación a las causas que motivaron estos reclamos, destacó la falta de idoneidad como el principal problema, representando el 99.1% del total de reclamos. Es de destacar que, el 92.9% de los casos el consumidor ya había presentado su reclamo ante el proveedor y el 86.0% correspondieron a bienes y/o servicios que fueron adquiridos vía internet. El principal medio que utilizó el consumidor por presentar su reclamo fue el no presencial (96.9%), con un tiempo promedio de tramitación de 14.3 días y una tasa de conciliación de 95.8%<sup>211</sup>.
- **Denuncias.** En el 2021, el número de denuncias concluidas fue de 1,046, 60.9% más con respecto al año anterior. El 7.3% correspondió a procedimientos concluidos en las CPC y el 92.7% en los OPS. La falta de idoneidad fue el principal hecho denunciado con el 56.0%, seguido por la falta de información con el 4.5%. En tanto, el 30.1% del total de hechos denunciados terminaron a favor del consumidor y el 28.7% fueron declarados improcedentes e inadmisibles.
- **Sanciones.** En el 2021, se impuso un total de 453 sanciones (218 amonestaciones y 235 multas) a un total de 21 proveedores del sector (el 76.2% de proveedores tuvo al menos una amonestación y el 85.7% al menos una multa). En términos de monto de multas, se impuso un total de 1,296.7 UIT<sup>212</sup> (equivalentes alrededor de S/ 5.7 millones), siendo la multa promedio de 5.5 UIT (en términos de mediana de 2.0 UIT). La falta de idoneidad fue el principal hecho infractor (77.7% del total de sanciones), seguida por la falta de información (7.1%), la atención de reclamos (6.8%), entre otros. Respecto a los proveedores sancionados, Latam Airlines Perú S.A. lideró el ranking de proveedores sancionados con 143 sanciones (con 832.9 UIT en términos de multas), le siguieron las empresas ABC Aerolíneas S.A de C.V. Sucursal del Perú con 113 sanciones (168.4 UIT) y Viva Airlines Perú S.A. con 53 sanciones (111.5 UIT).

**Tabla N° 112**  
**Ranking de proveedores sancionados: Transporte aéreo**  
**(Enero – diciembre 2021)<sup>1</sup>**

| N° | Proveedor   | N° de sanciones <sup>2/</sup> | Multas (UIT) |
|----|---|-------------------------------|--------------|
| 1  | Latam Airlines Perú S.A. <sup>3/</sup>                        | 143                           | 832.9        |
| 2  | ABC Aerolíneas S.A de C.V. Sucursal del Perú                  | 113                           | 168.4        |
| 3  | Viva Airlines Perú S.A.C.                                     | 53                            | 111.5        |
| 4  | Avianca Perú S.A.   | 35                            | 46.3         |
| 5  | Aerovías del Continente Americano S.A (Avianca) Sucursal Perú | 18                            | 26.0         |
| 6  | Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora     | 14                            | 25.5         |
| 7  | Fast Colombia SAS Sucursal Perú                               | 11                            | 2.6          |

<sup>210</sup> Corresponde a los reclamos concluidos en el periodo bajo análisis.

<sup>211</sup> En el 2021, 2,261 reclamos pasaron por la fase de conciliación, de los cuales en 2,166 (95.8%) se tuvo una conciliación.

<sup>212</sup> UIT: Unidad Impositiva Tributaria, siendo en el 2021 equivalente a S/ 4,400.

| N° | Proveedor                              | N° de sanciones <sup>2/</sup> | Multas (UIT) |
|----|--|-------------------------------|--------------|
| 8  | Star Up S.A.                           | 11                            | 10.0         |
| 9  | Tam Líneas Aéreas S.A. - Sucursal Perú | 11                            | 27.7         |
| 10 | Sky Airlines Perú S.A.C.               | 10                            | 5.6          |

Notas:

Ranking realizado en función del número total de sanciones impuestas en 2020. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

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

3/ Incluye información de Latam Airlines Perú S.A. y Latam Airlines Group S.A. Sucursal del Perú.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

- **Sistema de Arbitraje de Consumo.** En el 2021, se reportó un total de 24 proveedores pertenecientes al sector materia de análisis los cuales fueron contactados a través de una solicitud de arbitraje (incluyéndose proveedores adheridos con o sin convenio de arbitraje). Del total de solicitudes, el 10.4% concluyó en un laudo arbitral, el 75.5% en rechazo tácito, el 10.0% en rechazo expreso, entre otros.

### VII.3.6 Servicio de transporte terrestre

En el 2021, el sector de transporte terrestre en el Perú se recuperó moderadamente, luego de la afectación que tuvo en el 2020 producto de las medidas restrictivas aplicadas para minimizar los efectos adversos de la COVID-19. Esta recuperación gradual del sector se reflejó en el incremento del número de empresas autorizadas por el MTC para el transporte de pasajeros por carretera<sup>213</sup> (8.1% hasta los 4,408) y diversos factores asociados a la reactivación económica, el aumento de aforos en los viajes interprovinciales y demás sistemas de transporte y la campaña para reactivar el turismo interno, como “Volver a viajar”, entre otros.

Cabe destacar que la pandemia ha generado que las personas modifiquen sus hábitos de movilidad en las ciudades<sup>214</sup>; así, de forma referencial, de acuerdo con los resultados de la encuesta del 2021 del Observatorio Ciudadano “Lima Cómo Vamos”, se reportó un cambio en el uso de los medios de traslado de las personas: con una disminución en el uso de las combis o cústers (que pasaron de representar el 29.0% antes de la pandemia al 20.9% en la actualidad) y el bus (de 19.3% al 14.0%) y un incremento en medios no tradicionales como el uso de bicicleta (pasó del 3.7% al 6.2%), taxi por aplicativo (pasó del 1.8% al 5.3%) y caminar para moverse (pasó de representar el 16 al 18.4%).

#### VII.3.6.1 Datos generales

En este sector se identifica a los principales agentes y funciones respectivas:

**Tabla N° 113**  
**Principales agentes que participan en el servicio de transporte terrestre**

| Sector público   |
|--|
| <b>Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Es el ente rector a nivel nacional en materia de transporte y tránsito terrestre.<ul style="list-style-type: none"><li>✓ A través de la <b>Dirección General de Autorizaciones en Transporte</b>, se encarga de la evaluación y autorización para la prestación de los servicios de transporte terrestre de personas y mercancías por carreteras y vías férreas, entre otros.</li><li>✓ A través de la <b>Dirección de Políticas y Normas en Transporte Vial</b>, se encarga de la formulación de políticas, normas en materia de transporte y tránsito terrestre, así como de seguridad e infraestructura vial.</li><li>✓ A través de la <b>Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas Carga y Mercancía (Sutran)</b>, se encarga de supervisar, fiscalizar y controlar los servicios de transporte terrestre en los ámbitos nacional e internacional, así como los servicios complementarios y vinculados que brinden los agentes privados y público relacionados al sector, tales como centros de inspección técnica vehicular, entidades certificadoras y talleres de conversión a GLP y GNV, entre otros.</li></ul></li><li>• También se encarga de supervisar, fiscalizar y controlar el cumplimiento de las normas de tránsito en el ámbito de la red vial nacional, departamental o regional y de las establecidas en el Reglamento Nacional de Vehículos.</li></ul> |

<sup>213</sup> MTC (2022). Accedido el 26 de mayo del 2022, de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano. Disponible en <https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/344888-estadistica-servicios-de-transporte-terrestre-por-carretera-servicios-de-pasajeros>

<sup>214</sup> El País (2020). Nueva movilidad y miedo al contagio: el transporte público, ante la mayor crisis de su historia. Mayor detalle en <https://elpais.com/clima-y-medio-ambiente/2020-12-30/nueva-movilidad-y-miedo-al-contagio-el-transporte-publico-ante-la-mayor-crisis-de-su-historia.html>

## Sector público

### Comisión Multisectorial de Seguridad Vial (CMV)<sup>215</sup>

- Es un órgano dependiente del MTC y de naturaleza temporal, que tiene por objetivo elaborar propuestas e informes y realizar acciones de seguimiento sobre seguridad vial. La CMV está integrada por un representante titular y alterno del Ministerio de Transporte de Comunicaciones (quien lo preside), Ministerio del Interior, Ministerio de Educación, Ministerio de Salud, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, Protección de la Propiedad Intelectual, Asamblea Nacional de Gobiernos Regionales, Municipalidad Metropolitana de Lima, Municipalidad Provincial del Callao y el Indecopi.

### Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU)

- Se encarga de planificar, regular, gestionar, supervisar, fiscalizar y promover la eficiente operatividad del Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao. Asimismo, lograr una red integrada de servicios de transporte terrestre urbano masivo de pasajeros de elevada calidad y amplia cobertura, tecnológicamente moderno, ambientalmente limpio, técnicamente eficiente y económicamente sustentable.
- Ejerce su jurisdicción en la integridad del territorio de la provincia de Lima y de la provincia constitucional del Callao, y en aquellas áreas urbanas que se vayan incorporando como consecuencia de su crecimiento urbano, siguiendo el procedimiento legalmente establecido.
- Se encarga de aprobar las normas para la integración física, operacional, tarifaria y de medios de pago de los distintos modos que conforman el Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao.
- Desarrolla y aplica políticas para promover, fomentar y priorizar la movilidad sostenible con medios de transporte intermodal, accesibles, seguros, ambientalmente limpios y de amplia cobertura.
- Están sujetos a la ATU los operadores y los conductores de los servicios de transporte que se prestan dentro del territorio y los prestadores de servicios complementarios a los mismos, en especial los que operan el Sistema de Recaudo Único.
- En el marco del proceso de fusión de la ATU, que absorbe a la Autoridad Autónoma del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao (AATE), dispuesta por la Ley N° 30900, se completó la transferencia total de funciones en febrero del 2021, por lo tanto, esta entidad se encarga de las actividades de proyección, planificación, ejecución y administración de la infraestructura ferroviaria correspondiente a la Red Básica del Metro de Lima - Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.

### Gobiernos regionales

- Autorizan, supervisan, fiscalizan y controlan la prestación de servicios de transporte interprovincial dentro del ámbito regional en coordinación con los gobiernos locales.
- Supervisar y fiscalizar la gestión de actividades de infraestructura de transporte vial de alcance regional.
- Emiten normas complementarias aplicables a su jurisdicción sujetándose a los criterios previstos en los reglamentos nacionales.
- Regulan, supervisan y controlan el proceso de otorgamiento de licencias de conducir, de acuerdo con la normatividad vigente.
- Emiten y entregan licencias de conducir de clase A.

### Municipalidades

<sup>215</sup> Con Decreto Supremo N° 021-2018-MTC y Resolución Ministerial 015-2019-MTC y norma modificatoria, se aprobaron la Sección Primera y Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del MTC, respectivamente, siendo que, mediante Resolución Ministerial 145-2019-MTC/01 se aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del MTC, el cual entró en vigor en el 2019. La Sexta Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 021-2018-MTC, dispone la adecuación del Consejo Nacional de Seguridad Vial, creado mediante Decreto Supremo N° 010-96-MTC a la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, como Comisión Multisectorial de naturaleza permanente sobre Seguridad Vial.

## Sector público

### En el caso de las municipalidades provinciales:

- Regulan el servicio público de transporte terrestre urbano e interurbano de su jurisdicción, de conformidad con las leyes y reglamentos nacionales sobre la materia.
- Otorgan las licencias o concesiones de rutas para el transporte de pasajeros y de carga.
- Norman, regulan y controlan la circulación de vehículos menores motorizados o no motorizados, tales como taxis, mototaxis, triciclos, y otros de similar naturaleza.
- Supervisan e imponen sanciones en el servicio público de transporte urbano de su jurisdicción, con el apoyo de la Policía Nacional asignada al control de tránsito.
- Instalan, mantienen y renuevan los sistemas de señalización de tránsito en su jurisdicción, de conformidad con el reglamento nacional respectivo.
- Emiten y entregan licencias de conducir clase B.
- Con la creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU), se modificó el artículo 73 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, respecto al caso de municipalidades conurbadas, puesto que se deberán contar con mecanismos de coordinación en el ámbito de la planificación y prestación de dichos servicios entre las municipalidades vinculadas, para asegurar la máxima eficiencia en el uso de los recursos públicos y una adecuada provisión a los vecinos.

### En el caso de las municipalidades distritales:

- En materia de tránsito, gestionar y fiscalizar, dentro de su jurisdicción, en concordancia con las disposiciones que emita la municipalidad provincial respectiva y los reglamentos nacionales pertinentes.
- Asumir las competencias y ejercer las funciones específicas señaladas en la Ley Orgánica de Municipalidades, con carácter exclusivo o compartido, en materia de servicios públicos locales, como el caso de tránsito, circulación y transporte público.
- Otorgar licencias para la circulación de vehículos menores y demás, de acuerdo con lo establecido en la regulación provincial.

### En el caso de la Municipalidad Metropolitana de Lima:

- Promueve el desarrollo e implementación de planes de movilidad urbana sostenible, de seguridad vial y gestión del tránsito con el propósito de elevar la calidad de vida de los habitantes de Lima Metropolitana.
- Impulsa el ordenamiento del transporte urbano y el desarrollo de sistemas integrados de transporte públicos masivos que faciliten la conexión de la ciudad.
- La Municipalidad Metropolitana de Lima cuenta con órganos descentralizados relacionados a transporte:
  - ✓ Instituto Metropolitano de Planificación (IMP), que tiene por objeto organizar, orientar, promover, conducir y evaluar íntegramente la planificación del desarrollo de mediano y largo plazo del Área Metropolitana y la Provincia de Lima, eje principal del Sistema Metropolitano de Planificación.
  - ✓ Empresa Municipal Administradora de Peaje de Lima S.A. (EMAPE), tiene por objeto la construcción, remodelación, conservación, explotación y administración de autopistas, carreteras o vías de tránsito rápido, sean urbanas, suburbanas o interurbanas, incluyendo sus vías de acceso, puentes, pasos a desnivel, zonas de servicios, zonas de recreación y ornato y áreas anexas, asimismo realizar mantenimiento y explotación de otras obras de infraestructura, especialmente vial.

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

- El Ositran supervisa 16 contratos de concesión de carreteras a nivel nacional respecto al avance de inversión, el cumplimiento de las obras en los plazos establecidos, el correcto mantenimiento y señalización de las vías, la regulación de las tarifas, que se brinde un óptimo servicio y se atiendan las sugerencias, reclamos y/o denuncias de los usuarios.

### Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

- Vela por la idoneidad de los servicios y por la transparencia de la información que se brinde a los consumidores, sin perjuicio de las facultades de fiscalización y sanción que corresponden a las autoridades de transporte.
- Está facultado según sus propias normas a aplicar la legislación de acceso al mercado, libre y leal competencia, supervisión de la publicidad y demás normatividad del ámbito de su competencia.
- Resuelve los reclamos y denuncias de los usuarios de los servicios de transporte terrestre.

## Sector público

### • Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)<sup>216</sup>

- Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por órganos arbitrales y empresas adherentes<sup>217</sup>.
- Al 23 de marzo del 2021 existen en total 2 proveedores relacionados al sector de transporte terrestre inscritos en el registro de proveedores adheridos al arbitraje de consumo.

## Sector privado

- Se puede identificar una diversidad de actores:
  - ✓ Empresas que operan brindando el servicio de transporte de pasajeros, a nivel urbano, nivel interprovincial e interdepartamental.
  - ✓ Empresas que operan las carreteras dadas en concesión por parte del MTC (supervisadas por el Ositran: 16 contratos de concesión de carreteras a nivel nacional al 2021 y las dadas por parte de la Municipalidad Metropolitana de Lima (por ejemplo, “Vía Expresa Línea Amarilla” y “Vías Nuevas de Lima”).

Fuente: Decreto Supremo N° 003-2019-MTC, Resolución Ministerial N° 658-2021-MTC/01 Modificación del Texto Integrado ROF. Decreto Supremo N° 034-2019-MTC, Resolución Directoral N° 024-2019-MTC/18, Ositran e Indecopi. Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Para esta sección se solicitó información a las siguientes entidades: El Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC), Autoridad Única de Transporte para Lima y Callao (ATU), Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran), Comisión Multisectorial de Seguridad Vial (CMSV) y la Asociación Automotriz del Perú (AAP), habiéndose recibido respuestas del ente rector, ATU, SUTRAN y CMSV que se plasma en el siguiente acápite.

### VII.3.6.3 Labor de la Autoridad Única de Transporte (ATU) para Lima y Callao

La Autoridad Única de Transporte para Lima y Callao se creó mediante la Ley N° 30900 (publicada en el 2018) y empezó con sus funciones el 23 de octubre de 2019<sup>218</sup>. Esta entidad tiene entre sus objetivos encaminar la reforma integral del transporte urbano en Lima y Callao. En el 2020, la ATU absorbió al Instituto Metropolitano Protransporte de Lima (Protransporte), lo cual le permitió administrar el Metropolitano y los Corredores Complementarios.

En el 2021, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 025-2021-ATU/PE, la ATU estableció el 15 de febrero del 2021 como fecha de inicio del ejercicio total de las funciones que le fueron transferidas de la Autoridad Autónoma del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao (AATE).

La ATU cuenta con la Unidad de Atención a la Ciudadano y Gestión Documental (en adelante, UACGD) que realiza la canalización y coordinación de los reclamos y quejas presentados por los usuarios de los servicios prestados por el Metropolitano y operadores de los Corredores Complementarios. Esta entidad también cuenta con la Dirección de Gestión Comercial (en adelante, DGC), que tiene entre una de sus funciones la gestión de formación y difusión referido al diseño y desarrollo del plan de capacitación dirigido a usuarios y operadores de los servicios de transporte, el diseño y ejecución del plan de orientación y sensibilización dirigido a usuarios de los servicios de transporte, sobre sus obligaciones y derechos.

<sup>216</sup> Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>217</sup> Cabe indicar que se puede solicitar el inicio de un arbitraje contra un proveedor no adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo. En ese caso, la Junta Arbitral de Consumo pone en conocimiento del proveedor no adherido la intención del consumidor de iniciar un proceso arbitral en su contra, para que este decida si acepta o no someterse al arbitraje de consumo.

<sup>218</sup> El 15 de octubre de 2019 fue promulgada la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 34-2019-ATU/PE, que postergó la fecha de inicio de las funciones transferidas a la ATU al 23 de octubre de 2019.

Su plataforma de atención al usuario atiende por medio del Call Center Aló ATU 203-9000 Opción 1. Durante el 2021 este canal de comunicación operó con tres agentes de manera remota.

### Actividades de orientación y difusión

- **En cuanto a las actividades de orientación**, en el 2021, la ATU brindó alrededor de 150 mil orientaciones en torno a temáticas como el acceder al libro de reclamaciones y el cumplimiento de las medidas sanitarias en el marco de la emergencia sanitaria.
- **En cuanto a instrumentos de información**, existe un aplicativo SIT (Sistema Integrado de Transporte), que sirve para consulta de viajes del COSAC<sup>219</sup>. Durante el 2021 se realizaron 8,750 descargas del aplicativo.

La ATU también realizó 3 campañas informativas, que tuvieron distintos objetivos y fueron difundidos por diversos medios. A continuación, se presenta un mayor detalle de las campañas realizadas.

**Tabla N° 114**  
**Campañas de difusión (2021)**

| N° | Nombre de la campaña             | Objetivo  | Población objetivo                               | Medio de difusión  |
|----|----------------------------------|---|--|--|
| 1  | Campaña "Únete contra el COVID". | Difundir y sensibilizar a los usuarios respecto a las medidas a tomar para prevenir el contagio de la COVID-19. | Usuarios del COSAC y Corredores Complementarios. | Redes sociales, paneles publicitarios, y estaciones de usuarios. |
| 2  | Campaña "Todos juntos podemos"   | Difundir y sensibilizar a los usuarios.   | Usuarios del COSAC y Corredores Complementarios. | Redes sociales, paneles publicitarios y estaciones de usuarios.  |
| 3  | Campaña "No al acoso sexual"     | Difundir y sensibilizar a los usuarios respecto al acoso sexual.  | Usuarios del COSAC y Corredores Complementarios. | Redes sociales, paneles publicitarios y estaciones de usuarios.  |

Fuente: ATU. Oficio N° D-573-2022-ATU/GG y el correo electrónico con fecha 02.06.2022.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Asimismo, la ATU realizó acciones de gestión en el contexto de la pandemia. Durante el 2021 realizó el mejoramiento de estaciones e infraestructura en las principales vías del COSAC, permitiendo el funcionamiento del Sistema de Transporte Urbano. Respecto a las acciones dirigidas al consumidor, procedió a informar y delimitar el aforo en las unidades vehiculares mediante señalética para que sean visible a los usuarios; y en el caso de las empresas supervisadas, remitió cartas circulares a los operadores de transporte con la

<sup>219</sup> Sistema de Corredores Segregados de Buses de Alta Capacidad.

finalidad de exhortar el cumplimiento de los lineamientos sectorial para la prevención de la COVID-19 en el servicio de transporte terrestre regular de personas del ámbito provincial.

### Atención de reclamos

En 2021, se reportaron 2,867 reclamos y 1,196 quejas, siendo menores con relación al año previo en 57.8% y 19.1%, respectivamente. El 88.6% del total de reclamos correspondió al COSAC.

**Tabla N° 115**  
**Quejas y reclamos presentados en el sistema, 2017-2021**

| Servicio                    | Tipo     | 2017          | 2018          | 2019          | 2020         | 2021         |
|-----------------------------|----------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
| COSAC                       | Quejas   | 1,775         | 1,248         | 1,490         | 1,153        | 1,062        |
|                             | Reclamos | 10,750        | 11,208        | 8,012         | 5,681        | 2,539        |
| Corredores Complementarios  | Quejas   | 545           | 1,009         | 1,131         | 326          | 134          |
|                             | Reclamos | 2,049         | 3,207         | 3,885         | 1,116        | 328          |
| <b>N° total de quejas</b>   |          | <b>2,320</b>  | <b>2,257</b>  | <b>2,621</b>  | <b>1,479</b> | <b>1,196</b> |
| <b>N° total de reclamos</b> |          | <b>12,799</b> | <b>14,415</b> | <b>11,897</b> | <b>6,797</b> | <b>2,867</b> |

Fuente: ATU. Oficio N° D-573-2022-ATU/GG y el correo electrónico con fecha 02.06.2022.

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

### Atención a usuarios

En el 2021, se transportó a 131.9 millones de pasajeros (9.1% menos respecto del año anterior) ante los periodos de aforos limitados impuestas. El 59.7% se realizaron a través del COSAC y el 40.3% mediante los corredores complementarios.

**Tabla N° 116**  
**Número de pasajeros transportados en Lima y Callao bajo el ámbito de sistema, 2017-2021**

| Sistema                    | 2017               | 2018               | 2019               | 2020               | 2021               |
|----------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| COSAC                      | 176,588,473        | 215,025,637        | 213,072,864        | 87,010,210         | 78,711,617         |
| Corredores Complementarios | 92,367,998         | 115,267,484        | 127,546,985        | 58'084,186         | 53,203,456         |
| <b>Total</b>               | <b>268,956,471</b> | <b>330,293,121</b> | <b>346,565,724</b> | <b>145,094,396</b> | <b>131,915,073</b> |

Fuente: ATU. Oficio N° D-573-2022-ATU/GG y el correo electrónico con fecha 02.06.2022.

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

## Incidencias

En el 2021, se reportó 1,710 incidentes en el COSAC y corredores, siendo los más frecuentes los atrapamientos en la puerta, caídas de los usuarios (al subir o bajar del bus) y la colisión con vehículos particulares y/o de transporte público.

## Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

En el 2021, ATU emitió cartas circulares a los operadores de transporte para que respeten el pase libre a las personas con discapacidad.

## Supervisión

En el 2021, la entidad realizó supervisiones permanentes para prevenir la ocurrencia de conflictos en el servicio de transporte de COSAC y corredores complementarios. Los principales temas supervisados fueron: el cumplimiento de kilómetros programados (viajes ejecutados), mantenimiento y control de incidencias.

### VII.3.6.2 Labor de la Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías - Sutran

La Sutran es un organismo adscrito al Ministerio de Transportes y Comunicaciones creado mediante Ley N° 29380 y tiene personería jurídica de derecho público interno, con autonomía técnica, funcional, administrativa y presupuestal.

La entidad indicó que, en marco de la pandemia, en el 2021, priorizó la modalidad del trabajo remoto del personal a nivel nacional; respecto a las acciones realizadas en beneficio de los consumidores, se priorizó la atención al ciudadano previo registro de citas en línea. Finalmente, en el caso de las empresas o proveedores, se supervisó el cumplimiento de los lineamientos sectoriales COVID-19 respecto a la fiscalización del servicio de transporte.

## Oficinas de atención al usuario

La Sutran atiende las consultas realizadas por los usuarios en Lima a través de la Plataforma de Atención Integral al Ciudadano y en el resto del país a través de sus 21 unidades desconcertadas, bajo la dependencia de la Gerencia de Articulación Territorial – GAT.

## Actividades de capacitación, consulta, orientación y difusión

Con respecto a las actividades de capacitación, durante el 2021, la Sutran benefició a un total de 760 personas, de acuerdo con el siguiente detalle:

**Gráfico N° 73**  
**Número de oficinas de atención a usuarios de la Sutran (2021)**

|  <b>Oficinas de atención al usuario</b> |                      |                   |
|--|----------------------|-------------------|
|  | <b>Lima y Callao</b> | <b>Provincias</b> |
| <b>Número</b>  | 1                    | 21                |

Fuente: Sutran. Oficio N° D000050-2022-SUTRAN-GG y correo electrónico con fecha 03.06.2022  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

- **Se benefició a 498 usuarios consumidores**, capacitándolos en temas de prevención, los cuales se realizaron de manera virtual.
- **Se benefició a 262 colaboradores de los proveedores**, de los cuales 59 pertenecieron a 45 empresas de transporte terrestre de personas y a 203 colaboradores de 136 empresas de transporte terrestre de carga.

Asimismo, la Sutrán capacitó en seguridad vial a un total 266,522 personas en el 2021. Estas capacitaciones se realizaron mediante 8 programas, de manera virtual: “Sutrán Educa”, beneficiando a 62,369 alumnos, 4,514 docentes, 2,240 universitario y 10,670 personas; “Sutrán Capacita Administrados”, beneficiando a 73,730 capacitados; “Sutrán In House”, beneficiando a 7,114 personas; “Sutrán Capacita Gobiernos Regionales, Locales, Estado”, beneficiando a 44,377 funcionarios y “Sutrán Capacita a la ciudadanía”, beneficiando a 61,508 personas.

**En cuanto a las atenciones de consultas**, en el 2021, la Sutrán atendió 143,680 llamadas siendo los principales temas de consulta i) prescripción de multas, ii) descargos del acta de control, iii) consulta de parte diario, entre otros.

**Gráfico N° 74**  
**Actividades de capacitación (2021)**



| <b>Población objetivo</b> | <b>N° de personas capacitadas</b> |
|---------------------------|-----------------------------------|
| <b>Total</b>              | <b>760</b>                        |
| Consumidores              | 498                               |
| Proveedores               | 262                               |

Fuente: Sutrán. Oficio N° D000050-2022-SUTRAN-GG y correo electrónico con fecha 03.06.2022  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

En cuanto a las actividades de orientación, durante el 2021, la Sutran impulsó las orientaciones mediante la difusión de materiales audiovisuales publicados y promocionados en las redes institucionales. En total se elaboró 84 materiales audio y 62 materiales de videos, que tuvieron en conjunto 955,843 reproducciones.

En cuanto a las actividades de difusión, la entidad implementó 1 plataforma tecnológica (App) llamada “Viaje seguro”, la cual brinda información a los usuarios respecto de los servicios de transporte terrestre de personas para la búsqueda de puntos de venta de boletos, monitoreo y seguimiento del viaje y verificación de autorizaciones de buses y estado de licencias de conductores. También permite alertar la ocurrencia de accidentes o asaltos durante el viaje. En el 2021, la App se descargó 188,025 mil veces.

Asimismo, en el marco de la COVID-19, se elaboraron 4 materiales audiovisuales para la difusión de temas de prevención y orientaciones, de acuerdo con las 4 campañas realizadas. En total se imprimió 166.8 mil folletos, siendo el 87.3% para viaje seguro, el 7.6% para la campaña la prevención salva vidas, el 3.6% para la campaña pongamos fin al acoso y finalmente el 1.4% para campaña seguridad vial.

Gráfico N° 75  
Actividades de consulta, difusión y orientaciones (2021)



Consultas

| Principales tema de consulta | N° de consultas atendidas |
|------------------------------|---------------------------|
| Consulta de parte diario     | 143,680                   |
| Descargo de acta de control  |                           |
| prescripción de multas       |                           |



Difusión

| N° de herramientas de     | Indicador   | N°      |
|---------------------------|-------------|---------|
| 2                         | descarga    | 188,025 |
| <b>Campañas</b>           |             |         |
| Viaje seguro              | impresiones | 145,703 |
| La prevención salva vidas | impresiones | 12,733  |
| Pongamos fin al acoso     | impresiones | 6,050   |
| Seguridad vial            | impresiones | 2,398   |

Orientaciones

| Medio utilizado   | N° de piezas | Número reproducciones |
|-------------------|--------------|-----------------------|
| <b>Total</b>      | <b>146</b>   | <b>955,843</b>        |
| Material de video | 62           | 955,843               |
| Material de audio | 84           |                       |

Principales temas

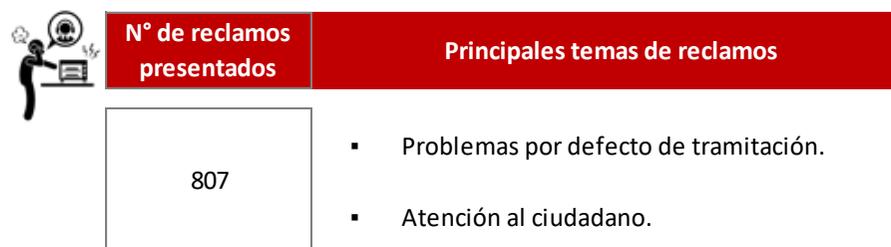
- Protocolos sanitarios para la prevención del COVID - 19.
- Recomendaciones para una conducción segura.
- Deberes y derechos de los usuarios.
- Medidas contra la trata de personas y el acoso en el transporte terrestre, entre otros.

Fuente: Sutran. Oficio N° D000050-2022-SUTRAN-GG y correo electrónico con fecha 03.06.2022.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

## Reclamos

En el 2021, la Sutran registró 807 reclamos, siendo los principales aspectos reclamados i) la atención al ciudadano, ii) problemas por defectos en la tramitación, entre otros.

**Gráfico N° 76**  
**Reclamos presentados (2021)**



Fuente: Sutran. Oficio N° D000050-2022-SUTRAN-GG y correo electrónico con fecha 03.06.2022.

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

## Supervisiones y sanciones

En el 2021, la Sutran realizó un total de 2.4 millones de supervisiones a 179,513 empresas. El 55.1% de las supervisiones se enfocaron en el transporte terrestre de pasajeros, el 44.5% en el transporte terrestre de carga y el 0.4% restante en otras empresas de servicios complementarios. Los temas supervisados, en transporte de pasajeros, fueron, principalmente, con relación a las conductas e infracciones al Reglamento Nacional de Administración de Transporte y las normas que regulan el transporte internacional; en el transporte de carga, con relación al cumplimiento de obligaciones del marco que regula el transporte de materiales peligrosos y transporte internacional; y en servicios complementarios, las normas por parte de los Centros de Inspección Técnica Vehicular (CITV), escuela de conductores (licencias de conducir), entidades habilitadas para expandir Certificados de Salud – ECSAL, en otros.

La Sutran, en el 2021, impuso 66,866 sanciones (equivalente a S/ 79,6 millones), de las cuales el 65.3% correspondieron a proveedores del segmento de servicios de transporte terrestre de pasajeros, el 29.5% en el segmento de transporte terrestre de carga y el 5.2% en el segmento de servicios complementarios.

**Gráfico N° 77**  
**Supervisiones realizadas (2021)**



**Supervisión**

|   | <b>N° de supervisiones</b> | <b>N° de empresas supervisadas</b> | <b>Principales temas supervisados</b>  |
|---|----------------------------|------------------------------------|--|
| <b>Total</b>  | <b>2,371,617</b>           | <b>179,513</b>                     |  |
|  Transporte terrestre de pasajeros | 1,307,107                  | 5,744                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Conductas e infracciones al Reglamento Nacional de Administración de Transporte y las normas que regulan el transporte internacional.</li> </ul>  |
|  Transporte terrestre de carga     | 1,055,297                  | 172,438                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Conductas e infracciones al Reglamento Nacional de Administración de Transporte, normas que regulan el transporte de materiales peligrosos y transporte internacional.</li> </ul>   |
|  Servicios complementarios         | 9,213                      | 1,331                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Conductas e infracciones a las normas por parte de los Centros de Inspección Técnica Vehicular - CITV, escuela de conductores (licencias de conducir), entidades habilitadas para expedir Certificados de Salud - ECSAL y otros incumplimientos.</li> </ul> |



**Sanciones**

|   | <b>N° de sanciones</b> | <b>Multas (millones de S/)</b> | <b>Principales hechos infractores</b>   |
|---|------------------------|--------------------------------|---|
| <b>Total</b>  | <b>66,866</b>          | <b>79.6</b>                    |   |
|  Transporte terrestre de pasajeros | 21,557                 | 52.0                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizar vehículos en los que alguna de las luces exigidas por el Reglamento Nacional de Vehículos no funcione y No transmitir a la autoridad competente, a través del sistema de control y monitoreo inalámbrico, la información del vehículo.</li> </ul>   |
|  Transporte terrestre de carga     | 44,820                 | 23.5                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizar vehículos que no cuente con extintores de fuego con lo establecido en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte y no tener como mínimo un neumático de repuesto, de las mismas características que los que se emplea en el vehículo, que se encuentre en óptimo estado de funcionamiento.</li> </ul> |
|  Servicios complementarios         | 489                    | 4.1                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Operar sin contar permanentemente, durante el horario de atención del Centro de Inspección Técnica Vehicular, con la presencia del Ingeniero Supervisor y no consignar completa y/o correctamente el Certificado de Inspección Técnica Vehicular y/o el informe de inspección técnica vehicular.</li> </ul>                |

Fuente: Sutran. Oficio N° D000050-2022-SUTRAN-GG y correo electrónico con fecha 03.06.2022.

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

### VII.3.5.2 Comisión Multisectorial de Seguridad Vial – CMSV

La Comisión Multisectorial de Seguridad Vial (en adelante, CMSV), dependiente del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, tiene por objeto elaborar propuestas e informes y coordinar las acciones relacionadas a la seguridad vial en el país.

Durante el 2021, en el marco de la pandemia, se realizaron 03 sesiones ordinarias de forma virtual con la presencia de los representantes de la Comisión Multisectorial de Seguridad Vial. También se encargó la actualización del plan de trabajo 2022 con las recomendaciones y sugerencias señaladas durante la sesión y vía correo electrónico. Respecto a las acciones dirigidas a los consumidores, el CMSV continuó con los cursos de seguridad vial para reeducar comportamientos y actitudes de los conductores hacia una cultura de seguridad vial y respeto a su entorno con relación a las consecuencias derivadas del incumplimiento de las normas de tránsito. Estas capacitaciones se realizaron en un entorno virtual con la finalidad de evitar la propagación de la COVID-19. Asimismo, se realizaron propuestas normativas para incentivar el uso de otros medios de transporte sostenible como bicicletas y *scooters*. En el caso de las acciones orientadas a las empresas, se aperturó el programa de capacitación a conductores de las empresas de transportes de las vías concesionadas de la Red Vial 04.

Asimismo, en el marco del Plan Estratégico Nacional de Seguridad Vial, en el 2021, reportó las siguientes acciones y actividades relacionadas con la protección, seguridad y salud de los consumidores, usuarios y ciudadanos, según acción estratégica:

**Tabla N° 117**  
**Comisión Multisectorial de Seguridad Vial: actividades realizadas en el 2021**

| Acción estratégica                                  | Principales acciones y actividades implementadas  | Detalle   |
|---|---|---|
| Mejorar la gobernanza del Sistema de Seguridad Vial | Mejora del Sistema de Recolección de Datos e Implementación del Observatorio Nacional de Seguridad Vial – ONSV. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se culminó con el dimensionamiento de la operación de la Fase II del Observatorio Nacional de Seguridad Vial.</li> <li>• Se inició el proceso de diseño y planificación para la implementación de los Observatorios Regionales de Seguridad Vial.</li> <li>• Se actualizó el Sistema de Registro de Accidentes de Tránsito.</li> </ul>   |
|   | Elaboración de la Política Nacional de Seguridad Vial.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La CMSV formuló y aprobó los 4 entregables de la Política Nacional de Seguridad Vial, en tanto el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) aprobó el primer y segundo entregable.</li> </ul>   |
|   | Fortalecimiento de capacidades a especialistas en seguridad vial.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se desarrolló el Programa de Fortalecimiento de capacidades de los funcionarios encargados de la seguridad vial a nivel local, regional y nacional, así como a personal de la Policía Nacional asignando al control de tránsito.</li> <li>• Se capacitó en el curso online y gratuito “Star Rating for Schools” de iRAP a funcionarios de las regiones.</li> <li>• Se realizó 11 capacitaciones sobre el uso del Sistema de Registro de Accidentes de Tránsito a 84 policías de 17 comisarías de la región Lima y Loreto, así como 34 unidades de investigación de accidentes de tránsito a nivel nacional.</li> </ul> |
|   | Iniciativa "Reto Visión Cero".  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de la iniciativa Reto Visión Cero en la Región Loreto en coordinación con el Consejo Regional de Seguridad Vial de Loreto.</li> <li>• Propuesta para implementar la iniciativa “Reto Visión Cero – Trujillo” en coordinación con Transportes Metropolitanos de Trujillo.</li> <li>• Asistencia técnica permanente por parte de la DSV para la implementación de la metodología de Visión Cero.</li> <li>• Incluir la metodología de Visión Cero en los instrumentos de planificación regional de la seguridad vial.</li> </ul>  |

| Acción estratégica  | Principales acciones y actividades implementadas  | Detalle   |
|---|---|---|
|   | Elaboración de instrumentos normativos para la seguridad vial.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto de Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Seguridad Vial 2021 – 2030.</li> <li>• Proyecto de Decreto Supremo que aprueba la Estrategia Multisectorial de Educación Vial.</li> <li>• Proyecto de Decreto Supremo que establece lineamientos para funcionamiento del Observatorio Nacional de Seguridad Vial y fortalece la coordinación intersectorial en materia de seguridad vial.</li> <li>• Proyecto de Ley que crea la Agencia Peruana de Seguridad Vial.</li> </ul> |
| Mejorar las condiciones de seguridad de la infraestructura vial | Auditorías e inspecciones de seguridad vial.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones de seguridad vial en Av. Cuzco, Mi Perú – Ventanilla.</li> <li>• Evaluaciones de seguridad vial en el distrito de San Juan de Lurigancho; correspondientes a las intersecciones Av. 13 de enero con Av. Jorge Basadre y Av. Tusilagos Este con Av. Próceres de la Independencia.</li> <li>• Se envió la actualización del manual de seguridad vial y 03 guías técnicas de aplicación, a los órganos del MTC para su revisión.</li> </ul>  |
|   | Identificación de puntos o tramos de concentración de siniestros.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de estudio de puntos de alta siniestralidad en San Juan de Lurigancho en la Región Lima.</li> </ul>  |
|   | Programa “Entornos Escolares Seguros”.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión del Programa "Entornos Escolares Seguros".</li> <li>• Identificación de gobiernos regionales, municipalidades y colegios interesados en participar en esta iniciativa.</li> <li>• Implementación del piloto de entornos escolares en la ciudad de Trujillo.</li> </ul>  |
| Mejorar las condiciones de seguridad de los vehículos           | Estándares de seguridad vial para vehículos.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de normativa e investigaciones sobre la reducción de accidentes por el uso de cintas retroreflectivas.</li> </ul>   |
|   | Regulación sobre retención infantil en vehículos  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de normativa sobre requisitos para las sillas de sistemas de retención infantil.</li> </ul>   |
|   | Regulación sobre uso de con cascos y prendas distintivas para motociclistas y ocupantes   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto de Resolución Directoral que aprueba la Directiva que establece las reglas para el uso de casco de protección y prendas distintivas para conductores y ocupantes de vehículos.</li> </ul>   |
| Fortalecer la ciudadanía en seguridad vial                      | Continuidad de las jornadas de capacitación extraordinaria y curso extraordinario de educación en tránsito y seguridad vial en su formato digital (setiembre) y dictado del | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación del Reglamento del Sistema de Control de Licencias de Conducir por puntos a través del Decreto Supremo N° 025-2021-MTC.</li> <li>• Aprobación de la Resolución Directoral N° 032-2021-MTC/18 que regula el curso de Seguridad Vial para Conductores.</li> </ul>   |

| Acción estratégica  | Principales acciones y actividades implementadas                        | Detalle   |
|---|---|---|
|   | nuevo curso de Seguridad Vial para Conductores.                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Asistencia técnica a los Consejos Regionales de Seguridad Vial para la implementación del curso de manera virtual. Capacitación a 3,586 conductores infractores.</li> </ul>  |
|   | Estrategia Multisectorial de Educación en Seguridad Vial.               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Validación de la Estrategia Multisectorial de Educación en Seguridad Vial por los miembros de la CMSV.</li> </ul>  |
|   | Capacitación a usuarios de las vías                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de eventos virtuales, en donde se capacitó a 1,864 usuarios de las vías.</li> <li>Programa de Formación para Usuarios de las Vías - Empresas de Transportes en alianza con la Concesionaria Autopista del Norte (Red Vial 04), la Empresa de Transportes Rodrigo Carranza (TRC) y el Ositran.</li> </ul> |
| Mejorar la respuesta de atención de emergencias de víctimas de accidentes de tránsito | Propuesta normativa para seguimiento a lesionados de siniestros viales. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pre-publicación del Proyecto de Decreto Supremo que aprueba las disposiciones para el funcionamiento del Observatorio Nacional de Seguridad Vial y fortalece la coordinación intersectorial en materia de seguridad vial.</li> </ul>   |
|   | Seguro obligatorio contra siniestros de tránsito y seguros vehiculares. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pre-publicación de la propuesta que modifica el Reglamento del Fondo de Compensación del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito aprobado por Decreto Supremo N° 024-2004-MTC (RM 119-2022-MTC/01.02)</li> </ul>  |

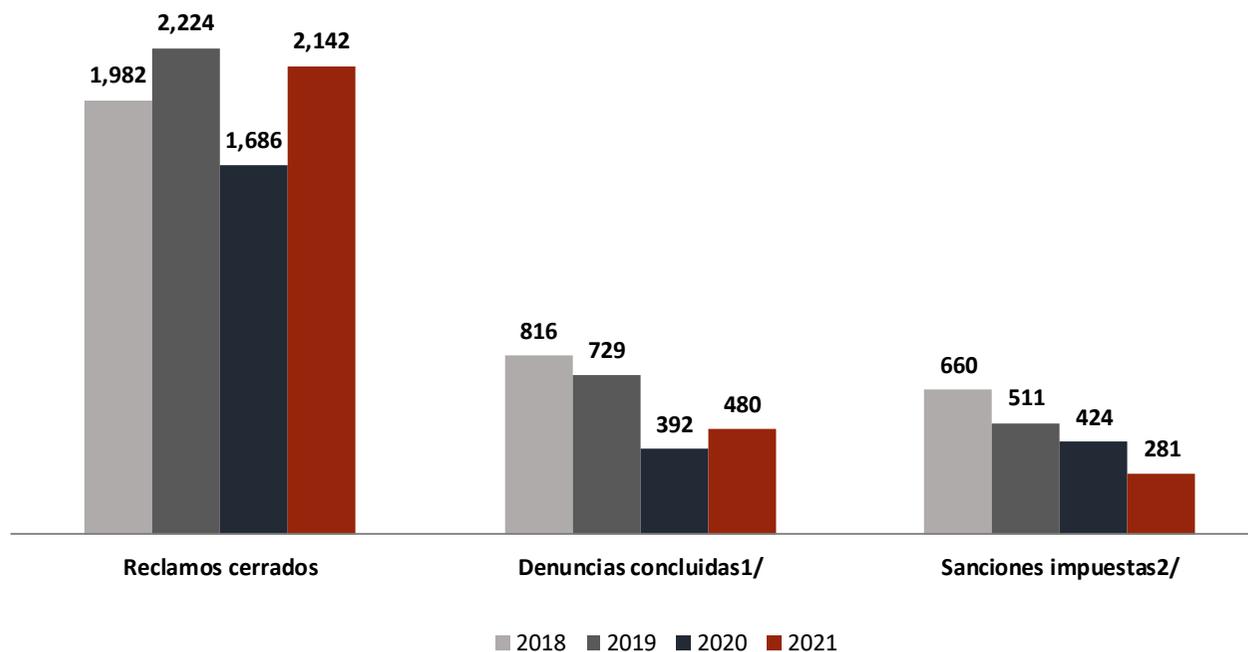
Fuente: CMSV. Correo electrónico con fecha 30.03.2022.

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

#### VII.3.6.4 Labor del Indecopi en el sector de servicio de transporte terrestre

El Código establece la protección del consumidor en lo referido a: i) información a los consumidores, ii) idoneidad de los productos, iii) salud y seguridad de los consumidores, iv) protección de los intereses sociales y económicos. El Indecopi atiende reclamos (a través del SBC), resuelve denuncias (a través de sus órganos resolutorios) e impone sanciones y supervisa a las empresas del sector de transporte terrestre. En ese marco, en el 2021, Indecopi realizó las siguientes actividades:

**Gráfico N° 78**  
**Indecopi: reclamos cerrados, denuncias concluidas y sanciones impuestas al sector de transporte terrestre**



1/ La información del año 2021 es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) – Indecopi, Comisiones de Protección al Consumidor en la sede central, sede Lima Norte y Gerencia de Oficinas Regionales – Indecopi y Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

- **Supervisiones.** En el 2021, el Indecopi inició 222 supervisiones en materia de protección al consumidor en el sector, de estas, 126 fueron orientativas y 161 clásicas. Según ámbito, 45 supervisiones se realizaron en Lima y 189 en el resto del país, destacaron San Martín y Junín con 39 y 36 supervisiones, respectivamente. En tanto, las supervisiones concluidas fueron 271, de las cuales 38 tuvieron recomendaciones para el inicio de PAS. Los principales temas supervisados fueron: idoneidad en el servicio, Libro de Reclamaciones y aviso de Libro de Reclamaciones, cumplimiento de horario de salida y de condiciones pactadas, lista de precios, cobro de pasaje, entre otros.

- **Reportes y consultas.** En el 2021, a través del CEMI se recibieron un total de 3,445 reportes y consultas relacionados con el sector. Entre las conductas más reportadas están problemas con la encomienda con el 37.5% (1,293) y atención no idónea del personal con el 12.2% (419); mientras que, los proveedores más reportados fueron Shalom Empresarial S.A.C. y Transporte Cruz del Sur S.A.C. con 217 (6.3%) y 168 (4.9%) reportes y consultas, respectivamente.
- **Reclamos.** En el 2021, el Indecopi atendió<sup>220</sup> 2,142 reclamos del sector, lo que significó un crecimiento de 27.0% respecto al año previo y una participación del 1.9% respecto del total de reclamos. El 49.3% correspondió a desavenencias en Lima (1,056); siguiéndole en importancia los departamentos de Lambayeque (120), Ancash (96), Cusco (90) y La Libertad (88), los que en conjunto representaron el 18.4%. Con relación a las causas que motivaron estos reclamos, destacó la falta de idoneidad como el principal problema, representando el 98.9% del total de reclamos. Es de destacar que, el 93.0% de los casos el consumidor ya había presentado su reclamo ante el proveedor y el 27.0% correspondieron a bienes y/o servicios que fueron adquiridos vía internet. El principal medio que utilizó el consumidor para presentar su reclamo fue el no presencial (95.3%), con un tiempo promedio de tramitación de 14.9 días y una tasa de conciliación de 92.4%<sup>221</sup>.
- **Denuncias.** En el 2021, el número de denuncias concluidas fue de 480, 22.4% más con respecto al año anterior. El 20.0% correspondió a procedimientos concluidos en las CPC y el 92.7% en los OPS. La falta de idoneidad fue el principal hecho denunciado con el 49.4%, seguido por Libro de Reclamaciones con el 6.6% y atención de reclamos con el 5.0%. En tanto, el 39.5% del total de hechos denunciados terminaron a favor del consumidor y el 27.5% fueron declarados improcedentes e inadmisibles.
- **Sanciones.** En el 2021, se impuso un total de 281 sanciones (113 amonestaciones y 168 multas) a un total de 119 proveedores del sector (el 42.9% de proveedores tuvo al menos una amonestación y el 79.8% al menos una multa). En términos de monto de multas, se impuso un total de 1,051.1 UIT<sup>222</sup> (equivalentes a S/ 4.6 millones), siendo la multa promedio de 6.3 UIT (en términos de mediana de 1.4 UIT). La falta de idoneidad fue el principal hecho infractor (68.0% del total de sanciones), seguida por las infracciones relacionadas con el Libro de Reclamaciones (9.3%), atención de reclamos (7.1%), entre otros. Respecto a los proveedores sancionados, Móvil Bus S.A.C. lideró el ranking de proveedores sancionados con 14 sanciones (con 20.1 UIT en términos de multas), seguido de Transporte Cruz del Sur S.A.C. con 11 sanciones (10.0 UIT) y Empresa de Transporte de Pasajeros y Carga Cavassa S.A.C. con 10 sanciones (6.0 UIT).

**Tabla N° 118**  
**Ranking de proveedores sancionados: Transporte terrestre**  
**(Enero – diciembre 2021)<sup>1/</sup>**

| N° | Proveedor   | N° de sanciones <sup>2/</sup> | Multas (UIT) |
|----|---|-------------------------------|--------------|
| 1  | Móvil Bus S.A.C   | 14                            | 20.1         |
| 2  | Transportes Cruz Del Sur S.A.C.                           | 11                            | 10.0         |
| 3  | Empresa de Transporte de Pasajeros y Carga Cavassa S.A.C. | 10                            | 6.0          |
| 4  | Allinbus S.A.C.   | 10                            | 0.0          |

<sup>220</sup> Corresponde a los reclamos concluidos en el periodo bajo análisis.

<sup>221</sup> En el 2021, 736 reclamos pasaron por la fase de conciliación, de los cuales en 680 (92.4%) se tuvo una conciliación.

<sup>222</sup> UIT - Unidad Impositiva Tributaria 2021 equivalente a S/ 4,400.

| N° | Proveedor  | N° de sanciones <sup>2/</sup> | Multas (UIT) |
|----|--|-------------------------------|--------------|
| 5  | Guardianes Del Cosmos Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada | 8                             | 4.3          |
| 6  | Turismo Días S.A.  | 8                             | 3.0          |
| 7  | Transportes E Inversiones Espinoza S.A.C.                            | 7                             | 22.4         |
| 8  | Turismo Civa S.A.C.  | 7                             | 10.6         |
| 9  | Empresa de Transportes El Sol S.A.                                   | 6                             | 10.0         |
| 10 | Inversiones Sajy S.R.L.  | 6                             | 6.1          |

Notas:

Ranking realizado en función del número total de sanciones impuestas en 2020. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor

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

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

- **Sistema de Arbitraje de Consumo.** En el 2021, se reportó un total de 35 proveedores pertenecientes al sector materia de análisis los cuales fueron contactados a través de una solicitud de arbitraje (incluyéndose proveedores adheridos con o sin convenio de arbitraje). Del total de solicitudes, el 11.5% concluyó en un laudo arbitral, el 55.7% en rechazo tácito, el 18.0% en rechazo expreso, entre otros.

### VII.3.7 Sector retail moderno y comercio electrónico

Conforme se acentuaron las restricciones derivadas de la COVID-19, el comercio electrónico reportó un mayor desarrollo en línea con la adaptación de la oferta, desarrollo de medios de pagos disponibles e inclusión financiera: se generó transacciones por US\$ 9,300 millones, lo que representó un crecimiento de 55% según la Cámara Peruana de Comercio Electrónico (Capece). Este desarrollo fue heterogéneo según categorías, grado de digitalización y mercado geográfico. Este segmento impulsó el crecimiento del retail moderno, pero también se evidenció una mayor conflictividad en las relaciones de consumo.

El crecimiento del comercio electrónico conlleva a la necesidad de impulsar la regulación que establezca un estándar mínimo de cumplimiento en las transacciones realizadas a través de canales digitales, así como garantizar la seguridad y salud de los consumidores frente al posible ingreso al mercado de productos riesgosos, e incentivar la solución de controversias entre empresas y consumidores.

La presente sección se basa en el monitoreo de la conflictividad en las empresas consideradas que forman parte del retail moderno, como son: i) supermercados, ii) tiendas mayoristas, iii) tiendas por departamento, iv) tiendas para el mejoramiento del hogar, v) tiendas especializadas de electrodomésticos, vi) tiendas por conveniencia y vii) cadenas de boticas.

#### VII.3.7.1 Datos generales

En términos generales, los principales agentes que participan en el sector *retail* moderno son:

**Tabla N° 119**  
**Principales agentes que participan en el sector retail moderno**

| Sector público  |
|---|
| <b>Gobiernos locales: Municipalidades (provinciales y distritales)</b>  |
| <b>Funciones específicas exclusivas de las municipalidades provinciales:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Flexibilizar y simplificar los procedimientos de obtención de licencias y permisos en el ámbito de su jurisdicción, sin obviar las normas técnicas de seguridad.</li><li>• Mantener un registro de las empresas que operan en su jurisdicción y cuentan con licencia municipal de funcionamiento, definitiva o provisional, consignando expresamente el cumplimiento o incumplimiento de las normas técnicas de seguridad.</li><li>• Regular las normas respecto del acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas, en concordancia con las normas nacionales sobre la materia.</li></ul>                                     |
| <b>Funciones específicas exclusivas de las municipalidades distritales:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Normar, regular y otorgar autorizaciones, derechos y licencias, y realizar la fiscalización de apertura de establecimientos comerciales de acuerdo con la zonificación.</li><li>• Regular y controlar el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales.</li><li>• Controlar el cumplimiento de las normas de higiene y ordenamiento del acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas, a nivel distrital, en concordancia con las normas provinciales.</li><li>• Realizar el control de pesos y medidas, así como el del acaparamiento, la especulación y la adulteración de productos y servicios.</li></ul> |
| <b>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)<sup>223</sup></b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Atiende los reclamos y denuncias.</li></ul>   |

<sup>223</sup> Un mayor detalle se puede apreciar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Título I: Derechos de los consumidores y relación consumidor-proveedor.

- Supervisa los aspectos referidos a productos del sector comercio, establecidos en el Código en lo referido a la información a los consumidores, la idoneidad de los productos, la salud y seguridad de los consumidores, la protección de los intereses sociales y económicos y aspectos de publicidad.

#### Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)<sup>224</sup>

- Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes<sup>225</sup>.
- Al 23 de marzo del 2021 existe un 01 proveedor relacionado al sector comercio retail inscrito en el registro de proveedores adheridos al arbitraje de consumo.

#### Sector privado

##### Proveedores

Debido a la dificultad de identificar plenamente la actividad económica del proveedor se ha procedido a categorizarlos por un criterio de conveniencia. En este sentido se puede identificar los siguientes segmentos:

- **Supermercados:** Candy Market Campoy S.R.LTDA., Cencosud Retail Perú S.A., Consorcio Estrella Jf Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada, Franco Supermercado E.I.R.L., Garcilaso Representaciones S.A.C., Hipermercados Tottus S.A., La Cadena de Supermercados E.I.R.L., Maby Market S.A.C., Mabycorp S.A.C., Omegaplaza Moyobamba Sociedad de Responsabilidad Limitada, Pacífico Supermercados E.I.R.L., Super Rey S.A., Supermercado Alkosto S.A.C, Supermercado Candy S.A.C., Supermercado La Canasta E.I.R.L., Supermercado La Estrella E.I.R.L., Supermercado Mix S.R.L, Supermercados Castope S.R.L., Supermercados Ilo del Mar S.A.C, Supermercados Peruanos S.A. y Sur mercados Sociedad Anónima Cerrada - Sur Mercados S.A.C.
- **Mayoristas:** Corporación Vega S.A.C, Makro Supermayorista S.A. y Mayorsa S.A.
- **Tiendas por departamento:** Dh Empresas Perú S.A., Estilos S.R.L., Saga Falabella S.A., Tiendas Peruanas S.A., Tiendas Por Departamento Ripley S.A. y Tiendas Reyes S.R.L.
- **Mejoramiento del hogar:** Homecenters Peruanos S.A., Inversiones Cys S.A., Sanihold S.A.C. y Sodimac Perú S.A.
- **Tiendas especializadas en venta de electrodomésticos:** Conecta Retail S.A., Electrotiendas Del Perú S.A.C., Elektra Del Perú S.A., Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C., GMG Comercial Perú S.A., Importaciones Hiraoka S.A.C., Intra Worldwide S.A., Representaciones Vargas S.A., Svenza Zona Selva S.A.C. y Tiendas Oro Verde S.A.C.
- **Cadenas de boticas:** Albis S.A., Botica Alemana S.A.C. - Droguería Naturmedizin, Boticas Torres de Limatambo S.A.C., Boticas Arcangel S.R.L., Boticas Inca Sana S.R.L, Boticas y Salud S.A.C, Cadenas 24 Horas S.A.C., Corporación Boticas Perú S.A.C., Corporación Intherpharma S.A.C., Eckerd Perú S.A., Farmacias Hollywood S.A.C, Farmacias Peruanas S.A., Maxfarma Corporación 3H S.A.C, Mifarma S.A.C., Nortfarma S.A.C.
- **Tiendas de conveniencia:** Cadena de Comercio Perú S.A.C. (Oxxo Perú), Tiendas Tambo S.A.C., Jet Market S.A.C., y Tiendas Mass.

Fuente: Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades; Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales; y Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

## Monitoreo de la conflictividad en el retail moderno

El Código establece la protección del consumidor en lo referido a: i) información a los consumidores, ii) idoneidad de los productos, iii) salud y seguridad de los consumidores, iv) protección de los intereses sociales y económicos. El Indecopi atiende reclamos (a través de la SBC), resuelve denuncias (a través de sus órganos resolutivos) e impone sanciones y supervisa a las empresas del sector retail moderno. En ese marco, en el 2021, Indecopi realizó las siguientes actividades

- **Supervisiones.** En el 2021, el Indecopi inició 1,064 supervisiones en materia de protección al consumidor en el sector. De estas, 810 fueron del tipo orientativas y 254 clásicas. Según ámbito, 638 supervisiones se realizaron en Lima y 426 en el resto del país, destacaron Piura y Loreto con 121 y 66 supervisiones, respectivamente. Cabe destacar que

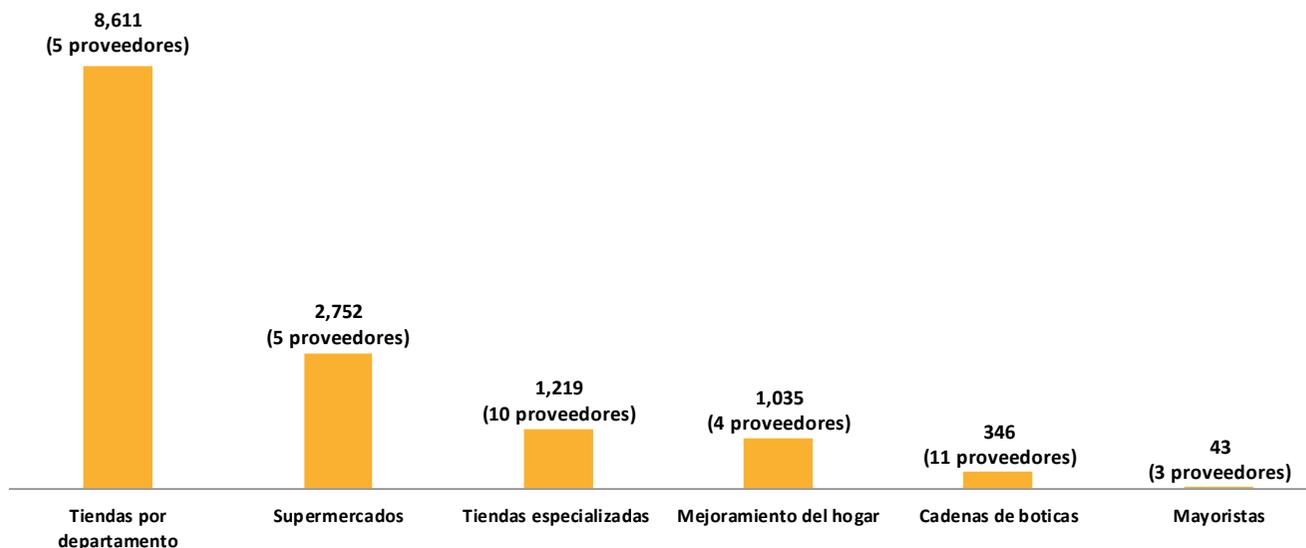
<sup>224</sup> Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>225</sup> Cabe indicar que se puede solicitar el inicio de un arbitraje contra un proveedor no adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo. En ese caso, la Junta Arbitral de Consumo pone en conocimiento del proveedor no adherido la intención del consumidor de iniciar un proceso arbitral en su contra, para que este decida si acepta o no someterse al arbitraje de consumo.

las supervisiones concluidas fueron de 918, de las cuales 52 terminaron con recomendaciones para el inicio de PAS. Los principales temas supervisados fueron: ejecución de medidas para mitigar los riesgos no previstos, cancelaciones unilaterales, realización de la entrega del producto en la fecha prevista e informada a los consumidores, brindar el precio total incluyendo impuestos, entre otros.

- Reclamos.** En el 2021, el Indecopi atendió<sup>226</sup> 14,006 reclamos del sector, lo que significó una reducción de 31.4% respecto al año previo. Con relación a los segmentos reclamados, 61.5% fueron en contra de proveedores de tiendas por departamento, 19.6% a supermercados, 8.7% a tiendas especializadas, 7.4% a tiendas para el mejoramiento del hogar, 2.5% a cadenas de boticas, y en menor proporción, a mayoristas (0.3%). Con relación a la materia reclamada, destacan los presentados por venta de prendas de vestir (18.6%), venta de electrodomésticos (9.5%) y venta de calzado y artículos de cuero (8.7%). El 76.8% de los reclamos se presentaron en Lima (10,761); siguiéndole en importancia los reportados en los departamentos de Arequipa (521), Lambayeque (456), Piura (426) y La Libertad (360). Con relación a las causas que motivaron estos reclamos, destacó la falta de idoneidad como el principal problema, representando el 97.7% del total de reclamos. Es de destacar que, en el 93.5% de los casos, los consumidores ya habían reclamado al proveedor y el 73.4% correspondieron a bienes y/o servicios que fueron adquiridos vía internet. Los reclamos fueron presentados mayoritariamente (99.0%) por medios no presenciales. El tiempo promedio de tramitación fue de 14.9 días y la tasa de conciliación fue de 93.4%<sup>227</sup>.

**Gráfico N° 79**  
**Indecopi: reclamos atendidos, según segmento de retail moderno (2021)**



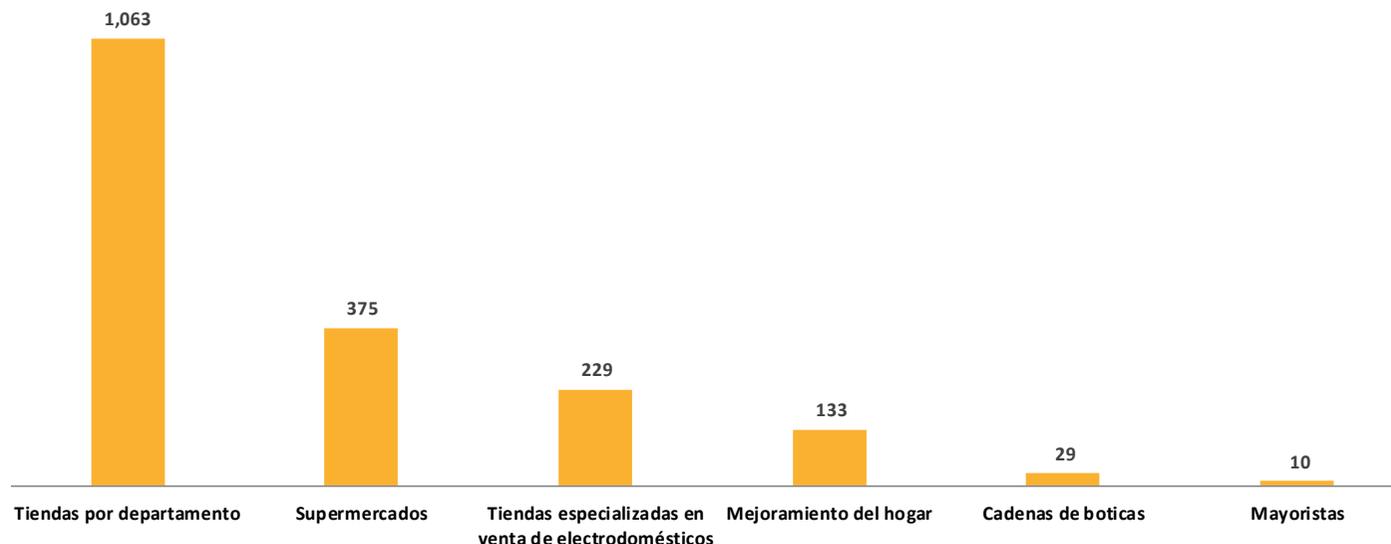
Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) – Indecopi.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor (DPC) – Indecopi.

<sup>226</sup> Corresponde a los reclamos concluidos en el periodo bajo análisis.

<sup>227</sup> En el 2021, 4,771 reclamos pasaron por la fase de conciliación, de los cuales en 4,456 (93.4%) se tuvo una conciliación.

- **Denuncias.** En el 2021, el número de denuncias concluidas fue de 1,839, 22.6% más con respecto al año anterior. El 9.0% correspondió a procedimientos concluidos en las CPC y el 91.0% en los OPS. Respecto a los segmentos denunciados, el 57.8% del total correspondió a denuncias en contra de proveedores del rubro de tiendas por departamento, el 20.4% a supermercados, el 12.5% a tiendas especializadas en venta de electrodomésticos, el 7.2% a tiendas para el mejoramiento del hogar, el 1.6% a cadenas de boticas y solo el 0.5% a mayoristas. La falta de idoneidad fue el principal hecho denunciado con el 51.2%, seguido por atención de reclamos con el 10.0% y falta de información con el 3.6%. En tanto, el 51.9% del total de hechos denunciados terminaron a favor del consumidor y el 28.9% fueron declarados improcedentes e inadmisibles.

**Gráfico N° 80**  
**Indecopi: denuncias concluidas, según segmento de retail moderno (2021)**

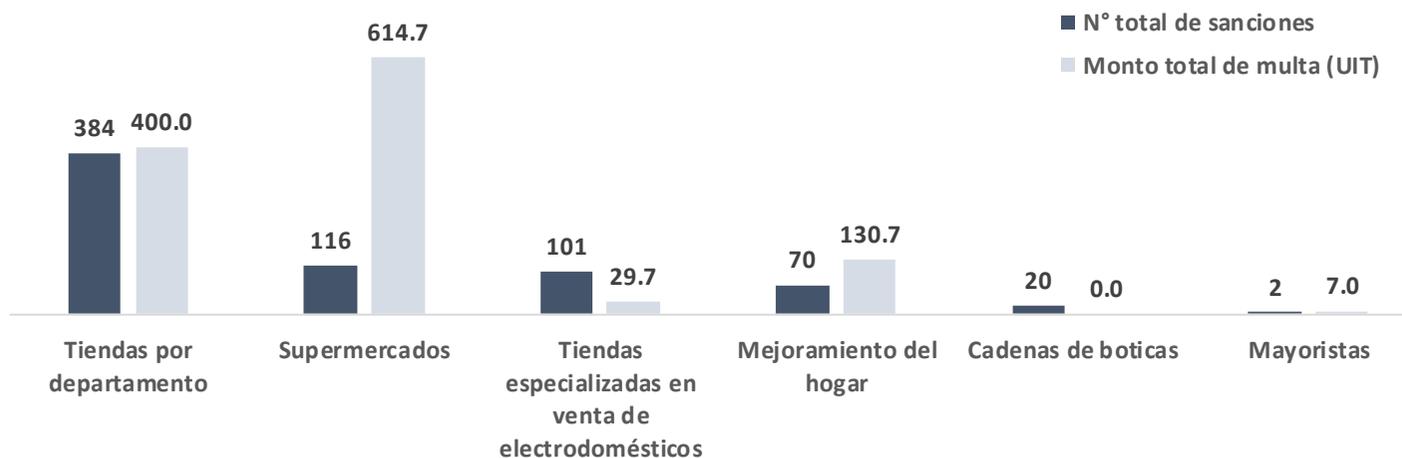


Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en la sede central, sede Lima Norte y Gerencia de Oficinas Regionales – Indecopi.  
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor (DPC) – Indecopi.

- **Sanciones.** En el 2021, se impuso un total de 693 sanciones (622 amonestaciones y 71 multas) a un total de 21 proveedores del sector (el 85.7% de proveedores tuvo al menos una amonestación y el 61.9% al menos una multa). Las sanciones se concentraron en el rubro de tiendas por departamento (55.4%), supermercados (16.7%), tiendas especializadas en venta de electrodomésticos (14.6%) y tiendas para el mejoramiento del hogar (10.1%), principalmente. En términos de monto de multas, se impuso un total de 1,182.0 UIT<sup>228</sup> (equivalentes a S/ 5.2 millones), siendo la multa promedio de 16.6 UIT y en términos de mediana de 2.0 UIT. La falta de idoneidad fue el principal hecho infractor (73.6% del total de sanciones), seguida por atención de reclamos (12.4%), falta de información (6.5%), entre otros. Respecto a los proveedores sancionados, Saga Falabella S.A. lideró el ranking de proveedores sancionados con 207 sanciones (con 229.1 UIT en términos de multas), le siguieron Tiendas Peruanas S.A. con 91 sanciones (57.3 UIT) y Tiendas por Departamento Ripley S.A. con 83 sanciones (113.6 UIT).

<sup>228</sup> UIT - Unidad Impositiva Tributaria 2021 equivalente a S/ 4,400.

**Gráfico N° 81**  
**Sanciones y multas impuestas a proveedores por infracciones a la normativa de protección al consumidor**  
**según segmento de retail moderno (2021)**



Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

**Tabla N° 120**  
**Ranking de proveedores sancionados: Retail moderno**  
**(Enero – diciembre 2021)<sup>1</sup>**

| N° | Proveedor  | Subsector   | N° de sanciones <sup>2/</sup> | Multas (UIT) |
|----|--|---|-------------------------------|--------------|
| 1  | Saga Falabella S.A.                                  | Tiendas por departamento                                | 207                           | 229.1        |
| 2  | Tiendas Peruanas S.A.                                | Tiendas por departamento                                | 91                            | 57.3         |
| 3  | Tiendas por Departamento Ripley S.A.                 | Tiendas por departamento                                | 83                            | 113.6        |
| 4  | Conecta Retail S.A.                                  | Tiendas especializadas en la venta de electrodomésticos | 76                            | 18.2         |
| 5  | Tiendas del Mejoramiento del Hogar S.A.              | Tienda de mejoramiento del hogar                        | 58                            | 118.0        |
| 6  | Hipermercados Tottus S.A.                            | Supermercados   | 51                            | 47.1         |
| 7  | Supermercados Peruanos Sociedad Anónima 'O' S.P.S.A. | Supermercados   | 37                            | 34.6         |
| 8  | Cencosud Retail Perú S.A.                            | Supermercados   | 28                            | 533.0        |

| N° | Proveedor                    | Subsector   | N° de sanciones <sup>2/</sup> | Multas (UIT) |
|----|------------------------------|---|-------------------------------|--------------|
| 9  | Importaciones Hiraoka S.A.C. | Tiendas especializadas en la venta de electrodomésticos | 15                            | 0.5          |
| 10 | Homecenters Peruanos S.A.    | Tienda de mejoramiento del hogar                        | 11                            | 12.7         |

Notas:

Ranking realizado en función del número total de sanciones impuestas en 2021. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no en términos relativos.

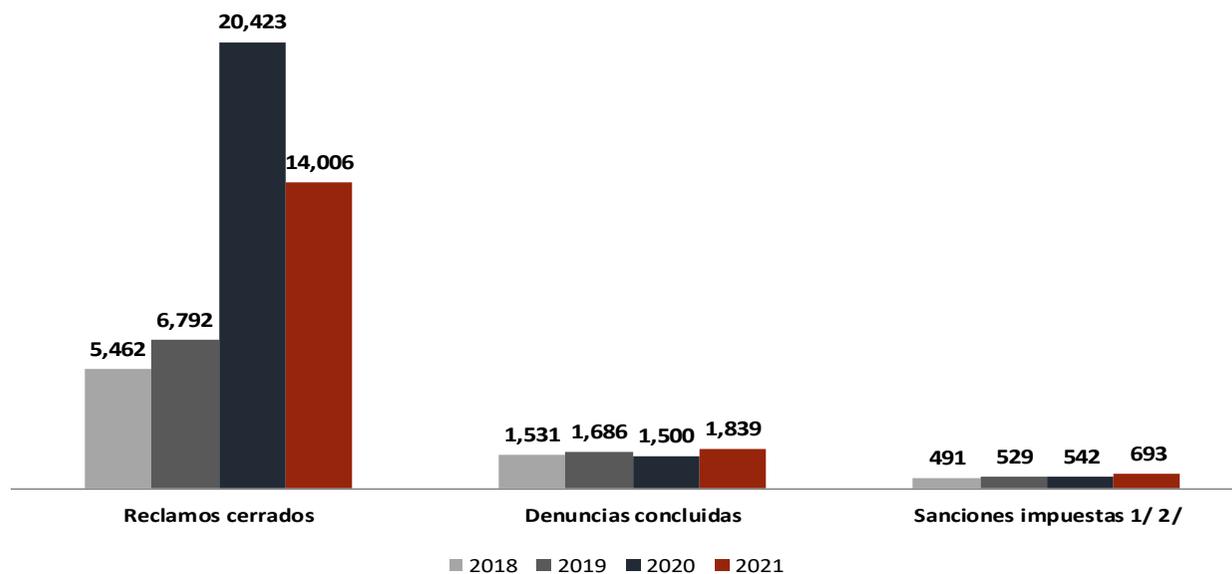
1/ La información es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

**Gráfico N° 82**  
**Indecopi: reclamos cerrados, denuncias concluidas y sanciones impuestas en el sector retail moderno (2021)**



1/ La información del año 2021 es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) – Indecopi, Comisiones de Protección al Consumidor en la sede central, sede Lima Norte y Gerencia de Oficinas Regionales – Indecopi y Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

- **Sistema de Arbitraje de Consumo.** En el 2021, se reportó un total de 14 proveedores pertenecientes al sector materia de análisis los cuales fueron contactados a través de una solicitud de arbitraje (incluyéndose proveedores adheridos con o sin convenio de arbitraje). Del total de solicitudes, el 3.1% concluyó en un laudo arbitral, el 89.6% en rechazo tácito, el 2.4% en rechazo expreso, entre otros.

### Monitoreo de la conflictividad en el retail moderno

Para la presente sección se considera reclamos relacionados con comercio electrónico, aquellos casos en donde el consumidor señaló que realizó la compra de bien o servicio a través del internet.

- **Reclamos.** En el 2021, el Indecopi atendió 39,840 reclamos relacionados con comercio electrónico, que significó un crecimiento de 4.4% respecto al año previo. Según ámbito, el 79.0% (31,482) del total de reclamos fueron hechos en Lima y el 21.0% en el resto del país, destacando Arequipa y Lambayeque con 1,477 (3.7%) y 995 (2.5%) reclamos, respectivamente. Cabe resaltar que, en el 91.9% de los casos, los consumidores reclamos ya habían presentado su reclamo ante el proveedor.

**Tabla N° 121**  
**Reclamos relacionados con comercio electrónico, según departamento**

| N°           | Departamento | 2020          | 2021          | Part. 2021    |
|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| 1            | Lima         | 28,215        | 31,482        | 79.0%         |
| 2            | Arequipa     | 1,820         | 1,477         | 3.7%          |
| 3            | Lambayeque   | 1,279         | 995           | 2.5%          |
| 4            | Piura        | 994           | 942           | 2.4%          |
| 5            | La Libertad  | 1,163         | 901           | 2.3%          |
| 6            | Cusco        | 592           | 561           | 1.4%          |
| 7            | Ancash       | 780           | 544           | 1.4%          |
| 8            | Junín        | 608           | 452           | 1.1%          |
| 9            | Ica          | 590           | 429           | 1.1%          |
| 10           | Cajamarca    | 525           | 377           | 0.9%          |
| -            | Resto        | 1,581         | 1,680         | 4.2%          |
| <b>Total</b> |              | <b>38,147</b> | <b>39,840</b> | <b>100.0%</b> |

Nota:

Reclamos relacionados con comercio electrónico, corresponde aquellos casos en donde el consumidor señaló que realizó la compra de bien o servicio a través del internet.

Departamento, corresponde a las sedes u oficinas regionales del Indecopi donde se presentó el reclamo.

Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) – Indecopi.

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

Con relación a los hechos reclamados, el principal es debido a la falta de idoneidad, que representó el 97.6% del total, seguido de operaciones no reconocidas y atención de reclamos, con el 6.0%, cada una. Los reclamos fueron presentados mayoritariamente (99.2%) por medios no presenciales. El tiempo promedio de tramitación fue de 15.6 días y la tasa de conciliación 92.9%<sup>229</sup>.

Finalmente, entre las actividades económicas con más reclamos relacionados con comercio electrónico se encuentran tiendas por departamento, bazares y conexos con 6,609 (16.6%), sistema financiero con 5,925 (14.9%) y transporte por vía aérea con 5,177 (13.0%).

**Tabla N° 122**  
**Reclamos relacionados con comercio electrónico, según actividad económica**

| N°           | Actividad económica   | 2020          | 2021          | Part. 2021    |
|--------------|---|---------------|---------------|---------------|
| 1            | Tiendas por departamento, bazares y conexos                 | 8,888         | 6,609         | 16.6%         |
| 2            | Sistema financiero  | 4,844         | 5,925         | 14.9%         |
| 3            | Transporte por vía aérea                                    | 2,740         | 5,177         | 13.0%         |
| 4            | Agencias viaje y otros servicios de transporte              | 1,088         | 2,454         | 6.2%          |
| 5            | Educación   | 877           | 2,302         | 5.8%          |
| 6            | Telecomunicaciones  | 2,715         | 1,969         | 4.9%          |
| 7            | Supermercados, bodegas, minimarkets y similares             | 2,535         | 1,746         | 4.4%          |
| 8            | Actividades artísticas, entretenimiento y esparcimiento     | 713           | 803           | 2.0%          |
| 9            | Comercio minorista de artículos de ferretería y afines      | 1,950         | 610           | 1.5%          |
| 10           | Comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado | 851           | 606           | 1.5%          |
| -            | Resto   | 10,946        | 11,639        | 29.2%         |
| <b>Total</b> |   | <b>38,147</b> | <b>39,840</b> | <b>100.0%</b> |

Nota:

Reclamos relacionados con comercio electrónico, corresponde aquellos casos en donde el consumidor señaló que realizó la compra de bien o servicio a través del internet.

Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) – Indecopi.

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

<sup>229</sup> En el 2021, 15,488 reclamos pasaron por la fase de conciliación, de los cuales en 14,384 (92.9%) se tuvo una conciliación.

### VII.3.8 Sector automotriz (venta, mantenimiento y reparación de vehículos)

En el 2021, la venta de vehículos nuevos en el Perú se expandió en 46.2% con relación al 2020<sup>230</sup>, mientras que, las importaciones se incrementaron 51.4%<sup>231</sup>. Dentro de este contexto, la resolución de reclamos de consumo por parte del Indecopi aumentó en 74.2%, alcanzando un total de 1,474 reclamos contra a proveedores de este sector y se resolvió 460 denuncias, además de imponerse 129 sanciones a un total de 67 proveedores. Cabe destacar que, el sector no estuvo exento de la ocurrencia de riesgos no previstos, en cuanto a la exposición de productos peligrosos, reflejados en la emisión de 72 alertas de productos por parte de la Autoridad de Consumo, que involucró a un total de 36,608 unidades por diversos defectos.

#### VII.3.8.1 Datos generales

En términos generales los principales agentes que participan en el sector venta, mantenimiento y reparación de vehículos son:

**Tabla N° 123**  
**Principales agentes que participan en el sector venta, mantenimiento y reparación de vehículos**

| Sector público  |
|---|
| <b>Gobiernos locales: municipalidades (provinciales y distritales)</b>  |
| <b>Funciones específicas exclusivas de las municipalidades provinciales:</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Flexibilizar y simplificar los procedimientos de obtención de licencias y permisos en el ámbito de su jurisdicción, sin obviar las normas técnicas de seguridad.</li><li>• Mantener un registro de las empresas que operan en su jurisdicción y cuentan con licencia municipal de funcionamiento, definitiva o provisional, consignando expresamente el cumplimiento o incumplimiento de las normas técnicas de seguridad.</li><li>• Establecer las normas con respecto del comercio ambulatorio.</li></ul>   |
| <b>Funciones específicas exclusivas de las municipalidades distritales:</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Normar, regular y otorgar autorizaciones, derechos y licencias, y realizar la fiscalización de apertura de establecimientos comerciales de acuerdo con la zonificación.</li><li>• Regular y controlar el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales.</li><li>• Controlar el cumplimiento de las normas de higiene y ordenamiento del acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas, a nivel distrital, en concordancia con las normas provinciales.</li><li>• Realizar el control de pesos y medidas, así como el del acaparamiento, la especulación y la adulteración de productos y servicios.</li></ul> |
| <b>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Atiende los reclamos y denuncias.</li><li>• Supervisa los aspectos referidos a productos del sector comercio, establecidos en el Código en lo referido a la información a los consumidores, la idoneidad de los productos, la salud y seguridad de los consumidores, y la protección de los intereses sociales y económicos.</li></ul>  |

<sup>230</sup> Asociación Automotriz del Perú (AAP) - <https://aap.org.pe/informes-estadisticos/diciembre-2021/Informe-Diciembre-2021.pdf>.

<sup>231</sup> Asociación Automotriz del Perú (AAP) - [https://aap.org.pe/estadisticas/importaciones\\_vehiculos\\_nuevos/importacion-de-vehiculos-nuevos-2021/](https://aap.org.pe/estadisticas/importaciones_vehiculos_nuevos/importacion-de-vehiculos-nuevos-2021/).

|   |
|---|
| <b>Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes.</li> </ul>   |
| <b>Sector privado</b>   |
| <b>Asociación Automotriz del Perú</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gremio que agrupa a personas naturales y/o jurídicas vinculadas al sector automotor en toda su cadena productiva: desde fabricantes y representantes de marcas hasta concesionarios, talleres de servicios y actividades complementarias. Al 2019, agrupó a 231 empresas.</li> </ul>   |
| <b>Aló Auto</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es un mecanismo privado de solución de conflictos de consumo que promueve la conciliación entre consumidores y proveedores. Permite al usuario presentar su reclamo (en caso de que se trate de proveedores afiliados a este mecanismo) para ser resuelto por la Defensoría del Consumidor Automotor.</li> </ul>   |
| <b>Defensoría del Consumidor Automotor (DCA)</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es una instancia privada creada por la Asociación Automotriz del Perú, que tiene por finalidad resolver los reclamos de las empresas afiliadas con sus clientes, en la adquisición de un producto o prestación de un servicio, de manera rápida, especializada y gratuita. La DCA tiene un plazo máximo de 60 días hábiles para resolver el reclamo. En el caso de que la Defensoría del Consumidor Automotor resuelva a favor del consumidor, el proveedor está obligado a dar cumplimiento de su reclamo. En caso contrario, el consumidor podrá recurrir a otras instancias. (<a href="http://www.dca.org.pe/">http://www.dca.org.pe/</a>)</li> </ul> |

Fuente: Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades; Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales; y Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

Para esta sección se solicitó información a Asociación Automotriz del Perú – AAP; sin embargo, no proporcionó respuesta al requerimiento.

### VII.3.8.3 Labor del Indecopi en el sector de venta, mantenimiento y reparación de vehículos

El Código establece la protección del consumidor en lo referido a: i) información a los consumidores, ii) idoneidad de los productos, iii) salud y seguridad de los consumidores, iv) protección de los intereses sociales y económicos. Asimismo, el Indecopi atiende reclamos (a través del SBC), resuelve denuncias (a través de sus órganos resolutivos) e impone sanciones a las empresas del sector venta, mantenimiento y reparación de vehículos.

En 2021, las principales acciones fueron las siguientes:

- **Reclamos.** En el 2021, el Indecopi atendió<sup>232</sup> 1,474 reclamos del sector, lo que significó un crecimiento de 78.5% respecto al año previo y una participación del 1.3% respecto del total de reclamos. Con relación a la materia reclamada, la referida a la venta de vehículos automotores y motocicletas resaltó al representar el 71.0% del total de reclamos, el mantenimiento y reparación de vehículos automotores y motocicletas con el 14.6% y la venta de repuestos para vehículos automotores y motocicletas con el 14.5%. El 63.6% de reclamos se reportaron en Lima (938); siguiéndole en importancia los departamentos de Piura (77), Arequipa (54), La Libertad (53), y Lambayeque (52), los que en conjunto representaron el 16.0%. Con relación a las causas que motivaron estos reclamos, destacó la “falta de idoneidad” como el principal problema (96.5% del

<sup>232</sup> Corresponde a los reclamos concluidos en el periodo bajo análisis.

total), seguido por la “falta de ejecución de garantía” (2.8%), entre otros. Es de destacar que, en el 95.0% de los casos el consumidor ya había presentado su reclamo al proveedor. El principal medio a través del cual se presentó el reclamo por parte del consumidor fue el no presencial. (94.4%), con un tiempo promedio de tramitación de 15.2 días y una tasa de conciliación de 88.1%<sup>233</sup>.

- **Denuncias.** En el 2021, el número de denuncias concluidas fue de 460, 11.1% más con respecto al año anterior. El 57.8% correspondió a procedimientos concluidos en las CPC y el 42.2% en los OPS. La falta de idoneidad fue el principal hecho denunciado (con el 62.0% del total). En tanto, el 32.1% del total de hechos denunciados terminaron a favor del consumidor y el 31.6% fueron declarados improcedentes e inadmisibles.
- **Sanciones.** En el 2021, se impuso un total de 129 sanciones (45 amonestaciones y 84 multas) a un total de 67 proveedores del sector (el 67.2% de proveedores tuvo al menos una amonestación y el 74.6% al menos una multa). En términos de monto de multas, se impuso un total de 16.7 UIT256 (equivalentes alrededor de S/ 0.8 millones), siendo la multa promedio de 2.0 UIT y en términos de mediana de 1.0 UIT. La falta de idoneidad fue el principal hecho infractor (70.2% del total de sanciones), seguida por la atención de reclamos (16.7%) y la falta de información (1.3%), entre otros. Respecto a los proveedores sancionados, Dercocenter S.A.C. lideró el ranking de proveedores sancionados con 11 sanciones (con 11.0 UIT en términos de multas), le siguieron las empresas Alese S.A.C. con 5 sanciones (29.5 UIT) y Skbergé Perú Retail S.A.C. con 5 sanciones (4.0 UIT).

**Tabla N° 124**  
**Ranking de proveedores sancionados: venta, mantenimiento y reparación de vehículos**  
**(Enero – diciembre 2021)<sup>1/</sup>**

| N° | Proveedor                             | N° de sanciones <sup>2/</sup> | Multas (UIT) |
|----|---------------------------------------|-------------------------------|--------------|
| 1  | DERCOCENTER S.A.C.                    | 11                            | 11.0         |
| 2  | ALESE S.A.C.                          | 5                             | 29.5         |
| 3  | SKBERGÉ PERÚ RETAIL S.A.C.            | 5                             | 4.0          |
| 4  | LIMAUTOS AUTOMOTRIZ DEL PERU S.A.C.   | 5                             | 1.5          |
| 5  | B MOTORS S.A.C.                       | 4                             | 5.0          |
| 6  | AUTOESPAR S A                         | 4                             | 1.4          |
| 7  | JL LOGISTICS SERVICE S.A.C.           | 3                             | 7.6          |
| 8  | GRUPO ALMIWA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA | 3                             | 6.0          |
| 9  | AUTOLAND S.A.                         | 3                             | 1.0          |
| 10 | ALLER CORTEZ ZULEMA                   | 3                             | 0            |

Notas:

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero – diciembre 2021. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información del año 2021 es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

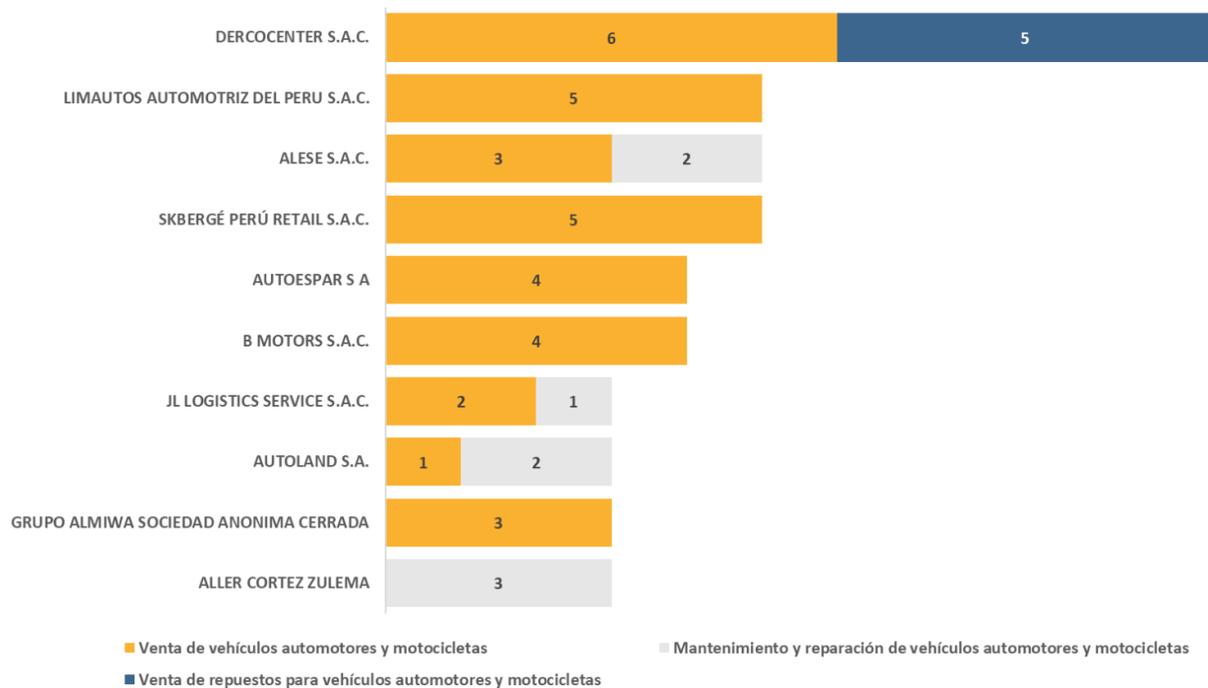
Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

<sup>233</sup> En el 2021, 2,261 reclamos pasaron por la fase de conciliación, de los cuales en 2,166 (95.8%) se tuvo una conciliación.

En el 2021, la materia más sancionada fue la venta de vehículos automotores y motocicletas. Por proveedores, destacaron las 11 sanciones impuestas a Dercocenter S.A.C., 06 correspondieron a la materia “venta de vehículos automotores y motocicletas” y 05 a la materia “venta de repuestos para vehículos automotores y motocicletas”.

**Gráfico N° 83**  
**Distribución de las sanciones a los 10 proveedores más sancionados, según materia sancionada**  
**(Enero – diciembre 2021)<sup>1/</sup>**



**Notas:**

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero – diciembre 2021. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información del año 2021 es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

- **Arbitraje de Consumo.** En el 2021, se tramitaron 5 solicitudes de arbitraje relacionados con el sector, los que terminaron con pronunciamiento (Laudo).

## Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos

El Indecopi, con la finalidad de advertir a la ciudadanía acerca de productos o servicios comercializados en el mercado nacional que podrían ponerlos en riesgo, e informar sobre las acciones que han sido adoptadas por los proveedores y las entidades públicas competentes, creo el Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos, siendo el segmento automotriz uno de lo más reportados. En el 2021, se reportaron 72 alertas del segmento automotriz, con un total de 36,608 unidades involucradas en el proceso de recall, es decir, en promedio, por cada alerta estuvieron involucradas 508 unidades. Asimismo, estas alertas correspondieron a un total de 16 empresas del sector, siendo las principales marcas involucradas Mercedes, Nissan, Citroën y Subaru (38.6% del total), conforme se detalla a continuación:

**Tabla N° 125**  
**Alertas reportadas en el segmento automotriz por empresa, 2021**

| Empresa                            | N° de alertas | Marcas involucradas                                    | N° modelos involucrados | N° unidades involucradas |
|------------------------------------|---------------|--|-------------------------|--------------------------|
| Toyota del Perú S.A.               | 4             | Toyota, Lexus  | 8                       | 6,618                    |
| Nissan Perú S.A.C.                 | 7             | Nissan   | 6                       | 9,780                    |
| Motor Mundo S.A.                   | 1             | BAIC   | 2                       | 83                       |
| MC Autos del Perú                  | 2             | Mitsubishi, Fuso FA                                    | 3                       | 221                      |
| Maquinaria Nacional S.A. Perú      | 2             | Volvo  | 10                      | 570                      |
| Mag Audio Perú S.A.C.              | 1             | Audio - Technica                                       | 1                       | 17                       |
| Kia Import Perú S.A.C.             | 4             | Kia  | 3                       | 1,007                    |
| Intermotors del Perú S.A.C.        | 1             | Suzuki   | 1                       | 36                       |
| Inchcape Latam Perú S.A.           | 6             | Subaru   | 9                       | 10,285                   |
| Honda del Perú S.A.                | 1             | Honda  | 1                       | 10                       |
| General Motors S.A.                | 3             | Chevrolet  | 5                       | 1,139                    |
| Ford Perú S.R.L.                   | 3             | Ford   | 2                       | 862                      |
| Euromotors S.A.                    | 3             | Audi, Volkswagen                                       | 4                       | 216                      |
| Diveimport S.A.                    | 15            | Dodge, Jeep, Chrysler, Mercedes-Benz, FIAT, RAM, Dodge | 57                      | 3,269                    |
| Derco Perú S.A.                    | 16            | Citroën, Suzuki, Mazda, JAC, Changan, Renault,         | 11                      | 2,479                    |
| Automotores Gildemeister Perú S.A. | 3             | Genesis, Hyundai                                       | 3                       | 16                       |
| <b>Total</b>                       | <b>72</b>     |  | <b>126</b>              | <b>36,608</b>            |

Fuente: Alerta de consumo del Indecopi: <https://www.alertasdeconsumo.gob.pe/>.

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

### VII.3.9 Actividades transversales del Indecopi

En 2021, el Indecopi mantuvo la continuidad de sus servicios orientados a la ciudadanía, a pesar de las restricciones que continuó generando la COVID-19 en el país. Cabe destacar que la entidad es responsable de coordinar y ejecutar las acciones que corresponden al Indecopi en su calidad de ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, en coordinación con los diversos actores a nivel externo y al interior de la organización. Todas las acciones desplegadas tienen como centro y finalidad la protección y empoderamiento del ciudadano, con énfasis en los más vulnerables y el despliegue de un enfoque de prevención en el ecosistema de protección. En 2021, destacó las acciones desarrolladas sobre la base del Centro Especial de Monitoreo - CEMI), al amplificar la escucha ciudadana.

#### Oficinas de atención al usuario

En el 2021, el Indecopi reportó 38 puntos de contacto a nivel nacional, entre sedes institucionales, oficinas locales (OLI), centros de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) y plataformas de atención (PA), las mismas que reorientaron la atención, en su gran mayoría al canal virtual.

**Tabla N° 126**  
**Oficinas de atención al usuario – Indecopi**

| Ubicación     | Tipo  | Cantidad  |
|---------------|---|-----------|
| Lima y Callao | Sede institucional                              | 2         |
|               | OLIs  | 3         |
|               | MAC (Callao, Ventanilla, Lima Norte, Lima Este) | 4         |
| Provincias    | ORIs  | 26        |
|               | PA (Aeropuerto de Cusco)                        | 1         |
|               | MAC (Piura, Arequipa)                           | 2         |
| <b>Total</b>  |   | <b>38</b> |

Fuente: Página web del Indecopi.

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

**Gráfico N° 84**  
**Oficinas del Indecopi según departamento**



Fuente: Página web del Indecopi.

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

## Normativa

Conforme lo establecido en la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, las diversas modificaciones realizadas por parte del Indecopi han buscado prevenir la ocurrencia de conflictos de consumo, generar mecanismos eficientes de solución de los mismos, el impulso de la autocomposición (autorregulación) y la mayor seguridad del consumidor; asimismo, se busca garantizar la predictibilidad y seguridad jurídica en los procedimientos administrativos de protección del consumidor. Destacando, en el 2021, lo siguiente:

**Tabla N° 127**  
**Normativa relevante en materia de protección del consumidor – Indecopi**

| N°                                 | Proyecto normativo   | Estado   | Fecha  | Objetivo   |
|------------------------------------|--|----------|--|--|
| <b>Con modificaciones a la Ley</b> |  |          |  |  |
| 1                                  | Propuesta para la Protección del Consumidor en el Comercio Electrónico y la Seguridad de Productos.  | Proyecto | Publicado el 06/04/21, Resolución N° 0039-2021-PRE/INDECOPI. | Establecer un estándar mínimo de cumplimiento en las transacciones realizadas a través de canales digitales y su ejecución, así como garantizar la seguridad de los consumidores mediante el fortalecimiento de las instituciones y las medidas a adoptar frente al posible ingreso al mercado de productos de consumo que pueden representar un riesgo para los consumidores, por tal motivo se incorpora como una finalidad del Código que los consumidores accedan a productos que no pongan en riesgo ni peligro injustificado a los consumidores. Finalmente se reformulan aspectos relacionados con el reconocimiento y allanamiento de las pretensiones a fin de incentivar la solución de controversias sin la necesidad de que se inicie un procedimiento administrativo sancionador. |
| <b>Emisión de Directivas</b>       |  |          |  |  |
| 2                                  | Directiva única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. | Aprobado | Publicado el 30/04/21, Resolución N° 0049-2021-PRE/INDECOPI  | Contar con una sola normativa que rij a los procedimientos de protección del consumidor, la cual se encuentre acorde al Texto único Ordenado de la Ley de Procedimientos Administrativos General y normas de mayor jerarquía. Cabe precisar que al contar con una sola norma se simplificará la búsqueda de los consumidores y administrados.  |

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

## Actividades de capacitación, orientación y difusión

En lo referido a la capacitación, en materia de protección, el Indecopi favoreció a un total de 12,057 agentes. A nivel desagregado, destacó las acciones de: i) la Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (en adelante, ECP) la que favoreció a 3,358 personas en temas relacionados con el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, atención al cliente, Libro de Reclamaciones, discriminación, trato preferente, entre otros; ii) la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, con 6,969 en términos de proveedores capacitados, casi en totalidad a través de la modalidad virtual, 1,353 personas del público en general, 365 miembros de entidades pertenecientes al Sistema (gobiernos locales y asociaciones de consumidores) y 12 comunicadores a nivel nacional.

En 2021, destacó las capacitaciones realizadas en el marco del **Indecopi Reactiva Mype**, los cuales, abordaron temas relacionados con la importancia de la propiedad intelectual, herramientas virtuales en la reactivación económica para las micro y pequeñas empresas dirigidas a emprendedores y empresarios. Fueron 26 programas difundidos desde el mes de febrero, logrando llegar a 112,942 personas alcanzadas; 4,689 reacciones; 3,347 compartidos; y 20,377 reproducciones.

En cuanto a las actividades de orientación, se benefició a un total de 457,200 personas. La SBC asesoró a 437,093 consumidores (406,400 por medios no presenciales<sup>234</sup> y 30,693 por medios presenciales) y a través de la campaña “Indecopi a tu alcance”<sup>235</sup> se orientó a 20,107 consumidores, por medio de 275 charlas (20 en Lima y 255 en provincias) y 13 módulos itinerantes (todos en provincias).

Respecto a las actividades de difusión e información, en 2021, se continuó con la difusión a través del “Portal del Consumidor” (<https://www.consumidor.gob.pe/>), el cual es administrado por el Indecopi y aglomera la información relevante del Sistema que es actualizada constantemente. Durante el 2021 registró un total de 239,928 accesos, y la información que tuvo mayor relevancia fue:

<sup>234</sup> Reclama virtual (154,030 asesorías), llamadas telefónicas (229,847), correo electrónico (53,185), WhatsApp (22,192) y cartas (773).

<sup>235</sup> Cabe destacar que la campaña “Indecopi a tu alcance” promueve entre los ciudadanos y el sector empresarial el uso y respeto por los derechos del consumidor, la propiedad intelectual y la defensa de la competencia.

Gráfico N° 85  
Actividades de difusión, 2021 (1/2)



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

- 24 radiografías ciudadanas. Se muestran las principales características del consumidor y su entorno en cada departamento del país.
- Oxichек. Comparativo de precios de balones y recarga de oxígeno (24/12/2021).
- Guía para promover la igualdad entre hombre y mujeres en la publicidad comercial y en las relaciones de consumo.
- Guía para realizar un viaje seguro en el marco de la emergencia sanitaria.
- Guía informativa sobre como prestar responsablemente servicios turísticos.
- Guía para la confianza en el *Ecommerce*. Elaborada junto a Produce en el marco del Día Mundial del Consumidor.

También destacó la difusión de información comparativa para la mejor toma de decisiones, a través del portal “Mira a quién le compras”, que brinda información sobre los proveedores que han sido sancionados por las infracciones a la normativa de protección del consumidor. En el año 2021, el número de accesos fue de 136,929, con lo cual acumuló, desde su funcionamiento, un total de 545,925 accesos.

**Gráfico N° 86**  
**“Mira a quién le compras”**



Número de accesos  
(2013-2021):

**682,854**

Fuente: Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) – Indecopi  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Por su parte, destacó la realización de 08 campañas informativas:

- **Campaña escolar #ChecaTuCole**, la cual, desde el mes de enero brindó información a los padres de familia sobre las obligaciones de los colegios privados frente al inicio del año escolar 2021, a fin de conocer los derechos de las y los estudiantes y prevenir posibles afectaciones.
- **Campaña por el Mes del Ciudadano Consumidor**. En marzo se realizaron capacitaciones, charlas y foros virtuales en 23 sedes regionales del Indecopi donde los principales temas abordados fueron: i) los deberes y derechos de los consumidores; ii) los mecanismos de atención de los consumidores; iii) competencia y funciones de los entes reguladores y sus mecanismos de atención; deberes y derechos de los consumidores en el sector de educación, transporte, sistema financiero; y entre otros. Además, con el apoyo de la SBS se lanzó una campaña sobre el consumo financiero, compuesto por el Decálogo del Consumidor Financiero e infografías sobre las diferencias entre refinanciamiento y reprogramación de créditos.
- **Campaña #JulietaChecaLaEtiqueta**. En el mes de agosto se dio a conocer el resultado de la fiscalización de 14 proveedores que fabrican y comercializan conservas de pescado, donde algunos de ellos no habrían especificado el medio de envasado del alimento, no habrían declarado los ingredientes que causan hipersensibilidad y no habrían consignado correctamente las fechas de vencimiento.
- **Campaña #ChecaTuOctogono**. En el mes de setiembre se brindó recomendaciones para evitar el consumo de alimentos que contienen grasas trans obtenidos por hidrogenación parcial.
- **Campaña sobre seguridad de productos**. En noviembre en conjunto con la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de Estados Americanos (OEA), se realizó una campaña de concientización en redes sociales sobre la seguridad de los productos, la cual tuvo un alcance de 1,337 personas.

- **Campaña para la compra responsable y segura de juguetes.** Promovida internacionalmente por la Organización de Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y liderada por el Indecopi, en noviembre se lanzó la campaña informativa de sensibilización de las y los consumidores y proveedores respecto a la compra responsable y segura de juguetes en línea durante las fiestas navideñas en Perú.
- **Campaña #NavidadSegura2021.** En diciembre se brindó información sobre los aspectos que deben tener en cuenta las y los ciudadanos al momento de adquirir alimentos, juguetes, luce navideñas, regalos en general y pirotécnicos.
- **Campaña Octógonos de advertencia.** En diciembre se desarrollaron actividades educativas en compañía de nutricionistas y los voluntarios del colectivo “Nutriclowns”, las cuales permitieron a más de 159 niños, de distintas zonas vulnerables de la ciudad de Lima, aprender a identificar el contenido de los alimentos que consumen, a través de la lectura del etiquetado de los productos alimenticios.

Y, la publicación de 32 guías informativas digitales y post de recomendaciones que se mencionan a continuación:

- Guía “ChecaTuCole” (enero).
- Métodos comerciales engañosos o agresivos (enero).
- Guía “ChecaTuUni” (marzo).
- Guía para la Confianza en el Ecommerce (marzo).
- Guía Informativa Viajero Responsable (marzo)
- Decálogo del Consumidor Financiero (marzo).
- Cancelación del producto por falta de stock (mayo).
- Comunicaciones sin consentimiento (mayo).
- Recomendaciones por el Día del Padre (junio).
- Métodos abusivos de cobranza (junio).
- Recomendaciones para viajes durante fiestas patrias (julio).
- Ruta Segura Tambopata (julio).
- Ruta Segura Lago Titicaca (agosto).
- Transparencia en los costos de colegios (agosto).
- Guía “ChecaTuPrecio” Comparativo de precios de productos de la canasta básica: leche, pollo, gas y aceite (agosto).
- Ruta Segura Ayacucho (setiembre).
- Guía “ChecaTuCompra: turrón, comparativo de, información nutricional y precios de turrónes” (octubre).
- Menú Alternativo - Guía de productos sustitutos (octubre).
- Recomendaciones para viajes en transporte terrestre (octubre).
- Recomendaciones para compras durante Cyber wow (octubre)
- Protocolos para la atención de personas con discapacidad (octubre).
- Comunicado sobre cancelaciones de eventos octubre (octubre).
- Ruta Segura Áncash (noviembre).
- Lucha contra la discriminación (noviembre).
- Recomendaciones sobre cancelaciones de eventos de fin de año (diciembre).
- Recomendaciones para compra de juguetes (diciembre).
- Lo más reportado en diciembre: principales afectaciones (diciembre).
- Guía “Navidad Segura 2021” (diciembre).
- Ruta Segura Tumbes (diciembre).
- Ruta Segura Río Amazonas (diciembre).
- Guía “ChecaTuCompra: panetones, comparativo de información nutricional y precios de panetones” (diciembre).
- Miniguía “Octógonos de Advertencia” (diciembre).

De otro lado, a través de la “Radio Indecopi”, durante el 2021, se realizaron 92 entrevistas a diferentes especialistas y se produjo 123 programas en temas relacionados a la protección de los consumidores, los que tuvieron un alcance a 30 países, llegando a un total de 1,920 oyentes. Entre 2013 y 2020, se reportó un total de 3,457 programas realizados.

Respecto a los **medios convencionales**, se difundieron 167 notas de prensa y se otorgaron 542 entrevistas en temas relacionados a la protección del consumidor. Por su parte, a través de **medios no convencionales**<sup>236</sup>, los seguidores nuevos en el 2021 del Indecopi en Instagram, sumados a los de Facebook y Twitter, alcanzaron los 126,971; mientras que, las reproducciones de video en YouTube fueron de 3,2 millones. Cabe destacar que, los medios no convencionales permiten tener una retroalimentación para conocer los intereses y preocupaciones de los consumidores.

**Tabla N° 128**  
**Redes sociales del Indecopi**

| Red social             |                | Acumulado al 2021 |
|------------------------|----------------|-------------------|
| Facebook               | Seguidores     | 471,517           |
| Twitter                | Seguidores     | 347,226           |
| Instagram <sup>1</sup> | Seguidores     | 96,732            |
| YouTube <sup>2</sup>   | Reproducciones | 3,741,744         |

1/ Desde el 2018 el canal YouTube solo arroja estadísticas aproximadas, la cual se expresa en miles.

2/ A partir de febrero de 2019 el Indecopi tiene su cuenta oficial en Instagram.

Fuente: Oficina de Promoción y Difusión (OPD) - Indecopi

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

**Gráfico N° 87**  
**Actividades de difusión, 2021 (2/2)**



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

<sup>236</sup> Cabe destacar que a través de estos medios se difunde no solo actividades relacionadas a la protección del consumidor sino en general de los servicios de todo el Indecopi.

## Mecanismos de solución de conflictos

Dentro del abanico de opciones con las que cuenta el consumidor para la solución de sus conflictos de consumo, destacan los administrados por parte del Indecopi como son: i) el mecanismo alternativo de solución de controversias consistente en la atención de reclamos, solicitudes de conciliación y mediación presentadas ante la SBC; ii) los procedimientos administrativos por infracciones a las normas de protección del consumidor, iii) los procedimientos administrativos por infracciones en materia publicitaria<sup>237</sup>. Sumado a ello, se presenta el mecanismo alternativo de arbitraje de consumo, cuyo piloto fue constituido por el Indecopi, en su calidad de Autoridad.

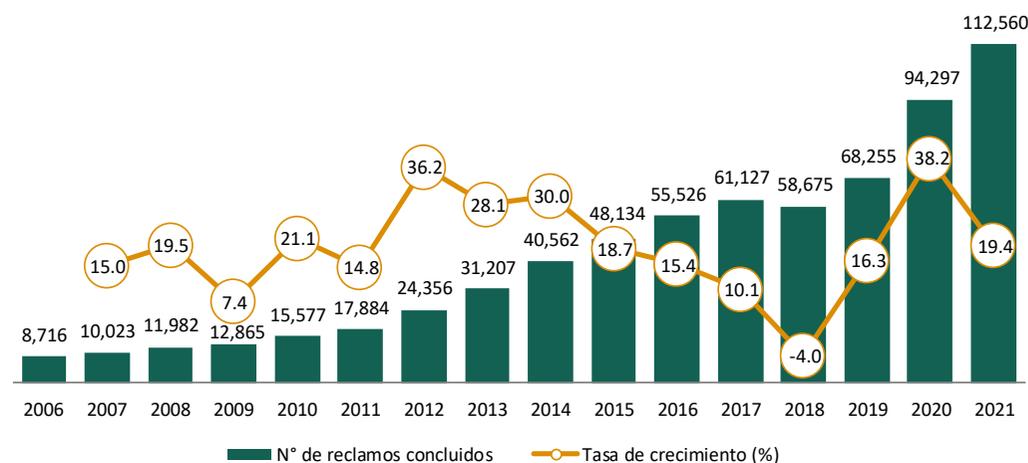
### Mecanismo alternativo de solución de controversias: Atención de reclamos, solicitudes de conciliación y mediación presentadas ante la SBC

La presentación de un reclamo ante la SBC del Indecopi es una de las formas a través de la cual los consumidores pueden solucionar sus conflictos de consumo con su proveedor. Se caracteriza por ser una vía ágil<sup>238</sup>, gratuita, voluntaria y alternativa al inicio de un procedimiento administrativo. A través de esta vía, el consumidor y el proveedor pueden llegar a un acuerdo conciliatorio que resulte vinculante y definitivo.

Entre el 2007 y 2021, el número de reclamos concluidos por el Indecopi experimentó un crecimiento promedio anual de 18.6%. En el 2021, la demanda por dicho servicio se incrementó 19.4% totalizando los 112,560 reclamos, siendo determinante la mayor presentación de reclamos relacionada a los sectores financiero, servicio de transporte aéreo y telecomunicaciones.

El uso de canales no presenciales para este servicio siguió incrementándose. En el 2021, la atención de reclamos por estos canales (reclama virtual, portal web, vía telefónica, correo electrónico, carta, escrito y vía la aplicación de reclamos), representó el 96.8% del total (108,977 reclamos), superior en 6.9 puntos porcentuales, en comparación con lo registrado en 2020, a pesar de que en este último año las medidas para prevenir el contagio de la COVID-19 fueron menos restrictivas y por ende el canal no presencial debió cobrar mayor relevancia. Uno de los canales facilitadores lo constituyó la herramienta “Reclama Virtual”.

**Gráfico N° 88**  
Evolución de los reclamos concluidos a nivel nacional, 2006 – 2021



Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) – Indecopi.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

<sup>237</sup> Actos contra el principio de autenticidad, de legalidad y de adecuación social. Se trata de actos de competencia desleal desarrollados mediante la actividad publicitaria.

<sup>238</sup> En 2019, el plazo promedio en la resolución de los reclamos fue de 19.9 días hábiles a nivel nacional.

En 2021, entre los principales atributos en el mecanismo de reclamos destacan:

**Naturaleza del reclamo.** El 93.0% de las personas que presentaron su reclamo ante el Indecopi ya habían reclamado previamente ante el proveedor.

**Ámbito geográfico de presentación de reclamo.** El 69% de los reclamos se registraron en Lima (77,675 reclamos) y el 31% restante en las sedes regionales, principalmente en Arequipa, Lambayeque, La Libertad, y Piura, todos estos con más de 3,300 reclamos.

**Forma de presentación.** La presentación de reclamos de forma no presencial en Lima fue de 97.4% del total y en el resto de las provincias fue de 95.1%.

**Tasa de conciliación.** La tasa de conciliación a nivel nacional fue de 91%, siendo de 91.8% en Lima, superior en 3.1 puntos porcentuales respecto a las provincias (88.8%). Lo anterior considerando el total de casos que atravesaron la fase de conciliación y mediación y en las que se dio por finalizado el conflicto generado<sup>239</sup>. Por su parte, solo mediante el canal “Concilia Fácil” se gestionaron más de 49,019 reclamos, de los cuales alrededor de 17,816 se solucionaron de forma rápida y oportuna por mediación y conciliación, representando más del 36.3% de los casos atendidos por esta vía.

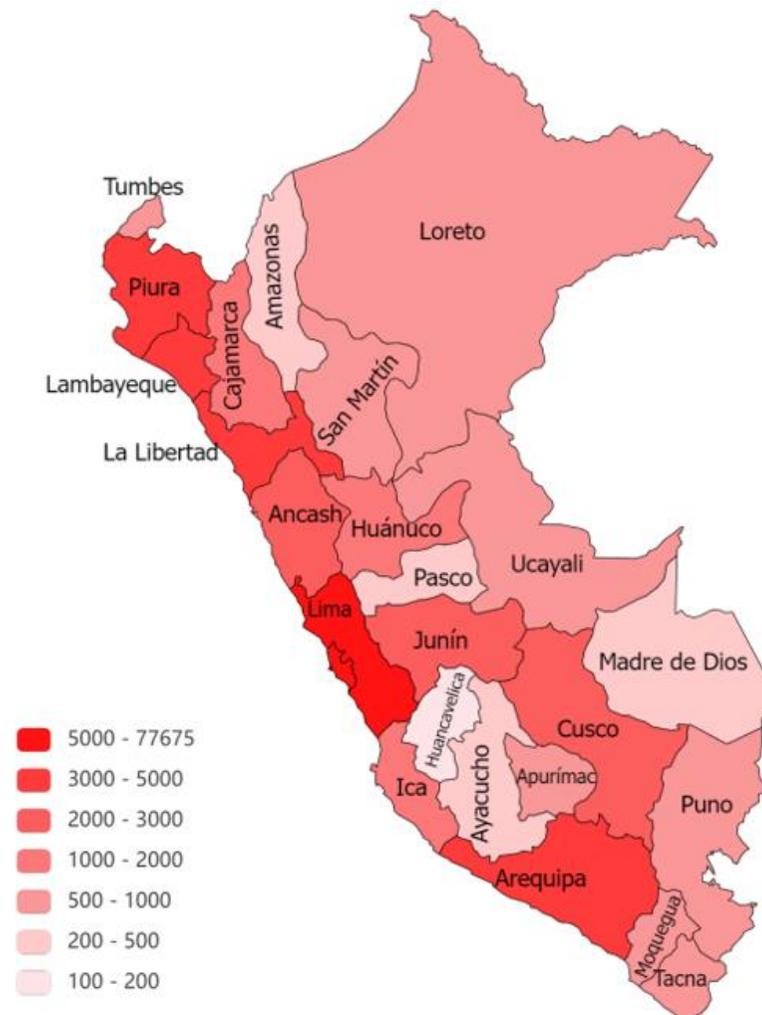
**Plazo de tramitación.** El plazo promedio de tramitación de reclamos a nivel nacional fue de 16 días. En Lima, este plazo fue de 16.9 días; mientras que, en provincia, fue de solo 14.5 días.

**Medios de adquisición.** Respecto al modo de adquisición de los productos o servicios que fueron materia de reclamo, el 39.9%, cuando menos, lo hizo a través de medios virtuales. En Lima el porcentaje fue superior (46.2%) en comparación con el resto de las provincias (26.4%), denotando el mayor desarrollo de las transacciones no presenciales.

**Motivos de reclamo.** A nivel nacional, los principales motivos que generaron los reclamos fueron la falta de idoneidad del producto o servicio adquirido por parte del proveedor, que representó el 91.5%, las operaciones no reconocidas (3.3%) y métodos comerciales coercitivos (1.8%), entre otros.

**Actividades económicas más reclamadas.** Los proveedores de servicios ligados al sector financiero fueron los más reclamados, representando el 38.2% del total de reclamos

**Gráfico N° 89**  
**Reclamos concluidos según departamento, 2021**



Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) – Indecopi.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

<sup>239</sup> La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de conciliaciones totales (conciliaciones y mediaciones) respecto a la suma de conciliaciones totales y no conciliaciones. Si es que se considerase la cantidad de reclamos conciliados como proporción del total de reclamos resueltos sería equivalente a 33.2%.

concluidos. Le siguieron los reclamos correspondientes a la actividad de telecomunicaciones y tiendas por departamento, bazares y conexos, ambos con 7.1% del total.

**Tabla N° 129**  
**Indecopi: reclamos concluidos, según actividad económica**

| Actividad económica                                      | 2018          | 2019          | 2020          | 2021           | Part. (%)<br>2021 | Crec. (%)<br>2021/2020 |
|--|---------------|---------------|---------------|----------------|-------------------|------------------------|
| Sistema financiero <sup>1/</sup>                         | 22,449        | 26,342        | 36,405        | 43,034         | 38.2%             | 18.2%                  |
| Telecomunicaciones                                       | 4,470         | 4,727         | 5,444         | 8,012          | 7.1%              | 47.2%                  |
| Tiendas por departamento, bazares y conexos              | 2,063         | 2,611         | 10,125        | 7,962          | 7.1%              | -21.4%                 |
| Transporte por vía aérea                                 | 5,499         | 6,047         | 3,413         | 6,069          | 5.4%              | 77.8%                  |
| Educación  | 2,212         | 2,736         | 3,663         | 5,255          | 4.7%              | 43.5%                  |
| Agencias viaje y otros servicios de transporte           | 895           | 1,292         | 1,625         | 3,358          | 3.0%              | 106.6%                 |
| Seguros  | 2,028         | 2,286         | 2,246         | 2,933          | 2.6%              | 30.6%                  |
| Supermercados, bodegas, minimarkets y similares          | 1,087         | 1,272         | 3,450         | 2,817          | 2.5%              | -18.3%                 |
| Actividades artísticas, entretenimiento y esparcimiento. | 1,320         | 1,009         | 1,716         | 2,381          | 2.1%              | 38.8%                  |
| Transporte terrestre y otros tipos de transporte         | 1,982         | 2,224         | 1,686         | 2,142          | 1.9%              | 27.0%                  |
| Otros  | 14,670        | 17,709        | 24,524        | 28,597         | 25.4%             | 16.6%                  |
| <b>Total</b>   | <b>58,675</b> | <b>68,255</b> | <b>94,297</b> | <b>112,560</b> | <b>100.0%</b>     | <b>19.4%</b>           |

1/ Incluye actividades económicas, tales como sistema bancario, no bancario y otras actividades financieras.

Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) – Indecopi.

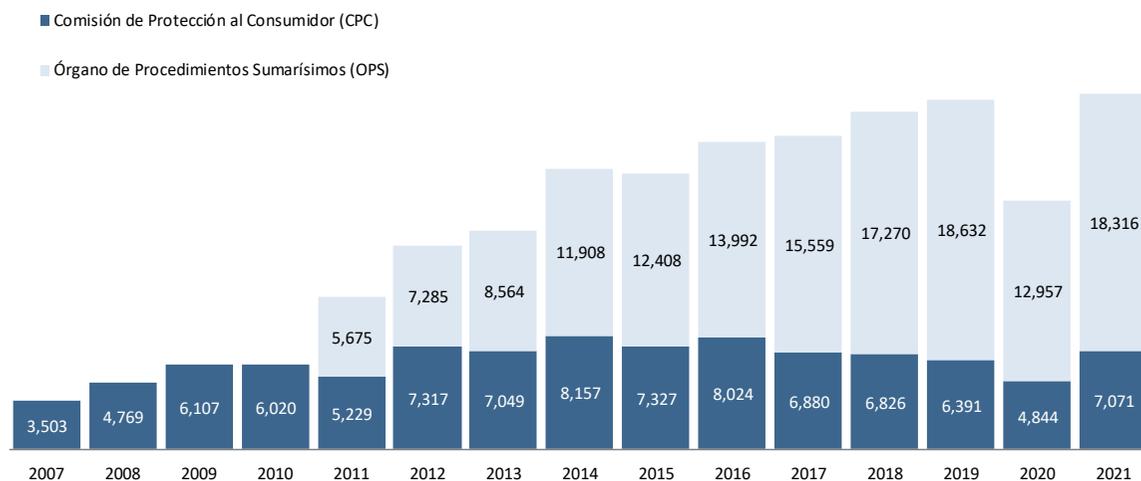
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

## Procedimientos administrativos por infracciones a las normas de protección al consumidor

### Denuncias

El Indecopi cuenta con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas<sup>240</sup>. Esta tarea se efectúa a través de los OPS, así como de las CPC. En 2021, las denuncias ingresadas fueron 26,462 (45.3% más que el año anterior). En el mismo sentido, las denuncias concluidas registraron un crecimiento de 42.6% (hasta alcanzar los 25,387), correspondiendo el 72.1% del total a los procedimientos atendidos vía los OPS y el 27.9% a expedientes de las CPC.

**Gráfico N° 90**  
**Evolución de las denuncias concluidas a nivel nacional, 2007 – 2021**



Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en la sede central, sede Lima Norte y Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales – Indecopi.

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

Por actividad económica, en el 2021, el sistema financiero continuó siendo el más denunciado (primero en el ranking) y es que cuatro (04) de cada diez (10) denuncias (44.9%) correspondieron a dicha actividad. En segundo lugar, se ubicó la actividad de seguros (6.7%), seguida de las denuncias relacionadas a proveedores de la actividad económica de educación (4.5%). Cabe resaltar que la actividad agencias de viajes y otros tipos de transporte y transporte por vía aérea registraron los mayores crecimientos en cuanto a denuncias con respecto al 2020, tras reportarse incrementos de 71.5% y 60.9%, respectivamente. Mientras que, la actividad de tiendas por departamento, bazares y conexos fue la única actividad (dentro del Top 10 de actividades) en reportar un crecimiento en denuncias, de un dígito, tras reportar 7.9% de incremento.

<sup>240</sup> Código de Protección y Defensa del Consumidor. Art. N° 105.

**Tabla N° 130**  
**Indecopi: Denuncias concluidas en primera instancia (OPS y CPC), 2019 – 2021**

| Actividad económica                              | 2019          | 2020          | 2021          | Part. (%)<br>2021 | Crec. (%)<br>2021/2020 |
|--|---------------|---------------|---------------|-------------------|------------------------|
| Sistema financiero                               | 9,411         | 7,499         | 11,389        | 44.9%             | 51.9%                  |
| Seguros <sup>1/</sup>                            | 1,524         | 1,118         | 1,711         | 6.7%              | 53.0%                  |
| Educación  | 1,194         | 860           | 1,131         | 4.5%              | 31.5%                  |
| Transporte por vía aérea                         | 1,716         | 650           | 1,046         | 4.1%              | 60.9%                  |
| Agencias viaje y otros servicios de transporte   | 1,062         | 576           | 988           | 3.9%              | 71.5%                  |
| Construcción e inmobiliario                      | 934           | 628           | 887           | 3.5%              | 41.2%                  |
| Telecomunicaciones                               | 1,029         | 667           | 838           | 3.3%              | 25.6%                  |
| Tiendas por departamento, bazares y conexos      | 554           | 620           | 669           | 2.6%              | 7.9%                   |
| Transporte terrestre y otros tipos de transporte | 729           | 392           | 480           | 1.9%              | 22.4%                  |
| Venta, mantenimiento y reparación de vehículos   | 690           | 414           | 459           | 1.8%              | 10.9%                  |
| Otras actividades económicas <sup>2/</sup>       | 6,180         | 4,377         | 5,789         | 22.8%             | 32.3%                  |
| <b>Total</b>                                     | <b>25,023</b> | <b>17,801</b> | <b>25,387</b> | <b>100.0%</b>     | <b>42.6%</b>           |

1/ Servicios y artículos educativos; 2/ Incluye servicios de actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento; construcción e inmobiliario; AFOCAT y asociaciones diversas; entre otras actividades económicas.

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en la sede central, sede Lima Norte y Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales – Indecopi.

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

Sobre la base del tipo de conclusión de los hechos denunciados, en primera instancia, durante el 2021, el consumidor obtuvo una solución en el 34.3% del total de casos, porcentaje mayor al registrado en el año anterior (31.0%)<sup>241</sup>. A nivel desagregado se tuvo que la tasa de conciliación anticipada<sup>242</sup> en el 2021 fue de 6.7% (menor al 6.8% del 2020); mientras que, en el 27.6% de casos culminó como fundado. En tanto, el 28.1% de los hechos culminaron como inadmisibles e improcedentes.

**Tabla N° 131**  
**Hechos denunciados según tipo de conclusión en primera instancia, 2021**

| Tipo de conclusión   | %             |
|----------------------|---------------|
| Fundado              | 27.6%         |
| Desistimiento        | 4.5%          |
| Conciliación         | 0.9%          |
| Acuerdo extraproceso | 1.4%          |
| <b>Subtotal</b>      | <b>34.3%</b>  |
| Resto                | 65.7%         |
| <b>Total</b>         | <b>100.0%</b> |

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en la sede central, sede Lima Norte y Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales – Indecopi.

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

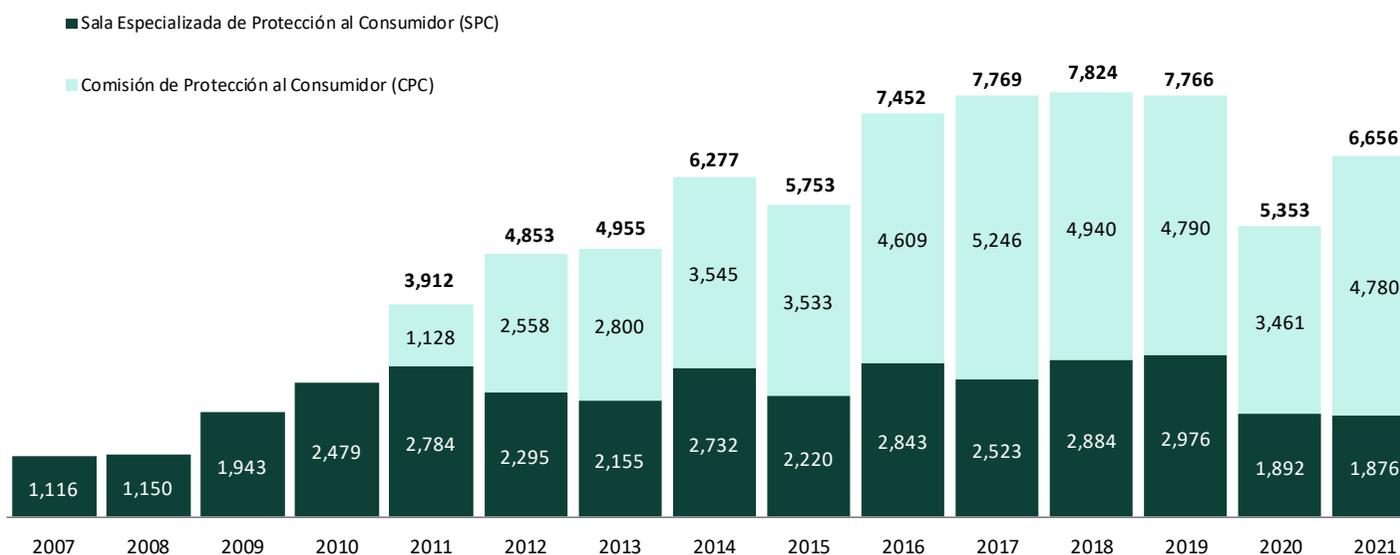
<sup>241</sup> El porcentaje de hechos denunciados que culminaron a favor del consumidor representaron el 31.0% en el 2020.

<sup>242</sup> La conclusión anticipada incluye a las denuncias que concluyeron como “conciliación, “desistimiento” y “acuerdo extraproceso”.

## Apelaciones

La Sala Especializada de Protección del Consumidor (en adelante, SPC) es la segunda instancia del proceso ordinario iniciado ante las CPC del Indecopi. Asimismo, las CPC se constituyen como segunda instancia administrativa para la apelación de los casos iniciados en los OPS. Las apelaciones ingresadas a nivel de todas las instancias experimentaron un incremento de 35.5%, totalizando las 6,847 en el 2021. Por su parte, las apelaciones resueltas fueron mayor en 24.3%, registrando 6,656 apelaciones.

**Gráfico N° 91**  
**Evolución de las apelaciones resueltas a nivel nacional, periodo 2007 – 2021<sup>1/</sup>**  
**(N° de apelaciones)**



1/ La información comprende las apelaciones resueltas por las SPC y CPC.

Desde 2011, en el que se crean los OPS, la segunda instancia de los procedimientos correspondientes a los OPS la constituyen las comisiones al consumidor.

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos - Indecopi.

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

## Procedimientos administrativos iniciados ante la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal (CCD) que afectan la transparencia del mercado y aquellos desarrollados mediante la actividad publicitaria<sup>243</sup>

En el 2021, se resolvieron 287 expedientes, 39.3% más que el año anterior. Según hecho infractor, se tuvo que el 31.4% fue por falta al principio de legalidad, el 26.7% debido a actos de violación de normas, el 26% corresponde a actos de engaño, y el resto relacionado con actos de confusión, actos de denigración, entre otros.

Las denuncias fundadas ascendieron a 169, 7% mayor que el año anterior. Las multas impuestas totalizaron en 1,049.0 UIT, equivalentes<sup>244</sup> a S/ 4,615,766.

**Gráfico N° 92**  
**Expedientes resueltos en materia de competencia desleal en publicidad según tipo de infracción 2021**  
**(En porcentaje)**



Fuente: Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal – Indecopi.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Por otro lado, la CCD también realizó acciones de prevención alcanzando las 584 investigaciones preliminares durante el 2021, principalmente en los sectores: comercio e industria (239), salud (163), enseñanza (108), transporte (31), entre otros (43).

<sup>243</sup> Decreto Legislativo N° 1044, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de la Competencia Desleal, comprendiéndose los actos de engaño, los actos de confusión. Los actos de competencia desleal desarrollados mediante la actividad publicitaria pueden ser i) actos contra el principio de autenticidad, ii) actos contra el principio de legalidad y iii) actos contra el principio de adecuación social. Engloba aquellos actos contra el principio de autenticidad, de legalidad y de adecuación social.

<sup>244</sup> Considerando el valor de la UIT del 2021 que fue de S/ 4,400.

## Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI): escuchando la voz del consumidor

Con el fin de contar con una herramienta que permita conocer la situación de los consumidores, durante la pandemia, el Indecopi puso en marcha las actividades CEMI a fin de agilizar la atención de la problemática que afecta a la ciudadanía durante esta coyuntura. El CEMI recopila, procesa y evalúa la información de diferentes canales de atención<sup>245</sup> para conocer los hechos, situaciones y problemas que enfrenta la ciudadanía al adquirir un bien o servicio, haciendo uso de herramientas de inteligencia artificial y digitalización, que permite no solo conocer a mayor detalle la problemática sino ampliar el espectro de levantamiento de información. Gracias a lo anterior, se ha fortalecido la vigilancia ciudadana toda vez que se ha podido brindar respuestas rápidas y oportunas a través de la activación de fiscalizaciones que permitan evitar la vulneración de los derechos de las y los ciudadanos.

En el 2021, el CEMI registró un total de 127,564 reportes y consultas, de las cuales 65.8% provinieron de Lima y el 34.2% de las demás regiones del país. Entre las actividades con mayor número de reportes y reclamos destacaron la actividad de comercio e industria con 41.3% del total, el bancario, financiero y seguros con 38.6% y transporte aéreo con 6.8%. Estas 03 actividades concentraron el 86.7%.

**Tabla N° 132**  
**Número de reportes y consultas registrados en el CEMI, 2021**

| Departamento | Bancario, financiero y seguros | Comercio e Industria | Educación | Inmobiliario | Transporte Aéreo | Transporte Terrestre | Turismo | Total | Part. (%) |
|--------------|--------------------------------|----------------------|-----------|--------------|------------------|----------------------|---------|-------|-----------|
| Amazonas     | 138                            | 91                   | 25        | 2            | 22               | 26                   | 3       | 307   | 0.2%      |
| Áncash       | 1,040                          | 775                  | 112       | 16           | 35               | 98                   | 20      | 2,096 | 1.6%      |
| Apurímac     | 199                            | 114                  | 86        | 1            | 11               | 32                   | -       | 443   | 0.3%      |
| Arequipa     | 2,099                          | 1,879                | 382       | 52           | 337              | 131                  | 145     | 5,025 | 3.9%      |
| Ayacucho     | 177                            | 126                  | 48        | 2            | 22               | 23                   | 9       | 407   | 0.3%      |
| Cajamarca    | 742                            | 462                  | 111       | 3            | 63               | 62                   | 28      | 1,471 | 1.2%      |
| Callao       | 1                              | 5                    | -         | 2            | -                | -                    | -       | 8     | 0.0%      |
| Cusco        | 985                            | 664                  | 125       | 14           | 205              | 104                  | 72      | 2,169 | 1.7%      |
| Huancavelica | 58                             | 21                   | 8         | 2            | 1                | 10                   | 1       | 101   | 0.1%      |
| Huánuco      | 415                            | 295                  | 46        | 2            | 23               | 41                   | 19      | 841   | 0.7%      |
| Ica          | 922                            | 817                  | 110       | 75           | 36               | 63                   | 29      | 2,052 | 1.6%      |
| Junín        | 1,314                          | 887                  | 207       | 39           | 55               | 104                  | 29      | 2,635 | 2.1%      |
| La Libertad  | 2,554                          | 1,861                | 282       | 104          | 237              | 183                  | 67      | 5,288 | 4.1%      |

<sup>245</sup> Los canales de atención que se han venido utilizando como fuentes de información son los siguientes: Reclama Virtual, Formulario Vigilancia Ciudadana, WhatsApp Vigilancia Ciudadana, WhatsApp Aeropuerto, cuenta de correo electrónico libroreclamaciones@indecopi.gob.pe, cuenta de correo electrónico colegios2021@indecopi.gob.pe y redes sociales. Dicha información es procesada y analizada, principalmente, para determinar el sector, los proveedores y la conducta reportada.

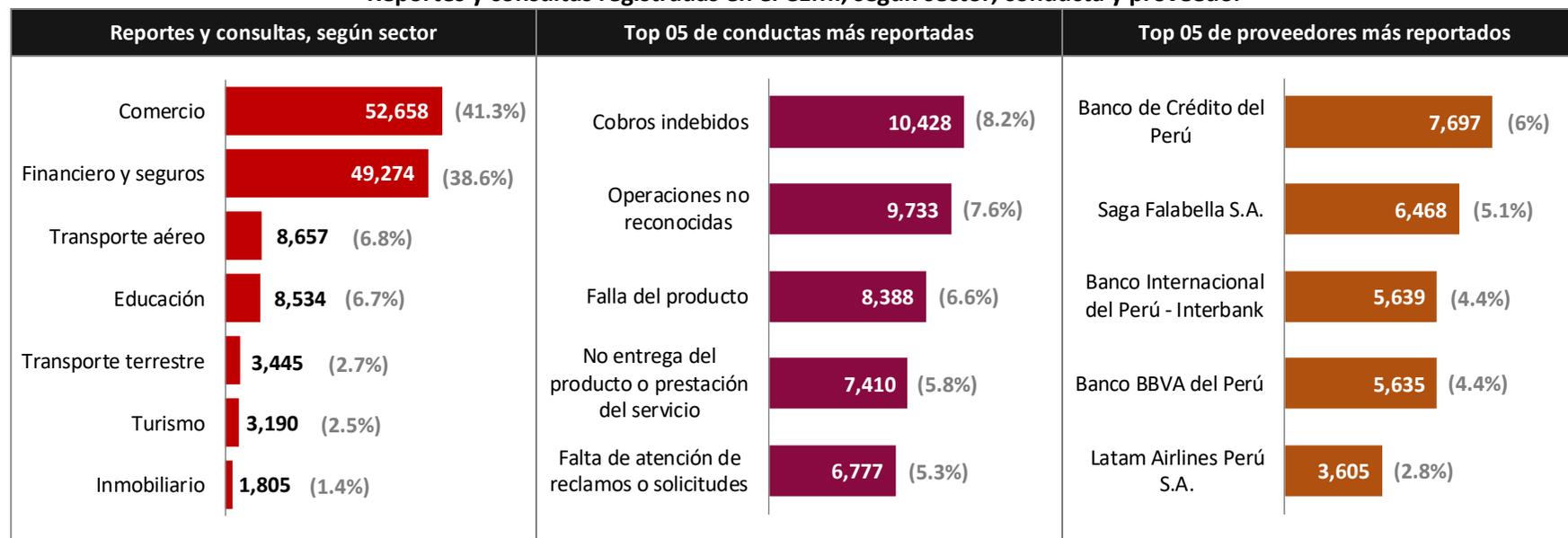
| Departamento  | Bancario, financiero y seguros | Comercio e Industria | Educación    | Inmobiliario | Transporte Aéreo | Transporte Terrestre | Turismo      | Total          | Part. (%)     |
|---------------|--------------------------------|----------------------|--------------|--------------|------------------|----------------------|--------------|----------------|---------------|
| Lambayeque    | 1,967                          | 1,397                | 226          | 69           | 151              | 136                  | 37           | 3,983          | 3.1%          |
| Lima          | 29,773                         | 36,746               | 5,327        | 1,147        | 6,616            | 1,947                | 2,322        | 83,879         | 65.8%         |
| Loreto        | 367                            | 241                  | 28           | 2            | 109              | 28                   | 26           | 801            | 0.6%          |
| Madre de Dios | 98                             | 53                   | 19           | 1            | 45               | 17                   | 5            | 238            | 0.2%          |
| Moquegua      | 282                            | 152                  | 40           | 5            | 29               | 22                   | 14           | 544            | 0.4%          |
| No encontrado | 254                            | 108                  | 34           | 5            | 29               | 21                   | -            | 451            | 0.4%          |
| No indica     | 45                             | 3,086                | 7            | 8            | -                | 2                    | 15           | 3,163          | 2.5%          |
| Pasco         | 200                            | 94                   | 13           | 2            | 1                | 17                   | 3            | 330            | 0.3%          |
| Piura         | 1,758                          | 1,463                | 170          | 167          | 224              | 124                  | 86           | 3,992          | 3.1%          |
| Puno          | 451                            | 220                  | 56           | 11           | 28               | 36                   | 11           | 813            | 0.6%          |
| San Martín    | 368                            | 246                  | 40           | 8            | 68               | 37                   | 22           | 789            | 0.6%          |
| Tacna         | 466                            | 249                  | 53           | 16           | 72               | 28                   | 13           | 897            | 0.7%          |
| Tumbes        | 249                            | 151                  | 22           | 4            | 12               | 17                   | 5            | 460            | 0.4%          |
| Ucayali       | 292                            | 198                  | 30           | 3            | 65               | 35                   | 21           | 644            | 0.5%          |
| No encontrado | 2,060                          | 257                  | 927          | 43           | 161              | 102                  | 188          | 3,738          | 2.9%          |
| <b>Total</b>  | <b>49,274</b>                  | <b>52,658</b>        | <b>8,534</b> | <b>1,805</b> | <b>8,657</b>     | <b>3,446</b>         | <b>3,190</b> | <b>127,564</b> | <b>100.0%</b> |

Fuente: Consolidado de reportes y consultas DPC

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

Asimismo, el CEMI registró entre las conductas más reportadas a los cobros indebidos (8.2% del total), operaciones no reconocidas (7.6%), falla del producto (6.6%), no entrega de producto o prestación del servicio (5.8%) y falta de atención de reclamos y solicitudes (5.3%); y entre los proveedores más reportados destacaron: el Banco de Crédito del Perú (6%), Saga Falabella (5.1%), Banco Interbank (4.4%), Banco BBVA (4.4%) y Latam Airlines (2.8%).

**Gráfico N° 93**  
**Reportes y consultas registradas en el CEMI, según sector, conducta y proveedor**



Fuente: Consolidado de reportes y consultas DPC  
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Como parte de la promoción de acciones preventivas, se han llevado a cabo reuniones con empresas y gremios en las cuales se ha expuesto el desenvolvimiento de diferentes mercados y comunicación de presuntas afectaciones a la ciudadanía. A continuación, el detalle de las reuniones con empresas y gremios empresariales para la presentación de las presuntas afectaciones a la ciudadanía a nivel nacional:

**Tabla N° 133**  
**Lista de reuniones llevadas a cabo por el CEMI**

| Nº | Fecha      | Medio   | Sector   | Tema                        | Proveedor / Gremio        |
|----|------------|---------|----------|-----------------------------|---------------------------|
| 1  | 30/03/2021 | Virtual | Comercio | Llamadas sin consentimiento | Banco BBVA Perú           |
| 2  | 06/04/2021 | Virtual | Comercio | Llamadas sin consentimiento | América Móvil             |
| 3  | 31/03/2021 | Virtual | Comercio | Llamadas sin consentimiento | Banco Azteca              |
| 4  | 31/03/2021 | Virtual | Comercio | Llamadas sin consentimiento | Banco Interbank           |
| 5  | 31/03/2021 | Virtual | Comercio | Llamadas sin consentimiento | Scotiabank                |
| 6  | 31/03/2021 | Virtual | Comercio | Llamadas sin consentimiento | Banco de Crédito Del Perú |

| Nº | Fecha      | Medio   | Sector               | Tema   | Proveedor / Gremio                              |
|----|------------|---------|----------------------|--|---|
| 7  | 07/04/2021 | Virtual | Comercio             | Llamadas sin consentimiento                          | Banco Pichincha                                 |
| 8  | 30/03/2021 | Virtual | Comercio             | Llamadas sin consentimiento                          | Entel Perú                                      |
| 9  | 31/03/2021 | Virtual | Comercio             | Llamadas sin consentimiento                          | Telefónica del Perú                             |
| 10 | 10/06/2021 | Virtual | Financiero y Seguros | Reportes y consultas hasta abril 2021                | Asbanc  |
| 11 | 03/08/2021 | Virtual | Financiero y seguros | Reportes y consultas hasta junio 2021                | Asbanc  |
| 12 | 26/10/2021 | Virtual | Comercio             | Falta de inocuidad del producto: hongos en Battimix  | Gloria  |
| 13 | 23/11/2021 | Virtual | Educación            | No reembolso se cuotas de ingreso                    | San Ignacio de Recalde                          |
| 14 | 17/10/2021 | Virtual | Comercio             | Falta de inocuidad de productos                      | Asociación de Bodegueros del Perú               |
| 15 | 24/11/2020 | Virtual | Comercio             | Falta de inocuidad del producto y productos vencidos | Alicorp   |
| 16 | 24/11/2020 | Virtual | Comercio             | Falta de inocuidad del producto y productos vencidos | Ajeper  |
| 17 | 24/11/2020 | Virtual | Comercio             | Falta de inocuidad del producto y productos vencidos | Panificadora Bimbo                              |
| 18 | 24/11/2020 | Virtual | Comercio             | Falta de inocuidad del producto y productos vencidos | Nestlé  |
| 19 | 24/11/2020 | Virtual | Comercio             | Falta de inocuidad del producto y productos vencidos | Unión de Cervecerías Peruanas Backus y Johnston |
| 20 | 24/11/2020 | Virtual | Comercio             | Falta de inocuidad del producto y productos vencidos | CBC Market                                      |
| 21 | 24/11/2020 | Virtual | Comercio             | Falta de inocuidad del producto y productos vencidos | CBC Peruana                                     |
| 22 | 24/11/2020 | Virtual | Comercio             | Falta de inocuidad del producto y productos vencidos | Molitalia                                       |
| 23 | 24/11/2020 | Virtual | Comercio             | Falta de inocuidad del producto y productos vencidos | San Fernando                                    |
| 24 | 16/12/2021 | Virtual | Transporte aéreo     | Reportes Transporte aéreo                            | Latam Airlines                                  |
| 25 | 16/12/2021 | Virtual | Transporte aéreo     | Reportes Transporte aéreo                            | Star Up (Star Perú)                             |
| 26 | 16/12/2021 | Virtual | Transporte aéreo     | Reportes Transporte aéreo                            | Sky Airlines                                    |
| 27 | 17/12/2021 | Virtual | Comercio             | Reportes comercio electrónico                        | CAPECE  |
| 28 | 30/12/2021 | Virtual | Financiero y Seguros | Métodos abusivos de cobranzas                        | Banco BBVA Perú                                 |

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

Por último, el CEMI trasladó información de reportes a la Dirección de Fiscalización del Indecopi (en adelante, DFI) del Indecopi, de las cuales 37 concluyeron en una fiscalización. Asimismo, se trasladó 144 reportes a diversas instituciones públicas advirtiendo conductas que son de sus competencias, tales como: Susalud, Osiptel, Sutran, entre otros. Adicionalmente, se han atendido 256 solicitudes de información de diversas áreas del Indecopi sobre reportes y consultas de empresas.

## Supervisiones y sanciones en materia de protección del consumidor

**Fiscalización y supervisión.** En el 2021, el Indecopi inició 3,311 expedientes de supervisión a nivel nacional<sup>246</sup> y reportó 3,161 supervisiones concluidas<sup>247</sup>, las cuales 207 tuvieron recomendación de un PAS<sup>248</sup>. Cabe destacar que las supervisiones orientativas (las cuales se caracterizan por adoptar el enfoque preventivo bajo un esquema pedagógico y orientador) concentraron el 79.2% del total de supervisiones iniciadas y el 20.8% correspondieron a supervisiones clásicas (las cuales tienen por objetivo verificar el cumplimiento normativo y cuya conclusión adopta alguna de las formas establecidas en el art. 245.1 del TUO de la Ley del Proceso Administrativo General<sup>249</sup>). Asimismo, el 36.5% de las supervisiones correspondió a acciones de la DFI y el 64.5% correspondió a acciones realizadas por las sedes regionales. Además, se debe tener en cuenta que, las labores de supervisión estuvieron orientadas a atender las actividades económicas con mayor cantidad de empresas en el mercado, número de consumidores, participación en la canasta básica familiar e impacto ocasionado, acorde al nuevo enfoque de supervisión de impacto, desplegado por el Indecopi y en las actividades que, debido a la situación de crisis sanitaria, requerían una mayor vigilancia.

**Tabla N° 134**  
**Supervisiones realizadas por el Indecopi en materia de protección del consumidor, 2021**

| Dependencia  | Supervisiones iniciadas | Supervisiones concluidas | Supervisiones que generaron PAS |
|--------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| DFI          | 1,210                   | 1,475                    | 142                             |
| DCR          | 2,101                   | 1,686                    | 65                              |
| <b>Total</b> | <b>3,311</b>            | <b>3,161</b>             | <b>207</b>                      |

Fuente: Dirección de Fiscalización (DFI) y Oficinas Regionales y Sedes Desconcentradas (ORD).

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

Según actividad económica, destacaron las supervisiones proveedores de enseñanza, comercio e industria, transporte, actividades financieras y de seguros, alojamiento y servicios de comidas, e inmobiliario y construcción, entre otros. De forma referencial se pueden mencionar:

- En el 2021 la DFI inició 1,631 fiscalizaciones, en materia de protección al consumidor y represión de la competencia desleal, focalizadas en sectores sensibles para la ciudadanía. Así, por ejemplo, se concluyeron 250 fiscalizaciones a colegios privados, para verificar la veracidad de la información otorgada a los padres de familia, a raíz del DL N° 1476. Para dicho efecto, se constituyó un grupo multidisciplinario encargado de evaluar si la información remitida por los colegios era veraz, identificando que 15 colegios habrían cobrado un exceso total de S/ 2,984,143 en las pensiones escolares correspondientes al año escolar 2020, monto que debería ser devuelto a los padres de familia.

<sup>246</sup> Realizadas por parte de la Dirección de Fiscalización (DFI) y las Oficinas Regionales y Sedes Desconcentradas (ORD).

<sup>247</sup> Las supervisiones concluidas pueden corresponder a supervisiones iniciadas en períodos anteriores y en el 2021.

<sup>248</sup> Un procedimiento administrativo sancionador es aquel por el cual se busca imponer una sanción al administrado por no haber cumplido con una norma administrativa.

<sup>249</sup> Las formas establecidas en el artículo 245.1 del TUO de la LPAG como: (i) la certificación de la actuación conforme, (ii) la recomendación de mejoras o correcciones, (iii) la advertencia de incumplimientos no susceptibles del inicio de un procedimiento administrativo sancionador, (iv) la recomendación del inicio de un procedimiento administrativo sancionador; y, (v) la adopción de medidas correctivas.

- En transportes, junto con instituciones aliadas como la Sutran, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), la ATU, la PNP, entre otras, se han realizado diversas acciones para verificar que las empresas de transporte terrestre cumplan con sus obligaciones. Así, a principios del año 2021, se realizaron supervisiones a proveedores de servicio de transporte turístico y a lo largo de los meses se realizaron operativos conjuntos por “Semana Santa”, “Fiestas Patrias”, feriados largos del 8 y 29 de octubre, campaña navideña y fiestas de fin de año.
- En comercio e industria, se supervisó a un total de 14 establecimientos de supermercados y tiendas por departamento de 06 proveedores en Lima Metropolitana y Callao, los cuales siguen siendo supervisados para verificar posibles actos de discriminación. Además, ante el mayor protagonismo del servicio de las tecnologías y telecomunicaciones, se ha 05 fiscalizaciones a proveedores de teléfonos celulares y laptops, con la finalidad de verificar que efectúen las reparaciones, cambios del producto o reembolso del dinero conforme a la garantía ofrecida a los consumidores.
- En comercio electrónico, se inició 145 fiscalizaciones, con la finalidad proteger los derechos de los consumidores durante los procesos de compra realizados vía Internet. Se ha procurado intervenir, por ejemplo, en el marco de campañas más representativas, como son el “CyberDays” y “CyberWow”. Logrando un alto nivel de adecuación o corrección de conductas. Asimismo, ante los constantes reportes respecto de promociones ficticias se ha iniciado 05 fiscalizaciones para verificar que efectivamente se ofrezcan precios promocionales.
- En financiero, se iniciaron 18 fiscalizaciones a las entidades financieras y bancarias, que evidenciaron indicios de incumplimiento en torno a sus deberes de información e idoneidad, relacionados a sus productos cuentas CTS. Producto de estas intervenciones, de 17 proveedores alertados por posibles incumplimientos, 14 presentaron cambios de conducta.

**Tabla N° 135**  
**Supervisiones iniciadas según actividad económica, 2021**

| Actividad económica   | Supervisiones iniciadas | Part.         | Supervisiones concluidas | Part.         |
|---|-------------------------|---------------|--------------------------|---------------|
| Enseñanza   | 1,631                   | 51.9%         | 1,648                    | 52.3%         |
| Transporte  | 287                     | 4.6%          | 331                      | 4.7%          |
| Comercio e industria  | 1,064                   | 36.6%         | 918                      | 36.1%         |
| Actividades de alojamiento, restaurantes y agencias de viajes | 166                     | 2.5%          | 112                      | 2.9%          |
| Inmobiliario y construcción                                   | 27                      | 0.7%          | 11                       | 0.4%          |
| Actividades financieras y de seguros                          | 50                      | 2.8%          | 44                       | 2.9%          |
| Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas      | 72                      | 0.4%          | 90                       | 0.2%          |
| Telecomunicaciones  | 11                      | 0.1%          | 4                        | 0.1%          |
| Actividades profesionales científicas y técnicas              | 3                       | 0.3%          | 3                        | 0.3%          |
| <b>Total</b>  | <b>3,311</b>            | <b>100.0%</b> | <b>3,161</b>             | <b>100.0%</b> |

Fuente: Dirección de Fiscalización (DFI) y Oficinas Regionales y Sedes Desconcentradas (ORD).  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Respecto a las regiones donde se iniciaron acciones de supervisiones, en Lima se dio la mayor cantidad (1,200, representando 36.2% del total), le siguen Áncash (376, con el 11.4%) y Piura (252, con 7.6%).

**Tabla N° 136**  
**Supervisiones iniciadas según departamento, 2021**

| Departamento  | 2021         | Part. 2021    |
|---------------|--------------|---------------|
| Amazonas      | 19           | 0.6%          |
| Áncash        | 376          | 11.4%         |
| Apurímac      | 14           | 0.4%          |
| Arequipa      | 141          | 4.3%          |
| Ayacucho      | 26           | 0.8%          |
| Cajamarca     | 131          | 4.0%          |
| Cusco         | 86           | 2.6%          |
| Huancavelica  | 11           | 0.3%          |
| Huánuco       | 21           | 0.6%          |
| Ica           | 28           | 0.8%          |
| Junín         | 101          | 3.1%          |
| La Libertad   | 79           | 2.4%          |
| Lambayeque    | 63           | 1.9%          |
| Lima          | 1,200        | 36.2%         |
| Loreto        | 135          | 4.1%          |
| Madre de Dios | 11           | 0.3%          |
| Moquegua      | 92           | 2.8%          |
| Pasco         | 42           | 1.3%          |
| Piura         | 252          | 7.6%          |
| Puno          | 149          | 4.5%          |
| San Martín    | 125          | 3.8%          |
| Tacna         | 188          | 5.7%          |
| Tumbes        | 19           | 0.6%          |
| Ucayali       | 2            | 0.1%          |
| <b>Total</b>  | <b>3,311</b> | <b>100.0%</b> |

Fuente: Dirección de Fiscalización (DFI) y Oficinas Regionales y Sedes Desconcentradas (ORD).  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Complementariamente a las acciones de supervisión, el Indecopi continuó con el monitoreo del mercado a través del correo [colegios2020@indecopi.gob.pe](mailto:colegios2020@indecopi.gob.pe) para recepcionar comunicaciones sobre posibles infracciones en el sector educativo.

- **Sistema SIREC - “Controla tus reclamos”.** Durante el 2021 el sistema registró 259,201 hojas de reclamaciones a un total de 187 proveedores, siendo 1,386 el promedio anual de reclamos por proveedor reclamado.

**Tabla N° 137**  
**Resultados del SIREC, 2016 – 2021**

| Detalle                    | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    | 2020    | 2021    |
|----------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| N° hojas de reclamaciones  | 195,138 | 195,098 | 198,701 | 241,105 | 298,036 | 259,201 |
| N° de proveedores          | 287     | 259     | 244     | 206     | 182     | 187     |
| N° de reclamos por empresa | 680     | 753     | 814     | 1,170   | 1,638   | 1,386   |

Fuente: Sistema Controla tus Reclamos - Dirección de Fiscalización (DFI).

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

- **Colegios2019@indecopi.gob.pe.** Por intermedio de este correo se han recibido 681 denuncias informativas, siendo los temas más denunciados los siguientes: i) suspensión del servicio de educación a distancia ante la falta de pago, ii) no reembolso de matrícula/pensión u otros, iii) cobro de cuotas extraordinarias, iv) no atención de solicitudes de gestión y v) disconformidad por reducción de pensiones.

**Sanciones.** Respecto a las sanciones impuestas por infracciones en materia de protección del consumidor y en resolución firme en sede administrativa, en el 2021, se reportó un total de 1,439 proveedores sancionados, imponiéndose 7,393 sanciones (que implicaron multas por 12,478.5 UIT), siendo la multa promedio de 3.8 UIT y en términos de mediana de 1.1 UIT.

**Tabla N° 138**  
**Sanciones impuestas por infracciones en materia de protección del consumidor<sup>1/</sup>, 2011 – 2021**

| Año <sup>2/</sup> | N° de proveedores sancionados <sup>3/</sup> | % de proveedores con al menos una amonestación | % de proveedores con al menos una multa | N° de sanciones impuestas <sup>4/</sup> | N° de multas impuestas | Multas promedio        | Mediana de multas      | Multa máxima           |
|-------------------|---|--|---|---|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
|                   |   |  |   |   | (en UIT) <sup>5/</sup> | (en UIT) <sup>6/</sup> | (en UIT) <sup>7/</sup> | (en UIT) <sup>7/</sup> |
| 2011              | 815   | 25.3%  | 83.7%                                   | 1,324                                   | 2,260.2                | 2.0                    | 1.0                    | 42.0                   |
| 2012              | 3,357                                       | 39.1%  | 67.0%                                   | 6,180                                   | 9,663.1                | 2.1                    | 1.0                    | 100.0                  |
| 2013              | 4,180                                       | 39.9%  | 69.1%                                   | 9,424                                   | 16,184.9               | 2.3                    | 1.0                    | 144.0                  |
| 2014              | 5,060                                       | 45.6%  | 64.4%                                   | 12,572                                  | 18,490.5               | 2.2                    | 1.0                    | 176.9                  |
| 2015              | 2,975                                       | 45.4%  | 67.9%                                   | 8,440                                   | 14,120.8               | 2.4                    | 1.0                    | 450.0                  |
| 2016              | 2,678                                       | 68.0%  | 77.0%                                   | 7,825                                   | 14,319.1               | 2.4                    | 1.0                    | 450.0                  |
| 2017              | 1,896                                       | 38.9%  | 76.1%                                   | 6,439                                   | 11,753.4               | 2.6                    | 1.0                    | 450.0                  |
| 2018              | 2,158                                       | 37.5%  | 79.4%                                   | 8,055                                   | 15,677.8               | 3.0                    | 1.0                    | 450.0                  |
| 2019              | 2,089                                       | 45.1%  | 71.6%                                   | 8,783                                   | 16,132.1               | 3.3                    | 1.0                    | 450.0                  |

| Año <sup>2/</sup> | N° de proveedores sancionados <sup>3/</sup> | % de proveedores con al menos una amonestación | % de proveedores con al menos una multa | N° de sanciones impuestas <sup>4/</sup> | N° de multas impuestas | Multas promedio        | Mediana de multas      | Multa máxima           |
|-------------------|---|--|---|---|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
|                   |   |  |   |   | (en UIT) <sup>5/</sup> | (en UIT) <sup>6/</sup> | (en UIT) <sup>7/</sup> | (en UIT) <sup>7/</sup> |
| 2020              | 1,859                                       | 51.0%  | 66.3%                                   | 7,523                                   | 15,803.0               | 4.3                    | 1.0                    | 450.0                  |
| 2021              | 1,439                                       | 54.9%  | 66.4%                                   | 7,393                                   | 12,478.5               | 3.8                    | 1.1                    | 450.0                  |

1/ Información preliminar, sujeta a revisión, correspondiente al 2021. 2/Corresponde al año de la fecha de emisión de la resolución final. 3/ Se refiere al registro de proveedores sancionados independientemente del número de sanciones que haya reportado. Se registra de forma independiente para cada año. 4/ La información corresponde al total de sanciones impuestas por resoluciones firmes y se trata del número de sanciones absolutas registradas. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones. 5/ UIT: Unidades Impositivas Tributarias. 6/ Cociente de las multas (UIT) entre el número de multas total. 7/ Mediana de las multas impuestas. 8/ Multa máxima aplicada por una infracción a la normativa de protección del consumidor.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) – Indecopi.

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

Durante el año, el sistema bancario concentró la mayor cantidad de sanciones (33.6% del total), seguido de transporte por vía aérea (6.1%) y construcción e inmobiliaria (4.8%).

**Tabla N° 139**  
**Sanciones impuestas en materia de protección del consumidor según actividad económica<sup>1/</sup>, 2015 - 2021**

| Actividades económicas                            | Sanciones <sup>2/</sup> |              |              |              |              |              |              | Part. %       |
|---|-------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
|   | 2015                    | 2016         | 2017         | 2018         | 2019         | 2020         | 2021         | 2021          |
| Sistema financiero (Bancario y no bancario)       | 1,585                   | 1,754        | 1,820        | 1,567        | 2,156        | 2,001        | 2,481        | 33.6%         |
| Transporte por vía aérea                          | 98                      | 147          | 207          | 600          | 962          | 466          | 453          | 6.1%          |
| Construcción e inmobiliaria                       | 891                     | 953          | 556          | 858          | 677          | 486          | 355          | 4.8%          |
| Agencias de viaje y otros servicios de transporte | 135                     | 67           | 70           | 145          | 245          | 351          | 343          | 4.6%          |
| Tiendas por departamento, bazares y conexos       | 85                      | 69           | 72           | 137          | 189          | 214          | 291          | 3.9%          |
| Transporte terrestre y otros tipos de transporte  | 425                     | 420          | 333          | 660          | 511          | 424          | 281          | 3.8%          |
| Seguros y pensiones                               | 237                     | 235          | 229          | 425          | 399          | 346          | 281          | 3.8%          |
| Educación inicial y primaria                      | 873                     | 499          | 274          | 333          | 460          | 423          | 250          | 3.4%          |
| Educación superior                                | 176                     | 164          | 184          | 323          | 352          | 268          | 223          | 3.0%          |
| Telecomunicaciones                                | 176                     | 203          | 207          | 296          | 257          | 223          | 212          | 2.9%          |
| Resto   | 3,759                   | 3,314        | 2,487        | 2,711        | 2,575        | 2,321        | 2,223        | 30.1%         |
| <b>Total</b>                                      | <b>8,440</b>            | <b>7,825</b> | <b>6,439</b> | <b>8,055</b> | <b>8,783</b> | <b>7,523</b> | <b>7,393</b> | <b>100.0%</b> |

1/ Información preliminar, sujeta a revisión, correspondiente al 2021.

2/ La información corresponde al total de sanciones impuestas por resoluciones firmes y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de la actividad económica. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) – Indecopi.

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

En el 2021, el Banco de Crédito del Perú S.A., perteneciente al sector financiero, lideró el ranking de proveedores sancionados con 355 sanciones (entre multas y amonestaciones) y 226.4 UIT en términos de multas. Le siguieron las empresas Banco BBVA Perú y Banco Internacional del Perú – Interbank con 339 y 308 sanciones, respectivamente.

**Tabla N° 140**  
**Ranking de proveedores sancionados por el Indecopi**  
**(Enero – diciembre 2021)<sup>1</sup>**

| Proveedor                                    | N° de sanciones <sup>2/</sup> | Multas (UIT) |
|--|-------------------------------|--------------|
| Banco de Crédito del Perú S.A.               | 355                           | 226.4        |
| Banco BBVA Perú                              | 339                           | 334.7        |
| Banco Internacional del Perú - Interbank     | 308                           | 359.0        |
| Banco Ripley Perú S.A.                       | 215                           | 108.5        |
| Saga Falabella S.A.                          | 207                           | 229.1        |
| Financiera Oh! S.A.                          | 190                           | 88.1         |
| Scotiabank Perú S.A.A.                       | 181                           | 152.4        |
| Despegar.com Perú S.A.C.                     | 154                           | 41.8         |
| ABC Aerolíneas S.A de C.V. Sucursal del Perú | 114                           | 170.4        |
| Latam Airlines Perú S.A.                     | 110                           | 790.7        |

Notas: El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero – diciembre 2021. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información del año 2021 es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

**Tabla N° 141**  
**Ranking de proveedores multados por el Indecopi**  
**(Enero – diciembre 2021)<sup>1</sup>**

| Proveedor                                | Multas (UIT) | N° de multas | N° de sanciones <sup>2</sup> |
|--|--------------|--------------|------------------------------|
| Latam Airlines Perú S.A.                 | 790.7        | 58           | 110                          |
| Inversiones Sajy S.R.L.                  | 756.1        | 8            | 9                            |
| Cencosud Retail Perú S.A.                | 533.0        | 13           | 28                           |
| Villa Club S.A.C.                        | 450.0        | 1            | 1                            |
| Inversiones La Perla MR S.A.C.           | 450.0        | 1            | 1                            |
| Anderhs Express S.C.R.L.                 | 450.0        | 1            | 1                            |
| Banco Internacional del Perú - Interbank | 359.0        | 200          | 308                          |
| Banco BBVA Perú                          | 334.7        | 189          | 339                          |
| Universidad Inca Garcilaso de la Vega    | 302.9        | 7            | 24                           |
| Saga Falabella S.A.                      | 229.1        | 6            | 207                          |

Nota: El ranking fue realizado en función del monto total de multas impuestas (UIT) en el periodo enero – diciembre 2020. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información del año 2021 es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

Finalmente, cabe destacar que dentro de la función de sancionar conductas anticompetitivas por parte de la Comisión de Libre Competencia del Indecopi (CLC) y que impactan en el consumidor, en el año 2021, dicha comisión:

- Concluyó 04 procedimientos administrativos sancionadores declarando responsabilidad por infracciones a la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas (02 sobre prácticas colusorias y 02 sobre abuso de posición dominante).
- Aprobó 02 lineamientos, tanto para facilitar el ejercicio de los derechos de los administrados en el marco de visitas de inspección, como para promover acciones de indemnización por daños derivados de conductas anticompetitivas.
- Concluyó 03 estudios de mercado en sectores vinculados con la salud y servicios financieros (tarjetas de pago). Asimismo, se trabajaron estudios de mercado en los sectores lácteo y de financieras tecnológicas.
- Después de muchos años de discusiones respecto a la implementación de una regulación de fusiones y adquisiciones en Perú, finalmente se aprobó la ley N° 31112, su reglamento, así como los formatos y guías que consolidan el control previo de operaciones de concentraciones empresariales. En ese marco, se recibió las 04 primeras solicitudes de autorización previa de operaciones de concentración empresarial, de las cuales 02 fueron oportunamente resueltas, autorizándose ambas operaciones.

## Plan Reactiva Mype

El Indecopi crea el Plan de Trabajo “Indecopi Reactiva Mype”, con el propósito de fortalecer la competitividad de las Mype en el marco de reactivación económica, durante la pandemia por la COVID-19, mediante la Resolución N° 000118-2020-GEG/INDECOPI, con fecha 04.11.2020. Este plan de trabajo cuenta con tres pilares institucionales involucrados, tales como: i) Protección del consumidor y publicidad comercial, ii) Barreras burocráticas, y iii) Propiedad intelectual.

Sobre las actividades comprendidas en el Plan de Trabajo “Indecopi Reactiva Mype”, en materia de protección al consumidor, a cargo de la DPC, se han logrado los siguientes avances a cierre de 2021:

**Tabla N° 142**  
**Principales intervenciones y logros del “Plan Reactiva Mype”**

| Líneas de Intervención   | Logros   |
|--|--|
| Innovación para el fortalecimiento de la gestión empresarial de las Mype | Elaboración del primer Programa de Cumplimiento Normativo dirigido a las MYPE.   |
|  | Propuesta normativa para el fortalecimiento del comercio electrónico en el país.   |
| Fortalecimiento de capacidades y habilidades en las Mype                 | Se realizaron 21 capacitaciones, llegando a 18,207 personas.   |
|  | Se logró la firma de 05 convenios que beneficiarán a las empresas y las y los consumidores con: Mercado Libre, Tu Empresa del PRODUCE, IDAT, Cámara de Comercio de Canadá, y Cámara Peruana de Comercio Electrónico – CAPECE.  |
| Incentivos para el fortalecimiento de la gestión de las MYPE             | Implementación del Premio Primero, los clientes, Año 2021, que logró la participación de 56 buenas prácticas, provenientes de 41 organizaciones de las regiones de Lima, Callao, Cajamarca, Lambayeque, Cusco, San Martín, Ayacucho y Amazonas.  |
| Comunicación Estratégica   | Implementación de programa multimedia “Indecopi Reactiva Mype”, con 33 programas difundidos dentro del periodo febrero – diciembre de 2021, logrando llegar en Facebook a 137,624 personas alcanzadas; 5,112 reacciones; 3,589 compartidos; y 27,185 reproducciones; y en YouTube a 2,804 impresiones; 17 reacciones; y 245 reproducciones.      |
|  | Se elaboró una Guía para la confianza en el Ecommerce, realizada en conjunto con el Ministerio de la Producción (PRODUCE). <a href="https://rutadigital.produce.gob.pe/new-content/archivos/Guia_sensibilizacion_y_confianza_online.pdf">https://rutadigital.produce.gob.pe/new-content/archivos/Guia_sensibilizacion_y_confianza_online.pdf</a> |
|  | Elaboración de video testimonial sobre el Arbitraje de Consumo; diversas piezas gráficas sobre protección al consumidor; como videos institucionales, por ejemplo, dedicados a 46 buenas prácticas empresariales a nivel nacional.   |

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

# Conclusiones



## VII. CONCLUSIONES

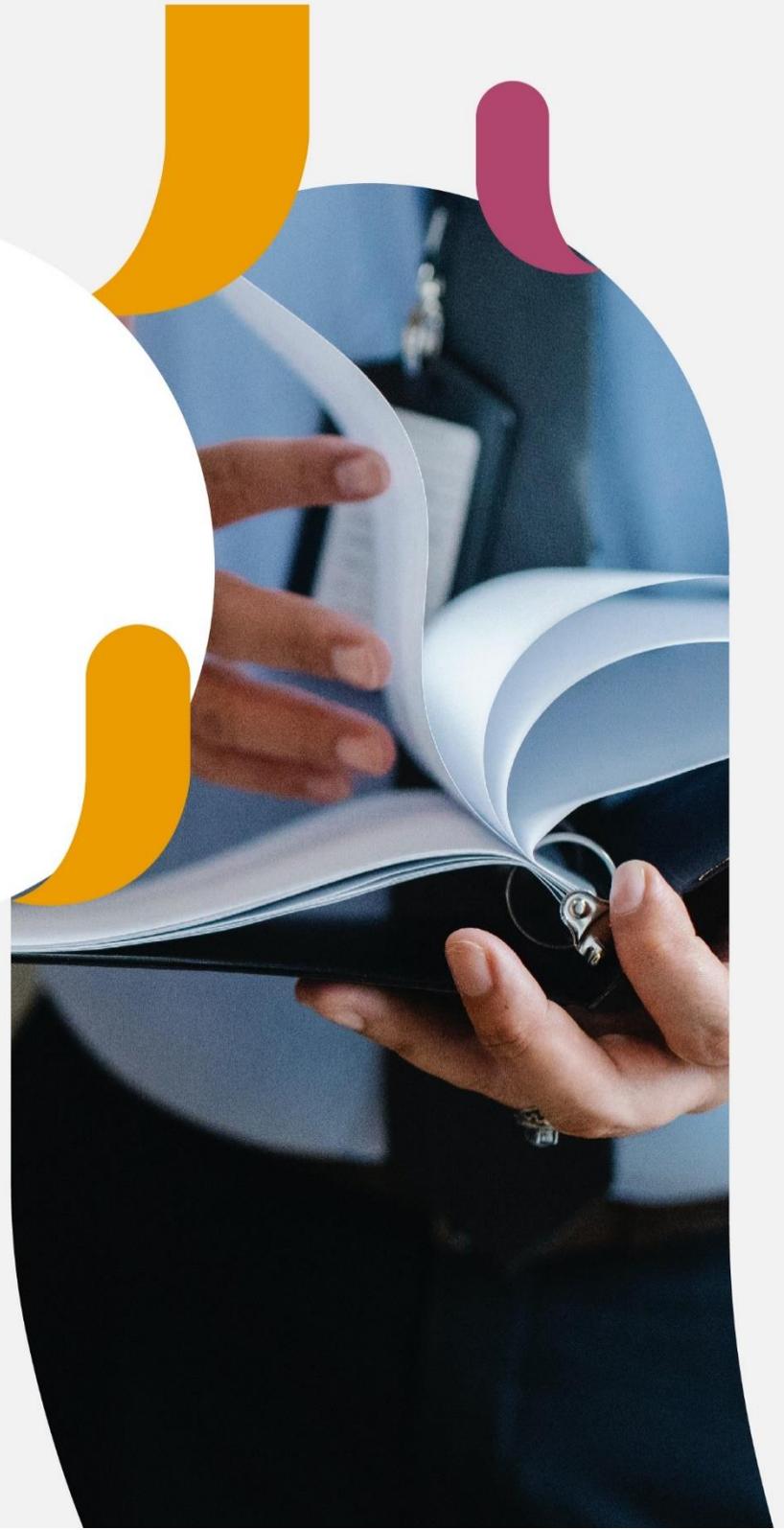
El Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú 2021, además de dar a conocer a la ciudadanía las acciones desplegadas por los miembros del Sistema en el marco de los ejes establecidos en la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor (D.S. 006-2017-PCM), sirve de insumo para conocer el actual grado de conflictividad en el consumo en los diversos sectores de la economía y su retroalimentación a través de la autopercepción de la protección de los consumidores en general y a nivel sectorial identificada por los diferentes agentes que participan del Sistema.

Al igual que en el contexto mundial, los efectos en la economía y la sociedad ocasionados por la pandemia originada por la COVID-19, generaron que los diversos agentes, además del despliegue de sus actividades tradicionales, orienten sus esfuerzos en poner a disponibilidad del consumidor sus servicios en un entorno digital. Teniendo en cuenta los ejes de la Política, se tuvieron los siguientes resultados para el 2021:

- En cuanto a **educación, orientación y difusión**, las acciones preventivas realizadas por las diversas entidades estuvieron enfocadas en la generación de capacitaciones, orientaciones, herramientas digitales y campañas informativas destinadas a diverso público objetivo. En el caso de las capacitaciones, estas se dirigieron a consumidores, proveedores y otros agentes del Sistema como las asociaciones de consumidores y miembros de gobiernos regionales y locales. En el caso de los dos primeros, las capacitaciones alcanzaron a un total de 285,663 personas de las cuales 09 de cada 10 fueron consumidores y 01 un proveedor. Las orientaciones, que ascendieron a 1.8 millones, estuvieron dirigidas a los consumidores en atención a sus principales consultas, las mismas que fueron atendidas principalmente a través de medios virtuales. Por su parte, respecto a la difusión, además de las campañas informativas, se continuó con el desarrollo de herramientas digitales a raíz del mayor uso de tecnologías y acceso a las mismas por los consumidores, con un total de 22 nuevas herramientas, que, en disponibilidad de las ya existentes, permitieron la realización de 37 millones de consultas (medidas en accesos).
- En cuanto a la **protección de la salud y seguridad de los consumidores**, se continuó con la identificación y emisión de alertas de consumo en un periodo promedio de 02 días, lo que permitió favorecer a cerca de 80 mil personas usuarias de los productos involucrados. Es de destacar en este eje que, además de las redes internacionales de alertas tempranas y los avisos por parte de los proveedores que identifican el potencial peligro en sus productos y/o servicios, el CEMI a través del proceso de “escucha ciudadana” ha permitido la identificación y derivación de 144 potenciales alertas. Así también, se efectuaron campañas con organismos internacionales en el marco de la seguridad y salud de los consumidores: i) campaña sobre la compra segura de juguetes con la OCDE, y, la ii) campaña de problemas de seguridad con la OEA en el marco de la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS), herramientas informativas, informes sectoriales y acciones de fiscalización.
- En cuanto a **mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores**, a nivel de mecanismos privados se atendieron 5,918 reclamos, poco más de la mitad de lo reportado previamente a la pandemia (2019), lo cual está explicado porque no estuvo habilitado el canal presencial en el Indecopi y la falta de una mayor difusión del canal virtual. Cabe indicar que durante el 2022 se inició con la evaluación de los mecanismos a fin de conocer su impacto e identificar medidas de fortalecimiento. Adicionalmente, en relación con el impulso de las buenas prácticas empresariales en materia de protección del consumidor, se desarrolló la octava edición del premio “Primero, los clientes”, el cual tuvo acogida en 08 regiones del país con un total de 56 prácticas en postulación, obteniendo el premio 18 de ellas. Por su parte, en lo referente al Sistema de Arbitraje de Consumo, se registró un mayor uso de este mecanismo con un crecimiento de 92.5% en el número de solicitudes de arbitraje respecto al 2020 y se gestionó la implementación progresiva del Sistema Informático para la Gestión de Procesos Arbitrales.

- En cuanto al **fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor**, se llevaron a cabo las acciones de supervisión y fiscalización en relación a la aplicación del marco normativo, en el cual las multas otorgadas por los organismos reguladores, el Indecopi, la SBS y la Susalud ascendieron a un total de 10,071, número superior al promedio de los últimos 05 años. Se efectuaron las sesiones del CNPC, que permitieron concretar la participación de sus miembros en las campañas de seguridad y salud de los consumidores organizadas en conjunto con la OCDE y la OEA, así como la aprobación entre otros, del Informe Anual del Estado de la Protección del Consumidor en el Perú 2020 y los entregables de la propuesta de Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor a la PCM. Se evidenció la mayor articulación entre los miembros del sistema a través de una mayor participación y coordinación con la sociedad civil representada por las asociaciones de consumidores que accedieron a un programa de capacitación, una jornada internacional y el establecimiento de un canal para la comunicación continua entre las asociaciones de consumidores y la Autoridad de Consumo. A pesar de lo anterior, aún se requieren esfuerzos para el fortalecimiento de estos agentes, dada su participación esencial en la protección y empoderamiento del consumidor.

# Bibliografía



## VIII. BIBLIOGRAFÍA<sup>250</sup>

1. Agencia Andina (11 de mayo de 2022). El 91 % de reclamos presentados ante Defensoría del Cliente Inmobiliario fue resuelto. Disponible en <https://andina.pe/agencia/noticia-el-91-reclamos-presentados-ante-defensoria-del-cliente-inmobiliario-fue-resuelto-892645.aspx>
2. Agencia Andina (4 de enero de 2022). Aeropuerto Jorge Chávez recuperó 60 % en tráfico de pasajeros nacionales. Disponible en <https://andina.pe/agencia/noticia-aeropuerto-jorge-chavez-recupero-60-trafico-pasajeros-nacionales-875776.aspx>
3. Asociación Automotriz del Perú (AAP). Disponible en <https://aap.org.pe/informes-estadisticos/diciembre-2021/Informe-Diciembre-2021.pdf>.
4. Asociación de Desarrollares Inmobiliarios. (s.f.). Asociados. Recuperado el 10 de junio de 2022 de <https://adiperu.pe/asociacion/>
5. Cámara Peruana de Comercio Electrónico - CAPECE (s.f.). Reporte oficial de la industria Ecommerce en Perú, edición 2021-2022.
6. Cámara Peruana de Construcción - CAPECO (23 de febrero de 2022). Se deterioran perspectivas para la construcción en 2022 por agudización de crisis política. Disponible en <https://www.capeco.org/entrada-noticia/se-deterioran-perspectivas-para-la-construccion-en-2022-por-agudizacion-de-crisis-politica>
7. Cesar Ramos (18 de marzo de 2021). Tasas de interés de créditos hipotecarios seguirán bajas por buen tiempo. PerúConstruye. Disponible en <https://peruconstruye.net/2021/03/18/tasas-de-interes-de-creditos-hipotecarios-seguiran-bajas-por-buen-tiempo/>
8. Codeco (08 de febrero de 2021). Plan de Trabajo para el Período Legislativo 2021-2022 (Actualizado al Decreto de Presidencia N° 003-2021-2022/P-CR). Congreso. Disponible en [https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2021/DefensaConsumidor/files/plan\\_de\\_trabajo/plan\\_de\\_trabajo\\_actualizado\\_y\\_aprobado\\_08.02.2022\[r\]\[r\]\(1\).pdf](https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2021/DefensaConsumidor/files/plan_de_trabajo/plan_de_trabajo_actualizado_y_aprobado_08.02.2022[r][r](1).pdf)
9. Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ley N° 29571 de 2010. 1 de setiembre de 2010.
10. Congreso de la República del Perú. Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. Diciembre 1996.
11. Congreso de la República del Perú. Ley N° 27328, Ley que incorpora bajo el control y supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. Julio 2000.
12. Congreso de la República del Perú. Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Setiembre 2010.
13. Constitución Política del Perú de 1993
14. Decreto Supremo N° 002-2015-MINCETUR - Modificación del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Artículo N° 68.
15. Decreto Supremo N° 002-2019-SA [Ministerio de Salud]. Por el cual se aprueba el Reglamento para la gestión de reclamos y denuncias de los usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadores de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones. 30 de enero del 2019.
16. Decreto Supremo N° 007-2019-PCM [Presidencia del Consejo de Ministros]. Por el cual se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública. 16 de enero 2020.
17. Decreto Supremo N° 016-2020-MTC. 18.07.2020: Decreto Supremo que establece sanciones por incumplimiento de los lineamientos sectoriales para la prevención del COVID-19 en la prestación del servicio de transporte terrestre, y otras disposiciones.
18. Decreto Supremo N° 021-2018-MTC [Ministerio de Transportes y Comunicaciones]. Por el cual se aprueba la Sección Primaria del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transporte y Comunicaciones. 31 de diciembre de 2018.
19. Decreto Supremo N° 042-2005-PCM [Presidencia del Consejo de Ministros]. Por el cual se aprueba el reglamento de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, modificada por la Ley N° 28337. 8 de junio de 2005.

---

<sup>250</sup> Bibliografía complementaria a los cuestionarios de información remitidos por las diversas entidades miembros del Sistema, requeridos para la elaboración de la presente edición.

20. Decreto Supremo N° 145-2019-PCM [Presidencia del Consejo de Ministros]. Por el cual se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS. 8 de agosto 2019.
21. Defensoría del Cliente Inmobiliario. (s.f.). Nosotros. Recuperado el 21 de 06 de 2022 de <https://dci.pe/>
22. Defensoría del Cliente Inmobiliario. (s.f.). Reglamento del Procedimiento de Atención de Reclamos (PAR) de la DCI. Recuperado el 8 de junio de 2022 de <http://dci.pe/wp-content/uploads/2020/07/DCI-REGLAMENTO-DE-PROCEDIMIENTO-DE-ATENCION-DE-RECLAMOS-PAR.pdf>
23. Defensoría del Pueblo. La Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígena. Disponible en <http://www.defensoria.gob.pe/adjuntias.php>.
24. El País (30 de diciembre de 2020). Nueva movilidad y miedo al contagio: el transporte público, ante la mayor crisis de su historia. Disponible en <https://elpais.com/clima-y-medio-ambiente/2020-12-30/nueva-movilidad-y-miedo-al-contagio-el-transporte-publico-ante-la-mayor-crisis-de-su-historia.html>
25. El Peruano (19 de agosto de 2021). Comercio electrónico crecerá 110% en el país. Disponible en <https://elperuano.pe/noticia/129358-comercio-electronico-crecera-110-en-el-pais>
26. Indecopi. (21 de marzo de 2020). Registro de Proveedores Adheridos al Arbitraje de Consumo. Recuperado el 10 de junio de 2022 de [https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/402080/Proveedores\\_ArbitrajeConsumo\\_21.03.2022/a88b4ec6-75b2-0002-99ec-0d3b8e0aed6b](https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/402080/Proveedores_ArbitrajeConsumo_21.03.2022/a88b4ec6-75b2-0002-99ec-0d3b8e0aed6b)
27. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2021). Informe Técnico del Comportamiento de la Economía Peruana en el Tercer Trimestre de 2021. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/04-informe-tecnico-pbi-iii-trim-2021.pdf>
28. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2021). Producción y Empleo Informal en el Perú, Cuenta Satélite de la Economía Informal 2007-2020. Disponible en [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1828/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1828/libro.pdf)
29. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2022). Directorio Nacional de Municipalidades, Provinciales, Distritales y Centros Poblados 2021 Disponible en [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1809/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1809/libro.pdf).
30. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2022). Encuesta Nacional de Hogares – ENAHO del 2021. Disponible en <http://inei.inei.gob.pe/microdatos/>
31. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2022). Informe de Precios N° 1 Enero 2022 - Variación de los Indicadores de Precios de la Economía. Disponible en <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-variacion-de-precios-dic-2021.pdf>.
32. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2022). Informe Técnico - Condiciones de vida en el Perú: Octubre – Noviembre – Diciembre 2021. Disponible en [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe\\_condiciones-de-vida.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_condiciones-de-vida.pdf)
33. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2022). Informe Técnico - Producción Nacional N° 2 – Febrero 2022. Disponible en <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-produccion-nacional-dic-2021.pdf>
34. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2022). Informe Técnico de Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares en el Cuarto Trimestre de 2021. Disponible en <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-tic-iv-trimestre-2021.pdf>
35. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2022). Informe Técnico del Comportamiento de la Economía Peruana en el Cuarto Trimestre de 2021. Disponible en <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-pbi-iv-trim-2021.pdf>
36. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2022). Informe Técnico N° 01 enero 2022 – Variación de los Indicadores de Precios de la Economía. Disponible en <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-variacion-de-precios-dic-2021.pdf>
37. International Air Transport Association (25 de enero de 2022). Recuperación de la demanda de pasajeros continuo en 2021, aunque afectada por ómicron. Disponible en <https://www.iata.org/contentassets/dba793fd31254092add09b4f4cbca1eb/2022-01-25-02-sp.pdf>
38. International Air Transport Association (29 de setiembre de 2021). Demanda de carga aérea sube 7,7% en agosto respecto a niveles pre-COVID. Capacidad continúa a la zaga de la demanda. Disponible en <https://www.iata.org/contentassets/dba793fd31254092add09b4f4cbca1eb/2022-01-25-02-sp.pdf>
39. Ley N° 27332 de 2000. Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos. 13 de julio 20200.
40. 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.

41. Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales. Art. N° 45, 47, 49, 51, 52, 56, 60 y 63.
42. Ley N° 28337 de 2004. Por la cual se modifica diversas disposiciones de la Ley N° 27332, Ley marco de los organismos reguladores de la inversión privada en los servicios públicos. 16 de agosto de 2004.
43. Ley N° 29080 de 2007. Por la cual se crea el Registro del Agente Inmobiliario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento
44. Ley N° 29158 de 2007. Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. 20 de diciembre de 2007.
45. Ley N°27972 de 2003. Ley Orgánica de Municipalidades. 27 de mayo de 2003.
46. Mercado del Sistema Financiero. Agosto 2017.
47. MINCETUR. Sistema de Información Estadística de Turismo. <http://datosturismo.mincetur.gob.pe/appdatosTurismo/Content1.html>
48. Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC. (s.f.). Directorio de concesionarios públicos. Recuperado el 01 de junio de 2022 en <https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/322450-directorio-de-concesionarios-publicos>
49. Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – MVCS (18 de abril de 2021). Bono Mivivienda Verde alcanza cifra histórica en primer trimestre del 2021. Disponible en <https://www.gob.pe/institucion/vivienda/noticias/483164-bono-mivivienda-verde-alcanza-cifra-historica-en-primer-trimestre-del-2021>
50. OMT (18 de enero de 2022). El turismo crece un 4% en 2021, muy por debajo aún de los niveles prepandémicos. Disponible en <https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-crece-un-4-en-2021-muy-por-debajo-aun-de-los-niveles-prepandemicos>
51. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL. (2022). Reporte Estadístico de febrero 2022. Disponible en <https://repositorio.osiptel.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12630/777/Reporte%20estad%20Febrero%202022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
52. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL. (2022). Reporte Estadístico de mayo 2022. Disponible en [https://repositorio.osiptel.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12630/786/Reporte%20Estad%20MAYO\\_0222%20F.pdf?sequence=7&isAllowed=y](https://repositorio.osiptel.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12630/786/Reporte%20Estad%20MAYO_0222%20F.pdf?sequence=7&isAllowed=y)
53. Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN (s.f.). Aeropuertos. Recuperado el 23 de mayo del 2022 de <https://www.ositran.gob.pe/aeropuertos/>
54. Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN. (abril de 2021). Documento de Trabajo N°1 Resiliencia de las carreteras concesionadas frente a riesgos de desastres naturales en el Perú. Disponible en <https://www.ositran.gob.pe/anterior/wp-content/uploads/2021/11/resiliencia-carreteras-concesionadas-frente-riesgo-desastres-naturales.pdf>
55. Organización Mundial de Salud – OMS (mayo de 2022). Global excess deaths associated with COVID-19, January 2020 - December 2021. Disponible en <https://www.who.int/data/stories/global-excess-deaths-associated-with-covid-19-january-2020-december-2021>
56. Plataforma Digital Única del Estado Peruano (1 de marzo de 2022). Produce: Ventas del sector retail alcanzan los S/ 47 mil millones y superan nivel prepandemia. Recuperado el 20 de junio de 2022 de <https://www.gob.pe/institucion/produce/noticias/587054-produce-ventas-del-sector-retail-alcanzan-los-s-47-mil-millones-y-superan-nivel-prepandemia>
57. Plataforma Digital Única del Estado Peruano (16 de junio de 2022). Estadísticas de pasajeros. Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Recuperado el 26 de mayo de 2022 de <https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/343577-estadistica-de-pasajeros>
58. Plataforma Digital Única del Estado Peruano (17 de febrero de 2020). MTC presenta el proyecto del Aeropuerto Internacional de Chinchero ante sector empresarial. Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Recuperado el 30 de abril de 2022 de <https://www.gob.pe/institucion/mtc/noticias/603529-mtc-firma-acta-de-acuerdos-con-lap-para-la-continuidad-de-las-obras-del-proyecto-de-ampliacion-del-aeropuerto-internacional-jorge-chavez>
59. Plataforma Digital Única del Estado Peruano (29 de abril de 2022). MTC firma Acta de Acuerdos con LAP para la continuidad de las obras del proyecto de ampliación del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Recuperado el 29 de abril de 2022 de <https://www.gob.pe/institucion/mtc/noticias/603529-mtc-firma-acta-de-acuerdos-con-lap-para-la-continuidad-de-las-obras-del-proyecto-de-ampliacion-del-aeropuerto-internacional-jorge-chavez>

60. Plataforma Digital Única del Estado Peruano (7 de julio de 2022). Estadística - Servicios de Transporte Terrestre por Carretera - Servicios de Pasajeros. Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Recuperado el 26 de mayo de 2022 de <https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/344888-estadistica-servicios-de-transporte-terrestre-por-carretera-servicios-de-pasajeros>
61. PNUD (15 de abril de 2020). El turismo que queremos tras esta pandemia. Disponible en <https://www.pe.undp.org/content/peru/es/home/presscenter/articles/2020/el-turismo-que-queremos-tras-esta-pandemia.html>
62. Presidencia de Consejo de Ministros. Decreto Legislativo N° 1044, Ley Represión de la Competencia Desleal. Junio 2008.
63. Presidencia de Consejo de Ministros. Decreto Legislativo N° 1440, Ley del Sistema Nacional de Presupuesto Público. Setiembre 2018.
64. Presidencia de Consejo de Ministros. Decreto Ley N° 25897, Ley que crea el Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones. Noviembre 1992.
65. Repositorio Único Nacional de Información en Salud. (REUNIS). Vacuna COVID-19 en el Perú. Minsa. Recuperado el 15 de agosto de 2022 de <https://www.minsa.gob.pe/reunis/data/vacunas-covid19.asp>
66. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 0034-2019-ATU/PE [Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao]. Por el cual se establece el 23 de octubre de 2019, como fecha de inicio de las funciones transferidas Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao - ATU, por parte de la Municipalidad de Lima (Gerencia de Transporte Urbano), y la Municipalidad Provincial del Callao (Gerencia de Transporte Urbano), en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 30900 y su reglamento. 15 de octubre de 2019.
67. Resolución de Superintendencia N° 0071-2021-SUSALUD/S [Superintendencia Nacional de Salud]. Por lo cual se modifica el plazo para la adecuación de sus sistemas y/o servicios para la remisión de los reclamos a Susalud. En el caso de las IPRESS, se realizará de acuerdo con los siguientes plazos: IPRESS de nivel III el 31 de marzo del 2022, para IPRESS de nivel II el 31 de diciembre del 2022, para IPRESS de nivel I-4 el 31 de diciembre del 2023 y para las otra IPRESS de nivel I el 31 de diciembre del 2024. 7 de setiembre de 2021.
68. Resolución de Superintendencia N° 0134-2015-SUSALUD/S [Superintendencia Nacional de Salud]. Por lo cual se modifican el Reglamento para el Registro de Corredores de Aseguramiento Universal en Salud. 16 de setiembre de 2015.
69. Resolución de Superintendencia N° 0162-2016-SUSALUD/S [Superintendencia Nacional de Salud]. Por lo cual se aprueba el Reglamento de Arbitraje del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia Nacional de Salud.
70. Resolución Ministerial N° 0015-2019-MTC/01 [Ministerio de Transportes y Comunicaciones]. Por el cual se aprueba la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, de conformidad con el Decreto Supremo N° 021-2018-MTC. 15 de enero de 2019.
71. Resolución Ministerial N° 0145-2019-MTC/01 [Ministerio de Transportes y Comunicaciones]. Por el cual se aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio. 5 de marzo de 2019.
72. Resolución Ministerial N° 0216-2021-MTC/01 [Ministerio de Transportes y Comunicaciones]. Por la cual se suspende desde el 15 hasta el 31 de marzo de 2021 los vuelos de pasajeros provenientes de Reino Unido, Sudáfrica y Brasil. 13 de marzo de 2021.
73. Resolución Ministerial N° 0386-2020-MTC/01, de 11.07.2020: "Lineamiento Sectorial para la Prevención del COVID-19 en el Servicio de Transporte Terrestre Regular de Personas en los Ámbitos Nacional y Regional".
74. Resolución Ministerial N° 1195-2021-MTC/01 [Ministerio de Transportes y Comunicaciones]. Por el cual se aprueban los Lineamientos Sectoriales para la prevención de la COVID-19 en la Prestación del Servicio de Transporte Aéreo de Pasajeros y Carga. 27 de noviembre de 2021.
75. SíseVe contra la Violencia Escolar. (s.f.). Estadísticas. Recuperado el 17 de junio de 2022 en <http://www.siseve.pe/Web/>
76. Sistema de Consultas de Contratos de Abonados. (s.f.). Número de contrato de abonados. Recuperado el 10 de junio de 2022 en <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/SICAB/>
77. Superintendencia de Banca, seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. Circular N° G-184-2015, Circular de Atención al Usuario. Setiembre 2015.
78. Superintendencia de Banca, seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. Resolución SBS N° 3274-2017, Reglamento de Gestión de Conducta

79. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU. (s.f.). Proceso de Cese de Actividades de las universidades que no obtengan Licencia Institucional. Recuperado el 17 de junio de 2022 en <https://www.sunedu.gob.pe/proceso-cese-actividades-universidades-escuelas-posgrado/>
80. Superintendencia Nacional de Salud - Susalud (10 de agosto 2022). Anuario Estadístico 2021. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3489901/Anuario%20Estad%3%ADstico.pdf>

# Lista de acrónimos, siglas y abreviaturas



## IX. LISTA DE ACRÓNIMOS, SIGLAS Y ABREVIATURAS

**Tabla N° 143**  
**Lista de acrónimos, siglas y abreviaturas**

| Siglas, acrónimos, abreviaturas | Descripción   |
|---------------------------------|---|
| AADECC                          | Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios                                   |
| AAFP                            | Asociación de AFP   |
| AAP                             | Asociación Automotriz del Perú  |
| AATE                            | Autoridad Autónoma del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao            |
| ACI-LAC                         | Consejo Internacional de Aeropuertos en América Latina y el Caribe                        |
| ACUREA                          | Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash                                 |
| ACUSE                           | Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros  |
| ACUY YANAPANACUY                | Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy   |
| ADDC y U                        | Asociación Defensoría del Consumidor y Usuarios   |
| ADEC                            | Defensoría del Consumidor   |
| ADECON PERÚ                     | Asociación en Defensa del Consumidor - Perú   |
| ADECUT                          | Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes                       |
| ADI                             | Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios   |
| ADUCMAC                         | Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma             |
| AETAI                           | Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional                                  |
| AFOCAT                          | las Asociaciones de Fondos Regionales y Provinciales contra Accidentes de Tránsito        |
| AFP                             | Administradora de Fondo de Pensiones  |
| Ahora                           | Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines                                      |
| AIJCH                           | Aeropuerto Internacional Jorge Chávez   |
| AINCUS                          | Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros                            |
| AMASPPPI                        | Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas                       |
| ANA                             | Autoridad Nacional del Agua   |
| APAC Perú                       | Asociación de Protección al Consumidor del Perú   |
| Apatae                          | Asociación Peruana de Turismo de Aventura y Ecoturismo                                    |
| Apavit                          | Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo  |
| APDECU                          | Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios |
| APEDECU                         | Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario                               |

| Siglas, acrónimos, abreviaturas | Descripción   |
|---------------------------------|---|
| APEPS                           | Asociación Peruana de Entidades Prestadoras de Salud  |
| Apeseg                          | Asociación Peruana de Empresas de Seguros   |
| APLAD                           | Asociación de Defensa y Protección de los Consumidores, Usuarios y Administrados              |
| Apotur                          | Asociación Peruana de Operadores de Turismo Receptivo e Interno                               |
| APPACRE                         | Asociación Peruana de Protección al Consumidor Responsable                                    |
| APPRO                           | Asociación Peruana Proconsumer  |
| APROCODEJ                       | Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico                                    |
| APRODECI                        | Asociación Peruana de Protección y Defensa Ciudadana  |
| APRODECO                        | Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor de Moquegua                        |
| APU                             | Asociación de Protección al Usuario   |
| ARCUSP                          | Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos                      |
| ARECUA                          | Asociaciones Regionales de Consumidores y Usuarios de Ayuda                                   |
| Asbanc                          | Asociación de Bancos del Perú   |
| ASCOPS                          | Asociación de Consumidores de Productos y Servicios – Perú                                    |
| ASCUCH                          | Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha                              |
| ASDEC                           | Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores             |
| ASDIUC                          | Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores                             |
| ASEI                            | Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú   |
| Asomif                          | Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú   |
| Asotur                          | Asociación de Operadores de Turismo Receptivo   |
| ASPAI                           | Asociación Peruana de Agentes Inmobiliarios   |
| ASPEC                           | Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios   |
| ASPRODECO                       | Centro de Protección al Ciudadano Equidad y Asociación para la Protección de los Consumidores |
| ASPRODICO                       | Asociación Para la Defensa de los Intereses del Consumidor                                    |
| ASUNORP                         | Asociación de Usuarios del Norte del Perú   |
| ATEJUS                          | Asociación Tempus Jus – Tiempo de justicia  |
| ATU                             | Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao   |
| AUS                             | Aseguramiento Universal en Salud  |
| Autoridad                       | Autoridad Nacional de Protección del Consumidor   |
| BN                              | Banco de la Nación  |
| BPOF                            | Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica  |
| Canatur                         | Cámara Nacional de Turismo  |

| Siglas, acrónimos, abreviaturas | Descripción   |
|---------------------------------|---|
| Capece                          | Cámara Peruana de Comercio Electrónico  |
| Capeco                          | Cámara Peruana de la Construcción   |
| CBC                             | Condiciones Básicas de Calidad  |
| CCD                             | Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal                                   |
| CEBE                            | Centro de Educación Básica Especial   |
| Ceconar                         | Centro de Conciliación y Arbitraje  |
| CEMI                            | Centro Especial de Monitoreo del Indecopi   |
| Ceplan                          | Centro Nacional de Planeamiento Estratégico   |
| CGR                             | Contraloría General de la República   |
| CITV                            | Centros de Inspección Técnica Vehicular   |
| CMAC                            | Cajas Municipales de Ahorro y Crédito   |
| CMV                             | Comisión Multisectorial de Seguridad Vial   |
| CNS                             | Consejo Nacional de Salud   |
| Codeco                          | Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos |
| Conadis                         | Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad                   |
| Coopac                          | Cooperativas de Ahorro y Crédito  |
| Corpac                          | Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial                               |
| COSAC                           | Corredor Segregado de Alta Capacidad  |
| CPC                             | Comisión de Protección al Consumidor  |
| CRAC                            | Cajas Rurales de Ahorro y Crédito   |
| CTS                             | Compensación el Tiempo de Servicio  |
| DCA                             | Defensoría del Consumidor Automotor   |
| DCF                             | Defensoría del Cliente Financiero   |
| DCI                             | Defensoría del Cliente Inmobiliario   |
| Defaseg                         | Defensoría del Asegurado  |
| DEFID                           | Dirección de Educación Física y Deporte   |
| DFI                             | Dirección de Fiscalización del Indecopi   |
| DGAC                            | Dirección de Aeronáutica Civil del MTC  |
| DGC                             | Dirección de Gestión Comercial  |
| Digemid                         | Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas                                   |
| Digesa                          | Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria                          |
| Dinterade                       | Asociación Defensoría Interamericana de los Derechos                                  |

| Siglas, acrónimos, abreviaturas | Descripción  |
|---------------------------------|--|
| DITE                            | Dirección de Innovación Tecnológica en Educación                                   |
| DLCI                            | Defensoría Legal del Consumidor Ica  |
| DP                              | Defensoría del Pueblo  |
| DRE                             | Direcciones o Gerencias Regionales de Educación                                    |
| DSR                             | Dirección de Supervisión Regional del Osinergmin                                   |
| ECP                             | Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual        |
| ECSAL                           | Entidades habilitadas para expandir Certificados de Salud                          |
| EDA                             | Experiencias de Aprendizaje  |
| Edpyme                          | Empresas de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa                                |
| EESP                            | Escuelas de Educación Superior Pedagógica  |
| Emape                           | Empresa Municipal Administradora de Peaje de Lima S.A.                             |
| Enapu                           | Empresa Nacional de Puertos  |
| EPS                             | Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento                                   |
| ESFA                            | Escuelas de Formación Artística  |
| EsSalud                         | Seguro Social de Salud   |
| EVA                             | Entornos Virtuales de Aprendizaje  |
| Fenacrep                        | Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú                   |
| Fepcmac                         | Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito                        |
| FISE                            | Fondo de Inclusión Social Energético   |
| Fonafe                          | Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado            |
| GAT                             | Gerencia de Articulación Territorial   |
| GIZ                             | Sociedad Alemana para la Cooperación Internacional                                 |
| GLP                             | Gas licuado del petróleo   |
| GN                              | Gas Natural  |
| GNC                             | Gas Natural Comprimido   |
| GNL                             | Gas Natural Licuado  |
| GNV                             | Gas Natural vehicular  |
| GRE                             | Gerencias Regionales de Educación  |
| IAFAS                           | Instituciones que Administran los Fondos de Aseguramiento                          |
| IATA                            | Asociación de Transporte Aéreo Internacional                                       |
| ICP                             | International Association of Peruvian Consumer Protection                          |
| IDLADS                          | Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú |

| Siglas, acrónimos, abreviaturas | Descripción  |
|---------------------------------|--|
| IDOM                            | Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado   |
| IESP                            | Instituto de Educación Superior Pedagógica   |
| IEST                            | Institutos de Educación Superior Tecnológica   |
| IFIS                            | Intendencia de Fiscalización y Sanción   |
| IGV                             | Impuesto General a las Ventas  |
| IMEI                            | International Mobile Equipment Identity  |
| Inacal                          | Instituto Nacional de Calidad  |
| Indecopi                        | Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual |
| INEI                            | Instituto Nacional de Estadística e Informática  |
| IPRESS                          | Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud   |
| IPROM                           | Intendencia de Promoción de Derechos en Salud  |
| IPROT                           | Intendencia de Protección de Derecho en Salud  |
| IR                              | Impuesto a la Renta  |
| ITF                             | Impuesto a las Transacciones Financieras   |
| ITUP                            | Infraestructura de Transporte de Uso Público   |
| JAC                             | Junta Arbitral de Consumo  |
| JARU                            | Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios del Osinergmin                                    |
| JICA                            | Agencia de Cooperación Internacional del Japón   |
| JMCDPCU                         | Jean Monet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario                             |
| JUS                             | Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud   |
| LGBTI                           | Lesbianas, gays, transexuales y bisexuales e intersexuales                                     |
| MAC                             | Mejor Atención al Ciudadano  |
| MEF                             | Ministerio de Economía y Finanzas  |
| Minam                           | Ministerio del Ambiente  |
| Mincetur                        | Ministerio de Comercio Exterior y Turismo  |
| Minem                           | Ministerio de Energía y Minas  |
| Minsa                           | Ministerio de Salud  |
| MOF                             | Manual de Organización y Funciones   |
| MTC                             | Ministerio de Transportes y Comunicaciones   |
| MVCS                            | Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento   |
| NV Défense                      | Nouvelle Défense   |
| OCA                             | Organismo Constitucional Autónomo  |

| Siglas, acrónimos, abreviaturas | Descripción   |
|---------------------------------|---|
| OMAPED                          | Oficina Municipal de la Persona con Discapacidad  |
| OMS                             | Organización Mundial de la Salud  |
| OMT                             | Organización Mundial del Turismo  |
| ONP                             | Oficina de Normalización Previsional  |
| OPS                             | Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos   |
| Osinermin                       | Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería   |
| Osiptel                         | Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones                                   |
| Ositran                         | Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público              |
| OTEPA                           | Oficina General de Transparencia, Ética Pública y Anticorrupción                                  |
| OTI                             | Oficina de Tecnologías de la Información  |
| PA                              | Plataformas de Atención   |
| PAS                             | Procedimiento Administrativo Sancionador  |
| PAUS                            | Plataforma de Atención al Usuario en Salud  |
| PCM                             | Presidencia del Consejo de Ministros  |
| PDCYU                           | Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios   |
| PDJ                             | Procedimiento de Declaración Jurada del Osinermin   |
| PERUCON                         | Peru Consumer Defense   |
| PIA                             | Presupuesto Institucional de Apertura   |
| PIM                             | Presupuesto Institucional Modificado  |
| PP                              | Programa Presupuestal   |
| PpR                             | Presupuesto por Resultados  |
| PRITE                           | Programa de Intervención Temprana   |
| Produce                         | Ministerio de la Producción   |
| Pronatel                        | Programa Nacional de Telecomunicaciones   |
| PVO                             | Plataforma Virtual de Osinermin   |
| REGIS                           | Registro de Infracciones y Sanciones  |
| RENIPRESS                       | Registro de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en el Registro Nacional de IPRESS |
| RENTESEG                        | Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad                                 |
| RIAFAS                          | Registro de Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud                     |
| RITSE                           | Registro de Inspectores Técnicos de Seguridad en Edificaciones                                    |
| RPA                             | Registro de Peritos Adscritos al MVCS   |
| SACMIF                          | Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera                            |

| Siglas, acrónimos, abreviaturas | Descripción  |
|---------------------------------|--|
| SADERECHOS                      | Superintendencia Adjunta de Promoción y Protección de Derechos en Salud                                  |
| SAIP                            | Solicitud de Acceso a la Información Pública.  |
| Sanipes                         | Organismo Nacional de Sanidad Pesquera   |
| SBC                             | Subdirección de Atención al Ciudadano del Indecopi   |
| SBS                             | Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones                     |
| SCOP                            | Sistema de Control de Pedidos de Hidrocarburos   |
| SCTR                            | Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo   |
| SEDAPAL                         | Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima  |
| SERNANP                         | Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado  |
| SHP                             | Sociedad de Hoteles del Perú   |
| SIR                             | Sistema Integrado Resolutivo   |
| SIS                             | Seguro Integral de Salud   |
| SISAC                           | Sistema de Arbitraje de Consumo  |
| Sistema                         | Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor  |
| SIT                             | Sistema Integrado de Transporte  |
| SITEDS                          | Transacción Electrónica del Proceso de Acreditación de Asegurados en el Aseguramiento Universal en Salud |
| SIU                             | Sistema de Información Universitaria   |
| SMV                             | Superintendencia del Mercado de Valores  |
| SNP                             | Sistema Nacional de Pensiones  |
| SOAT                            | Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito   |
| SPC                             | Sala Especializada en Protección al Consumidor   |
| SPP                             | Sistema Privado de Pensiones   |
| SSPPTT                          | Servicios Públicos de Telecomunicaciones   |
| Sunafil                         | Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral   |
| Sunarp                          | Superintendencia Nacional de los Registros Públicos  |
| Sunass                          | Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento  |
| Sunedu                          | Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  |
| Susalud                         | Superintendencia Nacional de Salud   |
| Sutran                          | Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías                                 |
| TM                              | Toneladas métricas   |
| TRASS                           | Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de Servicios de Saneamiento              |
| TRASU                           | Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios  |

| Siglas, acrónimos, abreviaturas | Descripción  |
|---------------------------------|--|
| TSC                             | Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del Ositran |
| TUPA                            | Texto Único de Procedimientos Administrativos                            |
| UACGD                           | Unidad de Atención a la Ciudadano y Gestión Documental                   |
| UACTD                           | Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario                   |
| UCI                             | Unidad de Cuidados Intensivos  |
| UGEL                            | Unidades de Gestión Educativa Local                                      |
| UGIPRESS                        | Unidad de Gestión de IPRESS  |
| UIT                             | Unidad Impositiva Tributaria   |
| VUCE                            | Ventanilla Única de Comercio Exterior                                    |

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

# Normativa relevante



## X. NORMATIVA RELEVANTE EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR (2021)

Tabla N° 144

### Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

| N° | Proyecto normativo   | Descripción  | Estado   |
|----|--|--|----------|
| 1  | Documento de Trabajo que contiene propuestas para la Protección del Consumidor en el Comercio Electrónico y la Seguridad de Productos.                 | Establecer un estándar mínimo de cumplimiento en las transacciones realizadas a través de canales digitales y su ejecución, así como garantizar la seguridad de los consumidores mediante el fortalecimiento de las instituciones y las medidas a adoptar frente al posible ingreso al mercado de productos de consumo que pueden representar un riesgo para los consumidores, por tal motivo se incorpora como una finalidad del Código que los consumidores accedan a productos que no pongan en riesgo ni peligro injustificado a los consumidores. Finalmente se reformulan aspectos relacionados con el reconocimiento y allanamiento de las pretensiones a fin de incentivar la solución de controversias sin la necesidad de que se inicie un procedimiento administrativo sancionador. | Proyecto |
| 2  | Directiva única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. | Contar con una sola normativa que rijan a los procedimientos de protección del consumidor, la cual se encuentre acorde al Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimientos Administrativos General y normas de mayor jerarquía. Cabe precisar que al contar con una sola norma se simplificará la búsqueda de los consumidores y administrados.  | Aprobado |

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

**Tabla N° 145**  
**Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinermin)**

| N° | Normativa   | Detalle   |
|----|---|---|
| 1  | Resolución de Consejo Directivo N° 208-2021-OS/CD | Aprobó el procedimiento para la fiscalización de los reintegros y recuperos en el servicio público de electricidad, que realizan las concesionarias del servicio público de electricidad.   |
| 2  | Resolución de Consejo Directivo N° 093-2021-OS/CD | Aprobó los precios máximos del Servicio Integral de Instalación Interna para uno (1) punto, dos (2) y tres (3) puntos, empotrados y a la vista, que serán cubiertos por el FISE y se aplicarán en las Concesiones de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos Norte y Sur Oeste.   |
| 3  | Resolución de Consejo Directivo N° 094-2021-OS/CD | Aprobó los precios máximos del: i) Servicio Integral de Instalación Interna para usuarios no residenciales de un (1) punto y dos (2) puntos, empotrados y a la vista, que serán cubiertos por el FISE, y ii) los precios que se aplicarán en la Concesión de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos en Lima y Callao y en la Concesión de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos en el departamento de Ica. |
| 4  | Resolución de Consejo Directivo N° 018-2021-OS/CD | Aprobó la modificación del cronograma de adecuación y el empadronamiento GPS de las unidades de transporte que cuentan con registro de hidrocarburos, aprobado en el artículo 2 de la Resolución de Consejo Directivo N° 197-2020-OS/CD.  |
| 5  | Resolución de Consejo Directivo N° 025-2021-OS/CD | Aprobó el procedimiento para el registro y la actualización de órdenes de pedido en el Sistema de Control de Órdenes de Pedido (SCOP).  |
| 6  | Resolución de Consejo Directivo N° 037-2021-OS/CD | Aprobó los requisitos y los plazos de adecuación al procedimiento para la obtención del Certificado de Conformidad de Consumidores Directos de GLP y redes de distribución de GLP.  |
| 7  | Resolución de Consejo Directivo N° 050-2021-OS/CD | Aprobó el procedimiento y el cronograma para la adecuación de los agentes de la cadena de comercialización de GLP a las obligaciones normativas de comercialización y seguridad establecidas en el Decreto Supremo N° 009-2020-EM.  |
| 8  | Resolución de Consejo Directivo N° 090-2021-OS/CD | Aprobó el uso obligatorio del módulo de pólizas de seguro de responsabilidad civil extracontractual, al cual están sujetos los agentes que realizan actividades de hidrocarburos.   |
| 9  | Resolución de Consejo Directivo N° 156-2021-OS/CD | Aprobó el II Programa de Fiscalización Orientativa de agentes reincorporados al Sistema de Control de Órdenes de Pedido, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 025-2021-OS/CD.   |
| 10 | Resolución de Consejo Directivo N° 191-2021-OS/CD | Aprobó disposición para que los proveedores de GLP registren en el SCOP las compras de los Titulares de Locales de Venta de GLP ubicados en localidades sin cobertura suficiente de internet, a manera de excepción a la Resolución de Consejo Directivo N° 025-2021-OS/CD.   |
| 11 | Resolución de Consejo Directivo N° 202-2021-OS/CD | Aprobó la publicación para comentarios proyecto de Modificación del Anexo 2.3.I del Reglamento del Registro de Hidrocarburos, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 191-2011-OS-CD, relacionado con medios de transporte de terrestre de hidrocarburos líquidos.  |
| 12 | Resolución de Consejo Directivo N° 209-2021-OS/CD | Aprobó la disposición de la publicación para comentarios del proyecto de Procedimiento para la Declaración de Existencias de GNL, adecuación al Decreto Supremo N° 010-2021-EM.   |
| 13 | Resolución de Consejo Directivo N° 220-2021-OS/CD | Aprobó la publicación para comentarios del Procedimiento de Entrega de Información sobre Precios del Mercado Interno de Combustibles Derivados de Hidrocarburos (PRICE).  |
| 14 | Resolución de Consejo Directivo N° 233-2021-OS/CD | Aprobó la disposición de la publicación para comentarios de la modificación de los Anexos 3.1, 3.2 y 3.4 del Reglamento del Registro de Hidrocarburos.  |
| 15 | Resolución de Consejo Directivo N° 236-2021-OS/CD | Aprobó el procedimiento para la declaración de existencias de GNL.  |

| N° | Normativa   | Detalle   |
|----|---|---|
| 16 | Resolución de Consejo Directivo N° 257-2021-OS/CD | Aprobó la publicación para comentarios del Procedimiento para la Habilitación y el Mantenimiento de las Instalaciones Internas de Gas Natural de Consumidores Directos y Usuarios de GNC o GN.  |
| 17 | Resolución de Consejo Directivo N° 258-2021-OS/CD | Autorizó la publicación para comentarios del proyecto “Lineamientos para la publicación de resultados obtenidos en acciones de fiscalización sobre obligaciones de calidad, cantidad, información de precios y peso neto de combustibles líquidos, otros productos derivados de hidrocarburos y gas licuado de petróleo”. |
| 18 | Resolución de Gerencia General N° 020-2021-OS/GG  | Modificó los formularios de solicitudes aplicables a procedimientos administrativos relacionados al Registro de Hidrocarburos de Osinergmin.  |
| 19 | Resolución de Gerencia General N° 024-2021-OS/GG  | Aprobó el Programa de Fiscalización Orientativa de agentes reincorporados al Sistema de Control de Órdenes de Pedido, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 025-2021-OS/CD.  |
| 20 | Resolución de Gerencia General N° 157-2021-OS/GG  | Aprobó el Programa de Fiscalización Orientativa de cumplimiento de obligaciones establecidas en la Resolución de Consejo Directivo N° 090- 2021-OS/CD.  |
| 21 | Resolución de Gerencia General N° 203-2021-OS/GG  | Modificó el Anexo 1 de la Resolución de Gerencia General N° 451-2011, referido a los supuestos de modificación en el Registro de Hidrocarburos de Osinergmin.   |
| 22 | Resolución de Gerencia General N° 217-2021-OS/GG  | Modificó la Resolución de Consejo Directivo N° 090-2021-OS/CD que aprueba el Uso Obligatorio del Módulo de Pólizas de Seguro de Responsabilidad Civil Extracontractual al cual están sujetos los agentes que realizan actividades de hidrocarburos.   |

Fuente: Osinergmin. Oficio N° 094-2022-OS-GG

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

**Tabla N° 146**  
**Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)**

| N° | Normativa  | Detalle   |
|----|--|---|
| 1  | Resolución de Consejo Directivo N° 019-2021-CD/OSIPTEL | Se modificó el texto único ordenado de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para las empresas operadoras que cuentan con más de 500 mil abonados.   |
| 2  | Resolución de Gerencia General N° 037-2021-GG/OSIPTEL  | Se aprobó la versión en idioma quechua de los contratos tipo para los servicios públicos de telecomunicaciones.   |
| 3  | Resolución de Consejo Directivo N° 111-2021-CD/OSIPTEL | Se aprobaron disposiciones para las bajas y migraciones de los servicios públicos móviles, de acceso a Internet, televisión de paga y telefonía fija, que cuentan con más de 500 mil abonados.  |
| 4  | Resolución de Gerencia General N° 129-2021-GG/OSIPTEL  | Se implementó el instructivo sobre el vínculo denominado “Información a abonados y usuarios” en la página web de la operadora y permita a los usuarios facilitar su comprensión, a través de un lenguaje sencillo y amigable.                                   |
| 5  | Resolución de Consejo Directivo N° 138-2021-CD/OSIPTEL | Se modificó el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para adecuarlo a las reglas asociadas al nuevo umbral de 70% fijado para la velocidad mínima garantizada en la prestación del servicio de Internet de banda ancha. |
| 6  | Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL | Se modificó el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, para brindar más información al usuario sobre el estado del procedimiento en cada una de sus etapas.                                |
| 7  | Resolución de Gerencia General N° 174-2021-GG/OSIPTEL  | Se aprobaron las versiones en lenguas indígenas de los contratos tipo para los servicios públicos de telecomunicaciones aprobados con Resolución N° 311-2020-GG/OSIPTEL y ampliación de plazo para la implementación de los contratos tipo en idioma quechua    |
| 8  | Resolución de Consejo Directivo N° 242-2021-CD/OSIPTEL | Se aprobó la actualización del formulario de reclamos, recursos de apelación y quejas.  |
| 9  | Resolución de Consejo Directivo N° 255-2021-CD/OSIPTEL | Se estableció el régimen sancionador aplicable a las operadoras que brinden el servicio de <i>roaming</i> internacional, en el marco de la Decisión N° 854 de la Comunidad Andina.  |

Fuente: Carta N° 01287-DAPU/2022

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

**Tabla N° 147**  
**Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)**

| N° | Normativa                   | Detalle   |
|----|-----------------------------|---|
| 1  | Resolución SBS N° 277-2021  | Aprobó el Reglamento de Comercialización de Productos de Seguros.   |
| 2  | Resolución SBS N° 504-2021  | Aprobó el Reglamento para Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.  |
| 3  | Resolución SBS N° 1147-2021 | Modificó el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 3274-2017.                              |
| 4  | Resolución SBS N° 2388-2021 | Aprobó el reglamento de Seguros de Vida de Componentes de Ahorro y/o Inversión.   |
| 5  | Resolución SBS N° 2429-2021 | Aprobó el Reglamento para la Realización Temporal de Actividades en Modelos Novedosos y modifican el Reglamento para la Gestión del Riesgo Ocupacional. |
| 6  | Resolución SBS N° 2963-2021 | Aprobó el Reglamento para atención integral de los accidentes de tránsito con cobertura que otorgan las AFOCAT.   |
| 7  | Resolución SBS N° 3748-2021 | Aprobó el Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero, los cuales se aplicarán en los productos y/o servicios ofrecidos a los usuarios.    |

Fuente: Oficio N° 14567-2022-SBS.

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

**Tabla N° 148**  
**Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD)**

| N° | Normativa  | Detalle  |
|----|--|--|
| 1  | Resolución de Superintendencia N° 004-2021-SUSALUD/S | Aprueba el Reglamento para el Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – RENIPRESS.  |
| 2  | Resolución de Superintendencia N° 006-2021-SUSALUD/S | Aprueba el Reglamento para la implementación de lo establecido en la primera disposición complementaria final del Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 027-2015-SA.   |
| 3  | Resolución de Superintendencia N° 010-2021-SUSALUD/S | Aprueba el Reglamento para el Registro de Afiliados al Aseguramiento Universal en Salud.   |
| 4  | Resolución de Superintendencia N° 069-2021-SUSALUD/S | Aprueban los Lineamientos, Normas y Cláusulas Generales del Contrato de Aseguramiento en Salud a ser suscrito entre las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud y las Entidades Empleadoras o los Asegurados.  |
| 5  | Resolución de Superintendencia N° 072-2021-SUSALUD/S | Aprueba la modificación de los artículos 2, 8, 12,13 y la primera disposición complementaria final de las “Disposiciones del Modelo de Transacción Electrónica del Proceso de Acreditación de Asegurados en el Aseguramiento Universal en Salud - Modelo SITEDS”, aprobadas por Resolución de Superintendencia N° 121-2019-SUSALUD/S |
| 6  | Resolución de Superintendencia N° 100-2021-SUSALUD/S | Aprueba el Reglamento de Auditoría Interna de las IAFAS del Sector Privado.  |
| 7  | Resolución de Superintendencia N° 124-2021-SUSALUD/S | Aprueba el Reglamento para el Registro de Corredores de Aseguramiento Universal en Salud.  |

Fuente: Susalud. Oficio N° 0058-2022-SUSALUD-IID.

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

El Ositran y la Sunass no reportaron información sobre dispositivos legales relacionados con la protección del consumidor aprobados en el 2021.

# Anexos



## XI. ANEXOS

### Anexo N° 1 Conceptos generales

#### Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor

Cabe destacar que, con la promulgación del Código en octubre del año 2010, se dio un punto de inflexión en lo referido al diseño de la política en materia de consumo en la medida que se creó el Sistema como el conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos destinados a armonizar las políticas públicas con el fin de optimizar las actuaciones de la administración del Estado para garantizar el cumplimiento de las normas de protección y defensa del consumidor. Asimismo, se creó el Consejo y se estableció que el Indecopi sea la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y ente rector del Sistema.

#### Consejo Nacional de Protección del Consumidor

El Consejo se creó como órgano de coordinación para el Sistema. Al respecto, el Consejo resalta por la transversalidad de sectores que lo componen al encontrarse integrado por representantes de: seis ministerios<sup>251</sup>, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (en adelante, SBS), los organismos reguladores, gremios, las asociaciones de consumidores, Gobiernos Locales y Gobiernos Regionales. Dicho Consejo es presidido por el Indecopi y tiene las funciones siguientes:

**Tabla N° 149**  
**Funciones del Consejo Nacional de Protección del Consumidor**

| N° | Funciones  |
|----|--|
| 1  | Proponer y armonizar la política nacional de protección y defensa del consumidor, así como el Plan Nacional de Protección de los Consumidores, que deben ser aprobados por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).  |
| 2  | Formular recomendaciones sobre la priorización de acciones en determinados sectores de consumo y sobre la generación de normas sobre protección de los consumidores.   |
| 3  | Emitir opinión sobre programas y proyectos en materia de protección del consumidor que se sometan a su consideración.  |
| 4  | Promover la creación del sistema de información y orientación a los consumidores, con alcance nacional, en coordinación con los demás sectores público y privado.  |
| 5  | Promover la creación del sistema de información sobre legislación, jurisprudencia y demás acciones y decisiones relevantes en materia de relaciones de consumo.  |
| 6  | Promover el sistema de alerta y actuación oportuna frente a los productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado.  |
| 7  | Evaluar la eficacia de los mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo, con la progresiva participación de los gobiernos locales y regionales que hayan sido acreditados por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor para tal función. |
| 8  | Canalizar la comunicación entre el sector público y privado a fin de promover una cultura de protección de los derechos de los consumidores y lograr una visión conjunta sobre las acciones necesarias para ello.  |
| 9  | Promover y apoyar la participación ciudadana, a través de asociaciones de consumidores, quienes pueden gestionar ante los demás órganos del Estado y entes de cooperación el financiamiento para sus actividades y funcionamiento.   |

Fuente: Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Art. 133°.

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

<sup>251</sup> Representantes del Ministerio de la Producción, Ministerio de Salud, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Ministerio de Educación, Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento y; Ministerio de Economía y Finanzas.

## Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

El reconocimiento del Indecopi como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor implica que dicha entidad ejerce las atribuciones y funciones que le confieren las leyes para velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código; ello sin perjuicio de las atribuciones y autonomía que corresponden a los demás integrantes del Sistema. En ese sentido, se observa que el rol de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor se basa en las siguientes funciones asignadas por el Código:

**Tabla N° 150**  
**Funciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor**

| N° | Funciones  |
|----|--|
| 1  | Ejecutar la Política Nacional de Protección del Consumidor y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores.   |
| 2  | Proponer la normativa en materia de consumo, con la opinión de los sectores productivos y de consumo.  |
| 3  | Formular y ejecutar las acciones necesarias para fortalecer la protección del consumidor y los mecanismos para la defensa de sus derechos.   |
| 4  | Implementar los mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo, de acuerdo con el ámbito de su competencia.  |
| 5  | Implementar el sistema de información y orientación a los consumidores con alcance nacional.   |
| 6  | Coordinar la implementación del sistema de información sobre legislación, jurisprudencia y demás acciones y decisiones relevantes en materia de relaciones de consumo.   |
| 7  | Coordinar la implementación del sistema de alerta y actuación oportuna frente a los productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado.  |
| 8  | Elaborar y presentar el informe anual del estado de la protección de los consumidores en el país, así como sus indicadores.  |
| 9  | Coordinar y presidir el funcionamiento del Sistema.  |
| 10 | En su calidad de ente rector del Sistema, emitir directivas para la operatividad del mismo, respetando la autonomía técnico-normativa, funcional, administrativa, económica y constitucional, según corresponda, de los integrantes del Sistema. |

Fuente: Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Art. N° 136°.

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

**Anexo N°2**

**Tabla N° 151**

**Entidades que remitieron información para la elaboración de la presente edición**

| <b>N°</b> | <b>Entidad</b>   |
|-----------|--|
| <b>A</b>  | <b>Reguladores</b>   |
| 1         | Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - Osiptel  |
| 2         | Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin   |
| 3         | Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - Ositran                               |
| 4         | Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - Sunass   |
| <b>B</b>  | <b>Asociaciones de consumidores</b>  |
| 5         | Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC   |
| 6         | Asociación Atenea  |
| 7         | Asociación Civil Más que Consumidores  |
| 8         | Asociación Coordinadora Peruana de Defensa de los Derechos del Consumidor (antes Asociación de Consumidores Indignados Perú) |
| 9         | Asociación de Consumidores Perú Consumidor   |
| 10        | Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash- ACUREA  |
| 11        | Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores - ASDIUC   |
| 12        | Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma -ADUCMAC                                       |
| 13        | Asociación de Defensa y Protección de los Consumidores, Usuarios y Administrados - APLAD                                     |
| 14        | Asociación de Protección al Consumidor Yanapay Perú  |
| 15        | Asociación de Protección al Usuario - APU  |
| 16        | Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes - ADECUT   |
| 17        | Asociación Defensoría Interamericana de los Derechos - DINTERADE   |
| 18        | Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco   |
| 19        | Asociación en Defensa del Consumidor Perú - ADECON PERÚ  |
| 20        | Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ                             |
| 21        | Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM  |
| 22        | Asociación para la Protección de los Consumidores - ASPRODECO  |
| 23        | Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC  |
| 24        | Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU                           |

| N°       | Entidad  |
|----------|--|
| 25       | Asociación Peruana de Protección y Defensa Ciudadana - APRODECI  |
| 26       | Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario - APEDECU  |
| 27       | Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores - ASDEC                        |
| 28       | Asociación Peruana Proconsumer – APPRO   |
| 29       | Asociaciones regionales de consumidores y usuarios de ayuda "ARECUA"   |
| 30       | CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor  |
| 31       | Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario - Jean Monnet  |
| 32       | Centro de Protección al Ciudadano Equidad  |
| 33       | Instituto Proyecto Solidaridad Global  |
| 34       | International Association of Peruvian Consumer Protection - ICP  |
| 35       | Nouvelle Défense – NV Défense  |
| 36       | Peru Consumer Defense – PERUCON  |
| <b>C</b> | <b>Ministerios y otras entidades de Gobierno</b>   |
| 37       | Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Mincetur   |
| 38       | Ministerio de Cultura  |
| 39       | Ministerio de Economía y Finanzas – MEF  |
| 40       | Ministerio de Educación – MINEDU   |
| 41       | Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - MINJUS   |
| 42       | Ministerio de la Producción – PRODUCE  |
| 43       | Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC   |
| 44       | Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - MVCS  |
| 45       | Ministerio del Ambiente – MINAM  |
| 46       | Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones - SBS                       |
| 47       | Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Sutran                                |
| 48       | Instituto Nacional de Calidad – INACAL   |
| 49       | Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu   |
| 50       | Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao  |
| 51       | Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial - Corpac   |
| 52       | Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (Congreso de la República) |
| 53       | Defensoría del Pueblo  |

| N°       | Entidad   |             |   |
|----------|---|-------------|---|
| 54       | Organismo Nacional de Sanidad Pesquera - SANIPES                                |             |   |
| 55       | Superintendencia del Mercado de Valores - SMV                                   |             |   |
| 56       | Servicio Nacional de Sanidad Agraria - SENASA                                   |             |   |
| 57       | Dirección General de Salud Ambiental - Digesa                                   |             |   |
| 58       | Seguro Social de Salud - Essalud  |             |   |
| 59       | Superintendencia Nacional de Salud - Susalud                                    |             |   |
| 60       | Comisión Multisectorial de Seguridad Vial                                       |             |   |
| 61       | Consejo Nacional de Salud   |             |   |
| 62       | Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad - CONADIS |             |   |
| <b>D</b> | <b>Gobiernos locales</b>  |             |   |
| 63       | Amazonas  | Bongará     | Municipalidad Distrital de San Carlos   |
| 64       | Amazonas  | Chachapoyas | Municipalidad Provincial de Chachapoyas |
| 65       | Amazonas  | Luya        | Municipalidad Provincial de Luya        |
| 66       | Amazonas  | Luya        | Municipalidad Distrital de Luya         |
| 67       | Amazonas  | Luya        | Municipalidad Distrital de Santo Tomás  |
| 68       | Amazonas  | Luya        | Municipalidad Distrital de Trita        |
| 69       | Amazonas  | Utcubamba   | Municipalidad Provincial de Utcubamba   |
| 70       | Amazonas  | Utcubamba   | Municipalidad Distrital de Cumba        |
| 71       | Áncash  | Aija        | Municipalidad Provincial de Aija        |
| 72       | Áncash  | Bolognesi   | Municipalidad Provincial de Bolognesi   |
| 73       | Áncash  | Casma       | Municipalidad Distrital de Yaután       |
| 74       | Áncash  | Corongo     | Municipalidad Distrital de Bambas       |
| 75       | Áncash  | Huaraz      | Municipalidad Distrital de Jangas       |
| 76       | Áncash  | Huaraz      | Municipalidad Distrital de Tarica       |
| 77       | Áncash  | Huari       | Municipalidad Distrital de Huacchis     |
| 78       | Áncash  | Huari       | Municipalidad Distrital de Ponto        |
| 79       | Áncash  | Huarmey     | Municipalidad Provincial de Huarmey     |
| 80       | Áncash  | Huaylas     | Municipalidad Distrital de Santa Cruz   |
| 81       | Áncash  | Pallasca    | Municipalidad Provincial de Pallasca    |
| 82       | Áncash  | Pallasca    | Municipalidad Distrital de Llapo        |

| N°  | Entidad  |             |   |
|-----|----------|-------------|---|
| 83  | Áncash   | Pallasca    | Municipalidad Distrital de Pampas               |
| 84  | Áncash   | Recuay      | Municipalidad Distrital de Cátac                |
| 85  | Áncash   | Recuay      | Municipalidad Distrital de Llacllin             |
| 86  | Áncash   | Yungay      | Municipalidad Distrital de Mancos               |
| 87  | Áncash   | Yungay      | Municipalidad Distrital de Ranrahirca           |
| 88  | Áncash   | Yungay      | Municipalidad Provincial de Yungay              |
| 89  | Apurímac | Abancay     | Municipalidad Distrital de San Pedro de Cachora |
| 90  | Apurímac | Andahuaylas | Municipalidad Distrital de Huancarama           |
| 91  | Apurímac | Andahuaylas | Municipalidad Distrital de José María Arguedas  |
| 92  | Apurímac | Aymaraes    | Municipalidad Distrital de Colcabamba           |
| 93  | Apurímac | Chincheros  | Municipalidad Provincial de Chincheros          |
| 94  | Apurímac | Chincheros  | Municipalidad Distrital de Ranracancha          |
| 95  | Apurímac | Cotabambas  | Municipalidad Provincial de Cotabambas          |
| 96  | Arequipa | Arequipa    | Municipalidad Distrital de Alto Selva Alegre    |
| 97  | Arequipa | Arequipa    | Municipalidad Distrital de Jacobo Hunter        |
| 98  | Arequipa | Arequipa    | Municipalidad Distrital de Mollebaya            |
| 99  | Arequipa | Arequipa    | Municipalidad Distrital de Quequeña             |
| 100 | Arequipa | Arequipa    | Municipalidad Distrital de Vitor                |
| 101 | Arequipa | Arequipa    | Municipalidad Distrital de Yanahuara            |
| 102 | Arequipa | Arequipa    | Municipalidad Distrital de Yura                 |
| 103 | Arequipa | Camaná      | Municipalidad Distrital de Mariscal Cáceres     |
| 104 | Arequipa | Caravelí    | Municipalidad Distrital de Jaqui                |
| 105 | Arequipa | Caravelí    | Municipalidad Distrital de Yauca                |
| 106 | Arequipa | Castilla    | Municipalidad Distrital de Andagua              |
| 107 | Arequipa | Castilla    | Municipalidad Distrital de Chachas              |
| 108 | Arequipa | Castilla    | Municipalidad Distrital de Viraco               |
| 109 | Arequipa | Caylloma    | Municipalidad Distrital de Callalli             |
| 110 | Arequipa | Condesuyos  | Municipalidad Distrital de Chichas              |
| 111 | Arequipa | Condesuyos  | Municipalidad Distrital de Río Grande           |
| 112 | Arequipa | Islay       | Municipalidad Distrital de Punta de Bombón      |

| N°  | Entidad   |                |  |
|-----|-----------|----------------|--|
| 113 | Arequipa  | La Unión       | Municipalidad Distrital de Sayla                             |
| 114 | Ayacucho  | Cangallo       | Municipalidad Distrital de Los Morochucos                    |
| 115 | Ayacucho  | Huamanga       | Municipalidad Distrital de Acos Vinchos                      |
| 116 | Ayacucho  | Huamanga       | Municipalidad Distrital de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray |
| 117 | Ayacucho  | Huamanga       | Municipalidad Provincial de Huamanga                         |
| 118 | Ayacucho  | Huamanga       | Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno                    |
| 119 | Ayacucho  | Huanta         | Municipalidad Distrital de Ayahuanco                         |
| 120 | Ayacucho  | Huanta         | Municipalidad Distrital de Iguain                            |
| 121 | Ayacucho  | Huanta         | Municipalidad Distrital de Luricocha                         |
| 122 | Ayacucho  | Huanta         | Municipalidad Distrital de Sivia                             |
| 123 | Ayacucho  | La Mar         | Municipalidad Distrital de Anco                              |
| 124 | Ayacucho  | La Mar         | Municipalidad Distrital de Chungui                           |
| 125 | Ayacucho  | La Mar         | Municipalidad Distrital de Oronccooy                         |
| 126 | Ayacucho  | La Mar         | Municipalidad Distrital de Samugari                          |
| 127 | Ayacucho  | Lucanas        | Municipalidad Distrital de Aucara                            |
| 128 | Ayacucho  | Parinacochas   | Municipalidad Distrital de Pacapausa                         |
| 129 | Ayacucho  | Parinacochas   | Municipalidad Distrital de Puyusca                           |
| 130 | Ayacucho  | Sucre          | Municipalidad Distrital de Belén                             |
| 131 | Ayacucho  | Victor Fajardo | Municipalidad Distrital de Cayara                            |
| 132 | Ayacucho  | Victor Fajardo | Municipalidad Distrital de Vilcanchos                        |
| 133 | Ayacucho  | Víctor Fajardo | Municipalidad Provincial de Víctor Fajardo                   |
| 134 | Ayacucho  | Vilcas Huamán  | Municipalidad Distrital de Vischongo                         |
| 135 | Cajamarca | Cajabamba      | Municipalidad Distrital de Cachachi                          |
| 136 | Cajamarca | Cajabamba      | Municipalidad Provincial de Cajabamba                        |
| 137 | Cajamarca | Cajabamba      | Municipalidad Distrital de Condebamba                        |
| 138 | Cajamarca | Cajamarca      | Municipalidad Distrital de Jesús                             |
| 139 | Cajamarca | Cajamarca      | Municipalidad Distrital de Los Baños del Inca                |
| 140 | Cajamarca | Cajamarca      | Municipalidad Distrital de Matara                            |
| 141 | Cajamarca | Celendín       | Municipalidad Distrital de Miguel Iglesias                   |
| 142 | Cajamarca | Chota          | Municipalidad Distrital de Huambos                           |

| N°  | Entidad   |               |   |
|-----|-----------|---------------|---|
| 143 | Cajamarca | Chota         | Municipalidad Distrital de Llama            |
| 144 | Cajamarca | Chota         | Municipalidad Distrital de Miracosta        |
| 145 | Cajamarca | Chota         | Municipalidad Distrital de Paccha           |
| 146 | Cajamarca | Chota         | Municipalidad Distrital de Querocoto        |
| 147 | Cajamarca | Chota         | Municipalidad Distrital de Tocmoche         |
| 148 | Cajamarca | Contumazá     | Municipalidad Provincial de Contumaza       |
| 149 | Cajamarca | Cutervo       | Municipalidad Provincial de Cutervo         |
| 150 | Cajamarca | Cutervo       | Municipalidad Distrital de Querocotillo     |
| 151 | Cajamarca | Jaén          | Municipalidad Distrital de Colasay          |
| 152 | Cajamarca | Jaén          | Municipalidad Distrital de Pomahuaca        |
| 153 | Cajamarca | Jaén          | Municipalidad Distrital de Santa Rosa       |
| 154 | Cajamarca | San Ignacio   | Municipalidad Provincial de San Ignacio     |
| 155 | Cajamarca | Santa Cruz    | Municipalidad Distrital de Sexi             |
| 156 | Callao    | Callao        | Municipalidad Distrital de La Perla         |
| 157 | Callao    | Callao        | Municipalidad Distrital de Mi Perú          |
| 158 | Cusco     | Acomayo       | Municipalidad Distrital de Pomacanchi       |
| 159 | Cusco     | Anta          | Municipalidad Distrital de Pucyura          |
| 160 | Cusco     | Calca         | Municipalidad Distrital de Coya             |
| 161 | Cusco     | Canchis       | Municipalidad Provincial de Canchis         |
| 162 | Cusco     | Chumbivilcas  | Municipalidad Distrital de Chamaca          |
| 163 | Cusco     | Chumbivilcas  | Municipalidad Distrital de Colquemarca      |
| 164 | Cusco     | Chumbivilcas  | Municipalidad Distrital de Llusco           |
| 165 | Cusco     | Espinar       | Municipalidad Provincial de Espinar         |
| 166 | Cusco     | Espinar       | Municipalidad Distrital de Suyckutambo      |
| 167 | Cusco     | La Convención | Municipalidad Distrital de Inkawasi         |
| 168 | Cusco     | La Convención | Municipalidad Distrital de Pichari          |
| 169 | Cusco     | La Convención | Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina |
| 170 | Cusco     | La Convención | Municipalidad Distrital de Villa Virgen     |
| 171 | Cusco     | Paruro        | Municipalidad Distrital de Ccapi            |
| 172 | Cusco     | Paruro        | Municipalidad Provincial de Paruro          |

| N°  | Entidad      |                |   |
|-----|--------------|----------------|---|
| 173 | Cusco        | Quispicanchi   | Municipalidad Distrital de Ccatca                   |
| 174 | Cusco        | Quispicanchi   | Municipalidad Provincial de Quispicanchi            |
| 175 | Cusco        | Urubamba       | Municipalidad Distrital de Maras                    |
| 176 | Huancavelica | Acobamba       | Municipalidad Distrital de Caja                     |
| 177 | Huancavelica | Angaraes       | Municipalidad Distrital de Congalla                 |
| 178 | Huancavelica | Angaraes       | Municipalidad Distrital de Huanca-Huanca            |
| 179 | Huancavelica | Angaraes       | Municipalidad Provincial de Angaraes                |
| 180 | Huancavelica | Angaraes       | Municipalidad Distrital de San Antonio de Antaparco |
| 181 | Huancavelica | Angaraes       | Municipalidad Distrital de Santo Tomás de Pata      |
| 182 | Huancavelica | Castrovirreyna | Municipalidad Distrital de Aurahua                  |
| 183 | Huancavelica | Castrovirreyna | Municipalidad Distrital de Mollepampa               |
| 184 | Huancavelica | Churcampa      | Municipalidad Distrital de Locroja                  |
| 185 | Huancavelica | Huancavelica   | Municipalidad Distrital de Huando                   |
| 186 | Huancavelica | Huaytará       | Municipalidad Distrital de Santiago de Chocorvos    |
| 187 | Huancavelica | Tayacaja       | Municipalidad Distrital de Acostambo                |
| 188 | Huancavelica | Tayacaja       | Municipalidad Distrital de Andaymarca               |
| 189 | Huancavelica | Tayacaja       | Municipalidad Distrital de Pichos                   |
| 190 | Huancavelica | Tayacaja       | Municipalidad Distrital de Quichuas                 |
| 191 | Huancavelica | Tayacaja       | Municipalidad Distrital de Roble                    |
| 192 | Huánuco      | Ambo           | Municipalidad Provincial de Ambo                    |
| 193 | Huánuco      | Ambo           | Municipalidad Distrital de Huacar                   |
| 194 | Huánuco      | Ambo           | Municipalidad Distrital de San Rafael               |
| 195 | Huánuco      | Dos de Mayo    | Municipalidad Distrital de Marías                   |
| 196 | Huánuco      | Dos de Mayo    | Municipalidad Distrital de Shunqui                  |
| 197 | Huánuco      | Huamalíes      | Municipalidad Distrital de Monzón                   |
| 198 | Huánuco      | Huamalíes      | Municipalidad Distrital de Puños                    |
| 199 | Huánuco      | Huánuco        | Municipalidad Distrital de Quisqui                  |
| 200 | Huánuco      | Huánuco        | Municipalidad Distrital de San Pedro de Chaulan     |
| 201 | Huánuco      | Lauricocha     | Municipalidad Distrital de Baños                    |
| 202 | Huánuco      | Lauricocha     | Municipalidad Provincial de Lauricocha              |

| N°  | Entidad |               |  |
|-----|---------|---------------|--|
| 203 | Huánuco | Leoncio Prado | Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán     |
| 204 | Huánuco | Leoncio Prado | Municipalidad Distrital de Luyando               |
| 205 | Huánuco | Leoncio Prado | Municipalidad Distrital de Pucayacu              |
| 206 | Huánuco | Leoncio Prado | Municipalidad Distrital de Santo Domingo de Anda |
| 207 | Huánuco | Marañón       | Municipalidad Provincial de Marañón              |
| 208 | Huánuco | Puerto Inca   | Municipalidad Distrital de Codo del Pozuzo       |
| 209 | Huánuco | Puerto Inca   | Municipalidad Distrital de Honoria               |
| 210 | Huánuco | Puerto Inca   | Municipalidad Provincial de Puerto Inca          |
| 211 | Huánuco | Puerto Inca   | Municipalidad Distrital de Tournavista           |
| 212 | Huánuco | Yarowilca     | Municipalidad Distrital de Chacabamba            |
| 213 | Ica     | Chincha       | Municipalidad Distrital de Grocio Prado          |
| 214 | Ica     | Chincha       | Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo          |
| 215 | Ica     | Chincha       | Municipalidad Distrital de San Juan de Yánac     |
| 216 | Ica     | Ica           | Municipalidad Provincial de Ica                  |
| 217 | Ica     | Ica           | Municipalidad Distrital de Ocucaje               |
| 218 | Ica     | Nasca         | Municipalidad Provincial de Nasca                |
| 219 | Junín   | Chanchamayo   | Municipalidad Provincial de Chanchamayo          |
| 220 | Junín   | Chanchamayo   | Municipalidad Distrital de Pichanaqui            |
| 221 | Junín   | Chupaca       | Municipalidad Distrital de Ahuac                 |
| 222 | Junín   | Concepción    | Municipalidad Distrital de Orcotuna              |
| 223 | Junín   | Huancayo      | Municipalidad Distrital de El Tambo              |
| 224 | Junín   | Huancayo      | Municipalidad Distrital de Pilcomayo             |
| 225 | Junín   | Huancayo      | Municipalidad Distrital de Pucará                |
| 226 | Junín   | Huancayo      | Municipalidad Distrital de Quichuay              |
| 227 | Junín   | Huancayo      | Municipalidad Distrital de Quilcas               |
| 228 | Junín   | Huancayo      | Municipalidad Distrital de Saño                  |
| 229 | Junín   | Huancayo      | Municipalidad Distrital de Viques                |
| 230 | Junín   | Jauja         | Municipalidad Distrital de Acolla                |
| 231 | Junín   | Jauja         | Municipalidad Distrital de Ataura                |
| 232 | Junín   | Jauja         | Municipalidad Distrital de Huaripampa            |

| N°  | Entidad     |                   |   |
|-----|-------------|-------------------|---|
| 233 | Junín       | Jauja             | Municipalidad Distrital de Masma Chicche      |
| 234 | Junín       | Jauja             | Municipalidad Distrital de Parco              |
| 235 | Junín       | Jauja             | Municipalidad Distrital de Sausa              |
| 236 | Junín       | Junín             | Municipalidad Distrital de Ondores            |
| 237 | Junín       | Satipo            | Municipalidad Distrital de Pangoa             |
| 238 | Junín       | Tarma             | Municipalidad Distrital de La Unión           |
| 239 | Junín       | Tarma             | Municipalidad Distrital de Palca              |
| 240 | Junín       | Yauli             | Municipalidad Distrital de Huay-Huay          |
| 241 | Junín       | Yauli             | Municipalidad Provincial de Yauli La Oroya    |
| 242 | La Libertad | Ascope            | Municipalidad Distrital de Santiago de Cao    |
| 243 | La Libertad | Chepén            | Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo       |
| 244 | La Libertad | Julcán            | Municipalidad Provincial de Julcán            |
| 245 | La Libertad | Otuzco            | Municipalidad Distrital de Huaranchal         |
| 246 | La Libertad | Pataz             | Municipalidad Distrital de Ongon              |
| 247 | La Libertad | Pataz             | Municipalidad Distrital de Parcoy             |
| 248 | La Libertad | Pataz             | Municipalidad Distrital de Pataz              |
| 249 | La Libertad | Sánchez Carrión   | Municipalidad Distrital de Cochorco           |
| 250 | La Libertad | Santiago de Chuco | Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco |
| 251 | La Libertad | Santiago De Chuco | Municipalidad Distrital de Sitabamba          |
| 252 | La Libertad | Trujillo          | Municipalidad Distrital de El Porvenir        |
| 253 | La Libertad | Trujillo          | Municipalidad Distrital de La Esperanza       |
| 254 | La Libertad | Trujillo          | Municipalidad Distrital de Laredo             |
| 255 | La Libertad | Trujillo          | Municipalidad Distrital de Poroto             |
| 256 | La Libertad | Trujillo          | Municipalidad Provincial de Trujillo          |
| 257 | La Libertad | Virú              | Municipalidad Distrital de Guadalupe          |
| 258 | Lambayeque  | Chiclayo          | Municipalidad Distrital de Santa Rosa         |
| 259 | Lambayeque  | Chiclayo          | Municipalidad Distrital de Tumán              |
| 260 | Lambayeque  | Lambayeque        | Municipalidad Distrital de Motupe             |
| 261 | Lambayeque  | Lambayeque        | Municipalidad Distrital de Olmos              |
| 262 | Lambayeque  | Lambayeque        | Municipalidad Distrital de Pacora             |

| N°  | Entidad       |                         |   |
|-----|---------------|-------------------------|---|
| 263 | Lima          | Cañete                  | Municipalidad Distrital de Cerro Azul                   |
| 264 | Lima          | Cañete                  | Municipalidad Distrital de Chilca                       |
| 265 | Lima          | Cañete                  | Municipalidad Distrital de Imperial                     |
| 266 | Lima          | Huaral                  | Municipalidad Distrital de Aucallama                    |
| 267 | Lima          | Huarocharí              | Municipalidad Distrital de Chicla                       |
| 268 | Lima          | Huarocharí              | Municipalidad Provincial de Huarocharí                  |
| 269 | Lima          | Huarocharí              | Municipalidad Distrital de San Mateo                    |
| 270 | Lima          | Huarocharí              | Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Cocachacra     |
| 271 | Lima          | Huarocharí              | Municipalidad Distrital de Santo Domingo de Los Olleros |
| 272 | Lima          | Lima                    | Municipalidad Distrital de Breña                        |
| 273 | Lima          | Lima                    | Municipalidad Distrital de Carabayllo                   |
| 274 | Lima          | Lima                    | Municipalidad Metropolitana de Lima                     |
| 275 | Lima          | Lima                    | Municipalidad Distrital de Pueblo Libre                 |
| 276 | Lima          | Lima                    | Municipalidad Distrital de San Borja                    |
| 277 | Lima          | Lima                    | Municipalidad Distrital de San Isidro                   |
| 278 | Lima          | Lima                    | Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores       |
| 279 | Lima          | Yauyos                  | Municipalidad Provincial de Yauyos                      |
| 280 | Loreto        | Datem del Marañon       | Municipalidad Distrital de Manseriche                   |
| 281 | Loreto        | Loreto                  | Municipalidad Provincial de Loreto Nauta                |
| 282 | Loreto        | Mariscal Ramón Castilla | Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla        |
| 283 | Loreto        | Maynas                  | Municipalidad Distrital de Alto Nanay                   |
| 284 | Loreto        | Maynas                  | Municipalidad Distrital de Fernando Lores               |
| 285 | Loreto        | Requena                 | Municipalidad Distrital de Puinahua                     |
| 286 | Madre de Dios | Manu                    | Municipalidad Distrital de Fitzcarrald                  |
| 287 | Madre de Dios | Manu                    | Municipalidad Distrital de Madre de Dios                |
| 288 | Moquegua      | Ilo                     | Municipalidad Provincial de Ilo                         |
| 289 | Moquegua      | Mariscal Nieto          | Municipalidad Distrital de Torata                       |
| 290 | Pasco         | Oxapampa                | Municipalidad Distrital de Huancabamba                  |
| 291 | Pasco         | Oxapampa                | Municipalidad Provincial de Oxapampa                    |
| 292 | Pasco         | Oxapampa                | Municipalidad Distrital de Palcazu                      |

| N°  | Entidad    |                  |   |
|-----|------------|------------------|---|
| 293 | Pasco      | Oxapampa         | Municipalidad Distrital de Villa Rica         |
| 294 | Pasco      | Pasco            | Municipalidad Distrital de Huachón            |
| 295 | Pasco      | Pasco            | Municipalidad Distrital de Huayllay           |
| 296 | Pasco      | Pasco            | Municipalidad Distrital de Ninacaca           |
| 297 | Pasco      | Pasco            | Municipalidad Distrital de Simón Bolívar      |
| 298 | Piura      | Ayabaca          | Municipalidad Distrital de Montero            |
| 299 | Piura      | Ayabaca          | Municipalidad Distrital de Sapillica          |
| 300 | Piura      | Ayabaca          | Municipalidad Distrital de Suyo               |
| 301 | Piura      | Morropón         | Municipalidad Distrital de San Juan de Bigote |
| 302 | Piura      | Paita            | Municipalidad Distrital de Amotape            |
| 303 | Piura      | Paita            | Municipalidad Distrital de La Huaca           |
| 304 | Piura      | Piura            | Municipalidad Distrital de Castilla           |
| 305 | Piura      | Piura            | Municipalidad Distrital de Cura Mori          |
| 306 | Piura      | Piura            | Municipalidad Distrital de La Arena           |
| 307 | Piura      | Sechura          | Municipalidad Provincial de Sechura           |
| 308 | Piura      | Sechura          | Municipalidad Distrital de Vice               |
| 309 | Piura      | Sullana          | Municipalidad Distrital de Marcavelica        |
| 310 | Puno       | Azángaro         | Municipalidad Distrital de Arapa              |
| 311 | Puno       | Melgar           | Municipalidad Distrital de Nuñoa              |
| 312 | Puno       | Puno             | Municipalidad Distrital de Acora              |
| 313 | Puno       | Puno             | Municipalidad Provincial de Puno              |
| 314 | San Martín | Bellavista       | Municipalidad Distrital de San Pablo          |
| 315 | San Martín | Huallaga         | Municipalidad Provincial de Huallaga          |
| 316 | San Martín | Lamas            | Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado |
| 317 | San Martín | Lamas            | Municipalidad Distrital de Shanao             |
| 318 | San Martín | Lamas            | Municipalidad Distrital de Tabalosos          |
| 319 | San Martín | Mariscal Cáceres | Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres  |
| 320 | San Martín | Moyobamba        | Municipalidad Distrital de Jepelacio          |
| 321 | San Martín | Picota           | Municipalidad Distrital de Caspisapa          |
| 322 | San Martín | Picota           | Municipalidad Distrital de Pilluana           |

| N°                           | Entidad                           |                       |  |
|------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|--|
| 323                          | San Martín                        | Picota                | Municipalidad Distrital de Shamboyacu          |
| 324                          | San Martín                        | Picota                | Municipalidad Distrital de Tingo de Ponasa     |
| 325                          | San Martín                        | Rioja                 | Municipalidad Distrital de Pardo Miguel        |
| 326                          | San Martín                        | Rioja                 | Municipalidad Provincial de Rioja              |
| 327                          | San Martín                        | Tocache               | Municipalidad Provincial de Tocache            |
| 328                          | Tacna                             | Jorge Basadre         | Municipalidad Distrital de Ilabaya             |
| 329                          | Tacna                             | Tacna                 | Municipalidad Distrital de Alto de La Alianza  |
| 330                          | Tacna                             | Tacna                 | Municipalidad Distrital de La Yarada los Palos |
| 331                          | Tacna                             | Tacna                 | Municipalidad Distrital de Pachia              |
| 332                          | Tacna                             | Tarata                | Municipalidad Distrital de Estique-Pampa       |
| 333                          | Tumbes                            | Contralmirante Villar | Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal |
| 334                          | Tumbes                            | Zarumilla             | Municipalidad Provincial de Zarumilla          |
| 335                          | Ucayali                           | Padre Abad            | Municipalidad Distrital de Curimaná            |
| 336                          | Ucayali                           | Padre Abad            | Municipalidad Distrital de Neshuya             |
| <b>E</b>                     |                                   |                       |  |
| <b>Gobiernos regionales</b>  |                                   |                       |  |
| 337                          | Gobierno Regional de Amazonas     |                       |  |
| 338                          | Gobierno Regional de Apurímac     |                       |  |
| 339                          | Gobierno Regional de Cusco        |                       |  |
| 340                          | Gobierno Regional de Huancavelica |                       |  |
| 341                          | Gobierno Regional de Ica          |                       |  |
| 342                          | Gobierno Regional de La Libertad  |                       |  |
| 343                          | Gobierno Regional de Lambayeque   |                       |  |
| 344                          | Gobierno Regional de Lima         |                       |  |
| 345                          | Gobierno Regional de Moquegua     |                       |  |
| 346                          | Gobierno Regional de Pasco        |                       |  |
| 347                          | Gobierno Regional de Puno         |                       |  |
| 348                          | Gobierno Regional de San Martín   |                       |  |
| 349                          | Gobierno Regional de Tacna        |                       |  |
| 350                          | Gobierno Regional del Callao      |                       |  |
| <b>F</b>                     |                                   |                       |  |
| <b>Gremios empresariales</b> |                                   |                       |  |

| N°  | Entidad  |
|-----|--|
| 351 | Asociación de AFP - AAFP   |
| 352 | Asociación de Bancos del Perú - ASBANC                           |
| 353 | Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional - AETAI |
| 354 | Asociación de Exportadores -Adex                                 |
| 355 | Asociación de Instituciones Microfinancieras del Perú - ASOMIF   |
| 356 | Asociación Peruana de Empresas de Seguros - APESEG               |
| 357 | Asociación Peruana de Empresas Inmobiliarias - ASEI              |
| 358 | Federación Peruana de Cajas de Ahorro y Crédito - FEPCMAC        |

Fuente: Formatos de información remitidos por las entidades para la elaboración del Informe Anual Sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2021.

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

Anexo N°3

Tabla N° 152

Entidades que no remitieron información para la elaboración de la presente edición

| N° | Entidad   |
|----|---|
| B  | Asociaciones de consumidores  |
| 1  | Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores - ANDECO           |
| 2  | Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico -APROCODEJ                     |
| 3  | Asociación Accusa Defensor del Consumidor   |
| 4  | Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca - ADECUB                |
| 5  | Asociación Civil Defensoría del Vecino  |
| 6  | Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores - ADEPCO                |
| 7  | Asociación Civil Constructores de Paz   |
| 8  | Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos – ARCUSP         |
| 9  | Asociación Proconsumidores del Perú   |
| 10 | Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros - ACUSE                                  |
| 11 | Asociación en Defensa de los Consumidores o Usuarios de la Provincia de Tocache -ASDECUPT |
| 12 | Asociación de Protección al Consumidor del Perú - APAC-PERÚ                               |
| 13 | Asociación de Consumidores y Usuarios de Ayacucho - COSUMERE                              |
| 14 | Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros en general de la Región Puno - ACUSERP   |
| 15 | Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos                      |
| 16 | Asociación Tempus Jus – Tiempo de justicia ATEJUS   |
| 17 | Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha - ASCUCH                 |
| 18 | Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor de Moquegua - APRODECO         |
| 19 | Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros - AINCUS                   |
| 20 | Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy - ACUY YANAPANACUY                      |
| 21 | Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano - AAPDEU       |
| 22 | Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo - APROC                        |

| N° | Entidad  |
|----|--|
| 23 | Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú – IDJUSO PERÚ |
| 24 | Asociación Regional de Defensoría del Vecino - Lima Provincias   |
| 25 | Asociación de Usuarios Consumidores y Ambientalistas Arequipa ADUCCAR  |
| 26 | Asociación Calderón Proaño   |
| 27 | Asociación Para la Defensa de los Intereses del Consumidor - ASPRODICO   |
| 28 | Asociación Centro de Protección al Consumidor  |
| 29 | Consumers Associated   |
| 30 | Defensoría del Consumidor - ADEC   |
| 31 | Asociación de Consumidores de Productos y Servicios – Perú – ASCOPS - PERÚ   |
| 32 | Asociación de Protectores y Defensores al Consumidor de la Selva Central - ASPRODEC SELVA CENTRAL                            |
| 33 | Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios - OPECU   |
| 34 | Asociación Defensoría del Consumidor y Usuarios– A.D.D.C. Y U.   |
| 35 | Asociación de Defensa del Usuario y del Consumidor de la Provincia de Paita - ADUC-PP  |
| 36 | Asociación de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores de San Martín de Porres - ADDEUCO                       |
| 37 | Asociación en Defensa del Consumidor - ASDECUS   |
| 38 | Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - PDCYU  |
| 39 | Asociación Peruana de Protección al Consumidor Responsable - APPACRE   |
| 40 | Asociación de Protección y Defensa de los Consumidores, Usuarios y Administrados - Arequipa                                  |
| 41 | Defensoría Legal del Consumidor Ica - DLCI   |
| 42 | Asociación para el Desarrollo, Industrialización y Bienestar Social del Perú – ADEIP   |
| 43 | Asociación de Consumidores Por Una Solución Justa – ACSJ   |
| 44 | Asociación de consumidores Mercado Sano y Responsable  |
| 45 | Asociación Peruana de Protección y Defensa al Consumidor - APPDECO   |
| 46 | Asociación Para la Protección y Defensa del Consumidor y Usuario del Centro del Perú - APPERU                                |
| 47 | Asociación Forseti   |

| N°       | Entidad  |             |   |
|----------|--|-------------|---|
| 48       | Asociación de Consumidores – Consuma Protección  |             |   |
| 49       | Asociación de Usuarios del Norte del Perú – ASUNORP  |             |   |
| 50       | Frente de Defensa de la Competencia y Protección de los Consumidores y Empresarios del Perú – FDECEP |             |   |
| 51       | Fashion Law Latam  |             |   |
| <b>C</b> | <b>Ministerios y otras entidades de Gobierno</b>   |             |   |
| 52       | Ministerio de Salud - MINSA  |             |   |
| 53       | Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas - Digemid  |             |   |
| 54       | Comité Consultivo de Turismo   |             |   |
| <b>D</b> | <b>Gobiernos locales</b>   |             |   |
| 55       | Amazonas   | Bagua       | Municipalidad Distrital de Aramango     |
| 56       | Amazonas   | Bagua       | Municipalidad Provincial de Bagua       |
| 57       | Amazonas   | Bagua       | Municipalidad Distrital de Copallín     |
| 58       | Amazonas   | Bagua       | Municipalidad Distrital de El Parco     |
| 59       | Amazonas   | Bagua       | Municipalidad Distrital de Imaza        |
| 60       | Amazonas   | Bagua       | Municipalidad Distrital de La Peca      |
| 61       | Amazonas   | Bongará     | Municipalidad Distrital de Chisquilla   |
| 62       | Amazonas   | Bongará     | Municipalidad Distrital de Churuja      |
| 63       | Amazonas   | Bongará     | Municipalidad Distrital de Corosha      |
| 64       | Amazonas   | Bongará     | Municipalidad Distrital de Cuispes      |
| 65       | Amazonas   | Bongará     | Municipalidad Distrital de Florida      |
| 66       | Amazonas   | Bongará     | Municipalidad Distrital de Jazán        |
| 67       | Amazonas   | Bongará     | Municipalidad Provincial de Bongará     |
| 68       | Amazonas   | Bongará     | Municipalidad Distrital de Recta        |
| 69       | Amazonas   | Bongará     | Municipalidad Distrital de Shipasbamba  |
| 70       | Amazonas   | Bongará     | Municipalidad Distrital de Valera       |
| 71       | Amazonas   | Bongará     | Municipalidad Distrital de Yambrasbamba |
| 72       | Amazonas   | Chachapoyas | Municipalidad Distrital de Asunción     |
| 73       | Amazonas   | Chachapoyas | Municipalidad Distrital de Balsas       |
| 74       | Amazonas   | Chachapoyas | Municipalidad Distrital de Cheto        |
| 75       | Amazonas   | Chachapoyas | Municipalidad Distrital de Chiliquín    |
| 76       | Amazonas   | Chachapoyas | Municipalidad Distrital de Chuquibamba  |
| 77       | Amazonas   | Chachapoyas | Municipalidad Distrital de Granada      |
| 78       | Amazonas   | Chachapoyas | Municipalidad Distrital de Huancas      |
| 79       | Amazonas   | Chachapoyas | Municipalidad Distrital de La Jalca     |
| 80       | Amazonas   | Chachapoyas | Municipalidad Distrital de Leimebamba   |

| N°  | Entidad  |              |  |
|-----|----------|--------------|--|
| 81  | Amazonas | Chachapoyas  | Municipalidad Distrital de Levanto                 |
| 82  | Amazonas | Chachapoyas  | Municipalidad Distrital de Magdalena               |
| 83  | Amazonas | Chachapoyas  | Municipalidad Distrital de Mariscal Castilla       |
| 84  | Amazonas | Chachapoyas  | Municipalidad Distrital de Molinopampa             |
| 85  | Amazonas | Chachapoyas  | Municipalidad Distrital de Montevideo              |
| 86  | Amazonas | Chachapoyas  | Municipalidad Distrital de Olleros                 |
| 87  | Amazonas | Chachapoyas  | Municipalidad Distrital de Quinjalca               |
| 88  | Amazonas | Chachapoyas  | Municipalidad Distrital de San Francisco de Daguas |
| 89  | Amazonas | Chachapoyas  | Municipalidad Distrital de San Isidro de Maino     |
| 90  | Amazonas | Chachapoyas  | Municipalidad Distrital de Soloco                  |
| 91  | Amazonas | Chachapoyas  | Municipalidad Distrital de Sonche                  |
| 92  | Amazonas | Condorcanqui | Municipalidad Distrital de El Cenepa               |
| 93  | Amazonas | Condorcanqui | Municipalidad Provincial de Condorcanqui           |
| 94  | Amazonas | Condorcanqui | Municipalidad Distrital de Río Santiago            |
| 95  | Amazonas | Luya         | Municipalidad Distrital de Camporredondo           |
| 96  | Amazonas | Luya         | Municipalidad Distrital de Cocabamba               |
| 97  | Amazonas | Luya         | Municipalidad Distrital de Colcamar                |
| 98  | Amazonas | Luya         | Municipalidad Distrital de Conila                  |
| 99  | Amazonas | Luya         | Municipalidad Distrital de Inguilpata              |
| 100 | Amazonas | Luya         | Municipalidad Distrital de Longuita                |
| 101 | Amazonas | Luya         | Municipalidad Distrital de Lonya Chico             |
| 102 | Amazonas | Luya         | Municipalidad Distrital de Luya Viejo              |
| 103 | Amazonas | Luya         | Municipalidad Distrital de María                   |
| 104 | Amazonas | Luya         | Municipalidad Distrital de Ocalli                  |
| 105 | Amazonas | Luya         | Municipalidad Distrital de Ocumal                  |
| 106 | Amazonas | Luya         | Municipalidad Distrital de Pisuquia                |
| 107 | Amazonas | Luya         | Municipalidad Distrital de Providencia             |
| 108 | Amazonas | Luya         | Municipalidad Distrital de San Cristóbal           |
| 109 | Amazonas | Luya         | Municipalidad Distrital de San Francisco del Yeso  |
| 110 | Amazonas | Luya         | Municipalidad Distrital de San Jerónimo            |

| N°  | Entidad  |                      |   |
|-----|----------|----------------------|---|
| 111 | Amazonas | Luya                 | Municipalidad Distrital de San Juan de Lopecancha |
| 112 | Amazonas | Luya                 | Municipalidad Distrital de Santa Catalina         |
| 113 | Amazonas | Luya                 | Municipalidad Distrital de Tingo                  |
| 114 | Amazonas | Rodríguez de Mendoza | Municipalidad Distrital de Chirimoto              |
| 115 | Amazonas | Rodríguez de Mendoza | Municipalidad Distrital de Cochamal               |
| 116 | Amazonas | Rodríguez de Mendoza | Municipalidad Distrital de Huambo                 |
| 117 | Amazonas | Rodríguez de Mendoza | Municipalidad Distrital de Limabamba              |
| 118 | Amazonas | Rodríguez de Mendoza | Municipalidad Distrital de Longar                 |
| 119 | Amazonas | Rodríguez de Mendoza | Municipalidad Distrital de Mariscal Benavides     |
| 120 | Amazonas | Rodríguez de Mendoza | Municipalidad Distrital de Milpuc                 |
| 121 | Amazonas | Rodríguez de Mendoza | Municipalidad Distrital de Omia                   |
| 122 | Amazonas | Rodríguez de Mendoza | Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza  |
| 123 | Amazonas | Rodríguez de Mendoza | Municipalidad Distrital de Santa Rosa             |
| 124 | Amazonas | Rodríguez de Mendoza | Municipalidad Distrital de Totora                 |
| 125 | Amazonas | Rodríguez de Mendoza | Municipalidad Distrital de Vista Alegre           |
| 126 | Amazonas | Utcubamba            | Municipalidad Distrital de Cajaruro               |
| 127 | Amazonas | Utcubamba            | Municipalidad Distrital de El Milagro             |
| 128 | Amazonas | Utcubamba            | Municipalidad Distrital de Jamalca                |
| 129 | Amazonas | Utcubamba            | Municipalidad Distrital de Lonya Grande           |
| 130 | Amazonas | Utcubamba            | Municipalidad Distrital de Yamón                  |
| 131 | Áncash   | Aija                 | Municipalidad Distrital de Coris                  |
| 132 | Áncash   | Aija                 | Municipalidad Distrital de Huacclán               |
| 133 | Áncash   | Aija                 | Municipalidad Distrital de La Merced              |
| 134 | Áncash   | Aija                 | Municipalidad Distrital de Succha                 |

| N°  | Entidad |                  |  |
|-----|---------|------------------|--|
| 135 | Áncash  | Antonio Raymondi | Municipalidad Distrital de Aczo                    |
| 136 | Áncash  | Antonio Raymondi | Municipalidad Distrital de Chaccho                 |
| 137 | Áncash  | Antonio Raymondi | Municipalidad Distrital de Chingas                 |
| 138 | Áncash  | Antonio Raymondi | Municipalidad Provincial de Antonio Raymondi       |
| 139 | Áncash  | Antonio Raymondi | Municipalidad Distrital de Mirgas                  |
| 140 | Áncash  | Antonio Raymondi | Municipalidad Distrital de San Juan de Rontoy      |
| 141 | Áncash  | Asunción         | Municipalidad Distrital de Acochaca                |
| 142 | Áncash  | Asunción         | Municipalidad Provincial de Asunción               |
| 143 | Áncash  | Bolognesi        | Municipalidad Distrital de Abelardo Pardo Lezameta |
| 144 | Áncash  | Bolognesi        | Municipalidad Distrital de Antonio Raymondi        |
| 145 | Áncash  | Bolognesi        | Municipalidad Distrital de Aquia                   |
| 146 | Áncash  | Bolognesi        | Municipalidad Distrital de Cajacay                 |
| 147 | Áncash  | Bolognesi        | Municipalidad Distrital de Canis                   |
| 148 | Áncash  | Bolognesi        | Municipalidad Distrital de Colquioc                |
| 149 | Áncash  | Bolognesi        | Municipalidad Distrital de Huallanca               |
| 150 | Áncash  | Bolognesi        | Municipalidad Distrital de Huasta                  |
| 151 | Áncash  | Bolognesi        | Municipalidad Distrital de Huayllacayán            |
| 152 | Áncash  | Bolognesi        | Municipalidad Distrital de La Primavera            |
| 153 | Áncash  | Bolognesi        | Municipalidad Distrital de Mangas                  |
| 154 | Áncash  | Bolognesi        | Municipalidad Distrital de Pacllón                 |
| 155 | Áncash  | Bolognesi        | Municipalidad Distrital de San Miguel de Corpanqui |
| 156 | Áncash  | Bolognesi        | Municipalidad Distrital de Ticllos                 |
| 157 | Áncash  | Carhuaz          | Municipalidad Distrital de Acopampa                |
| 158 | Áncash  | Carhuaz          | Municipalidad Distrital de Amashca                 |
| 159 | Áncash  | Carhuaz          | Municipalidad Distrital de Anta                    |
| 160 | Áncash  | Carhuaz          | Municipalidad Distrital de Ataquero                |
| 161 | Áncash  | Carhuaz          | Municipalidad Provincial de Carhuaz                |
| 162 | Áncash  | Carhuaz          | Municipalidad Distrital de Marcará                 |

| N°  | Entidad |                           |   |
|-----|---------|---------------------------|---|
| 163 | Áncash  | Carhuaz                   | Municipalidad Distrital de Pariahuanca                |
| 164 | Áncash  | Carhuaz                   | Municipalidad Distrital de San Miguel de Aco          |
| 165 | Áncash  | Carhuaz                   | Municipalidad Distrital de Shilla                     |
| 166 | Áncash  | Carhuaz                   | Municipalidad Distrital de Tinco                      |
| 167 | Áncash  | Carhuaz                   | Municipalidad Distrital de Yungar                     |
| 168 | Áncash  | Carlos Fermin Fitzcarrald | Municipalidad Distrital de San Nicolás                |
| 169 | Áncash  | Carlos Fermin Fitzcarrald | Municipalidad Distrital de Yauya                      |
| 170 | Áncash  | Carlos Fermín Fitzcarrald | Municipalidad Provincial de Carlos Fermín Fitzcarrald |
| 171 | Áncash  | Casma                     | Municipalidad Distrital de Buena Vista Alta           |
| 172 | Áncash  | Casma                     | Municipalidad Provincial de Casma                     |
| 173 | Áncash  | Casma                     | Municipalidad Distrital de Comandante Noél            |
| 174 | Áncash  | Corongo                   | Municipalidad Distrital de Aco                        |
| 175 | Áncash  | Corongo                   | Municipalidad Provincial de Corongo                   |
| 176 | Áncash  | Corongo                   | Municipalidad Distrital de Cusca                      |
| 177 | Áncash  | Corongo                   | Municipalidad Distrital de La Pampa                   |
| 178 | Áncash  | Corongo                   | Municipalidad Distrital de Yánac                      |
| 179 | Áncash  | Corongo                   | Municipalidad Distrital de Yupán                      |
| 180 | Áncash  | Huaraz                    | Municipalidad Distrital de Cochabamba                 |
| 181 | Áncash  | Huaraz                    | Municipalidad Distrital de Colcabamba                 |
| 182 | Áncash  | Huaraz                    | Municipalidad Distrital de Huanchay                   |
| 183 | Áncash  | Huaraz                    | Municipalidad Provincial de Huaraz                    |
| 184 | Áncash  | Huaraz                    | Municipalidad Distrital de Independencia              |
| 185 | Áncash  | Huaraz                    | Municipalidad Distrital de La Libertad                |
| 186 | Áncash  | Huaraz                    | Municipalidad Distrital de Olleros                    |
| 187 | Áncash  | Huaraz                    | Municipalidad Distrital de Pampas Grande              |
| 188 | Áncash  | Huaraz                    | Municipalidad Distrital de Pariacoto                  |
| 189 | Áncash  | Huaraz                    | Municipalidad Distrital de Pira                       |
| 190 | Áncash  | Huari                     | Municipalidad Distrital de Anra                       |
| 191 | Áncash  | Huari                     | Municipalidad Distrital de Cajay                      |

| N°  | Entidad |                    |  |
|-----|---------|--------------------|--|
| 192 | Áncash  | Huari              | Municipalidad Distrital de Chavín de Huántar     |
| 193 | Áncash  | Huari              | Municipalidad Distrital de Huacachi              |
| 194 | Áncash  | Huari              | Municipalidad Distrital de Huachis               |
| 195 | Áncash  | Huari              | Municipalidad Distrital de Huántar               |
| 196 | Áncash  | Huari              | Municipalidad Provincial de Huari                |
| 197 | Áncash  | Huari              | Municipalidad Distrital de Masín                 |
| 198 | Áncash  | Huari              | Municipalidad Distrital de Paucas                |
| 199 | Áncash  | Huari              | Municipalidad Distrital de Rahuapampa            |
| 200 | Áncash  | Huari              | Municipalidad Distrital de Rapayan               |
| 201 | Áncash  | Huari              | Municipalidad Distrital de San Marcos            |
| 202 | Áncash  | Huari              | Municipalidad Distrital de San Pedro de Chana    |
| 203 | Áncash  | Huari              | Municipalidad Distrital de Uco                   |
| 204 | Áncash  | Huarmey            | Municipalidad Distrital de Cochapeti             |
| 205 | Áncash  | Huarmey            | Municipalidad Distrital de Culebras              |
| 206 | Áncash  | Huarmey            | Municipalidad Distrital de Huayán                |
| 207 | Áncash  | Huarmey            | Municipalidad Distrital de Malvas                |
| 208 | Áncash  | Huaylas            | Municipalidad Provincial de Huaylas              |
| 209 | Áncash  | Huaylas            | Municipalidad Distrital de Huallanca             |
| 210 | Áncash  | Huaylas            | Municipalidad Distrital de Huata                 |
| 211 | Áncash  | Huaylas            | Municipalidad Distrital de Huaylas               |
| 212 | Áncash  | Huaylas            | Municipalidad Distrital de Mato                  |
| 213 | Áncash  | Huaylas            | Municipalidad Distrital de Pamparomás            |
| 214 | Áncash  | Huaylas            | Municipalidad Distrital de Pueblo Libre          |
| 215 | Áncash  | Huaylas            | Municipalidad Distrital de Santo Toribio         |
| 216 | Áncash  | Huaylas            | Municipalidad Distrital de Yuracmarca            |
| 217 | Áncash  | Mariscal Luzuriaga | Municipalidad Distrital de Casca                 |
| 218 | Áncash  | Mariscal Luzuriaga | Municipalidad Distrital de Eleazar Guzmán Barrón |
| 219 | Áncash  | Mariscal Luzuriaga | Municipalidad Distrital de Fidel Olivas Escudero |
| 220 | Áncash  | Mariscal Luzuriaga | Municipalidad Distrital de Llama                 |
| 221 | Áncash  | Mariscal Luzuriaga | Municipalidad Distrital de Llumpa                |

| N°  | Entidad |                    |   |
|-----|---------|--------------------|---|
| 222 | Áncash  | Mariscal Luzuriaga | Municipalidad Distrital de Lucma                  |
| 223 | Áncash  | Mariscal Luzuriaga | Municipalidad Distrital de Musga                  |
| 224 | Áncash  | Mariscal Luzuriaga | Municipalidad Provincial de Mariscal Luzuriaga    |
| 225 | Áncash  | Ocros              | Municipalidad Distrital de Acas                   |
| 226 | Áncash  | Ocros              | Municipalidad Distrital de Cajamarquilla          |
| 227 | Áncash  | Ocros              | Municipalidad Distrital de Carhuapampa            |
| 228 | Áncash  | Ocros              | Municipalidad Distrital de Cochás                 |
| 229 | Áncash  | Ocros              | Municipalidad Distrital de Congas                 |
| 230 | Áncash  | Ocros              | Municipalidad Distrital de Llipa                  |
| 231 | Áncash  | Ocros              | Municipalidad Provincial de Ocros                 |
| 232 | Áncash  | Ocros              | Municipalidad Distrital de San Cristóbal de Raján |
| 233 | Áncash  | Ocros              | Municipalidad Distrital de San Pedro              |
| 234 | Áncash  | Ocros              | Municipalidad Distrital de Santiago de Chilcas    |
| 235 | Áncash  | Pallasca           | Municipalidad Distrital de Bolognesi              |
| 236 | Áncash  | Pallasca           | Municipalidad Distrital de Conchucos              |
| 237 | Áncash  | Pallasca           | Municipalidad Distrital de Huacaschuque           |
| 238 | Áncash  | Pallasca           | Municipalidad Distrital de Huandoval              |
| 239 | Áncash  | Pallasca           | Municipalidad Distrital de Lacabamba              |
| 240 | Áncash  | Pallasca           | Municipalidad Distrital de Pallasca               |
| 241 | Áncash  | Pallasca           | Municipalidad Distrital de Santa Rosa             |
| 242 | Áncash  | Pallasca           | Municipalidad Distrital de Tauca                  |
| 243 | Áncash  | Pomabamba          | Municipalidad Distrital de Huayllán               |
| 244 | Áncash  | Pomabamba          | Municipalidad Distrital de Parobamba              |
| 245 | Áncash  | Pomabamba          | Municipalidad Provincial de Pomabamba             |
| 246 | Áncash  | Pomabamba          | Municipalidad Distrital de Quinuabamba            |
| 247 | Áncash  | Recuay             | Municipalidad Distrital de Cotaparaco             |
| 248 | Áncash  | Recuay             | Municipalidad Distrital de Huayllapampa           |
| 249 | Áncash  | Recuay             | Municipalidad Distrital de Marca                  |
| 250 | Áncash  | Recuay             | Municipalidad Distrital de Pampas Chico           |
| 251 | Áncash  | Recuay             | Municipalidad Distrital de Pararín                |
| 252 | Áncash  | Recuay             | Municipalidad Provincial de Recuay                |
| 253 | Áncash  | Recuay             | Municipalidad Distrital de Tapacocha              |

| N°  | Entidad  |             |   |
|-----|----------|-------------|---|
| 254 | Áncash   | Recuay      | Municipalidad Distrital de Ticapampa          |
| 255 | Áncash   | Santa       | Municipalidad Distrital de Cáceres del Perú   |
| 256 | Áncash   | Santa       | Municipalidad Provincial del Santa - Chimbote |
| 257 | Áncash   | Santa       | Municipalidad Distrital de Coishco            |
| 258 | Áncash   | Santa       | Municipalidad Distrital de Macate             |
| 259 | Áncash   | Santa       | Municipalidad Distrital de Moro               |
| 260 | Áncash   | Santa       | Municipalidad Distrital de Nepeña             |
| 261 | Áncash   | Santa       | Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote     |
| 262 | Áncash   | Santa       | Municipalidad Distrital de Samanco            |
| 263 | Áncash   | Santa       | Municipalidad Distrital de Santa              |
| 264 | Áncash   | Sihuas      | Municipalidad Distrital de Acobamba           |
| 265 | Áncash   | Sihuas      | Municipalidad Distrital de Alfonso Ugarte     |
| 266 | Áncash   | Sihuas      | Municipalidad Distrital de Cashapampa         |
| 267 | Áncash   | Sihuas      | Municipalidad Distrital de Chingalpo          |
| 268 | Áncash   | Sihuas      | Municipalidad Distrital de Huayllabamba       |
| 269 | Áncash   | Sihuas      | Municipalidad Distrital de Quiches            |
| 270 | Áncash   | Sihuas      | Municipalidad Distrital de Ragash             |
| 271 | Áncash   | Sihuas      | Municipalidad Distrital de San Juan           |
| 272 | Áncash   | Sihuas      | Municipalidad Distrital de Sicsibamba         |
| 273 | Áncash   | Sihuas      | Municipalidad Provincial de Sihuas            |
| 274 | Áncash   | Yungay      | Municipalidad Distrital de Cascapara          |
| 275 | Áncash   | Yungay      | Municipalidad Distrital de Maticoto           |
| 276 | Áncash   | Yungay      | Municipalidad Distrital de Quillo             |
| 277 | Áncash   | Yungay      | Municipalidad Distrital de Shupluy            |
| 278 | Áncash   | Yungay      | Municipalidad Distrital de Yanama             |
| 279 | Apurímac | Abancay     | Municipalidad Provincial de Abancay           |
| 280 | Apurímac | Abancay     | Municipalidad Distrital de Chacoche           |
| 281 | Apurímac | Abancay     | Municipalidad Distrital de Circa              |
| 282 | Apurímac | Abancay     | Municipalidad Distrital de Curahuasi          |
| 283 | Apurímac | Abancay     | Municipalidad Distrital de Huanipaca          |
| 284 | Apurímac | Abancay     | Municipalidad Distrital de Lambrama           |
| 285 | Apurímac | Abancay     | Municipalidad Distrital de Pichirhua          |
| 286 | Apurímac | Abancay     | Municipalidad Distrital de Tamburco           |
| 287 | Apurímac | Andahuaylas | Municipalidad Provincial de Andahuaylas       |

| N°  | Entidad  |             |   |
|-----|----------|-------------|---|
| 288 | Apurímac | Andahuaylas | Municipalidad Distrital de Andarapa                 |
| 289 | Apurímac | Andahuaylas | Municipalidad Distrital de Chiara                   |
| 290 | Apurímac | Andahuaylas | Municipalidad Distrital de Huancaray                |
| 291 | Apurímac | Andahuaylas | Municipalidad Distrital de Huayana                  |
| 292 | Apurímac | Andahuaylas | Municipalidad Distrital de Kaquiabamba              |
| 293 | Apurímac | Andahuaylas | Municipalidad Distrital de Kishuara                 |
| 294 | Apurímac | Andahuaylas | Municipalidad Distrital de Pacobamba                |
| 295 | Apurímac | Andahuaylas | Municipalidad Distrital de Pacucha                  |
| 296 | Apurímac | Andahuaylas | Municipalidad Distrital de Pampachiri               |
| 297 | Apurímac | Andahuaylas | Municipalidad Distrital de Pomacocha                |
| 298 | Apurímac | Andahuaylas | Municipalidad Distrital de San Antonio de Cachi     |
| 299 | Apurímac | Andahuaylas | Municipalidad Distrital de San Jerónimo             |
| 300 | Apurímac | Andahuaylas | Municipalidad Distrital de San Miguel de Chaccrampa |
| 301 | Apurímac | Andahuaylas | Municipalidad Distrital de Santa María de Chicmo    |
| 302 | Apurímac | Andahuaylas | Municipalidad Distrital de Talavera                 |
| 303 | Apurímac | Andahuaylas | Municipalidad Distrital de Tumay Huaraca            |
| 304 | Apurímac | Andahuaylas | Municipalidad Distrital de Turpo                    |
| 305 | Apurímac | Antabamba   | Municipalidad Provincial de Antabamba               |
| 306 | Apurímac | Antabamba   | Municipalidad Distrital de El Oro                   |
| 307 | Apurímac | Antabamba   | Municipalidad Distrital de Huaquirca                |
| 308 | Apurímac | Antabamba   | Municipalidad Distrital de Juan Espinoza Medrano    |
| 309 | Apurímac | Antabamba   | Municipalidad Distrital de Oropesa                  |
| 310 | Apurímac | Antabamba   | Municipalidad Distrital de Pachaconas               |
| 311 | Apurímac | Antabamba   | Municipalidad Distrital de Sabaino                  |
| 312 | Apurímac | Aymaraes    | Municipalidad Distrital de Capaya                   |
| 313 | Apurímac | Aymaraes    | Municipalidad Distrital de Caraybamba               |
| 314 | Apurímac | Aymaraes    | Municipalidad Provincial de Aymaraes                |
| 315 | Apurímac | Aymaraes    | Municipalidad Distrital de Chapimarca               |
| 316 | Apurímac | Aymaraes    | Municipalidad Distrital de Cotaruse                 |
| 317 | Apurímac | Aymaraes    | Municipalidad Distrital de Ihuayllo                 |
| 318 | Apurímac | Aymaraes    | Municipalidad Distrital de Justo Apu Sahuaraura     |

| N°  | Entidad  |            |   |
|-----|----------|------------|---|
| 319 | Apurímac | Aymaraes   | Municipalidad Distrital de Lucre              |
| 320 | Apurímac | Aymaraes   | Municipalidad Distrital de Pochuanca          |
| 321 | Apurímac | Aymaraes   | Municipalidad Distrital de San Juan de Chacña |
| 322 | Apurímac | Aymaraes   | Municipalidad Distrital de Sañayca            |
| 323 | Apurímac | Aymaraes   | Municipalidad Distrital de Soraya             |
| 324 | Apurímac | Aymaraes   | Municipalidad Distrital de Tapairihua         |
| 325 | Apurímac | Aymaraes   | Municipalidad Distrital de Tintay             |
| 326 | Apurímac | Aymaraes   | Municipalidad Distrital de Toraya             |
| 327 | Apurímac | Aymaraes   | Municipalidad Distrital de Yanaca             |
| 328 | Apurímac | Chincheros | Municipalidad Distrital de Anco-Huallo        |
| 329 | Apurímac | Chincheros | Municipalidad Distrital de Cocharcas          |
| 330 | Apurímac | Chincheros | Municipalidad Distrital de El Porvenir        |
| 331 | Apurímac | Chincheros | Municipalidad Distrital de Huaccana           |
| 332 | Apurímac | Chincheros | Municipalidad Distrital de Los Chankas        |
| 333 | Apurímac | Chincheros | Municipalidad Distrital de Ocobamba           |
| 334 | Apurímac | Chincheros | Municipalidad Distrital de Ongoy              |
| 335 | Apurímac | Chincheros | Municipalidad Distrital de Rocchacc           |
| 336 | Apurímac | Chincheros | Municipalidad Distrital de Uranmarca          |
| 337 | Apurímac | Cotabambas | Municipalidad Distrital de Challhuahuacho     |
| 338 | Apurímac | Cotabambas | Municipalidad Distrital de Cotabambas         |
| 339 | Apurímac | Cotabambas | Municipalidad Distrital de Coyllurqui         |
| 340 | Apurímac | Cotabambas | Municipalidad Distrital de Haquira            |
| 341 | Apurímac | Cotabambas | Municipalidad Distrital de Mara               |
| 342 | Apurímac | Grau       | Municipalidad Provincial de Grau              |
| 343 | Apurímac | Grau       | Municipalidad Distrital de Curasco            |
| 344 | Apurímac | Grau       | Municipalidad Distrital de Curpahuasi         |
| 345 | Apurímac | Grau       | Municipalidad Distrital de Gamarra            |
| 346 | Apurímac | Grau       | Municipalidad Distrital de Huayllati          |
| 347 | Apurímac | Grau       | Municipalidad Distrital de Mamara             |
| 348 | Apurímac | Grau       | Municipalidad Distrital de Micaela Bastidas   |
| 349 | Apurímac | Grau       | Municipalidad Distrital de Pataypampa         |
| 350 | Apurímac | Grau       | Municipalidad Distrital de Progreso           |
| 351 | Apurímac | Grau       | Municipalidad Distrital de San Antonio        |
| 352 | Apurímac | Grau       | Municipalidad Distrital de Santa Rosa         |

| N°  | Entidad  |          |  |
|-----|----------|----------|--|
| 353 | Apurímac | Graú     | Municipalidad Distrital de Turpay                        |
| 354 | Apurímac | Graú     | Municipalidad Distrital de Vilcabamba                    |
| 355 | Apurímac | Graú     | Municipalidad Distrital de Virundo                       |
| 356 | Arequipa | Arequipa | Municipalidad Provincial de Arequipa                     |
| 357 | Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de Cayma                         |
| 358 | Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de Cerro Colorado                |
| 359 | Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de Characato                     |
| 360 | Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de Chiguata                      |
| 361 | Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero |
| 362 | Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de La Joya                       |
| 363 | Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de Mariano Melgar                |
| 364 | Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de Miraflores                    |
| 365 | Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de Paucarpata                    |
| 366 | Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de Pocsi                         |
| 367 | Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de Polobaya                      |
| 368 | Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de Sabandia                      |
| 369 | Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de Sachaca                       |
| 370 | Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de San Juan de Sigúas            |
| 371 | Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de San Juan de Tarucani          |
| 372 | Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de Santa Isabel de Sigúas        |
| 373 | Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de Santa Rita de Sigúas          |
| 374 | Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de Socabaya                      |
| 375 | Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de Tiabaya                       |
| 376 | Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de Uchumayo                      |
| 377 | Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de Yarabamba                     |
| 378 | Arequipa | Camaná   | Municipalidad Provincial de Camaná                       |
| 379 | Arequipa | Camaná   | Municipalidad Distrital de José María Quimper            |
| 380 | Arequipa | Camaná   | Municipalidad Distrital de Mariano Nicolás Valcárcel     |

| N°  | Entidad  |          |   |
|-----|----------|----------|---|
| 381 | Arequipa | Camaná   | Municipalidad Distrital de Nicolás de Piérola |
| 382 | Arequipa | Camaná   | Municipalidad Distrital de Ocoña              |
| 383 | Arequipa | Camaná   | Municipalidad Distrital de Quilca             |
| 384 | Arequipa | Camaná   | Municipalidad Distrital de Samuel Pastor      |
| 385 | Arequipa | Caravelí | Municipalidad Distrital de Acari              |
| 386 | Arequipa | Caravelí | Municipalidad Distrital de Atico              |
| 387 | Arequipa | Caravelí | Municipalidad Distrital de Atiquipa           |
| 388 | Arequipa | Caravelí | Municipalidad Distrital de Bella Unión        |
| 389 | Arequipa | Caravelí | Municipalidad Distrital de Cahuacho           |
| 390 | Arequipa | Caravelí | Municipalidad Provincial de Caravelí          |
| 391 | Arequipa | Caravelí | Municipalidad Distrital de Chala              |
| 392 | Arequipa | Caravelí | Municipalidad Distrital de Chaparra           |
| 393 | Arequipa | Caravelí | Municipalidad Distrital de Huanuhuanu         |
| 394 | Arequipa | Caravelí | Municipalidad Distrital de Lomas              |
| 395 | Arequipa | Caravelí | Municipalidad Distrital de Quicacha           |
| 396 | Arequipa | Castilla | Municipalidad Provincial de Castilla          |
| 397 | Arequipa | Castilla | Municipalidad Distrital de Ayo                |
| 398 | Arequipa | Castilla | Municipalidad Distrital de Chilcaymarca       |
| 399 | Arequipa | Castilla | Municipalidad Distrital de Choco              |
| 400 | Arequipa | Castilla | Municipalidad Distrital de Huancarqui         |
| 401 | Arequipa | Castilla | Municipalidad Distrital de Machaguay          |
| 402 | Arequipa | Castilla | Municipalidad Distrital de Orcopampa          |
| 403 | Arequipa | Castilla | Municipalidad Distrital de Pampacolca         |
| 404 | Arequipa | Castilla | Municipalidad Distrital de Tipán              |
| 405 | Arequipa | Castilla | Municipalidad Distrital de Uñón               |
| 406 | Arequipa | Castilla | Municipalidad Distrital de Uraca              |
| 407 | Arequipa | Caylloma | Municipalidad Distrital de Achoma             |
| 408 | Arequipa | Caylloma | Municipalidad Distrital de Cabanaconde        |
| 409 | Arequipa | Caylloma | Municipalidad Distrital de Caylloma           |
| 410 | Arequipa | Caylloma | Municipalidad Provincial de Caylloma          |
| 411 | Arequipa | Caylloma | Municipalidad Distrital de Coporaque          |
| 412 | Arequipa | Caylloma | Municipalidad Distrital de Huambo             |
| 413 | Arequipa | Caylloma | Municipalidad Distrital de Huanca             |
| 414 | Arequipa | Caylloma | Municipalidad Distrital de Ichupampa          |
| 415 | Arequipa | Caylloma | Municipalidad Distrital de Lari               |
| 416 | Arequipa | Caylloma | Municipalidad Distrital de Lluta              |

| N°  | Entidad  |            |  |
|-----|----------|------------|--|
| 417 | Arequipa | Caylloma   | Municipalidad Distrital de Maca                    |
| 418 | Arequipa | Caylloma   | Municipalidad Distrital de Madrigal                |
| 419 | Arequipa | Caylloma   | Municipalidad Distrital de Majes                   |
| 420 | Arequipa | Caylloma   | Municipalidad Distrital de San Antonio de Chuca    |
| 421 | Arequipa | Caylloma   | Municipalidad Distrital de Sibayo                  |
| 422 | Arequipa | Caylloma   | Municipalidad Distrital de Tapay                   |
| 423 | Arequipa | Caylloma   | Municipalidad Distrital de Tisco                   |
| 424 | Arequipa | Caylloma   | Municipalidad Distrital de Tuti                    |
| 425 | Arequipa | Caylloma   | Municipalidad Distrital de Yanque                  |
| 426 | Arequipa | Condesuyos | Municipalidad Distrital de Andaray                 |
| 427 | Arequipa | Condesuyos | Municipalidad Distrital de Cayarani                |
| 428 | Arequipa | Condesuyos | Municipalidad Provincial de Condesuyos             |
| 429 | Arequipa | Condesuyos | Municipalidad Distrital de Iray                    |
| 430 | Arequipa | Condesuyos | Municipalidad Distrital de Salamanca               |
| 431 | Arequipa | Condesuyos | Municipalidad Distrital de Yanaquihua              |
| 432 | Arequipa | Islay      | Municipalidad Distrital de Cocachacra              |
| 433 | Arequipa | Islay      | Municipalidad Distrital de Dean Valdivia           |
| 434 | Arequipa | Islay      | Municipalidad Distrital de Islay                   |
| 435 | Arequipa | Islay      | Municipalidad Distrital de Mejía                   |
| 436 | Arequipa | Islay      | Municipalidad Provincial de Islay                  |
| 437 | Arequipa | La Unión   | Municipalidad Distrital de Alca                    |
| 438 | Arequipa | La Unión   | Municipalidad Distrital de Charcana                |
| 439 | Arequipa | La Unión   | Municipalidad Provincial de La Unión               |
| 440 | Arequipa | La Unión   | Municipalidad Distrital de Huaynacotas             |
| 441 | Arequipa | La Unión   | Municipalidad Distrital de Pampamarca              |
| 442 | Arequipa | La Unión   | Municipalidad Distrital de Puyca                   |
| 443 | Arequipa | La Unión   | Municipalidad Distrital de Quechualla              |
| 444 | Arequipa | La Unión   | Municipalidad Distrital de Tauria                  |
| 445 | Arequipa | La Unión   | Municipalidad Distrital de Tomepampa               |
| 446 | Arequipa | La Unión   | Municipalidad Distrital de Toro                    |
| 447 | Ayacucho | Cangallo   | Municipalidad Provincial de Cangallo               |
| 448 | Ayacucho | Cangallo   | Municipalidad Distrital de Chuschi                 |
| 449 | Ayacucho | Cangallo   | Municipalidad Distrital de María Parado de Bellido |
| 450 | Ayacucho | Cangallo   | Municipalidad Distrital de Paras                   |
| 451 | Ayacucho | Cangallo   | Municipalidad Distrital de Totos                   |

| N°  | Entidad  |               |  |
|-----|----------|---------------|--|
| 452 | Ayacucho | Huamanga      | Municipalidad Distrital de Acocro                  |
| 453 | Ayacucho | Huamanga      | Municipalidad Distrital de Carmen Alto             |
| 454 | Ayacucho | Huamanga      | Municipalidad Distrital de Chiara                  |
| 455 | Ayacucho | Huamanga      | Municipalidad Distrital de Ocros                   |
| 456 | Ayacucho | Huamanga      | Municipalidad Distrital de Pacaycasa               |
| 457 | Ayacucho | Huamanga      | Municipalidad Distrital de Quinua                  |
| 458 | Ayacucho | Huamanga      | Municipalidad Distrital de San José de Ticllas     |
| 459 | Ayacucho | Huamanga      | Municipalidad Distrital de San Juan Bautista       |
| 460 | Ayacucho | Huamanga      | Municipalidad Distrital de Santiago de Pischa      |
| 461 | Ayacucho | Huamanga      | Municipalidad Distrital de Socos                   |
| 462 | Ayacucho | Huamanga      | Municipalidad Distrital de Tambillo                |
| 463 | Ayacucho | Huamanga      | Municipalidad Distrital de Vinchos                 |
| 464 | Ayacucho | Huanca Sancos | Municipalidad Distrital de Carapo                  |
| 465 | Ayacucho | Huanca Sancos | Municipalidad Distrital de Sacsamarca              |
| 466 | Ayacucho | Huanca Sancos | Municipalidad Provincial de Huanca Sancos          |
| 467 | Ayacucho | Huanca Sancos | Municipalidad Distrital de Santiago de Lucanamarca |
| 468 | Ayacucho | Huanta        | Municipalidad Distrital de Canayre                 |
| 469 | Ayacucho | Huanta        | Municipalidad Distrital de Chaca                   |
| 470 | Ayacucho | Huanta        | Municipalidad Distrital de Huamanguilla            |
| 471 | Ayacucho | Huanta        | Municipalidad Provincial de Huanta                 |
| 472 | Ayacucho | Huanta        | Municipalidad Distrital de Llochegua               |
| 473 | Ayacucho | Huanta        | Municipalidad Distrital de Pucacolpa               |
| 474 | Ayacucho | Huanta        | Municipalidad Distrital de Santillana              |
| 475 | Ayacucho | Huanta        | Municipalidad Distrital de Uchuraccay              |
| 476 | Ayacucho | La Mar        | Municipalidad Distrital de Anchihuay               |
| 477 | Ayacucho | La Mar        | Municipalidad Distrital de Ayna                    |
| 478 | Ayacucho | La Mar        | Municipalidad Distrital de Chilcas                 |
| 479 | Ayacucho | La Mar        | Municipalidad Distrital de Luis Carranza           |
| 480 | Ayacucho | La Mar        | Municipalidad Provincial de La Mar                 |
| 481 | Ayacucho | La Mar        | Municipalidad Distrital de Santa Rosa              |
| 482 | Ayacucho | La Mar        | Municipalidad Distrital de Tambo                   |
| 483 | Ayacucho | Lucanas       | Municipalidad Distrital de Cabana                  |

| N°  | Entidad  |                      |   |
|-----|----------|----------------------|---|
| 484 | Ayacucho | Lucanas              | Municipalidad Distrital de Carmen Salcedo             |
| 485 | Ayacucho | Lucanas              | Municipalidad Distrital de Chaviña                    |
| 486 | Ayacucho | Lucanas              | Municipalidad Distrital de Chipao                     |
| 487 | Ayacucho | Lucanas              | Municipalidad Distrital de Huac-Huas                  |
| 488 | Ayacucho | Lucanas              | Municipalidad Distrital de Laramate                   |
| 489 | Ayacucho | Lucanas              | Municipalidad Distrital de Leoncio Prado              |
| 490 | Ayacucho | Lucanas              | Municipalidad Distrital de Llauta                     |
| 491 | Ayacucho | Lucanas              | Municipalidad Distrital de Lucanas                    |
| 492 | Ayacucho | Lucanas              | Municipalidad Distrital de Ocaña                      |
| 493 | Ayacucho | Lucanas              | Municipalidad Distrital de Otoa                       |
| 494 | Ayacucho | Lucanas              | Municipalidad Provincial de Lucanas Puquio            |
| 495 | Ayacucho | Lucanas              | Municipalidad Distrital de Saisa                      |
| 496 | Ayacucho | Lucanas              | Municipalidad Distrital de San Cristóbal              |
| 497 | Ayacucho | Lucanas              | Municipalidad Distrital de San Juan                   |
| 498 | Ayacucho | Lucanas              | Municipalidad Distrital de San Pedro                  |
| 499 | Ayacucho | Lucanas              | Municipalidad Distrital de San Pedro de Palco         |
| 500 | Ayacucho | Lucanas              | Municipalidad Distrital de Sancos                     |
| 501 | Ayacucho | Lucanas              | Municipalidad Distrital de Santa Ana de Huaycahuacho  |
| 502 | Ayacucho | Lucanas              | Municipalidad Distrital de Santa Lucia                |
| 503 | Ayacucho | Parinacochas         | Municipalidad Distrital de Chumpi                     |
| 504 | Ayacucho | Parinacochas         | Municipalidad Provincial de Parinacochas              |
| 505 | Ayacucho | Parinacochas         | Municipalidad Distrital de Coronel Castañeda          |
| 506 | Ayacucho | Parinacochas         | Municipalidad Distrital de Pullo                      |
| 507 | Ayacucho | Parinacochas         | Municipalidad Distrital de San Francisco de Ravacayco |
| 508 | Ayacucho | Parinacochas         | Municipalidad Distrital de Upahuacho                  |
| 509 | Ayacucho | Paucar del Sara Sara | Municipalidad Distrital de Colta                      |
| 510 | Ayacucho | Paucar del Sara Sara | Municipalidad Distrital de Corculla                   |
| 511 | Ayacucho | Paucar del Sara Sara | Municipalidad Distrital de Lampa                      |

| N°  | Entidad  |                      |  |
|-----|----------|----------------------|--|
| 512 | Ayacucho | Paucar del Sara Sara | Municipalidad Distrital de Marcabamba              |
| 513 | Ayacucho | Paucar del Sara Sara | Municipalidad Distrital de Oyolo                   |
| 514 | Ayacucho | Paucar del Sara Sara | Municipalidad Distrital de Pararca                 |
| 515 | Ayacucho | Paucar del Sara Sara | Municipalidad Distrital de San Javier de Alpabamba |
| 516 | Ayacucho | Paucar del Sara Sara | Municipalidad Distrital de San José de Ushua       |
| 517 | Ayacucho | Paucar del Sara Sara | Municipalidad Distrital de Sara Sara               |
| 518 | Ayacucho | Paúcar del Sara Sara | Municipalidad Provincial de Paúcar del Sara Sara   |
| 519 | Ayacucho | Sucre                | Municipalidad Distrital de Chalcos                 |
| 520 | Ayacucho | Sucre                | Municipalidad Distrital de Chilcayoc               |
| 521 | Ayacucho | Sucre                | Municipalidad Distrital de Huacaña                 |
| 522 | Ayacucho | Sucre                | Municipalidad Distrital de Morcolla                |
| 523 | Ayacucho | Sucre                | Municipalidad Distrital de Paico                   |
| 524 | Ayacucho | Sucre                | Municipalidad Provincial de Sucre                  |
| 525 | Ayacucho | Sucre                | Municipalidad Distrital de San Pedro de Larcay     |
| 526 | Ayacucho | Sucre                | Municipalidad Distrital de San Salvador de Quije   |
| 527 | Ayacucho | Sucre                | Municipalidad Distrital de Santiago de Paucaray    |
| 528 | Ayacucho | Sucre                | Municipalidad Distrital de Soras                   |
| 529 | Ayacucho | Victor Fajardo       | Municipalidad Distrital de Alcamenca               |
| 530 | Ayacucho | Victor Fajardo       | Municipalidad Distrital de Apongo                  |
| 531 | Ayacucho | Victor Fajardo       | Municipalidad Distrital de Asquipata               |
| 532 | Ayacucho | Victor Fajardo       | Municipalidad Distrital de Canaria                 |
| 533 | Ayacucho | Victor Fajardo       | Municipalidad Distrital de Colca                   |
| 534 | Ayacucho | Victor Fajardo       | Municipalidad Distrital de Hualla                  |
| 535 | Ayacucho | Victor Fajardo       | Municipalidad Distrital de Huamanquiua             |
| 536 | Ayacucho | Victor Fajardo       | Municipalidad Distrital de Huancaraylla            |
| 537 | Ayacucho | Victor Fajardo       | Municipalidad Distrital de Sarhua                  |

| N°  | Entidad   |               |  |
|-----|-----------|---------------|--|
| 538 | Ayacucho  | Vilcas Huamán | Municipalidad Distrital de Accomarca             |
| 539 | Ayacucho  | Vilcas Huamán | Municipalidad Distrital de Carhuanca             |
| 540 | Ayacucho  | Vilcas Huamán | Municipalidad Distrital de Concepción            |
| 541 | Ayacucho  | Vilcas Huamán | Municipalidad Distrital de Huambalpa             |
| 542 | Ayacucho  | Vilcas Huamán | Municipalidad Distrital de Independencia         |
| 543 | Ayacucho  | Vilcas Huamán | Municipalidad Distrital de Saurama               |
| 544 | Ayacucho  | Vilcas Huamán | Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán        |
| 545 | Cajamarca | Cajabamba     | Municipalidad Distrital de Sitacocha             |
| 546 | Cajamarca | Cajamarca     | Municipalidad Distrital de Asunción              |
| 547 | Cajamarca | Cajamarca     | Municipalidad Provincial de Cajamarca            |
| 548 | Cajamarca | Cajamarca     | Municipalidad Distrital de Chetilla              |
| 549 | Cajamarca | Cajamarca     | Municipalidad Distrital de Cospán                |
| 550 | Cajamarca | Cajamarca     | Municipalidad Distrital de Encañada              |
| 551 | Cajamarca | Cajamarca     | Municipalidad Distrital de Llacanora             |
| 552 | Cajamarca | Cajamarca     | Municipalidad Distrital de Magdalena             |
| 553 | Cajamarca | Cajamarca     | Municipalidad Distrital de Namora                |
| 554 | Cajamarca | Cajamarca     | Municipalidad Distrital de San Juan              |
| 555 | Cajamarca | Celendín      | Municipalidad Provincial de Celendín             |
| 556 | Cajamarca | Celendín      | Municipalidad Distrital de Chumuch               |
| 557 | Cajamarca | Celendín      | Municipalidad Distrital de Cortegana             |
| 558 | Cajamarca | Celendín      | Municipalidad Distrital de Huasmín               |
| 559 | Cajamarca | Celendín      | Municipalidad Distrital de Jorge Chávez          |
| 560 | Cajamarca | Celendín      | Municipalidad Distrital de José Gálvez           |
| 561 | Cajamarca | Celendín      | Municipalidad Distrital de La Libertad de Pallán |
| 562 | Cajamarca | Celendín      | Municipalidad Distrital de Oxamarca              |
| 563 | Cajamarca | Celendín      | Municipalidad Distrital de Sorochuco             |
| 564 | Cajamarca | Celendín      | Municipalidad Distrital de Sucre                 |
| 565 | Cajamarca | Celendín      | Municipalidad Distrital de Utco                  |
| 566 | Cajamarca | Chota         | Municipalidad Distrital de Anguia                |
| 567 | Cajamarca | Chota         | Municipalidad Distrital de Chadin                |
| 568 | Cajamarca | Chota         | Municipalidad Distrital de Chalarmarca           |
| 569 | Cajamarca | Chota         | Municipalidad Distrital de Chiguirip             |
| 570 | Cajamarca | Chota         | Municipalidad Distrital de Chimbán               |
| 571 | Cajamarca | Chota         | Municipalidad Distrital de Choropampa            |
| 572 | Cajamarca | Chota         | Municipalidad Provincial de Chota                |

| N°  | Entidad   |           |  |
|-----|-----------|-----------|--|
| 573 | Cajamarca | Chota     | Municipalidad Distrital de Cochabamba                  |
| 574 | Cajamarca | Chota     | Municipalidad Distrital de Conchán                     |
| 575 | Cajamarca | Chota     | Municipalidad Distrital de Lajas                       |
| 576 | Cajamarca | Chota     | Municipalidad Distrital de Pion                        |
| 577 | Cajamarca | Chota     | Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis         |
| 578 | Cajamarca | Chota     | Municipalidad Distrital de Tacabamba                   |
| 579 | Cajamarca | Contumazá | Municipalidad Distrital de Chilete                     |
| 580 | Cajamarca | Contumazá | Municipalidad Distrital de Cupisnique                  |
| 581 | Cajamarca | Contumazá | Municipalidad Distrital de Guzmango                    |
| 582 | Cajamarca | Contumazá | Municipalidad Distrital de San Benito                  |
| 583 | Cajamarca | Contumazá | Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Toled         |
| 584 | Cajamarca | Contumazá | Municipalidad Distrital de Tantarica                   |
| 585 | Cajamarca | Contumazá | Municipalidad Distrital de Yonán                       |
| 586 | Cajamarca | Cutervo   | Municipalidad Distrital de Callayuc                    |
| 587 | Cajamarca | Cutervo   | Municipalidad Distrital de Choros                      |
| 588 | Cajamarca | Cutervo   | Municipalidad Distrital de Cujillo                     |
| 589 | Cajamarca | Cutervo   | Municipalidad Distrital de La Ramada                   |
| 590 | Cajamarca | Cutervo   | Municipalidad Distrital de Pimpingos                   |
| 591 | Cajamarca | Cutervo   | Municipalidad Distrital de San Andrés de Cutervo       |
| 592 | Cajamarca | Cutervo   | Municipalidad Distrital de San Juan de Cutervo         |
| 593 | Cajamarca | Cutervo   | Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma           |
| 594 | Cajamarca | Cutervo   | Municipalidad Distrital de Santa Cruz                  |
| 595 | Cajamarca | Cutervo   | Municipalidad Distrital de Santo Domingo de La Capilla |
| 596 | Cajamarca | Cutervo   | Municipalidad Distrital de Santo Tomás                 |
| 597 | Cajamarca | Cutervo   | Municipalidad Distrital de Socota                      |
| 598 | Cajamarca | Cutervo   | Municipalidad Distrital de Toribio Casanova            |
| 599 | Cajamarca | Hualgayoc | Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca     |
| 600 | Cajamarca | Hualgayoc | Municipalidad Distrital de Chugur                      |
| 601 | Cajamarca | Hualgayoc | Municipalidad Distrital de Hualgayoc                   |

| N°  | Entidad   |             |  |
|-----|-----------|-------------|--|
| 602 | Cajamarca | Jaén        | Municipalidad Distrital de Bellavista          |
| 603 | Cajamarca | Jaén        | Municipalidad Distrital de Chontali            |
| 604 | Cajamarca | Jaén        | Municipalidad Distrital de Huabal              |
| 605 | Cajamarca | Jaén        | Municipalidad Provincial de Jaén               |
| 606 | Cajamarca | Jaén        | Municipalidad Distrital de Las Pirias          |
| 607 | Cajamarca | Jaén        | Municipalidad Distrital de Pucará              |
| 608 | Cajamarca | Jaén        | Municipalidad Distrital de Sallique            |
| 609 | Cajamarca | Jaén        | Municipalidad Distrital de San Felipe          |
| 610 | Cajamarca | Jaén        | Municipalidad Distrital de San José del Alto   |
| 611 | Cajamarca | San Ignacio | Municipalidad Distrital de Chirinos            |
| 612 | Cajamarca | San Ignacio | Municipalidad Distrital de Huarango            |
| 613 | Cajamarca | San Ignacio | Municipalidad Distrital de La Coipa            |
| 614 | Cajamarca | San Ignacio | Municipalidad Distrital de Namballe            |
| 615 | Cajamarca | San Ignacio | Municipalidad Distrital de San José de Lourdes |
| 616 | Cajamarca | San Ignacio | Municipalidad Distrital de Tabaconas           |
| 617 | Cajamarca | San Marcos  | Municipalidad Distrital de Chancay             |
| 618 | Cajamarca | San Marcos  | Municipalidad Distrital de Eduardo Villanueva  |
| 619 | Cajamarca | San Marcos  | Municipalidad Distrital de Gregorio Pita       |
| 620 | Cajamarca | San Marcos  | Municipalidad Distrital de Ichocán             |
| 621 | Cajamarca | San Marcos  | Municipalidad Distrital de José Manuel Quiroz  |
| 622 | Cajamarca | San Marcos  | Municipalidad Distrital de José Sabogal        |
| 623 | Cajamarca | San Marcos  | Municipalidad Provincial de San Marcos         |
| 624 | Cajamarca | San Miguel  | Municipalidad Distrital de Bolívar             |
| 625 | Cajamarca | San Miguel  | Municipalidad Distrital de Calquis             |
| 626 | Cajamarca | San Miguel  | Municipalidad Distrital de Catilluc            |
| 627 | Cajamarca | San Miguel  | Municipalidad Distrital de El Prado            |
| 628 | Cajamarca | San Miguel  | Municipalidad Distrital de La Florida          |
| 629 | Cajamarca | San Miguel  | Municipalidad Distrital de Llapa               |
| 630 | Cajamarca | San Miguel  | Municipalidad Distrital de Nanchoc             |
| 631 | Cajamarca | San Miguel  | Municipalidad Distrital de Niepos              |
| 632 | Cajamarca | San Miguel  | Municipalidad Distrital de San Gregorio        |
| 633 | Cajamarca | San Miguel  | Municipalidad Provincial de San Miguel         |

| N°  | Entidad   |            |   |
|-----|-----------|------------|---|
| 634 | Cajamarca | San Miguel | Municipalidad Distrital de San Silvestre de Cochán    |
| 635 | Cajamarca | San Miguel | Municipalidad Distrital de Tongod                     |
| 636 | Cajamarca | San Miguel | Municipalidad Distrital de Unión Agua Blanca          |
| 637 | Cajamarca | San Pablo  | Municipalidad Distrital de San Bernardino             |
| 638 | Cajamarca | San Pablo  | Municipalidad Distrital de San Luis                   |
| 639 | Cajamarca | San Pablo  | Municipalidad Provincial de San Pablo                 |
| 640 | Cajamarca | San Pablo  | Municipalidad Distrital de Tumbadén                   |
| 641 | Cajamarca | Santa Cruz | Municipalidad Distrital de Andabamba                  |
| 642 | Cajamarca | Santa Cruz | Municipalidad Distrital de Catache                    |
| 643 | Cajamarca | Santa Cruz | Municipalidad Distrital de Chancaybaños               |
| 644 | Cajamarca | Santa Cruz | Municipalidad Distrital de La Esperanza               |
| 645 | Cajamarca | Santa Cruz | Municipalidad Distrital de Ninabamba                  |
| 646 | Cajamarca | Santa Cruz | Municipalidad Distrital de Pulán                      |
| 647 | Cajamarca | Santa Cruz | Municipalidad Provincial de Santa Cruz                |
| 648 | Cajamarca | Santa Cruz | Municipalidad Distrital de Saucepampa                 |
| 649 | Cajamarca | Santa Cruz | Municipalidad Distrital de Utcyacu                    |
| 650 | Cajamarca | Santa Cruz | Municipalidad Distrital de Yauyucán                   |
| 651 | Callao    | Callao     | Municipalidad Distrital de Bellavista                 |
| 652 | Callao    | Callao     | Municipalidad Provincial del Callao                   |
| 653 | Callao    | Callao     | Municipalidad Distrital de Carmen de La Legua Reynoso |
| 654 | Callao    | Callao     | Municipalidad Distrital de La Punta                   |
| 655 | Callao    | Callao     | Municipalidad Distrital de Ventanilla                 |
| 656 | Cusco     | Acomayo    | Municipalidad Provincial de Acomayo                   |
| 657 | Cusco     | Acomayo    | Municipalidad Distrital de Acopia                     |
| 658 | Cusco     | Acomayo    | Municipalidad Distrital de Acos                       |
| 659 | Cusco     | Acomayo    | Municipalidad Distrital de Mosoc Llacta               |
| 660 | Cusco     | Acomayo    | Municipalidad Distrital de Rondocán                   |
| 661 | Cusco     | Acomayo    | Municipalidad Distrital de Sangarara                  |
| 662 | Cusco     | Anta       | Municipalidad Distrital de Ancahuasi                  |
| 663 | Cusco     | Anta       | Municipalidad Provincial de Anta                      |
| 664 | Cusco     | Anta       | Municipalidad Distrital de Cachimayo                  |
| 665 | Cusco     | Anta       | Municipalidad Distrital de Chinchaypujio              |
| 666 | Cusco     | Anta       | Municipalidad Distrital de Huarocondo                 |

| N°  | Entidad |              |  |
|-----|---------|--------------|--|
| 667 | Cusco   | Anta         | Municipalidad Distrital de Limatambo     |
| 668 | Cusco   | Anta         | Municipalidad Distrital de Mollepata     |
| 669 | Cusco   | Anta         | Municipalidad Distrital de Zurite        |
| 670 | Cusco   | Calca        | Municipalidad Provincial de Calca        |
| 671 | Cusco   | Calca        | Municipalidad Distrital de Lamay         |
| 672 | Cusco   | Calca        | Municipalidad Distrital de Lares         |
| 673 | Cusco   | Calca        | Municipalidad Distrital de Pisac         |
| 674 | Cusco   | Calca        | Municipalidad Distrital de San Salvador  |
| 675 | Cusco   | Calca        | Municipalidad Distrital de Taray         |
| 676 | Cusco   | Calca        | Municipalidad Distrital de Yanatile      |
| 677 | Cusco   | Canas        | Municipalidad Distrital de Checca        |
| 678 | Cusco   | Canas        | Municipalidad Distrital de Kunturkanki   |
| 679 | Cusco   | Canas        | Municipalidad Distrital de Langui        |
| 680 | Cusco   | Canas        | Municipalidad Distrital de Layo          |
| 681 | Cusco   | Canas        | Municipalidad Distrital de Pampamarca    |
| 682 | Cusco   | Canas        | Municipalidad Distrital de Quehue        |
| 683 | Cusco   | Canas        | Municipalidad Distrital de Túpac Amaru   |
| 684 | Cusco   | Canas        | Municipalidad Provincial de Canas        |
| 685 | Cusco   | Canchis      | Municipalidad Distrital de Checacupe     |
| 686 | Cusco   | Canchis      | Municipalidad Distrital de Combapata     |
| 687 | Cusco   | Canchis      | Municipalidad Distrital de Marangani     |
| 688 | Cusco   | Canchis      | Municipalidad Distrital de Pitumarca     |
| 689 | Cusco   | Canchis      | Municipalidad Distrital de San Pablo     |
| 690 | Cusco   | Canchis      | Municipalidad Distrital de San Pedro     |
| 691 | Cusco   | Canchis      | Municipalidad Distrital de Tinta         |
| 692 | Cusco   | Chumbivilcas | Municipalidad Distrital de Capacmarca    |
| 693 | Cusco   | Chumbivilcas | Municipalidad Distrital de Livitaca      |
| 694 | Cusco   | Chumbivilcas | Municipalidad Distrital de Quiñota       |
| 695 | Cusco   | Chumbivilcas | Municipalidad Provincial de Chumbivilcas |
| 696 | Cusco   | Chumbivilcas | Municipalidad Distrital de Velille       |
| 697 | Cusco   | Cusco        | Municipalidad Distrital de Ccorca        |
| 698 | Cusco   | Cusco        | Municipalidad Provincial del Cusco       |
| 699 | Cusco   | Cusco        | Municipalidad Distrital de Poroy         |
| 700 | Cusco   | Cusco        | Municipalidad Distrital de San Jerónimo  |
| 701 | Cusco   | Cusco        | Municipalidad Distrital de San Sebastián |
| 702 | Cusco   | Cusco        | Municipalidad Distrital de Santiago      |
| 703 | Cusco   | Cusco        | Municipalidad Distrital de Saylla        |

| N°  | Entidad |               |   |
|-----|---------|---------------|---|
| 704 | Cusco   | Cusco         | Municipalidad Distrital de Wanchaq        |
| 705 | Cusco   | Espinar       | Municipalidad Distrital de Alto Pichigua  |
| 706 | Cusco   | Espinar       | Municipalidad Distrital de Condorama      |
| 707 | Cusco   | Espinar       | Municipalidad Distrital de Coporaque      |
| 708 | Cusco   | Espinar       | Municipalidad Distrital de Ocoruro        |
| 709 | Cusco   | Espinar       | Municipalidad Distrital de Pallpata       |
| 710 | Cusco   | Espinar       | Municipalidad Distrital de Pichigua       |
| 711 | Cusco   | La Convención | Municipalidad Distrital de Echarate       |
| 712 | Cusco   | La Convención | Municipalidad Distrital de Huayopata      |
| 713 | Cusco   | La Convención | Municipalidad Distrital de Kimbiri        |
| 714 | Cusco   | La Convención | Municipalidad Distrital de Maranura       |
| 715 | Cusco   | La Convención | Municipalidad Distrital de Megantoni      |
| 716 | Cusco   | La Convención | Municipalidad Distrital de Ocobamba       |
| 717 | Cusco   | La Convención | Municipalidad Distrital de Quellouno      |
| 718 | Cusco   | La Convención | Municipalidad Provincial de La Convención |
| 719 | Cusco   | La Convención | Municipalidad Distrital de Santa Teresa   |
| 720 | Cusco   | La Convención | Municipalidad Distrital de Vilcabamba     |
| 721 | Cusco   | Paruro        | Municipalidad Distrital de Accha          |
| 722 | Cusco   | Paruro        | Municipalidad Distrital de Colcha         |
| 723 | Cusco   | Paruro        | Municipalidad Distrital de Huanoquite     |
| 724 | Cusco   | Paruro        | Municipalidad Distrital de Omacha         |
| 725 | Cusco   | Paruro        | Municipalidad Distrital de Paccaritambo   |
| 726 | Cusco   | Paruro        | Municipalidad Distrital de Pillpinto      |
| 727 | Cusco   | Paruro        | Municipalidad Distrital de Yaurisque      |
| 728 | Cusco   | Paucartambo   | Municipalidad Distrital de Caicay         |
| 729 | Cusco   | Paucartambo   | Municipalidad Distrital de Challabamba    |
| 730 | Cusco   | Paucartambo   | Municipalidad Distrital de Colquepata     |
| 731 | Cusco   | Paucartambo   | Municipalidad Distrital de Huancarani     |
| 732 | Cusco   | Paucartambo   | Municipalidad Distrital de Kosñipata      |
| 733 | Cusco   | Paucartambo   | Municipalidad Provincial de Paucartambo   |
| 734 | Cusco   | Quispicanchi  | Municipalidad Distrital de Andahuaylillas |
| 735 | Cusco   | Quispicanchi  | Municipalidad Distrital de Camanti        |
| 736 | Cusco   | Quispicanchi  | Municipalidad Distrital de Ccarhuayo      |
| 737 | Cusco   | Quispicanchi  | Municipalidad Distrital de Cusipata       |
| 738 | Cusco   | Quispicanchi  | Municipalidad Distrital de Huaro          |
| 739 | Cusco   | Quispicanchi  | Municipalidad Distrital de Lucre          |

| N°  | Entidad      |                |  |
|-----|--------------|----------------|--|
| 740 | Cusco        | Quispicanchi   | Municipalidad Distrital de Marcapata       |
| 741 | Cusco        | Quispicanchi   | Municipalidad Distrital de Ocongate        |
| 742 | Cusco        | Quispicanchi   | Municipalidad Distrital de Oropesa         |
| 743 | Cusco        | Quispicanchi   | Municipalidad Distrital de Quiquijana      |
| 744 | Cusco        | Urubamba       | Municipalidad Distrital de Chinchero       |
| 745 | Cusco        | Urubamba       | Municipalidad Distrital de Huayllabamba    |
| 746 | Cusco        | Urubamba       | Municipalidad Distrital de Machupicchu     |
| 747 | Cusco        | Urubamba       | Municipalidad Distrital de Ollantaytambo   |
| 748 | Cusco        | Urubamba       | Municipalidad Provincial de Urubamba       |
| 749 | Cusco        | Urubamba       | Municipalidad Distrital de Yucay           |
| 750 | Huancavelica | Acobamba       | Municipalidad Provincial de Acobamba       |
| 751 | Huancavelica | Acobamba       | Municipalidad Distrital de Andabamba       |
| 752 | Huancavelica | Acobamba       | Municipalidad Distrital de Anta            |
| 753 | Huancavelica | Acobamba       | Municipalidad Distrital de Marcas          |
| 754 | Huancavelica | Acobamba       | Municipalidad Distrital de Paucara         |
| 755 | Huancavelica | Acobamba       | Municipalidad Distrital de Pomacocha       |
| 756 | Huancavelica | Acobamba       | Municipalidad Distrital de Rosario         |
| 757 | Huancavelica | Angaraes       | Municipalidad Distrital de Anchonga        |
| 758 | Huancavelica | Angaraes       | Municipalidad Distrital de Callanmarca     |
| 759 | Huancavelica | Angaraes       | Municipalidad Distrital de Ccochaccasa     |
| 760 | Huancavelica | Angaraes       | Municipalidad Distrital de Chincho         |
| 761 | Huancavelica | Angaraes       | Municipalidad Distrital de Huayllay Grande |
| 762 | Huancavelica | Angaraes       | Municipalidad Distrital de Julcamarca      |
| 763 | Huancavelica | Angaraes       | Municipalidad Distrital de Seclla          |
| 764 | Huancavelica | Castrovirreyna | Municipalidad Distrital de Arma            |
| 765 | Huancavelica | Castrovirreyna | Municipalidad Distrital de Capillas        |
| 766 | Huancavelica | Castrovirreyna | Municipalidad Provincial de Castrovirreyna |
| 767 | Huancavelica | Castrovirreyna | Municipalidad Distrital de Chupamarca      |
| 768 | Huancavelica | Castrovirreyna | Municipalidad Distrital de Cocas           |
| 769 | Huancavelica | Castrovirreyna | Municipalidad Distrital de Huachos         |
| 770 | Huancavelica | Castrovirreyna | Municipalidad Distrital de Huamatambo      |
| 771 | Huancavelica | Castrovirreyna | Municipalidad Distrital de San Juan        |
| 772 | Huancavelica | Castrovirreyna | Municipalidad Distrital de Santa Ana       |
| 773 | Huancavelica | Castrovirreyna | Municipalidad Distrital de Tantara         |
| 774 | Huancavelica | Castrovirreyna | Municipalidad Distrital de Ticrapo         |

| N°  | Entidad      |              |   |
|-----|--------------|--------------|---|
| 775 | Huancavelica | Churcampa    | Municipalidad Distrital de Anco                 |
| 776 | Huancavelica | Churcampa    | Municipalidad Distrital de Chinchihuasi         |
| 777 | Huancavelica | Churcampa    | Municipalidad Provincial de Churcampa           |
| 778 | Huancavelica | Churcampa    | Municipalidad Distrital de Cosme                |
| 779 | Huancavelica | Churcampa    | Municipalidad Distrital de El Carmen            |
| 780 | Huancavelica | Churcampa    | Municipalidad Distrital de La Merced            |
| 781 | Huancavelica | Churcampa    | Municipalidad Distrital de Pachamarca           |
| 782 | Huancavelica | Churcampa    | Municipalidad Distrital de Paucarbamba          |
| 783 | Huancavelica | Churcampa    | Municipalidad Distrital de San Miguel de Mayocc |
| 784 | Huancavelica | Churcampa    | Municipalidad Distrital de San Pedro de Coris   |
| 785 | Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Acobambilla          |
| 786 | Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Acoria               |
| 787 | Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Ascensión            |
| 788 | Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Conayca              |
| 789 | Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Cuenca               |
| 790 | Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Huachocolpa          |
| 791 | Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Provincial de Huancavelica        |
| 792 | Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Huayllahuara         |
| 793 | Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Izcuchaca            |
| 794 | Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Laria                |
| 795 | Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Manta                |
| 796 | Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Mariscal Cáceres     |
| 797 | Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Moya                 |
| 798 | Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro         |
| 799 | Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Palca                |
| 800 | Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Pilchaca             |
| 801 | Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Vilca                |
| 802 | Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Yauli                |
| 803 | Huancavelica | Huaytará     | Municipalidad Distrital de Ayavi                |
| 804 | Huancavelica | Huaytará     | Municipalidad Distrital de Córdova              |
| 805 | Huancavelica | Huaytará     | Municipalidad Distrital de Huayacundo Arma      |
| 806 | Huancavelica | Huaytará     | Municipalidad Provincial de Huaytará            |
| 807 | Huancavelica | Huaytará     | Municipalidad Distrital de Laramarca            |

| N°  | Entidad      |          |  |
|-----|--------------|----------|--|
| 808 | Huancavelica | Huaytará | Municipalidad Distrital de Ocoyo                       |
| 809 | Huancavelica | Huaytará | Municipalidad Distrital de Pilpichaca                  |
| 810 | Huancavelica | Huaytará | Municipalidad Distrital de Querco                      |
| 811 | Huancavelica | Huaytará | Municipalidad Distrital de Quito-Arma                  |
| 812 | Huancavelica | Huaytará | Municipalidad Distrital de San Antonio de Cusicancha   |
| 813 | Huancavelica | Huaytará | Municipalidad Distrital de San Francisco de Sangayaico |
| 814 | Huancavelica | Huaytará | Municipalidad Distrital de San Isidro                  |
| 815 | Huancavelica | Huaytará | Municipalidad Distrital de Santiago de Quirahuara      |
| 816 | Huancavelica | Huaytará | Municipalidad Distrital de Santo Domingo de Capillas   |
| 817 | Huancavelica | Huaytará | Municipalidad Distrital de Tambo                       |
| 818 | Huancavelica | Tayacaja | Municipalidad Distrital de Acraquia                    |
| 819 | Huancavelica | Tayacaja | Municipalidad Distrital de Ahuaycha                    |
| 820 | Huancavelica | Tayacaja | Municipalidad Distrital de Colcabamba                  |
| 821 | Huancavelica | Tayacaja | Municipalidad Distrital de Daniel Hernández            |
| 822 | Huancavelica | Tayacaja | Municipalidad Distrital de Huachocolpa                 |
| 823 | Huancavelica | Tayacaja | Municipalidad Distrital de Huaribamba                  |
| 824 | Huancavelica | Tayacaja | Municipalidad Distrital de Ñahuimpuquio                |
| 825 | Huancavelica | Tayacaja | Municipalidad Provincial de Tayacaja                   |
| 826 | Huancavelica | Tayacaja | Municipalidad Distrital de Pazos                       |
| 827 | Huancavelica | Tayacaja | Municipalidad Distrital de Quishuar                    |
| 828 | Huancavelica | Tayacaja | Municipalidad Distrital de Salcabamba                  |
| 829 | Huancavelica | Tayacaja | Municipalidad Distrital de Salcahuasi                  |
| 830 | Huancavelica | Tayacaja | Municipalidad Distrital de San Marcos de Rocchac       |
| 831 | Huancavelica | Tayacaja | Municipalidad Distrital de Santiago de Tucuma          |
| 832 | Huancavelica | Tayacaja | Municipalidad Distrital de Surcubamba                  |
| 833 | Huancavelica | Tayacaja | Municipalidad Distrital de Tintay Puncu                |
| 834 | Huánuco      | Ambo     | Municipalidad Distrital de Cayna                       |
| 835 | Huánuco      | Ambo     | Municipalidad Distrital de Colpas                      |
| 836 | Huánuco      | Ambo     | Municipalidad Distrital de Conchamarca                 |
| 837 | Huánuco      | Ambo     | Municipalidad Distrital de San Francisco               |

| N°  | Entidad |             |  |
|-----|---------|-------------|--|
| 838 | Huánuco | Ambo        | Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa            |
| 839 | Huánuco | Dos de Mayo | Municipalidad Distrital de Chuquis                 |
| 840 | Huánuco | Dos de Mayo | Municipalidad Provincial de Dos de Mayo            |
| 841 | Huánuco | Dos de Mayo | Municipalidad Distrital de Pachas                  |
| 842 | Huánuco | Dos de Mayo | Municipalidad Distrital de Quivilla                |
| 843 | Huánuco | Dos de Mayo | Municipalidad Distrital de Ripan                   |
| 844 | Huánuco | Dos de Mayo | Municipalidad Distrital de Sillapata               |
| 845 | Huánuco | Dos de Mayo | Municipalidad Distrital de Yanas                   |
| 846 | Huánuco | Huacaybamba | Municipalidad Distrital de Canchabamba             |
| 847 | Huánuco | Huacaybamba | Municipalidad Distrital de Cochabamba              |
| 848 | Huánuco | Huacaybamba | Municipalidad Provincial de Huacaybamba            |
| 849 | Huánuco | Huacaybamba | Municipalidad Distrital de Pinra                   |
| 850 | Huánuco | Huamalies   | Municipalidad Provincial de Huamalies              |
| 851 | Huánuco | Huamalies   | Municipalidad Distrital de Arancay                 |
| 852 | Huánuco | Huamalies   | Municipalidad Distrital de Chavín de Pariarca      |
| 853 | Huánuco | Huamalies   | Municipalidad Distrital de Jacas Grande            |
| 854 | Huánuco | Huamalies   | Municipalidad Distrital de Jircan                  |
| 855 | Huánuco | Huamalies   | Municipalidad Distrital de Miraflores              |
| 856 | Huánuco | Huamalies   | Municipalidad Distrital de Punchao                 |
| 857 | Huánuco | Huamalies   | Municipalidad Distrital de Singa                   |
| 858 | Huánuco | Huamalies   | Municipalidad Distrital de Tantamayo               |
| 859 | Huánuco | Huánuco     | Municipalidad Distrital de Amarilis                |
| 860 | Huánuco | Huánuco     | Municipalidad Distrital de Chinchao                |
| 861 | Huánuco | Huánuco     | Municipalidad Distrital de Churubamba              |
| 862 | Huánuco | Huánuco     | Municipalidad Provincial de Huánuco                |
| 863 | Huánuco | Huánuco     | Municipalidad Distrital de Margos                  |
| 864 | Huánuco | Huánuco     | Municipalidad Distrital de Pillco Marca            |
| 865 | Huánuco | Huánuco     | Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayrán |
| 866 | Huánuco | Huánuco     | Municipalidad Distrital de San Pablo de Pillao     |
| 867 | Huánuco | Huánuco     | Municipalidad Distrital de Santa María del Valle   |
| 868 | Huánuco | Huánuco     | Municipalidad Distrital de Yacus                   |
| 869 | Huánuco | Huánuco     | Municipalidad Distrital de Yarumayo                |

| N°  | Entidad |               |   |
|-----|---------|---------------|---|
| 870 | Huánuco | Lauricocha    | Municipalidad Distrital de Jivia                        |
| 871 | Huánuco | Lauricocha    | Municipalidad Distrital de Queropalca                   |
| 872 | Huánuco | Lauricocha    | Municipalidad Distrital de Rondos                       |
| 873 | Huánuco | Lauricocha    | Municipalidad Distrital de San Francisco de Asis        |
| 874 | Huánuco | Lauricocha    | Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri          |
| 875 | Huánuco | Leoncio Prado | Municipalidad Distrital de Castillo Grande              |
| 876 | Huánuco | Leoncio Prado | Municipalidad Distrital de Daniel Alomia Robles         |
| 877 | Huánuco | Leoncio Prado | Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo       |
| 878 | Huánuco | Leoncio Prado | Municipalidad Distrital de Mariano Damaso Beraún        |
| 879 | Huánuco | Leoncio Prado | Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo                 |
| 880 | Huánuco | Leoncio Prado | Municipalidad Provincial de Leoncio Prado               |
| 881 | Huánuco | Marañón       | Municipalidad Distrital de Cholón                       |
| 882 | Huánuco | Marañón       | Municipalidad Distrital de La Morada                    |
| 883 | Huánuco | Marañón       | Municipalidad Distrital de San Buenaventura             |
| 884 | Huánuco | Marañón       | Municipalidad Distrital de Santa Rosa de Alto Yanajanca |
| 885 | Huánuco | Pachitea      | Municipalidad Distrital de Chaglla                      |
| 886 | Huánuco | Pachitea      | Municipalidad Distrital de Molino                       |
| 887 | Huánuco | Pachitea      | Municipalidad Provincial de Pachitea                    |
| 888 | Huánuco | Pachitea      | Municipalidad Distrital de Umari                        |
| 889 | Huánuco | Puerto Inca   | Municipalidad Distrital de Yuyapichis                   |
| 890 | Huánuco | Yarowilca     | Municipalidad Distrital de Aparicio Pomares             |
| 891 | Huánuco | Yarowilca     | Municipalidad Distrital de Cahuac                       |
| 892 | Huánuco | Yarowilca     | Municipalidad Provincial de Yarowilca                   |
| 893 | Huánuco | Yarowilca     | Municipalidad Distrital de Choras                       |
| 894 | Huánuco | Yarowilca     | Municipalidad Distrital de Jacas Chico                  |
| 895 | Huánuco | Yarowilca     | Municipalidad Distrital de Obas                         |
| 896 | Huánuco | Yarowilca     | Municipalidad Distrital de Pampamarca                   |
| 897 | Ica     | Chincha       | Municipalidad Distrital de Alto Laran                   |

| N°  | Entidad |         |   |
|-----|---------|---------|---|
| 898 | Ica     | Chincha | Municipalidad Distrital de Chavín                   |
| 899 | Ica     | Chincha | Municipalidad Provincial de Chincha                 |
| 900 | Ica     | Chincha | Municipalidad Distrital de Chincha Baja             |
| 901 | Ica     | Chincha | Municipalidad Distrital de El Carmen                |
| 902 | Ica     | Chincha | Municipalidad Distrital de San Pedro de Huacarpansa |
| 903 | Ica     | Chincha | Municipalidad Distrital de Sunampe                  |
| 904 | Ica     | Chincha | Municipalidad Distrital de Tambo de Mora            |
| 905 | Ica     | Ica     | Municipalidad Distrital de La Tinguña               |
| 906 | Ica     | Ica     | Municipalidad Distrital de Los Aquijes              |
| 907 | Ica     | Ica     | Municipalidad Distrital de Pachacútec               |
| 908 | Ica     | Ica     | Municipalidad Distrital de Parcona                  |
| 909 | Ica     | Ica     | Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo             |
| 910 | Ica     | Ica     | Municipalidad Distrital de Salas                    |
| 911 | Ica     | Ica     | Municipalidad Distrital de San José de Los Molinos  |
| 912 | Ica     | Ica     | Municipalidad Distrital de San Juan Bautista        |
| 913 | Ica     | Ica     | Municipalidad Distrital de Santiago                 |
| 914 | Ica     | Ica     | Municipalidad Distrital de Subtanjalla              |
| 915 | Ica     | Ica     | Municipalidad Distrital de Tate                     |
| 916 | Ica     | Ica     | Municipalidad Distrital de Yauca Del Rosario        |
| 917 | Ica     | Nasca   | Municipalidad Distrital de Changuillo               |
| 918 | Ica     | Nasca   | Municipalidad Distrital de El Ingenio               |
| 919 | Ica     | Nasca   | Municipalidad Distrital de Marcona                  |
| 920 | Ica     | Nasca   | Municipalidad Distrital de Vista Alegre             |
| 921 | Ica     | Palpa   | Municipalidad Distrital de Llipata                  |
| 922 | Ica     | Palpa   | Municipalidad Provincial de Palpa                   |
| 923 | Ica     | Palpa   | Municipalidad Distrital de Río Grande               |
| 924 | Ica     | Palpa   | Municipalidad Distrital de Santa Cruz               |
| 925 | Ica     | Palpa   | Municipalidad Distrital de Tibillo                  |
| 926 | Ica     | Pisco   | Municipalidad Distrital de Huancano                 |
| 927 | Ica     | Pisco   | Municipalidad Distrital de Humay                    |
| 928 | Ica     | Pisco   | Municipalidad Distrital de Independencia            |
| 929 | Ica     | Pisco   | Municipalidad Distrital de Paracas                  |

| N°  | Entidad |             |   |
|-----|---------|-------------|---|
| 930 | Ica     | Pisco       | Municipalidad Provincial de Pisco             |
| 931 | Ica     | Pisco       | Municipalidad Distrital de San Andrés         |
| 932 | Ica     | Pisco       | Municipalidad Distrital de San Clemente       |
| 933 | Ica     | Pisco       | Municipalidad Distrital de Túpac Amaru Inca   |
| 934 | Junín   | Chanchamayo | Municipalidad Distrital de Perené             |
| 935 | Junín   | Chanchamayo | Municipalidad Distrital de San Luis de Shuaro |
| 936 | Junín   | Chanchamayo | Municipalidad Distrital de San Ramón          |
| 937 | Junín   | Chanchamayo | Municipalidad Distrital de Vitoc              |
| 938 | Junín   | Chupaca     | Municipalidad Distrital de Chongos Bajo       |
| 939 | Junín   | Chupaca     | Municipalidad Provincial de Chupaca           |
| 940 | Junín   | Chupaca     | Municipalidad Distrital de Huáchac            |
| 941 | Junín   | Chupaca     | Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico   |
| 942 | Junín   | Chupaca     | Municipalidad Distrital de San Juan de Iscos  |
| 943 | Junín   | Chupaca     | Municipalidad Distrital de San Juan de Jarpa  |
| 944 | Junín   | Chupaca     | Municipalidad Distrital de Tres de Diciembre  |
| 945 | Junín   | Chupaca     | Municipalidad Distrital de Yanacancha         |
| 946 | Junín   | Concepción  | Municipalidad Distrital de Aco                |
| 947 | Junín   | Concepción  | Municipalidad Distrital de Andamarca          |
| 948 | Junín   | Concepción  | Municipalidad Distrital de Chambará           |
| 949 | Junín   | Concepción  | Municipalidad Distrital de Cochás             |
| 950 | Junín   | Concepción  | Municipalidad Distrital de Comas              |
| 951 | Junín   | Concepción  | Municipalidad Provincial de Concepción        |
| 952 | Junín   | Concepción  | Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo    |
| 953 | Junín   | Concepción  | Municipalidad Distrital de Manzanares         |
| 954 | Junín   | Concepción  | Municipalidad Distrital de Mariscal Castilla  |
| 955 | Junín   | Concepción  | Municipalidad Distrital de Matahuasi          |
| 956 | Junín   | Concepción  | Municipalidad Distrital de Mito               |
| 957 | Junín   | Concepción  | Municipalidad Distrital de Nueve de Julio     |

| N°  | Entidad |            |  |
|-----|---------|------------|--|
| 958 | Junín   | Concepción | Municipalidad Distrital de San José de Quero         |
| 959 | Junín   | Concepción | Municipalidad Distrital de Santa Rosa de Ocopa       |
| 960 | Junín   | Huancayo   | Municipalidad Distrital de Carhuacallanga            |
| 961 | Junín   | Huancayo   | Municipalidad Distrital de Chacapampa                |
| 962 | Junín   | Huancayo   | Municipalidad Distrital de Chicche                   |
| 963 | Junín   | Huancayo   | Municipalidad Distrital de Chilca                    |
| 964 | Junín   | Huancayo   | Municipalidad Distrital de Chongos Alto              |
| 965 | Junín   | Huancayo   | Municipalidad Distrital de Chupuro                   |
| 966 | Junín   | Huancayo   | Municipalidad Distrital de Colca                     |
| 967 | Junín   | Huancayo   | Municipalidad Distrital de Cullhuas                  |
| 968 | Junín   | Huancayo   | Municipalidad Distrital de Huacrapuquio              |
| 969 | Junín   | Huancayo   | Municipalidad Distrital de Hualhuas                  |
| 970 | Junín   | Huancayo   | Municipalidad Distrital de Huancán                   |
| 971 | Junín   | Huancayo   | Municipalidad Provincial de Huancayo                 |
| 972 | Junín   | Huancayo   | Municipalidad Distrital de Huasicancha               |
| 973 | Junín   | Huancayo   | Municipalidad Distrital de Huayucachi                |
| 974 | Junín   | Huancayo   | Municipalidad Distrital de Ingenio                   |
| 975 | Junín   | Huancayo   | Municipalidad Distrital de Pariahuanca               |
| 976 | Junín   | Huancayo   | Municipalidad Distrital de San Agustín               |
| 977 | Junín   | Huancayo   | Municipalidad Distrital de San Jerónimo de Tunán     |
| 978 | Junín   | Huancayo   | Municipalidad Distrital de Santo Domingo de Acobamba |
| 979 | Junín   | Huancayo   | Municipalidad Distrital de Sapallanga                |
| 980 | Junín   | Huancayo   | Municipalidad Distrital de Sicaya                    |
| 981 | Junín   | Jauja      | Municipalidad Distrital de Apata                     |
| 982 | Junín   | Jauja      | Municipalidad Distrital de Canchayllo                |
| 983 | Junín   | Jauja      | Municipalidad Distrital de Curicaca                  |
| 984 | Junín   | Jauja      | Municipalidad Distrital de El Mantaro                |
| 985 | Junín   | Jauja      | Municipalidad Distrital de Huamali                   |
| 986 | Junín   | Jauja      | Municipalidad Distrital de Huertas                   |
| 987 | Junín   | Jauja      | Municipalidad Distrital de Janjaillo                 |
| 988 | Junín   | Jauja      | Municipalidad Provincial de Jauja                    |
| 989 | Junín   | Jauja      | Municipalidad Distrital de Julcán                    |

| N°   | Entidad |        |  |
|------|---------|--------|--|
| 990  | Junín   | Jauja  | Municipalidad Distrital de Leonor Ordóñez      |
| 991  | Junín   | Jauja  | Municipalidad Distrital de Llocllapampa        |
| 992  | Junín   | Jauja  | Municipalidad Distrital de Marco               |
| 993  | Junín   | Jauja  | Municipalidad Distrital de Masma               |
| 994  | Junín   | Jauja  | Municipalidad Distrital de Molinos             |
| 995  | Junín   | Jauja  | Municipalidad Distrital de Monobamba           |
| 996  | Junín   | Jauja  | Municipalidad Distrital de Muqui               |
| 997  | Junín   | Jauja  | Municipalidad Distrital de Muquiyauyo          |
| 998  | Junín   | Jauja  | Municipalidad Distrital de Paca                |
| 999  | Junín   | Jauja  | Municipalidad Distrital de Paccha              |
| 1000 | Junín   | Jauja  | Municipalidad Distrital de Pancán              |
| 1001 | Junín   | Jauja  | Municipalidad Distrital de Pomacancha          |
| 1002 | Junín   | Jauja  | Municipalidad Distrital de Ricrán              |
| 1003 | Junín   | Jauja  | Municipalidad Distrital de San Lorenzo         |
| 1004 | Junín   | Jauja  | Municipalidad Distrital de San Pedro de Chunán |
| 1005 | Junín   | Jauja  | Municipalidad Distrital de Sincos              |
| 1006 | Junín   | Jauja  | Municipalidad Distrital de Tunan Marca         |
| 1007 | Junín   | Jauja  | Municipalidad Distrital de Yauli               |
| 1008 | Junín   | Jauja  | Municipalidad Distrital de Yauyos              |
| 1009 | Junín   | Junín  | Municipalidad Distrital de Carhuamayo          |
| 1010 | Junín   | Junín  | Municipalidad Provincial de Junín              |
| 1011 | Junín   | Junín  | Municipalidad Distrital de Ulcumayo            |
| 1012 | Junín   | Satipo | Municipalidad Distrital de Coviriali           |
| 1013 | Junín   | Satipo | Municipalidad Distrital de Llaylla             |
| 1014 | Junín   | Satipo | Municipalidad Distrital de Mazamari            |
| 1015 | Junín   | Satipo | Municipalidad Distrital de Pampa Hermosa       |
| 1016 | Junín   | Satipo | Municipalidad Distrital de Río Negro           |
| 1017 | Junín   | Satipo | Municipalidad Distrital de Río Tambo           |
| 1018 | Junín   | Satipo | Municipalidad Provincial de Satipo             |
| 1019 | Junín   | Satipo | Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene    |
| 1020 | Junín   | Tarma  | Municipalidad Distrital de Acobamba            |
| 1021 | Junín   | Tarma  | Municipalidad Distrital de Huaricolca          |
| 1022 | Junín   | Tarma  | Municipalidad Distrital de Huasahuasi          |

| N°   | Entidad     |            |   |
|------|-------------|------------|---|
| 1023 | Junín       | Tarma      | Municipalidad Distrital de Palcamayo                    |
| 1024 | Junín       | Tarma      | Municipalidad Distrital de San Pedro de Cajas           |
| 1025 | Junín       | Tarma      | Municipalidad Distrital de Tapo                         |
| 1026 | Junín       | Tarma      | Municipalidad Provincial de Tarma                       |
| 1027 | Junín       | Yauli      | Municipalidad Distrital de Chacapalpa                   |
| 1028 | Junín       | Yauli      | Municipalidad Distrital de Marcapomacocha               |
| 1029 | Junín       | Yauli      | Municipalidad Distrital de Morococha                    |
| 1030 | Junín       | Yauli      | Municipalidad Distrital de Paccha                       |
| 1031 | Junín       | Yauli      | Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán |
| 1032 | Junín       | Yauli      | Municipalidad Distrital de Santa Rosa de Sacco          |
| 1033 | Junín       | Yauli      | Municipalidad Distrital de Suitucancha                  |
| 1034 | Junín       | Yauli      | Municipalidad Distrital de Yauli                        |
| 1035 | La Libertad | Ascope     | Municipalidad Provincial de Ascope                      |
| 1036 | La Libertad | Ascope     | Municipalidad Distrital de Casa Grande                  |
| 1037 | La Libertad | Ascope     | Municipalidad Distrital de Chicama                      |
| 1038 | La Libertad | Ascope     | Municipalidad Distrital de Chocope                      |
| 1039 | La Libertad | Ascope     | Municipalidad Distrital de Magdalena de Cao             |
| 1040 | La Libertad | Ascope     | Municipalidad Distrital de Paiján                       |
| 1041 | La Libertad | Ascope     | Municipalidad Distrital de Rázuri                       |
| 1042 | La Libertad | Bolívar    | Municipalidad Distrital de Bambamarca                   |
| 1043 | La Libertad | Bolívar    | Municipalidad Provincial de Bolívar                     |
| 1044 | La Libertad | Bolívar    | Municipalidad Distrital de Condormarca                  |
| 1045 | La Libertad | Bolívar    | Municipalidad Distrital de Longotea                     |
| 1046 | La Libertad | Bolívar    | Municipalidad Distrital de Uchumarca                    |
| 1047 | La Libertad | Bolívar    | Municipalidad Distrital de Ucuncha                      |
| 1048 | La Libertad | Chepén     | Municipalidad Provincial de Chepén                      |
| 1049 | La Libertad | Chepén     | Municipalidad Distrital de Pacanga                      |
| 1050 | La Libertad | Gran Chimú | Municipalidad Provincial Gran Chimú                     |
| 1051 | La Libertad | Gran Chimú | Municipalidad Distrital de Lucma                        |
| 1052 | La Libertad | Gran Chimú | Municipalidad Distrital de Marmot                       |
| 1053 | La Libertad | Gran Chimú | Municipalidad Distrital de Sayapullo                    |
| 1054 | La Libertad | Julcán     | Municipalidad Distrital de Calamarca                    |

| N°   | Entidad     |                   |  |
|------|-------------|-------------------|--|
| 1055 | La Libertad | Julcán            | Municipalidad Distrital de Carabamba                     |
| 1056 | La Libertad | Julcán            | Municipalidad Distrital de Huaso                         |
| 1057 | La Libertad | Otuzco            | Municipalidad Distrital de Agallpampa                    |
| 1058 | La Libertad | Otuzco            | Municipalidad Distrital de Charat                        |
| 1059 | La Libertad | Otuzco            | Municipalidad Distrital de La Cuesta                     |
| 1060 | La Libertad | Otuzco            | Municipalidad Distrital de Mache                         |
| 1061 | La Libertad | Otuzco            | Municipalidad Provincial de Otuzco                       |
| 1062 | La Libertad | Otuzco            | Municipalidad Distrital de Paranday                      |
| 1063 | La Libertad | Otuzco            | Municipalidad Distrital de Salpo                         |
| 1064 | La Libertad | Otuzco            | Municipalidad Distrital de Sinsicap                      |
| 1065 | La Libertad | Otuzco            | Municipalidad Distrital de Usquil                        |
| 1066 | La Libertad | Pacasmayo         | Municipalidad Distrital de Guadalupe                     |
| 1067 | La Libertad | Pacasmayo         | Municipalidad Distrital de Jequetepeque                  |
| 1068 | La Libertad | Pacasmayo         | Municipalidad Distrital de Pacasmayo                     |
| 1069 | La Libertad | Pacasmayo         | Municipalidad Distrital de San José                      |
| 1070 | La Libertad | Pacasmayo         | Municipalidad Provincial de Pacasmayo                    |
| 1071 | La Libertad | Pataz             | Municipalidad Distrital de Buldibuyo                     |
| 1072 | La Libertad | Pataz             | Municipalidad Distrital de Chillia                       |
| 1073 | La Libertad | Pataz             | Municipalidad Distrital de Huancaspata                   |
| 1074 | La Libertad | Pataz             | Municipalidad Distrital de Huaylillas                    |
| 1075 | La Libertad | Pataz             | Municipalidad Distrital de Huayo                         |
| 1076 | La Libertad | Pataz             | Municipalidad Distrital de Pias                          |
| 1077 | La Libertad | Pataz             | Municipalidad Distrital de Santiago de Challas           |
| 1078 | La Libertad | Pataz             | Municipalidad Distrital de Taurija                       |
| 1079 | La Libertad | Pataz             | Municipalidad Provincial de Pataz                        |
| 1080 | La Libertad | Pataz             | Municipalidad Distrital de Urpay                         |
| 1081 | La Libertad | Sánchez Carrión   | Municipalidad Distrital de Chugay                        |
| 1082 | La Libertad | Sánchez Carrión   | Municipalidad Distrital de Curgos                        |
| 1083 | La Libertad | Sánchez Carrión   | Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión - Huamachuco |
| 1084 | La Libertad | Sánchez Carrión   | Municipalidad Distrital de Marcabal                      |
| 1085 | La Libertad | Sánchez Carrión   | Municipalidad Distrital de Sanagoran                     |
| 1086 | La Libertad | Sánchez Carrión   | Municipalidad Distrital de Sarín                         |
| 1087 | La Libertad | Sánchez Carrión   | Municipalidad Distrital de Sartimbamba                   |
| 1088 | La Libertad | Santiago De Chuco | Municipalidad Distrital de Angasmarca                    |

| N°   | Entidad     |                   |   |
|------|-------------|-------------------|---|
| 1089 | La Libertad | Santiago De Chuco | Municipalidad Distrital de Cachicadan           |
| 1090 | La Libertad | Santiago De Chuco | Municipalidad Distrital de Mollebamba           |
| 1091 | La Libertad | Santiago De Chuco | Municipalidad Distrital de Mollepata            |
| 1092 | La Libertad | Santiago De Chuco | Municipalidad Distrital de Quiruvilca           |
| 1093 | La Libertad | Santiago De Chuco | Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca  |
| 1094 | La Libertad | Trujillo          | Municipalidad Distrital de Florencia de Mora    |
| 1095 | La Libertad | Trujillo          | Municipalidad Distrital de Huanchaco            |
| 1096 | La Libertad | Trujillo          | Municipalidad Distrital de Moche                |
| 1097 | La Libertad | Trujillo          | Municipalidad Distrital de Salaverry            |
| 1098 | La Libertad | Trujillo          | Municipalidad Distrital de Simbal               |
| 1099 | La Libertad | Trujillo          | Municipalidad Distrital de Victor Larco Herrera |
| 1100 | La Libertad | Virú              | Municipalidad Distrital de Chao                 |
| 1101 | La Libertad | Virú              | Municipalidad Provincial de Virú                |
| 1102 | Lambayeque  | Chiclayo          | Municipalidad Distrital de Cayaltí              |
| 1103 | Lambayeque  | Chiclayo          | Municipalidad Provincial de Chiclayo            |
| 1104 | Lambayeque  | Chiclayo          | Municipalidad Distrital de Chongoyape           |
| 1105 | Lambayeque  | Chiclayo          | Municipalidad Distrital de Etén                 |
| 1106 | Lambayeque  | Chiclayo          | Municipalidad Distrital de Etén Puerto          |
| 1107 | Lambayeque  | Chiclayo          | Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz  |
| 1108 | Lambayeque  | Chiclayo          | Municipalidad Distrital de La Victoria          |
| 1109 | Lambayeque  | Chiclayo          | Municipalidad Distrital de Lagunas              |
| 1110 | Lambayeque  | Chiclayo          | Municipalidad Distrital de Monsefú              |
| 1111 | Lambayeque  | Chiclayo          | Municipalidad Distrital de Nueva Arica          |
| 1112 | Lambayeque  | Chiclayo          | Municipalidad Distrital de Oyotun               |
| 1113 | Lambayeque  | Chiclayo          | Municipalidad Distrital de Patapo               |
| 1114 | Lambayeque  | Chiclayo          | Municipalidad Distrital de Picsi                |
| 1115 | Lambayeque  | Chiclayo          | Municipalidad Distrital de Pimentel             |
| 1116 | Lambayeque  | Chiclayo          | Municipalidad Distrital de Pomalca              |
| 1117 | Lambayeque  | Chiclayo          | Municipalidad Distrital de Pucala               |

| N°   | Entidad    |            |  |
|------|------------|------------|--|
| 1118 | Lambayeque | Chiclayo   | Municipalidad Distrital de Reque                       |
| 1119 | Lambayeque | Chiclayo   | Municipalidad Distrital de Saña                        |
| 1120 | Lambayeque | Ferreñafe  | Municipalidad Distrital de Cañaris                     |
| 1121 | Lambayeque | Ferreñafe  | Municipalidad Provincial de Ferreñafe                  |
| 1122 | Lambayeque | Ferreñafe  | Municipalidad Distrital de Incahuasi                   |
| 1123 | Lambayeque | Ferreñafe  | Municipalidad Distrital de Manuel Antonio Mesones Muro |
| 1124 | Lambayeque | Ferreñafe  | Municipalidad Distrital de Pitipo                      |
| 1125 | Lambayeque | Ferreñafe  | Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo                |
| 1126 | Lambayeque | Lambayeque | Municipalidad Distrital de Chochope                    |
| 1127 | Lambayeque | Lambayeque | Municipalidad Distrital de Illimo                      |
| 1128 | Lambayeque | Lambayeque | Municipalidad Distrital de Jayanca                     |
| 1129 | Lambayeque | Lambayeque | Municipalidad Provincial de Lambayeque                 |
| 1130 | Lambayeque | Lambayeque | Municipalidad Distrital de Mochumi                     |
| 1131 | Lambayeque | Lambayeque | Municipalidad Distrital de Mórrope                     |
| 1132 | Lambayeque | Lambayeque | Municipalidad Distrital de Salas                       |
| 1133 | Lambayeque | Lambayeque | Municipalidad Distrital de San José                    |
| 1134 | Lambayeque | Lambayeque | Municipalidad Distrital de Tucume                      |
| 1135 | Lima       | Barranca   | Municipalidad Provincial de Barranca                   |
| 1136 | Lima       | Barranca   | Municipalidad Distrital de Paramonga                   |
| 1137 | Lima       | Barranca   | Municipalidad Distrital de Pativilca                   |
| 1138 | Lima       | Barranca   | Municipalidad Distrital de Supe                        |
| 1139 | Lima       | Barranca   | Municipalidad Distrital de Supe Puerto                 |
| 1140 | Lima       | Cajatambo  | Municipalidad Provincial de Cajatambo                  |
| 1141 | Lima       | Cajatambo  | Municipalidad Distrital de Copa                        |
| 1142 | Lima       | Cajatambo  | Municipalidad Distrital de Gorgor                      |
| 1143 | Lima       | Cajatambo  | Municipalidad Distrital de Huancapón                   |
| 1144 | Lima       | Cajatambo  | Municipalidad Distrital de Manas                       |
| 1145 | Lima       | Canta      | Municipalidad Distrital de Arahua                      |
| 1146 | Lima       | Canta      | Municipalidad Provincial de Canta                      |
| 1147 | Lima       | Canta      | Municipalidad Distrital de Huamantanga                 |
| 1148 | Lima       | Canta      | Municipalidad Distrital de Huaros                      |
| 1149 | Lima       | Canta      | Municipalidad Distrital de Lachaqui                    |
| 1150 | Lima       | Canta      | Municipalidad Distrital de San Buenaventura            |
| 1151 | Lima       | Canta      | Municipalidad Distrital de Santa Rosa de Quives        |

| N°   | Entidad |          |   |
|------|---------|----------|---|
| 1152 | Lima    | Cañete   | Municipalidad Distrital de Asia                     |
| 1153 | Lima    | Cañete   | Municipalidad Distrital de Calango                  |
| 1154 | Lima    | Cañete   | Municipalidad Distrital de Coayllo                  |
| 1155 | Lima    | Cañete   | Municipalidad Distrital de Lunahuana                |
| 1156 | Lima    | Cañete   | Municipalidad Distrital de Mala                     |
| 1157 | Lima    | Cañete   | Municipalidad Distrital de Nuevo Imperial           |
| 1158 | Lima    | Cañete   | Municipalidad Distrital de Pacarán                  |
| 1159 | Lima    | Cañete   | Municipalidad Distrital de Quilmana                 |
| 1160 | Lima    | Cañete   | Municipalidad Distrital de San Antonio              |
| 1161 | Lima    | Cañete   | Municipalidad Distrital de San Luis                 |
| 1162 | Lima    | Cañete   | Municipalidad Provincial de Cañete                  |
| 1163 | Lima    | Cañete   | Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Flores     |
| 1164 | Lima    | Cañete   | Municipalidad Distrital de Zuñiga                   |
| 1165 | Lima    | Huaral   | Municipalidad Distrital de Atavillos Alto           |
| 1166 | Lima    | Huaral   | Municipalidad Distrital de Atavillos Bajo           |
| 1167 | Lima    | Huaral   | Municipalidad Distrital de Chancay                  |
| 1168 | Lima    | Huaral   | Municipalidad Provincial de Huaral                  |
| 1169 | Lima    | Huaral   | Municipalidad Distrital de Ihuari                   |
| 1170 | Lima    | Huaral   | Municipalidad Distrital de Lampián                  |
| 1171 | Lima    | Huaral   | Municipalidad Distrital de Pacaraos                 |
| 1172 | Lima    | Huaral   | Municipalidad Distrital de San Miguel de Acos       |
| 1173 | Lima    | Huaral   | Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Andamarca  |
| 1174 | Lima    | Huaral   | Municipalidad Distrital de Sumbilca                 |
| 1175 | Lima    | Huaral   | Municipalidad Distrital de Veintisiete de Noviembre |
| 1176 | Lima    | Huaroquí | Municipalidad Distrital de Antioquía                |
| 1177 | Lima    | Huaroquí | Municipalidad Distrital de Callahuanca              |
| 1178 | Lima    | Huaroquí | Municipalidad Distrital de Carampoma                |
| 1179 | Lima    | Huaroquí | Municipalidad Distrital de Cuenca                   |
| 1180 | Lima    | Huaroquí | Municipalidad Distrital de Huachupampa              |
| 1181 | Lima    | Huaroquí | Municipalidad Distrital de Huanza                   |
| 1182 | Lima    | Huaroquí | Municipalidad Distrital de Huaroquí                 |
| 1183 | Lima    | Huaroquí | Municipalidad Distrital de Lahuaytambo              |

| N°   | Entidad |          |  |
|------|---------|----------|--|
| 1184 | Lima    | Huachirí | Municipalidad Distrital de Langa                   |
| 1185 | Lima    | Huachirí | Municipalidad Distrital de Mariatana               |
| 1186 | Lima    | Huachirí | Municipalidad Distrital de Ricardo Palma           |
| 1187 | Lima    | Huachirí | Municipalidad Distrital de San Andrés de Tupicocha |
| 1188 | Lima    | Huachirí | Municipalidad Distrital de San Antonio             |
| 1189 | Lima    | Huachirí | Municipalidad Distrital de San Bartolomé           |
| 1190 | Lima    | Huachirí | Municipalidad Distrital de San Damian              |
| 1191 | Lima    | Huachirí | Municipalidad Distrital de San Juan de Iris        |
| 1192 | Lima    | Huachirí | Municipalidad Distrital de San Juan de Tantarache  |
| 1193 | Lima    | Huachirí | Municipalidad Distrital de San Lorenzo de Quinti   |
| 1194 | Lima    | Huachirí | Municipalidad Distrital de San Mateo de Otao       |
| 1195 | Lima    | Huachirí | Municipalidad Distrital de San Pedro de Casta      |
| 1196 | Lima    | Huachirí | Municipalidad Distrital de San Pedro de Huancayre  |
| 1197 | Lima    | Huachirí | Municipalidad Distrital de San Pedro de Laraos     |
| 1198 | Lima    | Huachirí | Municipalidad Distrital de Sangallaya              |
| 1199 | Lima    | Huachirí | Municipalidad Distrital de Santa Eulalia           |
| 1200 | Lima    | Huachirí | Municipalidad Distrital de Santiago de Anchucaya   |
| 1201 | Lima    | Huachirí | Municipalidad Distrital de Santiago de Tuna        |
| 1202 | Lima    | Huachirí | Municipalidad Distrital de Surco                   |
| 1203 | Lima    | Huaura   | Municipalidad Distrital de Ambar                   |
| 1204 | Lima    | Huaura   | Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín       |
| 1205 | Lima    | Huaura   | Municipalidad Distrital de Checra                  |
| 1206 | Lima    | Huaura   | Municipalidad Provincial de Huaura                 |
| 1207 | Lima    | Huaura   | Municipalidad Distrital de Hualmay                 |
| 1208 | Lima    | Huaura   | Municipalidad Distrital de Huaura                  |
| 1209 | Lima    | Huaura   | Municipalidad Distrital de Leoncio Prado           |

| N°   | Entidad |        |   |
|------|---------|--------|---|
| 1210 | Lima    | Huaura | Municipalidad Distrital de Paccho                 |
| 1211 | Lima    | Huaura | Municipalidad Distrital de Santa Leonor           |
| 1212 | Lima    | Huaura | Municipalidad Distrital de Santa María            |
| 1213 | Lima    | Huaura | Municipalidad Distrital de Sayán                  |
| 1214 | Lima    | Huaura | Municipalidad Distrital de Vegueta                |
| 1215 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Ancón                  |
| 1216 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Ate                    |
| 1217 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Barranco               |
| 1218 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Chaclacayo             |
| 1219 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Chorrillos             |
| 1220 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Cieneguilla            |
| 1221 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Comas                  |
| 1222 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de El Agustino            |
| 1223 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Independencia          |
| 1224 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Jesús María            |
| 1225 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de La Molina              |
| 1226 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de La Victoria            |
| 1227 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Lince                  |
| 1228 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Los Olivos             |
| 1229 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Lurigancho             |
| 1230 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Lurín                  |
| 1231 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Magdalena Del Mar      |
| 1232 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Miraflores             |
| 1233 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Pachacámac             |
| 1234 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Pucusana               |
| 1235 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Puente Piedra          |
| 1236 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Punta Hermosa          |
| 1237 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Punta Negra            |
| 1238 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Rímac                  |
| 1239 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de San Bartolo            |
| 1240 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho |
| 1241 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de San Luis               |
| 1242 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de San Martín de Porres   |

| N°   | Entidad |        |  |
|------|---------|--------|--|
| 1243 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de San Miguel              |
| 1244 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Santa Anita             |
| 1245 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Santa María del Mar     |
| 1246 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Santa Rosa              |
| 1247 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Santiago de Surco       |
| 1248 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Surquillo               |
| 1249 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Villa El Salvador       |
| 1250 | Lima    | Lima   | Municipalidad Distrital de Villa María Del Triunfo |
| 1251 | Lima    | Oyón   | Municipalidad Distrital de Andajes                 |
| 1252 | Lima    | Oyón   | Municipalidad Distrital de Caujul                  |
| 1253 | Lima    | Oyón   | Municipalidad Distrital de Cochamarca              |
| 1254 | Lima    | Oyón   | Municipalidad Distrital de Naván                   |
| 1255 | Lima    | Oyón   | Municipalidad Provincial de Oyón                   |
| 1256 | Lima    | Oyón   | Municipalidad Distrital de Pachangara              |
| 1257 | Lima    | Yauyos | Municipalidad Distrital de Alis                    |
| 1258 | Lima    | Yauyos | Municipalidad Distrital de Allauca                 |
| 1259 | Lima    | Yauyos | Municipalidad Distrital de Ayaviri                 |
| 1260 | Lima    | Yauyos | Municipalidad Distrital de Azángaro                |
| 1261 | Lima    | Yauyos | Municipalidad Distrital de Cacara                  |
| 1262 | Lima    | Yauyos | Municipalidad Distrital de Carania                 |
| 1263 | Lima    | Yauyos | Municipalidad Distrital de Catahuasi               |
| 1264 | Lima    | Yauyos | Municipalidad Distrital de Chocos                  |
| 1265 | Lima    | Yauyos | Municipalidad Distrital de Cochas                  |
| 1266 | Lima    | Yauyos | Municipalidad Distrital de Colonia                 |
| 1267 | Lima    | Yauyos | Municipalidad Distrital de Hongos                  |
| 1268 | Lima    | Yauyos | Municipalidad Distrital de Huampara                |
| 1269 | Lima    | Yauyos | Municipalidad Distrital de Huancaya                |
| 1270 | Lima    | Yauyos | Municipalidad Distrital de Huangascar              |
| 1271 | Lima    | Yauyos | Municipalidad Distrital de Huantan                 |
| 1272 | Lima    | Yauyos | Municipalidad Distrital de Huañec                  |
| 1273 | Lima    | Yauyos | Municipalidad Distrital de Laraos                  |
| 1274 | Lima    | Yauyos | Municipalidad Distrital de Lincha                  |
| 1275 | Lima    | Yauyos | Municipalidad Distrital de Madean                  |

| N°   | Entidad |                   |   |
|------|---------|-------------------|---|
| 1276 | Lima    | Yauyos            | Municipalidad Distrital de Miraflores                 |
| 1277 | Lima    | Yauyos            | Municipalidad Distrital de Omas                       |
| 1278 | Lima    | Yauyos            | Municipalidad Distrital de Putinza                    |
| 1279 | Lima    | Yauyos            | Municipalidad Distrital de Quinchés                   |
| 1280 | Lima    | Yauyos            | Municipalidad Distrital de Quinocay                   |
| 1281 | Lima    | Yauyos            | Municipalidad Distrital de San Joaquín                |
| 1282 | Lima    | Yauyos            | Municipalidad Distrital de San Pedro de Pilas         |
| 1283 | Lima    | Yauyos            | Municipalidad Distrital de Tanta                      |
| 1284 | Lima    | Yauyos            | Municipalidad Distrital de Tauripampa                 |
| 1285 | Lima    | Yauyos            | Municipalidad Distrital de Tomás                      |
| 1286 | Lima    | Yauyos            | Municipalidad Distrital de Tupe                       |
| 1287 | Lima    | Yauyos            | Municipalidad Distrital de Viñac                      |
| 1288 | Lima    | Yauyos            | Municipalidad Distrital de Vitis                      |
| 1289 | Loreto  | Alto Amazonas     | Municipalidad Distrital de Balsapuerto                |
| 1290 | Loreto  | Alto Amazonas     | Municipalidad Distrital de Jeberos                    |
| 1291 | Loreto  | Alto Amazonas     | Municipalidad Distrital de Lagunas                    |
| 1292 | Loreto  | Alto Amazonas     | Municipalidad Distrital de Santa Cruz                 |
| 1293 | Loreto  | Alto Amazonas     | Municipalidad Distrital de Teniente César López Rojas |
| 1294 | Loreto  | Alto Amazonas     | Municipalidad Provincial de Alto Amazonas             |
| 1295 | Loreto  | Datem del Marañon | Municipalidad Distrital de Andoas                     |
| 1296 | Loreto  | Datem del Marañon | Municipalidad Distrital de Cahuapanas                 |
| 1297 | Loreto  | Datem del Marañon | Municipalidad Distrital de Morona                     |
| 1298 | Loreto  | Datem del Marañon | Municipalidad Distrital de Pastaza                    |
| 1299 | Loreto  | Datem del Marañon | Municipalidad Provincial de Datem del Marañon         |
| 1300 | Loreto  | Loreto            | Municipalidad Distrital de Parinari                   |
| 1301 | Loreto  | Loreto            | Municipalidad Distrital de Tigre                      |
| 1302 | Loreto  | Loreto            | Municipalidad Distrital de Trompeteros                |
| 1303 | Loreto  | Loreto            | Municipalidad Distrital de Urarinas                   |

| N°   | Entidad |                         |  |
|------|---------|-------------------------|--|
| 1304 | Loreto  | Mariscal Ramón Castilla | Municipalidad Distrital de Pebas                   |
| 1305 | Loreto  | Mariscal Ramón Castilla | Municipalidad Distrital de San Pablo               |
| 1306 | Loreto  | Mariscal Ramón Castilla | Municipalidad Distrital de Yavari                  |
| 1307 | Loreto  | Maynas                  | Municipalidad Distrital de Belén                   |
| 1308 | Loreto  | Maynas                  | Municipalidad Distrital de Indiana                 |
| 1309 | Loreto  | Maynas                  | Municipalidad Provincial de Maynas                 |
| 1310 | Loreto  | Maynas                  | Municipalidad Distrital de Las Amazonas            |
| 1311 | Loreto  | Maynas                  | Municipalidad Distrital de Mazan                   |
| 1312 | Loreto  | Maynas                  | Municipalidad Distrital de Napo                    |
| 1313 | Loreto  | Maynas                  | Municipalidad Distrital de Punchana                |
| 1314 | Loreto  | Maynas                  | Municipalidad Distrital de San Juan Bautista       |
| 1315 | Loreto  | Maynas                  | Municipalidad Distrital de Torres Causana          |
| 1316 | Loreto  | Putumayo                | Municipalidad Provincial de Putumayo               |
| 1317 | Loreto  | Putumayo                | Municipalidad Distrital de Rosa Panduro            |
| 1318 | Loreto  | Putumayo                | Municipalidad Distrital de Teniente Manuel Clavero |
| 1319 | Loreto  | Putumayo                | Municipalidad Distrital de Yaguas                  |
| 1320 | Loreto  | Requena                 | Municipalidad Distrital de Alto Tapiche            |
| 1321 | Loreto  | Requena                 | Municipalidad Distrital de Capelo                  |
| 1322 | Loreto  | Requena                 | Municipalidad Distrital de Emilio San Martín       |
| 1323 | Loreto  | Requena                 | Municipalidad Distrital de Jenaro Herrera          |
| 1324 | Loreto  | Requena                 | Municipalidad Distrital de Maquia                  |
| 1325 | Loreto  | Requena                 | Municipalidad Provincial de Requena                |
| 1326 | Loreto  | Requena                 | Municipalidad Distrital de Saquena                 |
| 1327 | Loreto  | Requena                 | Municipalidad Distrital de Soplín                  |
| 1328 | Loreto  | Requena                 | Municipalidad Distrital de Tapiche                 |
| 1329 | Loreto  | Requena                 | Municipalidad Distrital de Yaquerana               |
| 1330 | Loreto  | Ucayali                 | Municipalidad Provincial de Ucayali - Contamana    |
| 1331 | Loreto  | Ucayali                 | Municipalidad Distrital de Inahuaya                |
| 1332 | Loreto  | Ucayali                 | Municipalidad Distrital de Padre Márquez           |

| N°   | Entidad       |                       |  |
|------|---------------|-----------------------|--|
| 1333 | Loreto        | Ucayali               | Municipalidad Distrital de Pampa Hermosa       |
| 1334 | Loreto        | Ucayali               | Municipalidad Distrital de Sarayacu            |
| 1335 | Loreto        | Ucayali               | Municipalidad Distrital de Vargas Guerra       |
| 1336 | Madre de Dios | Manu                  | Municipalidad Distrital de Huepetuhe           |
| 1337 | Madre de Dios | Manu                  | Municipalidad Provincial de Manu               |
| 1338 | Madre de Dios | Tahuamanu             | Municipalidad Distrital de Iberia              |
| 1339 | Madre de Dios | Tahuamanu             | Municipalidad Provincial de Tahuamanu          |
| 1340 | Madre de Dios | Tahuamanu             | Municipalidad Distrital de Tahuamanu           |
| 1341 | Madre de Dios | Tambopata             | Municipalidad Distrital de Inambari            |
| 1342 | Madre de Dios | Tambopata             | Municipalidad Distrital de Laberinto           |
| 1343 | Madre de Dios | Tambopata             | Municipalidad Distrital de Las Piedras         |
| 1344 | Madre de Dios | Tambopata             | Municipalidad Provincial de Tambopata          |
| 1345 | Moquegua      | General Sánchez Cerro | Municipalidad Distrital de Chojata             |
| 1346 | Moquegua      | General Sánchez Cerro | Municipalidad Distrital de Coalaque            |
| 1347 | Moquegua      | General Sánchez Cerro | Municipalidad Distrital de Ichuña              |
| 1348 | Moquegua      | General Sánchez Cerro | Municipalidad Distrital de La Capilla          |
| 1349 | Moquegua      | General Sánchez Cerro | Municipalidad Distrital de Lloque              |
| 1350 | Moquegua      | General Sánchez Cerro | Municipalidad Distrital de Matalaque           |
| 1351 | Moquegua      | General Sánchez Cerro | Municipalidad Provincial General Sánchez Cerro |

| N°   | Entidad  |                        |  |
|------|----------|------------------------|--|
| 1352 | Moquegua | General Sánchez Cerro  | Municipalidad Distrital de Puquina             |
| 1353 | Moquegua | General Sánchez Cerro  | Municipalidad Distrital de Quinistaquillas     |
| 1354 | Moquegua | General Sánchez Cerro  | Municipalidad Distrital de Ubinas              |
| 1355 | Moquegua | General Sánchez Cerro  | Municipalidad Distrital de Yunga               |
| 1356 | Moquegua | Ilo                    | Municipalidad Distrital de El Algarrobal       |
| 1357 | Moquegua | Ilo                    | Municipalidad Distrital de Pacocha             |
| 1358 | Moquegua | Mariscal Nieto         | Municipalidad Distrital de Carumas             |
| 1359 | Moquegua | Mariscal Nieto         | Municipalidad Distrital de Cuchumbaya          |
| 1360 | Moquegua | Mariscal Nieto         | Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto     |
| 1361 | Moquegua | Mariscal Nieto         | Municipalidad Distrital de Samegua             |
| 1362 | Moquegua | Mariscal Nieto         | Municipalidad Distrital de San Cristóbal       |
| 1363 | Pasco    | Daniel Alcides Carrión | Municipalidad Distrital de Chacayan            |
| 1364 | Pasco    | Daniel Alcides Carrión | Municipalidad Distrital de Goyllarisquizga     |
| 1365 | Pasco    | Daniel Alcides Carrión | Municipalidad Distrital de Paucar              |
| 1366 | Pasco    | Daniel Alcides Carrión | Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao |
| 1367 | Pasco    | Daniel Alcides Carrión | Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi   |
| 1368 | Pasco    | Daniel Alcides Carrión | Municipalidad Distrital de Tapuc               |
| 1369 | Pasco    | Daniel Alcides Carrión | Municipalidad Distrital de Vilcabamba          |
| 1370 | Pasco    | Daniel Carrión         | Municipalidad Provincial de Daniel Carrión     |
| 1371 | Pasco    | Oxapampa               | Municipalidad Distrital de Chontabamba         |
| 1372 | Pasco    | Oxapampa               | Municipalidad Distrital de Constitución        |
| 1373 | Pasco    | Oxapampa               | Municipalidad Distrital de Pozuzo              |
| 1374 | Pasco    | Oxapampa               | Municipalidad Distrital de Puerto Bermúdez     |

| N°   | Entidad |             |  |
|------|---------|-------------|--|
| 1375 | Pasco   | Pasco       | Municipalidad Provincial de Pasco                              |
| 1376 | Pasco   | Pasco       | Municipalidad Distrital de Huarica                             |
| 1377 | Pasco   | Pasco       | Municipalidad Distrital de Pallanchacra                        |
| 1378 | Pasco   | Pasco       | Municipalidad Distrital de Paucartambo                         |
| 1379 | Pasco   | Pasco       | Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán |
| 1380 | Pasco   | Pasco       | Municipalidad Distrital de Tlacayan                            |
| 1381 | Pasco   | Pasco       | Municipalidad Distrital de Tinyahuarco                         |
| 1382 | Pasco   | Pasco       | Municipalidad Distrital de Vicco                               |
| 1383 | Pasco   | Pasco       | Municipalidad Distrital de Yanacancha                          |
| 1384 | Piura   | Ayabaca     | Municipalidad Provincial de Ayabaca                            |
| 1385 | Piura   | Ayabaca     | Municipalidad Distrital de Frías                               |
| 1386 | Piura   | Ayabaca     | Municipalidad Distrital de Jilili                              |
| 1387 | Piura   | Ayabaca     | Municipalidad Distrital de Lagunas                             |
| 1388 | Piura   | Ayabaca     | Municipalidad Distrital de Pacaipampa                          |
| 1389 | Piura   | Ayabaca     | Municipalidad Distrital de Paimas                              |
| 1390 | Piura   | Ayabaca     | Municipalidad Distrital de Sicchez                             |
| 1391 | Piura   | Huancabamba | Municipalidad Distrital de Canchaque                           |
| 1392 | Piura   | Huancabamba | Municipalidad Distrital de El Carmen de La Frontera            |
| 1393 | Piura   | Huancabamba | Municipalidad Provincial de Huancabamba                        |
| 1394 | Piura   | Huancabamba | Municipalidad Distrital de Huarmaca                            |
| 1395 | Piura   | Huancabamba | Municipalidad Distrital de Lalaquiz                            |
| 1396 | Piura   | Huancabamba | Municipalidad Distrital de San Miguel de El Faique             |
| 1397 | Piura   | Huancabamba | Municipalidad Distrital de Sondor                              |
| 1398 | Piura   | Huancabamba | Municipalidad Distrital de Sondorillo                          |
| 1399 | Piura   | Morropón    | Municipalidad Distrital de Buenos Aires                        |
| 1400 | Piura   | Morropón    | Municipalidad Distrital de Chalaco                             |
| 1401 | Piura   | Morropón    | Municipalidad Provincial de Morropón - Chulucanas              |
| 1402 | Piura   | Morropón    | Municipalidad Distrital de La Matanza                          |
| 1403 | Piura   | Morropón    | Municipalidad Distrital de Morropón                            |
| 1404 | Piura   | Morropón    | Municipalidad Distrital de Salitral                            |
| 1405 | Piura   | Morropón    | Municipalidad Distrital de Santa Catalina de Mossa             |

| N°   | Entidad |          |   |
|------|---------|----------|---|
| 1406 | Piura   | Morropón | Municipalidad Distrital de Santo Domingo          |
| 1407 | Piura   | Morropón | Municipalidad Distrital de Yamango                |
| 1408 | Piura   | Paita    | Municipalidad Distrital de Arenal                 |
| 1409 | Piura   | Paita    | Municipalidad Distrital de Colan                  |
| 1410 | Piura   | Paita    | Municipalidad Provincial de Paita                 |
| 1411 | Piura   | Paita    | Municipalidad Distrital de Tamarindo              |
| 1412 | Piura   | Paita    | Municipalidad Distrital de Vichayal               |
| 1413 | Piura   | Piura    | Municipalidad Distrital de Catacaos               |
| 1414 | Piura   | Piura    | Municipalidad Distrital de El Tallán              |
| 1415 | Piura   | Piura    | Municipalidad Distrital de La Unión               |
| 1416 | Piura   | Piura    | Municipalidad Distrital de Las Lomas              |
| 1417 | Piura   | Piura    | Municipalidad Provincial de Piura                 |
| 1418 | Piura   | Piura    | Municipalidad Distrital de Tambo Grande           |
| 1419 | Piura   | Piura    | Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre  |
| 1420 | Piura   | Sechura  | Municipalidad Distrital de Bellavista de La Unión |
| 1421 | Piura   | Sechura  | Municipalidad Distrital de Bernal                 |
| 1422 | Piura   | Sechura  | Municipalidad Distrital de Cristo Nos Valga       |
| 1423 | Piura   | Sechura  | Municipalidad Distrital de Rinconada Llicuar      |
| 1424 | Piura   | Sullana  | Municipalidad Distrital de Bellavista             |
| 1425 | Piura   | Sullana  | Municipalidad Distrital de Ignacio Escudero       |
| 1426 | Piura   | Sullana  | Municipalidad Distrital de Lancones               |
| 1427 | Piura   | Sullana  | Municipalidad Distrital de Miguel Checa           |
| 1428 | Piura   | Sullana  | Municipalidad Distrital de Querecotillo           |
| 1429 | Piura   | Sullana  | Municipalidad Distrital de Salitral               |
| 1430 | Piura   | Sullana  | Municipalidad Provincial de Sullana               |
| 1431 | Piura   | Talara   | Municipalidad Distrital de El Alto                |
| 1432 | Piura   | Talara   | Municipalidad Distrital de La Brea                |
| 1433 | Piura   | Talara   | Municipalidad Distrital de Lobitos                |
| 1434 | Piura   | Talara   | Municipalidad Distrital de Los Órganos            |
| 1435 | Piura   | Talara   | Municipalidad Distrital de Máncora                |
| 1436 | Piura   | Talara   | Municipalidad Provincial de Talara                |

| N°   | Entidad |           |  |
|------|---------|-----------|--|
| 1437 | Puno    | Azángaro  | Municipalidad Distrital de Achaya                    |
| 1438 | Puno    | Azángaro  | Municipalidad Distrital de Asillo                    |
| 1439 | Puno    | Azángaro  | Municipalidad Provincial de Azángaro                 |
| 1440 | Puno    | Azángaro  | Municipalidad Distrital de Caminaca                  |
| 1441 | Puno    | Azángaro  | Municipalidad Distrital de Chupa                     |
| 1442 | Puno    | Azángaro  | Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca |
| 1443 | Puno    | Azángaro  | Municipalidad Distrital de Muñani                    |
| 1444 | Puno    | Azángaro  | Municipalidad Distrital de Potoni                    |
| 1445 | Puno    | Azángaro  | Municipalidad Distrital de Saman                     |
| 1446 | Puno    | Azángaro  | Municipalidad Distrital de San Antón                 |
| 1447 | Puno    | Azángaro  | Municipalidad Distrital de San José                  |
| 1448 | Puno    | Azángaro  | Municipalidad Distrital de San Juan de Salinas       |
| 1449 | Puno    | Azángaro  | Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja        |
| 1450 | Puno    | Azángaro  | Municipalidad Distrital de Tirapata                  |
| 1451 | Puno    | Carabaya  | Municipalidad Distrital de Ajoyani                   |
| 1452 | Puno    | Carabaya  | Municipalidad Distrital de Ayapata                   |
| 1453 | Puno    | Carabaya  | Municipalidad Distrital de Coasa                     |
| 1454 | Puno    | Carabaya  | Municipalidad Distrital de Corani                    |
| 1455 | Puno    | Carabaya  | Municipalidad Distrital de Crucero                   |
| 1456 | Puno    | Carabaya  | Municipalidad Distrital de Ituata                    |
| 1457 | Puno    | Carabaya  | Municipalidad Provincial de Carabaya                 |
| 1458 | Puno    | Carabaya  | Municipalidad Distrital de Ollachea                  |
| 1459 | Puno    | Carabaya  | Municipalidad Distrital de San Gabán                 |
| 1460 | Puno    | Carabaya  | Municipalidad Distrital de Usicayos                  |
| 1461 | Puno    | Chucuito  | Municipalidad Distrital de Desaguadero               |
| 1462 | Puno    | Chucuito  | Municipalidad Distrital de Huacullani                |
| 1463 | Puno    | Chucuito  | Municipalidad Provincial de Chucuito                 |
| 1464 | Puno    | Chucuito  | Municipalidad Distrital de Kelluyo                   |
| 1465 | Puno    | Chucuito  | Municipalidad Distrital de Pisacoma                  |
| 1466 | Puno    | Chucuito  | Municipalidad Distrital de Pomata                    |
| 1467 | Puno    | Chucuito  | Municipalidad Distrital de Zepita                    |
| 1468 | Puno    | El Collao | Municipalidad Distrital de Capazo                    |
| 1469 | Puno    | El Collao | Municipalidad Distrital de Conduriri                 |
| 1470 | Puno    | El Collao | Municipalidad Provincial de El Collao                |

| N°   | Entidad |           |   |
|------|---------|-----------|---|
| 1471 | Puno    | El Collao | Municipalidad Distrital de Pilcuyo      |
| 1472 | Puno    | El Collao | Municipalidad Distrital de Santa Rosa   |
| 1473 | Puno    | Huancané  | Municipalidad Distrital de Cojata       |
| 1474 | Puno    | Huancané  | Municipalidad Provincial de Huancané    |
| 1475 | Puno    | Huancané  | Municipalidad Distrital de Huatasani    |
| 1476 | Puno    | Huancané  | Municipalidad Distrital de Inchupalla   |
| 1477 | Puno    | Huancané  | Municipalidad Distrital de Pusi         |
| 1478 | Puno    | Huancané  | Municipalidad Distrital de Rosaspata    |
| 1479 | Puno    | Huancané  | Municipalidad Distrital de Taraco       |
| 1480 | Puno    | Huancané  | Municipalidad Distrital de Vilque Chico |
| 1481 | Puno    | Lampa     | Municipalidad Distrital de Cabanilla    |
| 1482 | Puno    | Lampa     | Municipalidad Distrital de Calapuja     |
| 1483 | Puno    | Lampa     | Municipalidad Provincial de Lampa       |
| 1484 | Puno    | Lampa     | Municipalidad Distrital de Nicasio      |
| 1485 | Puno    | Lampa     | Municipalidad Distrital de Ocuveri      |
| 1486 | Puno    | Lampa     | Municipalidad Distrital de Palca        |
| 1487 | Puno    | Lampa     | Municipalidad Distrital de Paratia      |
| 1488 | Puno    | Lampa     | Municipalidad Distrital de Pucará       |
| 1489 | Puno    | Lampa     | Municipalidad Distrital de Santa Lucía  |
| 1490 | Puno    | Lampa     | Municipalidad Distrital de Vilavila     |
| 1491 | Puno    | Melgar    | Municipalidad Distrital de Antauta      |
| 1492 | Puno    | Melgar    | Municipalidad Provincial de Melgar      |
| 1493 | Puno    | Melgar    | Municipalidad Distrital de Cupi         |
| 1494 | Puno    | Melgar    | Municipalidad Distrital de Llalli       |
| 1495 | Puno    | Melgar    | Municipalidad Distrital de Macari       |
| 1496 | Puno    | Melgar    | Municipalidad Distrital de Orurillo     |
| 1497 | Puno    | Melgar    | Municipalidad Distrital de Santa Rosa   |
| 1498 | Puno    | Melgar    | Municipalidad Distrital de Umachiri     |
| 1499 | Puno    | Moho      | Municipalidad Distrital de Conima       |
| 1500 | Puno    | Moho      | Municipalidad Distrital de Huayrapata   |
| 1501 | Puno    | Moho      | Municipalidad Provincial de Moho        |
| 1502 | Puno    | Moho      | Municipalidad Distrital de Tilali       |
| 1503 | Puno    | Puno      | Municipalidad Distrital de Amantani     |
| 1504 | Puno    | Puno      | Municipalidad Distrital de Atuncolla    |
| 1505 | Puno    | Puno      | Municipalidad Distrital de Capachica    |
| 1506 | Puno    | Puno      | Municipalidad Distrital de Chucuito     |
| 1507 | Puno    | Puno      | Municipalidad Distrital de Coata        |

| N°   | Entidad |                       |  |
|------|---------|-----------------------|--|
| 1508 | Puno    | Puno                  | Municipalidad Distrital de Huata                     |
| 1509 | Puno    | Puno                  | Municipalidad Distrital de Mañazo                    |
| 1510 | Puno    | Puno                  | Municipalidad Distrital de Paucarcolla               |
| 1511 | Puno    | Puno                  | Municipalidad Distrital de Pichacani                 |
| 1512 | Puno    | Puno                  | Municipalidad Distrital de Platería                  |
| 1513 | Puno    | Puno                  | Municipalidad Distrital de San Antonio               |
| 1514 | Puno    | Puno                  | Municipalidad Distrital de Tiquillaca                |
| 1515 | Puno    | Puno                  | Municipalidad Distrital de Vilque                    |
| 1516 | Puno    | San Antonio De Putina | Municipalidad Distrital de Ananea                    |
| 1517 | Puno    | San Antonio De Putina | Municipalidad Distrital de Pedro Vilca Apaza         |
| 1518 | Puno    | San Antonio De Putina | Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina    |
| 1519 | Puno    | San Antonio De Putina | Municipalidad Distrital de Quilcapuncu               |
| 1520 | Puno    | San Antonio De Putina | Municipalidad Distrital de Sina                      |
| 1521 | Puno    | San Román             | Municipalidad Distrital de Cabana                    |
| 1522 | Puno    | San Román             | Municipalidad Distrital de Cabanillas                |
| 1523 | Puno    | San Román             | Municipalidad Distrital de Caracoto                  |
| 1524 | Puno    | San Román             | Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca      |
| 1525 | Puno    | San Román             | Municipalidad Distrital de San Miguel                |
| 1526 | Puno    | Sandia                | Municipalidad Distrital de Alto Inambari             |
| 1527 | Puno    | Sandia                | Municipalidad Distrital de Cuyocuyo                  |
| 1528 | Puno    | Sandia                | Municipalidad Distrital de Limbani                   |
| 1529 | Puno    | Sandia                | Municipalidad Distrital de Patambuco                 |
| 1530 | Puno    | Sandia                | Municipalidad Distrital de Phara                     |
| 1531 | Puno    | Sandia                | Municipalidad Distrital de Quiaca                    |
| 1532 | Puno    | Sandia                | Municipalidad Distrital de San Juan del Oro          |
| 1533 | Puno    | Sandia                | Municipalidad Distrital de San Pedro de Putina Punco |
| 1534 | Puno    | Sandia                | Municipalidad Provincial de Sandia                   |
| 1535 | Puno    | Sandia                | Municipalidad Distrital de Yanahuaya                 |
| 1536 | Puno    | Yunguyo               | Municipalidad Distrital de Anapia                    |

| N°   | Entidad    |                  |   |
|------|------------|------------------|---|
| 1537 | Puno       | Yunguyo          | Municipalidad Distrital de Copani               |
| 1538 | Puno       | Yunguyo          | Municipalidad Distrital de Cuturapi             |
| 1539 | Puno       | Yunguyo          | Municipalidad Distrital de Ollaraya             |
| 1540 | Puno       | Yunguyo          | Municipalidad Distrital de Tinicachi            |
| 1541 | Puno       | Yunguyo          | Municipalidad Distrital de Unicachi             |
| 1542 | Puno       | Yunguyo          | Municipalidad Provincial de Yunguyo             |
| 1543 | San Martín | Bellavista       | Municipalidad Distrital de Alto Biavo           |
| 1544 | San Martín | Bellavista       | Municipalidad Distrital de Bajo Biavo           |
| 1545 | San Martín | Bellavista       | Municipalidad Provincial de Bellavista          |
| 1546 | San Martín | Bellavista       | Municipalidad Distrital de Huallaga             |
| 1547 | San Martín | Bellavista       | Municipalidad Distrital de San Rafael           |
| 1548 | San Martín | El Dorado        | Municipalidad Distrital de Agua Blanca          |
| 1549 | San Martín | El Dorado        | Municipalidad Provincial de El Dorado           |
| 1550 | San Martín | El Dorado        | Municipalidad Distrital de San Martín           |
| 1551 | San Martín | El Dorado        | Municipalidad Distrital de Santa Rosa           |
| 1552 | San Martín | El Dorado        | Municipalidad Distrital de Shatoja              |
| 1553 | San Martín | Huallaga         | Municipalidad Distrital de Alto Saposoa         |
| 1554 | San Martín | Huallaga         | Municipalidad Distrital de El Eslabón           |
| 1555 | San Martín | Huallaga         | Municipalidad Distrital de Piscocoyacu          |
| 1556 | San Martín | Huallaga         | Municipalidad Distrital de Sacanche             |
| 1557 | San Martín | Huallaga         | Municipalidad Distrital de Tingo de Saposoa     |
| 1558 | San Martín | Lamas            | Municipalidad Distrital de Barranquita          |
| 1559 | San Martín | Lamas            | Municipalidad Distrital de Caynarachi           |
| 1560 | San Martín | Lamas            | Municipalidad Distrital de Cuñumbuqui           |
| 1561 | San Martín | Lamas            | Municipalidad Provincial de Lamas               |
| 1562 | San Martín | Lamas            | Municipalidad Distrital de Pinto Recodo         |
| 1563 | San Martín | Lamas            | Municipalidad Distrital de Rumisapa             |
| 1564 | San Martín | Lamas            | Municipalidad Distrital de San Roque de Cumbaza |
| 1565 | San Martín | Lamas            | Municipalidad Distrital de Zapatero             |
| 1566 | San Martín | Mariscal Cáceres | Municipalidad Distrital de Campanilla           |
| 1567 | San Martín | Mariscal Cáceres | Municipalidad Distrital de Huicungo             |
| 1568 | San Martín | Mariscal Cáceres | Municipalidad Distrital de Pachiza              |

| N°   | Entidad    |                  |   |
|------|------------|------------------|---|
| 1569 | San Martín | Mariscal Cáceres | Municipalidad Distrital de Pajarillo            |
| 1570 | San Martín | Moyobamba        | Municipalidad Distrital de Calzada              |
| 1571 | San Martín | Moyobamba        | Municipalidad Distrital de Habana               |
| 1572 | San Martín | Moyobamba        | Municipalidad Provincial de Moyobamba           |
| 1573 | San Martín | Moyobamba        | Municipalidad Distrital de Soritor              |
| 1574 | San Martín | Moyobamba        | Municipalidad Distrital de Yantalo              |
| 1575 | San Martín | Picota           | Municipalidad Distrital de Buenos Aires         |
| 1576 | San Martín | Picota           | Municipalidad Provincial de Picota              |
| 1577 | San Martín | Picota           | Municipalidad Distrital de Pucacaca             |
| 1578 | San Martín | Picota           | Municipalidad Distrital de San Cristóbal        |
| 1579 | San Martín | Picota           | Municipalidad Distrital de San Hilarión         |
| 1580 | San Martín | Picota           | Municipalidad Distrital de Tres Unidos          |
| 1581 | San Martín | Rioja            | Municipalidad Distrital de Awajun               |
| 1582 | San Martín | Rioja            | Municipalidad Distrital de Elias Soplín Vargas  |
| 1583 | San Martín | Rioja            | Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca      |
| 1584 | San Martín | Rioja            | Municipalidad Distrital de Posic                |
| 1585 | San Martín | Rioja            | Municipalidad Distrital de San Fernando         |
| 1586 | San Martín | Rioja            | Municipalidad Distrital de Yorongos             |
| 1587 | San Martín | Rioja            | Municipalidad Distrital de Yuracyacu            |
| 1588 | San Martín | San Martín       | Municipalidad Distrital de Alberto Leveau       |
| 1589 | San Martín | San Martín       | Municipalidad Distrital de Cacatachi            |
| 1590 | San Martín | San Martín       | Municipalidad Distrital de Chazuta              |
| 1591 | San Martín | San Martín       | Municipalidad Distrital de Chipurana            |
| 1592 | San Martín | San Martín       | Municipalidad Distrital de El Porvenir          |
| 1593 | San Martín | San Martín       | Municipalidad Distrital de Huimbayoc            |
| 1594 | San Martín | San Martín       | Municipalidad Distrital de Juan Guerra          |
| 1595 | San Martín | San Martín       | Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo |
| 1596 | San Martín | San Martín       | Municipalidad Distrital de Morales              |
| 1597 | San Martín | San Martín       | Municipalidad Distrital de Papaplaya            |
| 1598 | San Martín | San Martín       | Municipalidad Distrital de San Antonio          |
| 1599 | San Martín | San Martín       | Municipalidad Distrital de Sauce                |
| 1600 | San Martín | San Martín       | Municipalidad Distrital de Shapaja              |
| 1601 | San Martín | San Martín       | Municipalidad Provincial de San Martín          |

| N°   | Entidad    |                       |   |
|------|------------|-----------------------|---|
| 1602 | San Martín | Tocache               | Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso                       |
| 1603 | San Martín | Tocache               | Municipalidad Distrital de Pólvora                              |
| 1604 | San Martín | Tocache               | Municipalidad Distrital de Shunte                               |
| 1605 | San Martín | Tocache               | Municipalidad Distrital de Uchiza                               |
| 1606 | Tacna      | Candarave             | Municipalidad Distrital de Cairani                              |
| 1607 | Tacna      | Candarave             | Municipalidad Distrital de Camilaca                             |
| 1608 | Tacna      | Candarave             | Municipalidad Provincial de Candarave                           |
| 1609 | Tacna      | Candarave             | Municipalidad Distrital de Curibaya                             |
| 1610 | Tacna      | Candarave             | Municipalidad Distrital de Huanuara                             |
| 1611 | Tacna      | Candarave             | Municipalidad Distrital de Quilahuani                           |
| 1612 | Tacna      | Jorge Basadre         | Municipalidad Distrital de Ite                                  |
| 1613 | Tacna      | Jorge Basadre         | Municipalidad Provincial Jorge Basadre                          |
| 1614 | Tacna      | Tacna                 | Municipalidad Distrital de Calana                               |
| 1615 | Tacna      | Tacna                 | Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva                         |
| 1616 | Tacna      | Tacna                 | Municipalidad Distrital de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa |
| 1617 | Tacna      | Tacna                 | Municipalidad Distrital de Inclán                               |
| 1618 | Tacna      | Tacna                 | Municipalidad Distrital de Palca                                |
| 1619 | Tacna      | Tacna                 | Municipalidad Distrital de Pocollay                             |
| 1620 | Tacna      | Tacna                 | Municipalidad Distrital de Sama                                 |
| 1621 | Tacna      | Tacna                 | Municipalidad Provincial de Tacna                               |
| 1622 | Tacna      | Tarata                | Municipalidad Distrital de Estique                              |
| 1623 | Tacna      | Tarata                | Municipalidad Distrital de Héroes Albarracín                    |
| 1624 | Tacna      | Tarata                | Municipalidad Distrital de Sitajara                             |
| 1625 | Tacna      | Tarata                | Municipalidad Distrital de Susapaya                             |
| 1626 | Tacna      | Tarata                | Municipalidad Provincial de Tarata                              |
| 1627 | Tacna      | Tarata                | Municipalidad Distrital de Tarucachi                            |
| 1628 | Tacna      | Tarata                | Municipalidad Distrital de Ticaco                               |
| 1629 | Tumbes     | Contralmirante Villar | Municipalidad Distrital de Casitas                              |
| 1630 | Tumbes     | Contralmirante Villar | Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar               |
| 1631 | Tumbes     | Tumbes                | Municipalidad Distrital de Corrales                             |
| 1632 | Tumbes     | Tumbes                | Municipalidad Distrital de La Cruz                              |

| N°                            | Entidad                            |                  |   |
|-------------------------------|------------------------------------|------------------|---|
| 1633                          | Tumbes                             | Tumbes           | Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital     |
| 1634                          | Tumbes                             | Tumbes           | Municipalidad Distrital de San Jacinto            |
| 1635                          | Tumbes                             | Tumbes           | Municipalidad Distrital de San Juan de La Virgen  |
| 1636                          | Tumbes                             | Tumbes           | Municipalidad Provincial de Tumbes                |
| 1637                          | Tumbes                             | Zarumilla        | Municipalidad Distrital de Aguas Verdes           |
| 1638                          | Tumbes                             | Zarumilla        | Municipalidad Distrital de Matapalo               |
| 1639                          | Tumbes                             | Zarumilla        | Municipalidad Distrital de Papayal                |
| 1640                          | Ucayali                            | Atalaya          | Municipalidad Provincial de Atalaya               |
| 1641                          | Ucayali                            | Atalaya          | Municipalidad Distrital de Sepahua                |
| 1642                          | Ucayali                            | Atalaya          | Municipalidad Distrital de Tahuania               |
| 1643                          | Ucayali                            | Atalaya          | Municipalidad Distrital de Yurua                  |
| 1644                          | Ucayali                            | Coronel Portillo | Municipalidad Provincial de Coronel Portillo      |
| 1645                          | Ucayali                            | Coronel Portillo | Municipalidad Distrital de Campoverde             |
| 1646                          | Ucayali                            | Coronel Portillo | Municipalidad Distrital de Iparia                 |
| 1647                          | Ucayali                            | Coronel Portillo | Municipalidad Distrital de Manantay               |
| 1648                          | Ucayali                            | Coronel Portillo | Municipalidad Distrital de Masisea                |
| 1649                          | Ucayali                            | Coronel Portillo | Municipalidad Distrital de Nueva Requena          |
| 1650                          | Ucayali                            | Coronel Portillo | Municipalidad Distrital de Yarinacocha            |
| 1651                          | Ucayali                            | Padre Abad       | Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt |
| 1652                          | Ucayali                            | Padre Abad       | Municipalidad Distrital de Irazola                |
| 1653                          | Ucayali                            | Padre Abad       | Municipalidad Provincial de Padre Abad            |
| 1654                          | Ucayali                            | Purús            | Municipalidad Provincial de Purús                 |
| <b>E Gobiernos regionales</b> |                                    |                  |   |
| 1655                          | Gobierno Regional de Áncash        |                  |   |
| 1656                          | Gobierno Regional de Arequipa      |                  |   |
| 1657                          | Gobierno Regional de Ayacucho      |                  |   |
| 1658                          | Gobierno Regional de Cajamarca     |                  |   |
| 1659                          | Gobierno Regional de Huánuco       |                  |   |
| 1660                          | Gobierno Regional de Junín         |                  |   |
| 1661                          | Gobierno Regional de Loreto        |                  |   |
| 1662                          | Gobierno Regional de Madre de Dios |                  |   |
| 1663                          | Gobierno Regional de Piura         |                  |   |

| N°       | Entidad  |
|----------|--|
| 1664     | Gobierno Regional de Tumbes                            |
| 1665     | Gobierno Regional de Ucayali                           |
| <b>F</b> | <b>Gremios empresariales</b>                           |
| 1666     | Asociación Automotriz del Perú - AAP                   |
| 1667     | Asociación de Bodegueros - AdB                         |
| 1668     | Asociación de Desarrolladores inmobiliarios - ADI PERÚ |
| 1669     | Asociación Nacional de Cadena de Boticas (ANACAB)      |
| 1670     | Asociación Peruana de Agentes Inmobiliarios - ASPAI    |

| N°   | Entidad  |
|------|--|
| 1671 | Asociación Peruana de Entidades Prestadoras de Salud - APEPS             |
| 1672 | Cámara de Comercio de Lima - CCL   |
| 1673 | Cámara Nacional de Turismo del Perú - CANATUR                            |
| 1674 | Cámara Peruana de Comercio Electrónico                                   |
| 1675 | Cámara Peruana de la Construcción -CAPECO                                |
| 1676 | Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas - CONFIEP |
| 1677 | Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito - FENACREP       |
| 1678 | Sociedad Nacional de Industrias - SNI                                    |

Fuente: Formatos de información remitidos por las entidades para la elaboración del Informe Anual Sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2021.

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

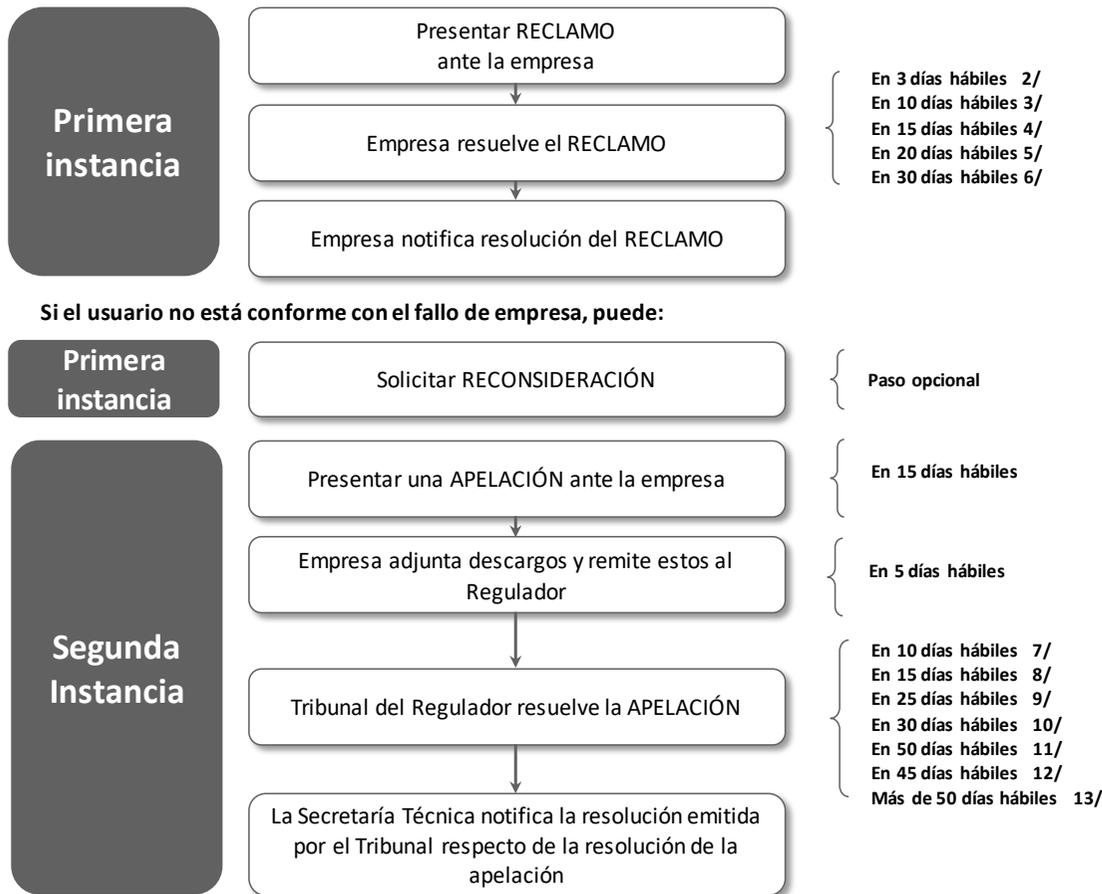
## Anexo N° 4

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

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

Gráfico N° 94

#### Esquema del procedimiento administrativo para la tramitación de un reclamo sobre servicios públicos<sup>1/</sup>



\*Días: Días hábiles

1/ Se refieren a plazos máximos.

2/ Para empresas de servicios de telecomunicaciones por (a) calidad e idoneidad en la prestación del servicio, (b) falta de servicio, (c) baja o suspensión del servicio no solicitada, (d) portabilidad, (e) falta de entrega de recibos, facturación detallada (llamadas salientes) o llamadas entrantes.

3/ Para empresas de servicios de saneamiento por problemas operacionales y problemas comerciales no relativos a la facturación. Asimismo, para empresas de servicios de suministro de energía eléctrica y gas natural: (a) el corte del servicio efectuado y se solicite su reposición (b) errores de lectura en tarifa BT5B y cuestionamientos al exceso de consumo de energía eléctrica cuando que devengan en errores de facturación.

4/ Para empresas de servicios de telecomunicaciones (a) Facturación y cobro cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la Unidad Impositiva Tributaria, (b) recargas y (c) instalación, activación o traslado del servicio. Asimismo, para empresas de servicio de infraestructura y transporte de uso público, salvo que sean considerados particularmente complejos.

5/ Para empresas de servicios de telecomunicaciones en los demás casos no previstos anteriormente.

6/ Para empresas de servicios de suministro de energía eléctrica y gas natural: (a) cuando se cuestione exceso de consumo de energía eléctrica y no hay error de facturación o se reclame por otras materias distintas al consumo y (b) en los demás casos. Para resolver los reclamos de infraestructura y transporte de uso público que sean considerados particularmente complejos. Para empresas de servicios de saneamiento por problemas comerciales relativos a la facturación.

7/ Para resolver las apelaciones sobre el servicio de suministro de energía eléctrica y gas natural por los reclamos en que se cuestione el corte del servicio efectuado y se solicite su reposición.

8/ Para empresas de servicios de telecomunicaciones (a) falta de servicio, (b) baja o suspensión del servicio no solicitada, (c) Tarjetas de pago físicas o virtuales, (d) Falta de entrega de recibos, facturación detallada (llamadas salientes) o llamadas entrantes y (e) negativa o falta de atención de las solicitudes de levantamiento de la restricción de acceso a otras redes de equipos terminales). Asimismo, para resolver las apelaciones sobre el servicio de suministro de energía eléctrica y gas natural por los reclamos en que se cuestione únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B.

9/ Para empresas de servicios de telecomunicaciones en los demás casos no previstos anteriormente.

10/ Para resolver las apelaciones del servicio de suministro de energía eléctrica y gas natural cuando se refiera a cuestiones diferentes a temas relacionados al corte de servicio o exceso de consumo de energía eléctrica. Para empresas de servicios de telecomunicaciones en los demás casos. Para empresas de servicios de saneamiento.

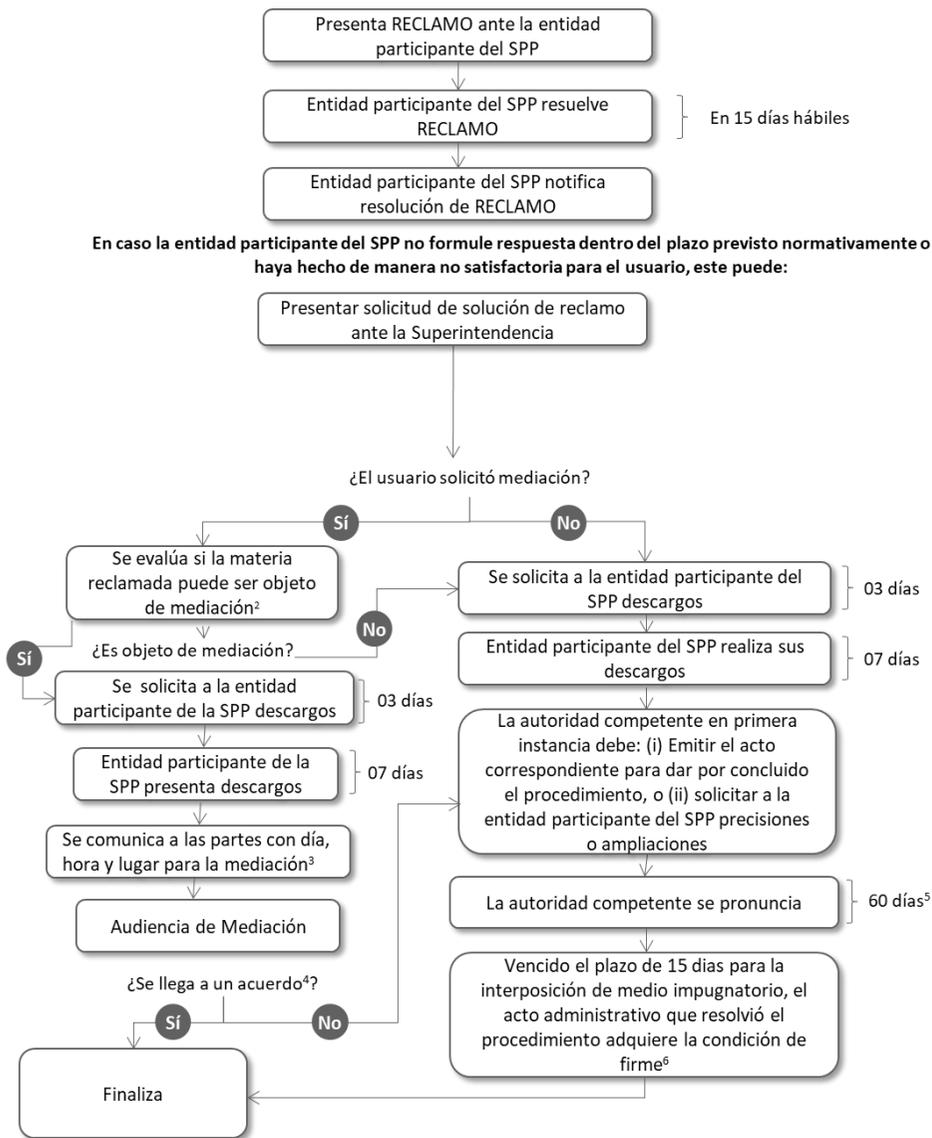
11/ Para resolver las apelaciones del servicio de suministro de energía eléctrica y gas natural que se presentaron hasta antes del 30 de junio de 2019.

12/ Para empresas de servicios de saneamiento cuando la complejidad del caso lo amerite.

13/ Para empresas de servicios infraestructura y transporte de uso público.

Gráfico N° 95

Esquema del procedimiento administrativo para la tramitación de un reclamo sobre el sistema privado de pensiones<sup>1/</sup>



1/ Se refieren a plazos máximos.

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

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

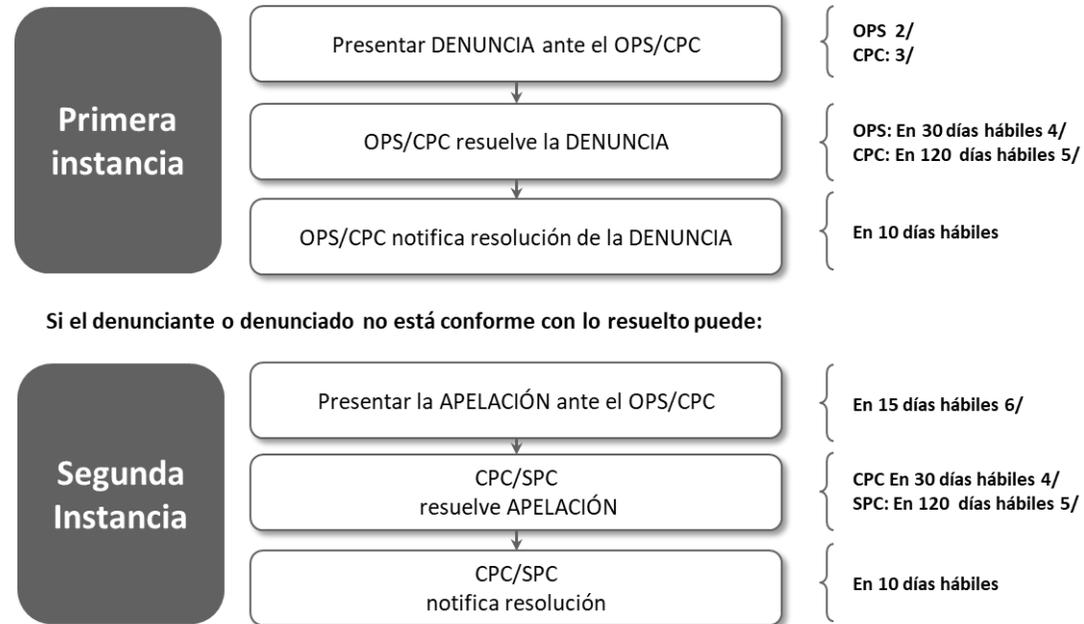
4/ En caso se produzca el acuerdo entre las partes, su cumplimiento, conforme con los establecido en el acta, debe efectuarse en un plazo no mayor de 15 días de su suscripción, a menos que esta establezca un plazo superior. Para ello dentro de los 10 días siguientes del cumplimiento del acuerdo la entidad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

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

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

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

**Gráfico N° 96**  
**Esquema del procedimiento administrativo para la tramitación de una denuncia en el Indecopi<sup>1/</sup>**



1/ Se refieren a plazos máximos.

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

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

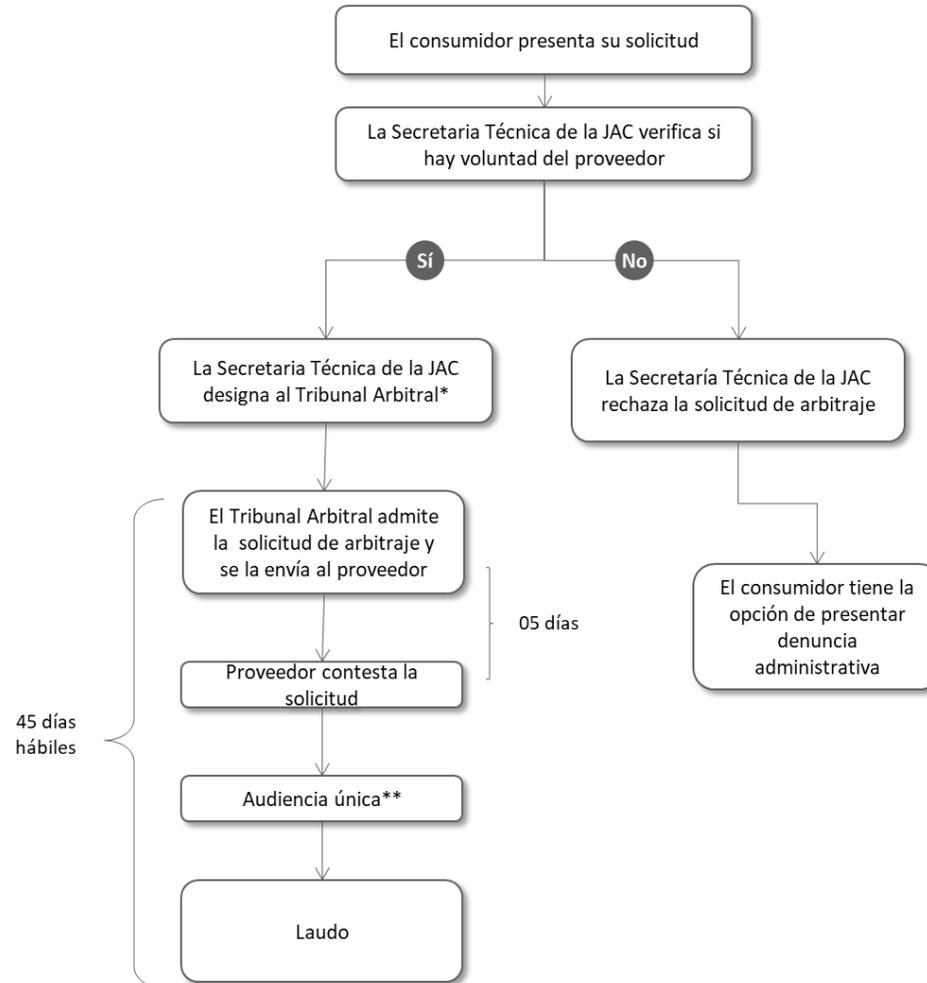
3/ La Comisión de Protección al Consumidor(CPC) es el órgano competente sobre los procedimientos iniciados por denuncias que involucren: i) reclamos por productos o sustancias peligrosas; ii) actos de discriminación o trato diferenciado; iii) servicios médicos que se mantengan bajo la competencia del INDECOPI de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 026-2015-SA; iv) actos que afecten intereses colectivos o difusos; y, v) los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o sean inapreciables en dinero. Asimismo, tramitan los procedimientos administrativos sancionadores iniciados a las asociaciones de consumidores que incumplan la normativa vigente, de conformidad con los artículos 106 y 107 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

4/ Para los procesos sumarísimos (el OPS en primera instancia y la CPC en segunda instancia) los plazos son determinados por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 126; y por la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

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

**Gráfico N° 97**  
**Esquema del proceso arbitral en la Junta Arbitral de Consumo (JAC)**



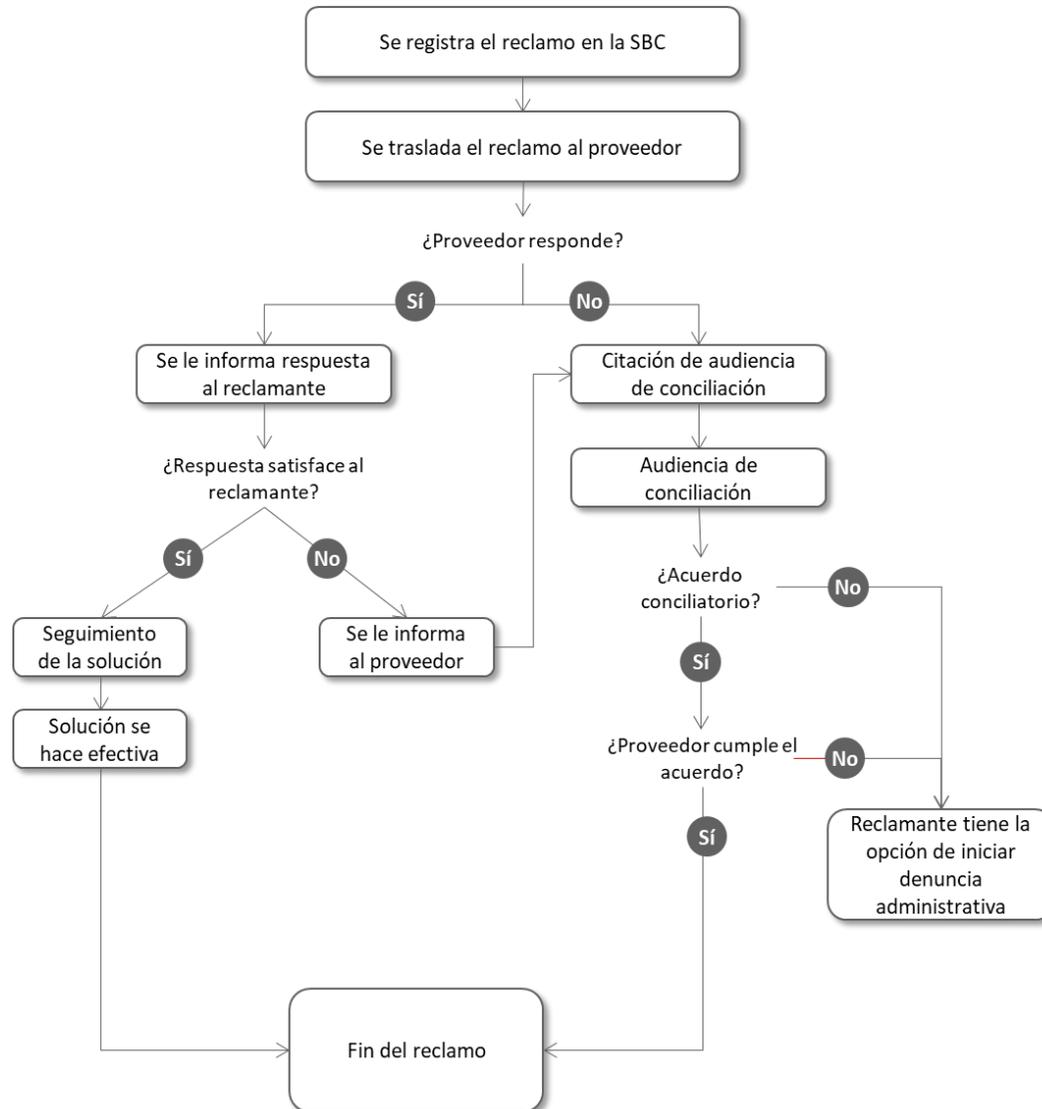
\*El consumidor y el proveedor pueden elegir a los árbitros que conforman el Tribunal Arbitral, tras lo cual la Junta Arbitral de Consumo se encarga de la designación.

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

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

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

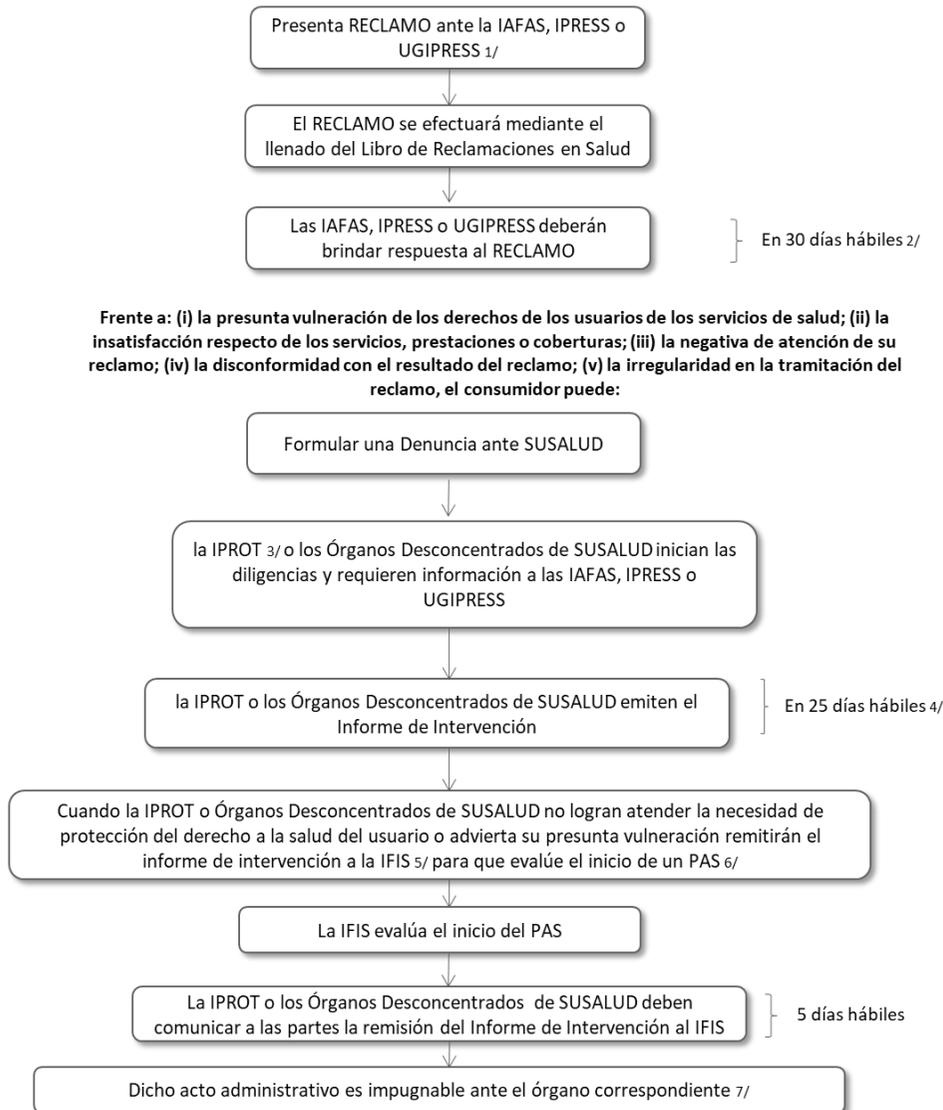
**Gráfico N° 98**  
**Esquema de atención de reclamos del Indecopi**



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

Gráfico N° 99

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



1/ IAFAS: Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud. IPRESS: Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. UGIPRESS: Unidad de Gestión de IPRESS.

2/ 30 días hábiles contados desde el día siguiente de su recepción por la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS. Recibido al reclamo, la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS informa al reclamante sobre las ventajas de resolver sus controversias a través de los medios alternativos de solución de controversias que promueve Susalud mediante el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia Nacional de Salud-CECONAR.

3/ Intendencia de Protección de Derechos en Salud.

4/ Plazo máximo que tiene la IPROT o los Órganos Desconcentrados de Susalud para emitir el informe de intervención desde que se presenta la denuncia.

5/ Intendencia de Fiscalización y Sanción.

6/ Procedimiento Administrativo Sancionador.

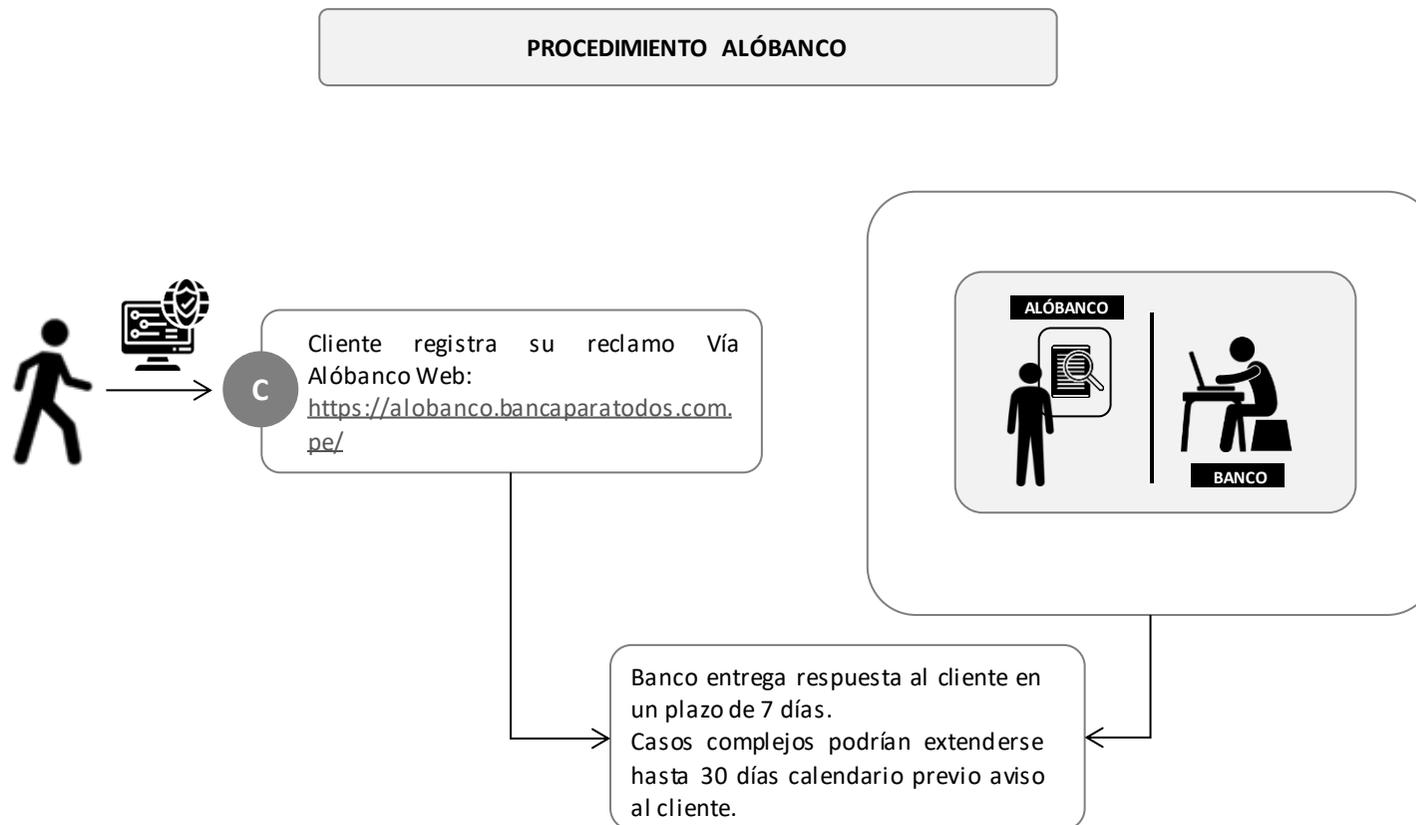
7/ Conforme al TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

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

## Esquemas de mecanismos privados de solución de conflictos

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

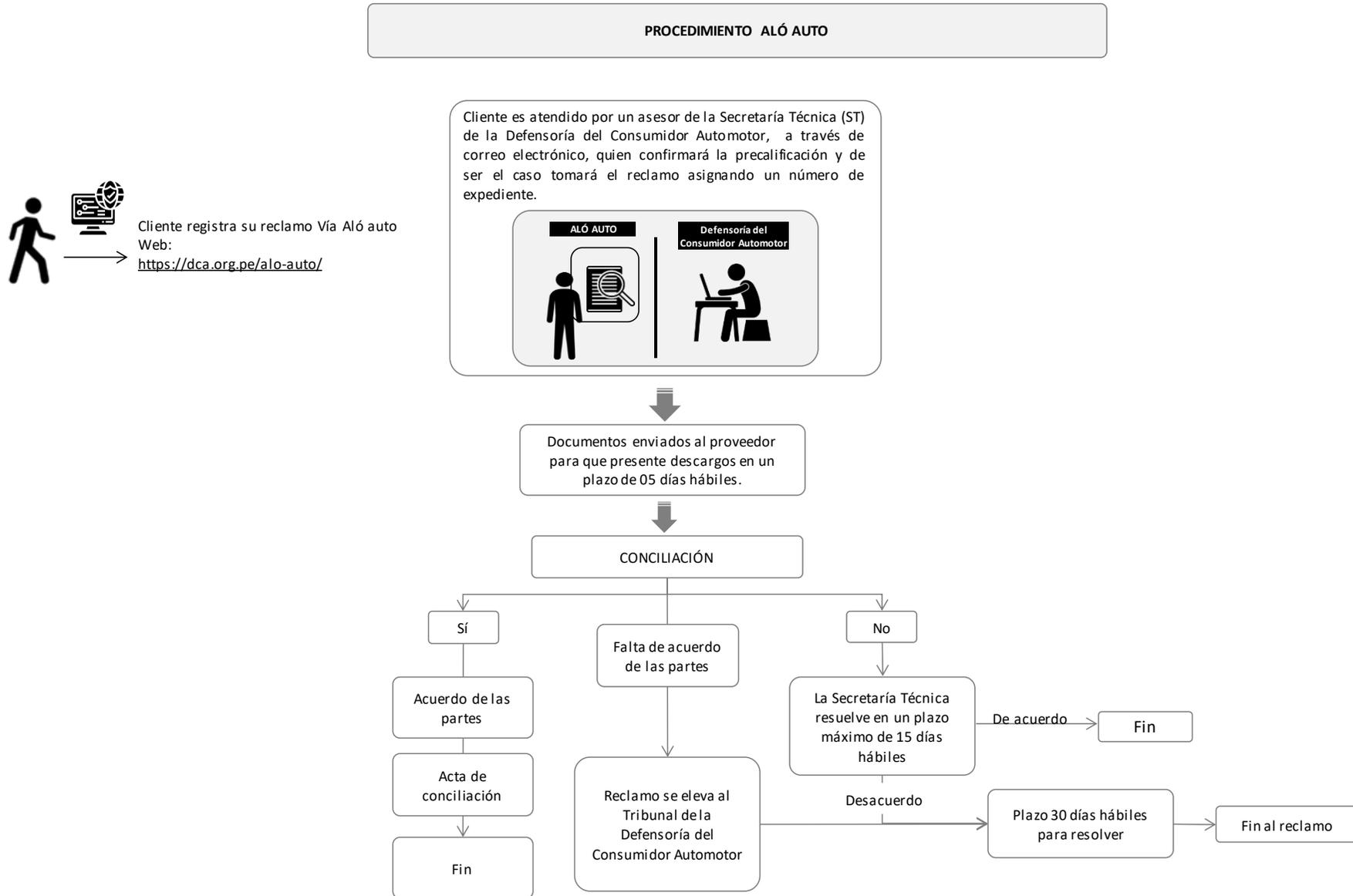
**Gráfico N° 100**  
**Esquema del mecanismo de solución de conflictos de Alóbanco**



Fuente: ASBANC. Correo electrónico con fecha 01.04.2022.

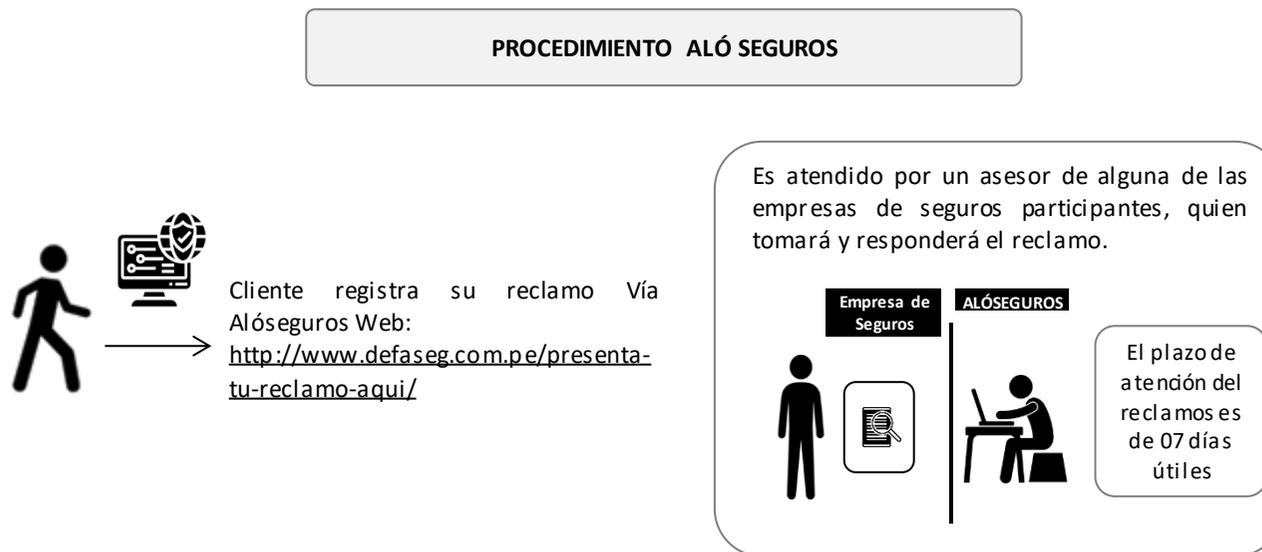
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

**Gráfico N° 101**  
**Esquema del mecanismo de solución de conflictos de Aló auto**



Fuente: DCA. Disponible en <https://dca.org.pe>

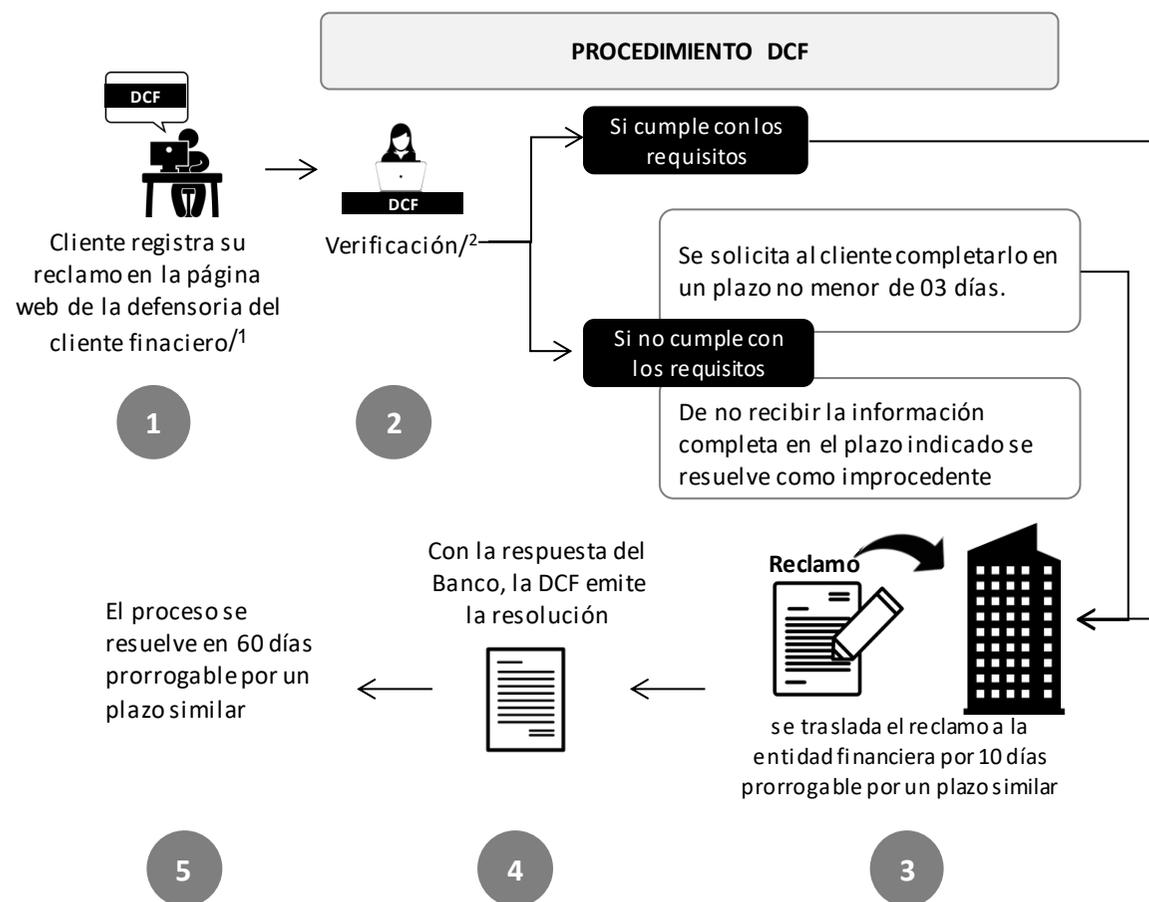
**Gráfico N° 102**  
**Esquema del mecanismo de solución de conflictos de Aló seguros**



Fuente: Apeseg. Correo electrónico 28.03.2022.

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

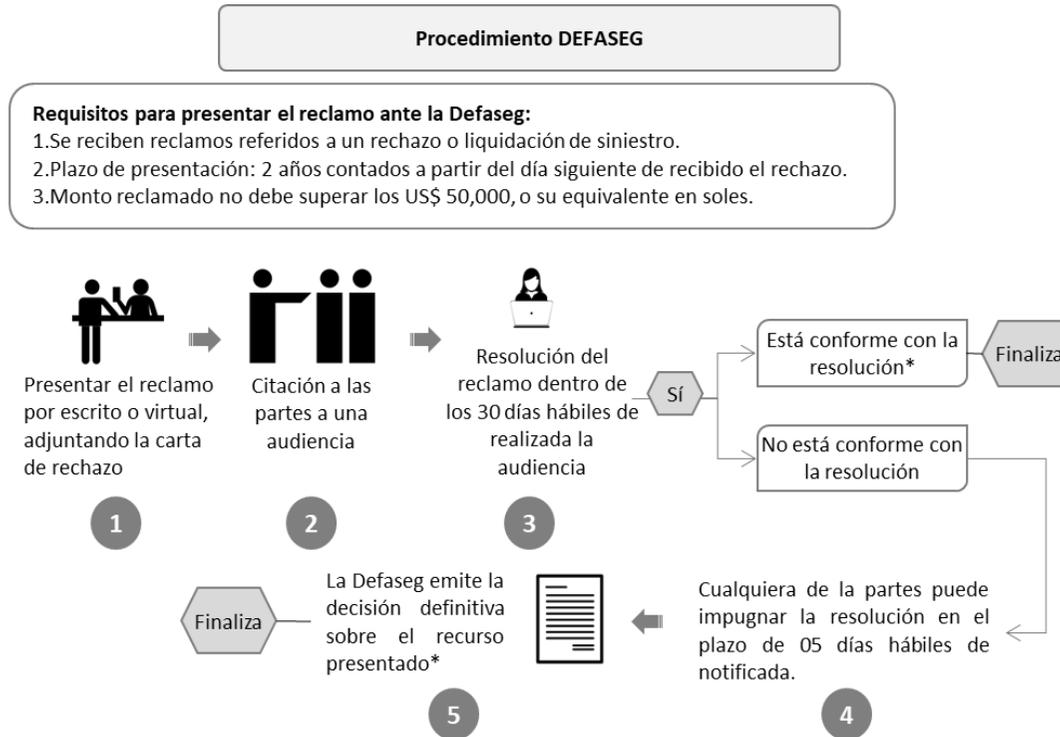
**Gráfico N° 103**  
**Esquema del mecanismo de solución de conflictos de la DCF**



1/ La presentación del reclamo puede realizarse por la página web: <https://dcf.bancaparatodos.com.pe/Home/RegistroReclamo>  
 2/ Se verifica si el reclamo presentado cumple con los requisitos solicitados por la DCF.

Fuente: Asbanc. Correo electrónico con fecha 01.04.2022.  
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

**Gráfico N° 104**  
**Esquema del mecanismo de solución de conflictos de la Defaseg**

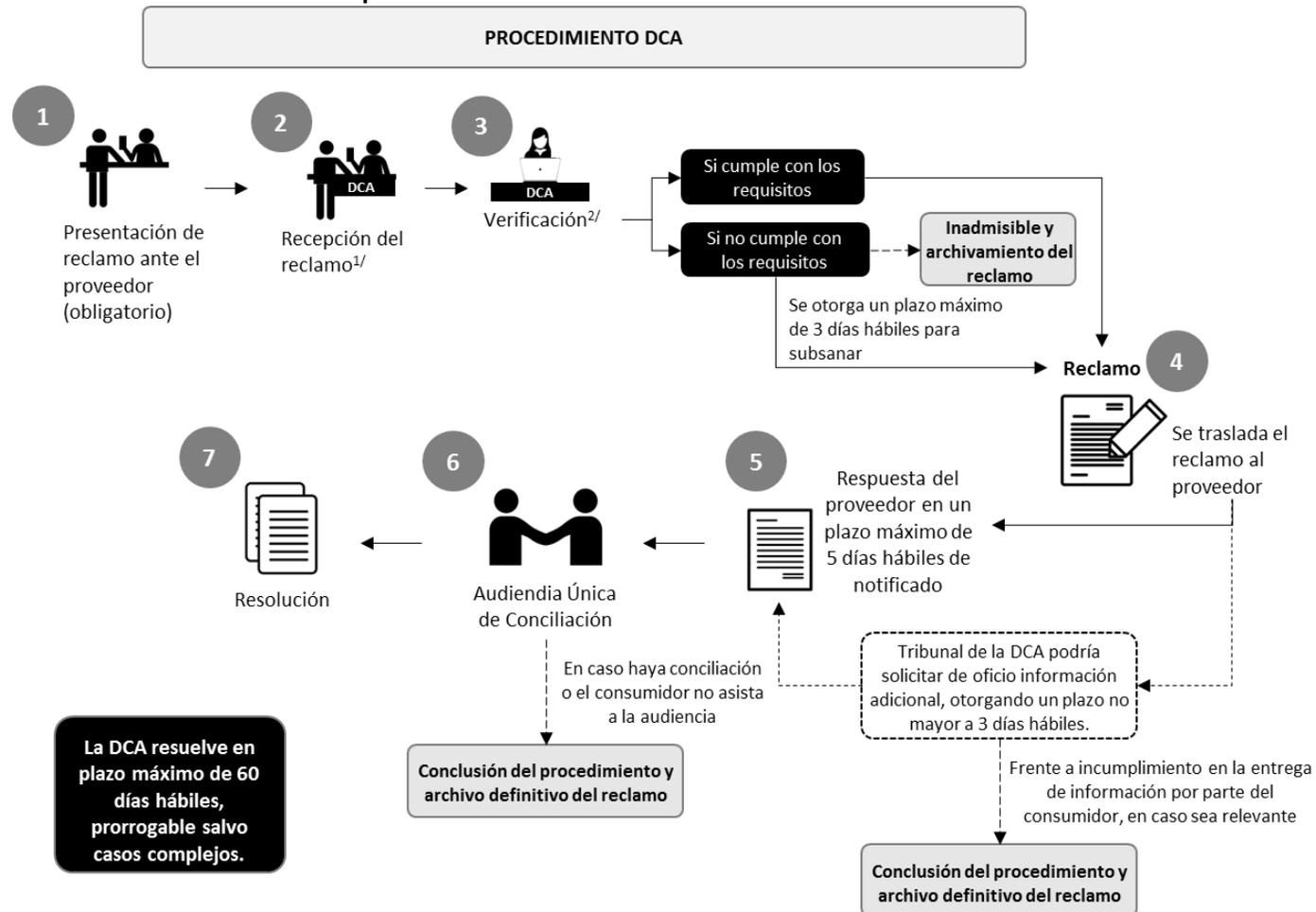


\*La decisión final de la Defensoría es vinculante para las empresas de seguros. Cabe indicar que, independientemente del resultado, el reclamante pueda presentar su reclamo por otras vías.  
 Si durante la tramitación del reclamo, las partes llegan a un acuerdo, deben comunicarlo a la Defensoría.

Fuente: Apeseg. Correo electrónico 28.03.2022.

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

**Gráfico N° 105**  
**Esquema del mecanismo de solución de conflictos de la DCA**



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

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

Fuente: DCA. Disponible en <https://dca.org.pe>

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

## Anexo N° 5 Metodología del Índice de Difusión

El índice de difusión se construyó mediante cinco preguntas, cada uno con cinco posibles respuestas. Las opciones de respuesta a cada pregunta son de tipo escala de Likert, de tal forma que las percepciones tengan las opciones:

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

Para la construcción de índice para cada respuesta se procedió a:

Tabular las respuestas según las opciones descritas anteriormente.

Se determinó la participación (porcentaje) del número de respuestas para cada opción con respecto a la totalidad de respuestas para cada una de las preguntas.

Se ponderó las respuestas asignado un valor de 1 a la respuesta más favorable y 0 a la más desfavorable, teniéndose como punto medio al valor de 0.5, que es el que define el umbral entre mejor y peor desempeño. Cabe destacar que la restricción implícita es que la suma de los porcentajes de cada respuesta debe de ser igual a 1 (punto ii).

**Tabla N° 153**  
**Ponderaciones según respuesta**

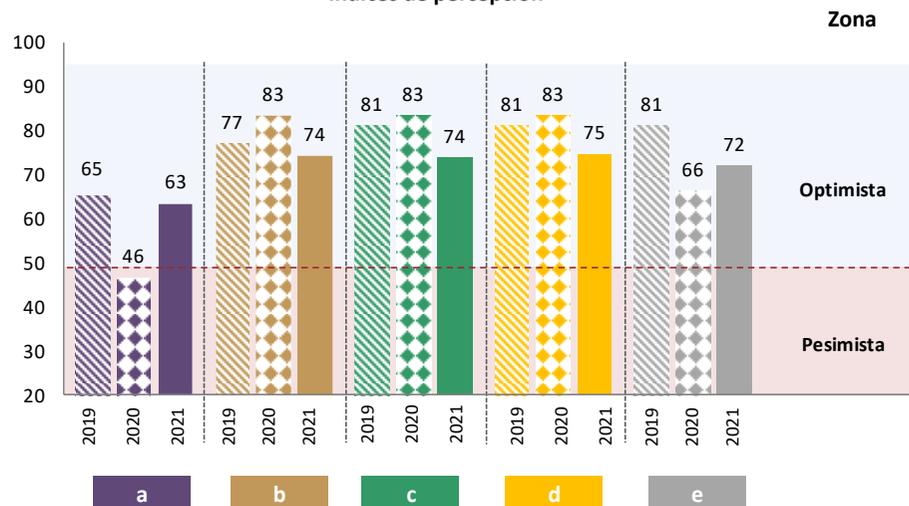
| N° | Respuesta   | Ponderación |
|----|-------------|-------------|
| 1  | Mucho mejor | 1.00        |
| 2  | Mejor       | 0.75        |
| 3  | Igual       | 0.50        |
| 4  | Peor        | 0.25        |
| 5  | Mucho peor  | 0.00        |

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

La suma ponderada se multiplica por 100 para que se pueda analizar en el rango de 0 a 100.

## A. Gobiernos locales: Municipalidades

**Gráfico N° 106**  
**Municipalidades distritales a nivel nacional**  
**Índices de percepción**



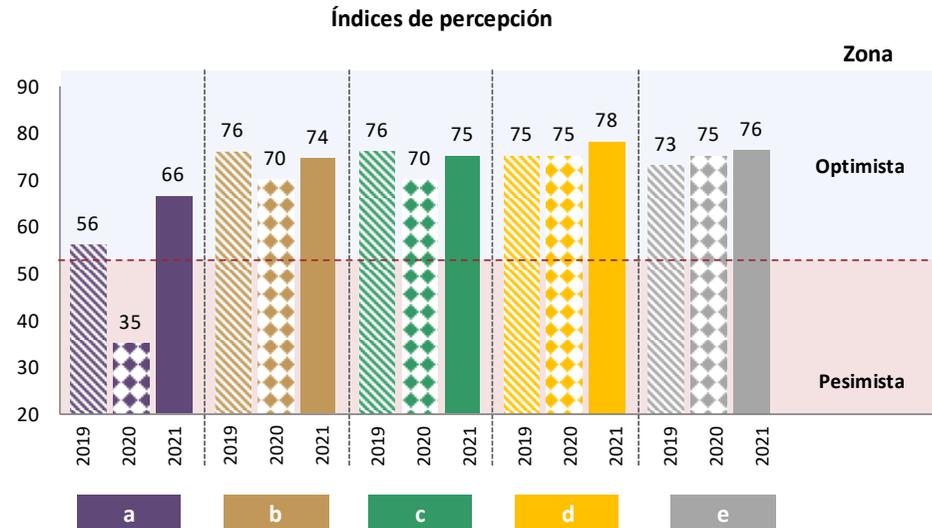
|   |   |
|---|---|
| a | ¿Cómo considera que fue el desempeño del sistema de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2021 respecto al año anterior?    |
| b | ¿Cómo cree que será la situación de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2022?   |
| c | ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2022?                  |
| d | ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2022? |
| e | ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2022?                   |

\* Muestra para el 2019: 12, 2020: 176 y 2021: 199.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi para la elaboración del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú -2021.

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

**Gráfico N° 107**  
**Municipalidades provinciales a nivel nacional**



|          |   |
|----------|---|
| <b>a</b> | ¿Cómo considera que fue el desempeño del sistema de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2021 respecto al año anterior?    |
| <b>b</b> | ¿Cómo cree que será la situación de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2022?   |
| <b>c</b> | ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2022?                  |
| <b>d</b> | ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2022? |
| <b>e</b> | ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2022?                   |

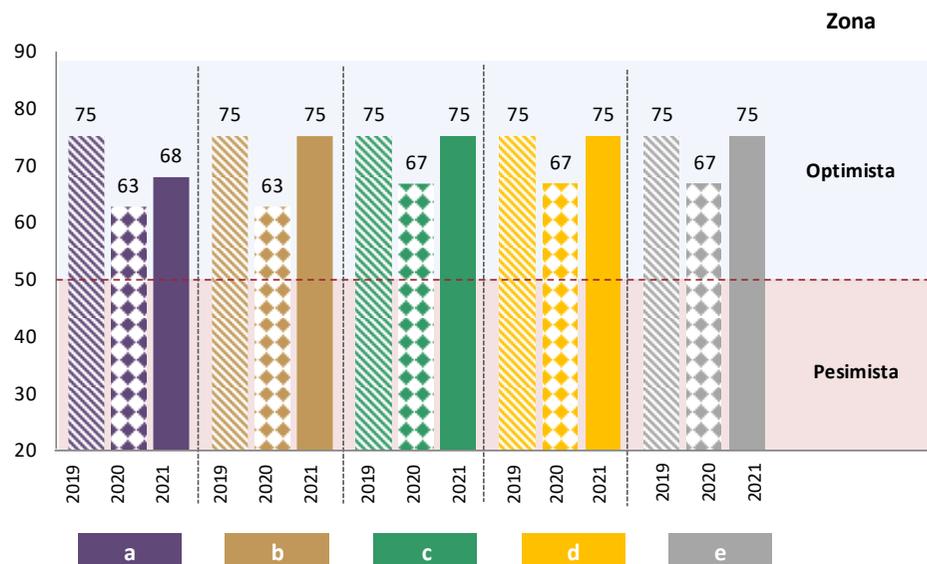
\* Muestra para el 2019: 12, 2020: 5 y 2021: 41.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi para la elaboración del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú -2021.

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

## B. Gobiernos regionales

**Gráfico N° 108**  
**Gobiernos regionales**  
**Índices de percepción**



|   |  |
|---|--|
| a | ¿Cómo considera que fue el desempeño del sistema de protección del consumidor en el ámbito regional en 2021 respecto al año anterior?    |
| b | ¿Cómo cree que será la situación de protección del consumidor en el ámbito regional en 2022?   |
| c | ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el ámbito regional en 2022?                  |
| d | ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el ámbito regional en 2022? |
| e | ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el ámbito regional en 2022?                   |

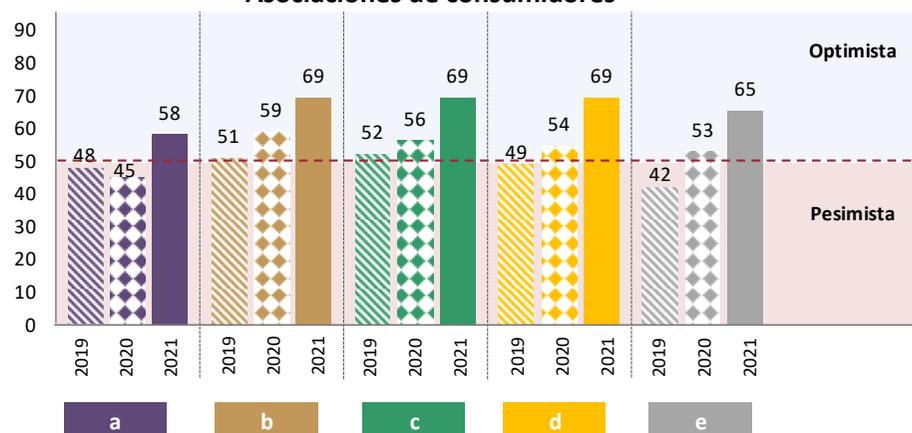
\* Muestra para el 2019: 12, 2020: 6 y 2021: 6.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi para la elaboración del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú -2021.

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

## C. Asociaciones de consumidores

**Gráfico N° 109**  
**Asociaciones de consumidores**



|   |   |
|---|---|
| a | ¿Cómo considera el desempeño del sistema de protección del consumidor en el 2021 respecto al año anterior?            |
| b | ¿Cómo cree que será la protección del consumidor en el 2022?  |
| c | ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el 2022?                  |
| d | ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el 2022? |
| e | ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el 2022?                   |

\* Muestra para el 2019: 12, 2020: 28 y 2021: 31.

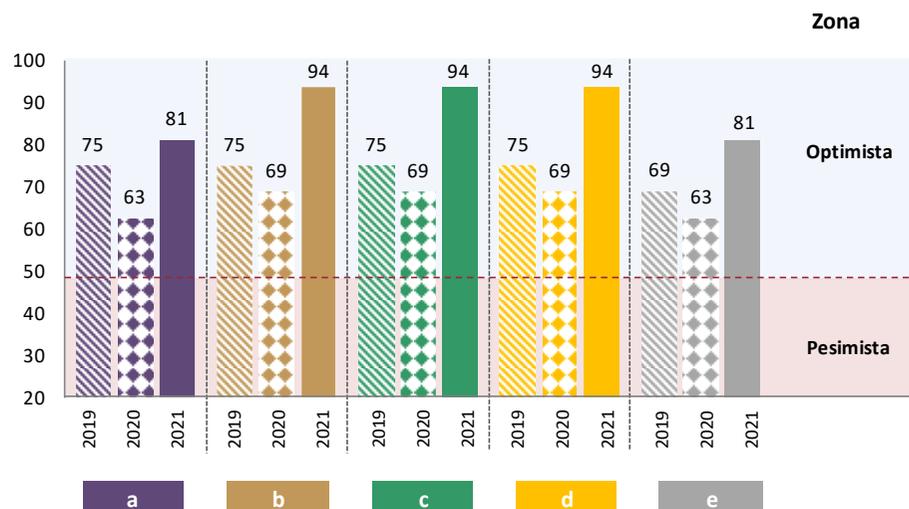
Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi para la elaboración del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú -2021.

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

## D. Reguladores

**Gráfico N° 110**  
**Reguladores**

Índices de percepción



|   |   |
|---|---|
| a | ¿Cómo considera el desempeño del sistema de protección del consumidor en el 2021 respecto al año anterior?            |
| b | ¿Cómo cree que será la protección del consumidor en el 2022?  |
| c | ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el 2022?                  |
| d | ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el 2022? |
| e | ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el 2022?                   |

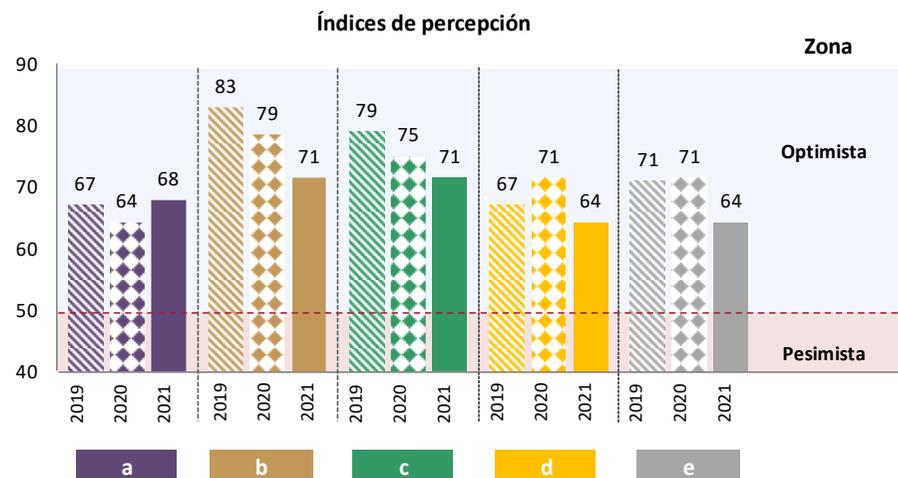
\* Muestra para el 2019: 12, 2020: 4 y 2021: 4.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi para la elaboración del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú -2021.

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

## E. Sector Financiero

**Gráfico N° 111**  
**Sector financiero**



|   |  |
|---|--|
| a | ¿Cómo considera el desempeño del sistema de protección del consumidor en el sector financiero en el 2021 respecto al año anterior?           |
| b | ¿Cómo cree que será la situación de la protección al consumidor en el sector financiero en el 2022?  |
| c | ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección al consumidor en el sector financiero en el 2022?                  |
| d | ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección al consumidor en el sector financiero en el 2022? |
| e | ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección al consumidor en el sector financiero en el 2022?                   |

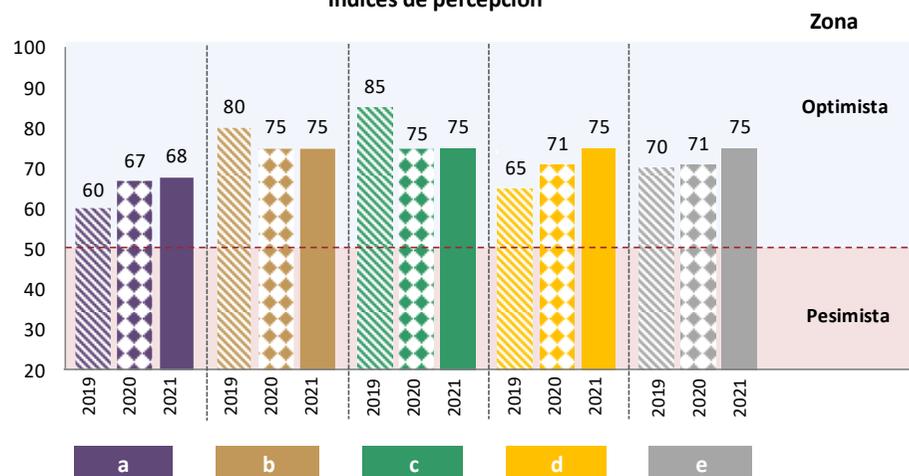
\* Muestra para el 2019: 12, 2020: 7 y 2021: 7.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi para la elaboración del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú -2021.

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

## F. Sector Transporte

**Gráfico N° 112**  
**Sector transporte**  
**Índices de percepción**



|   |   |
|---|---|
| a | ¿Cómo considera el desempeño del sistema de protección del consumidor en el sector transporte durante el 2021 respecto al año anterior?         |
| b | ¿Cómo cree que será la situación del servicio a usuarios finales en el sector transporte en el 2022?  |
| c | ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de servicio a usuarios finales en el sector transporte en el 2022?                  |
| d | ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de servicio a usuarios finales en el sector transporte en el 2022? |
| e | ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de servicio a usuarios finales en el sector transporte en el 2022?                   |

\* Muestra para el 2019: 12, 2020: 5 y 2021: 7.

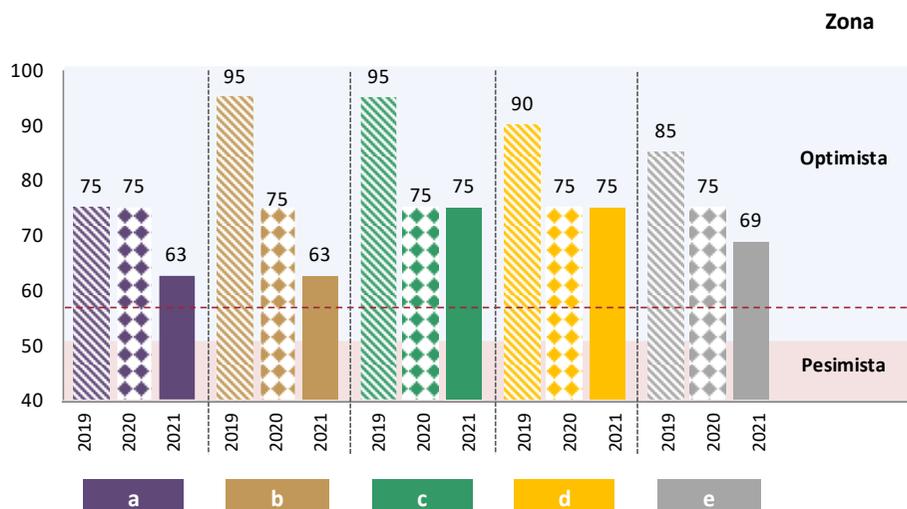
Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi para la elaboración del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú -2021.

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

G. Sector Salud

Gráfico N° 113  
Sector salud

Índices de percepción



|   |   |
|---|---|
| a | ¿Cómo considera el desempeño del sistema de protección del consumidor en el sector salud en el 2021 respecto al año anterior?           |
| b | ¿Cómo cree que será la situación de la protección al consumidor sector salud en el 2022?  |
| c | ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección al consumidor en el sector salud en el 2022?                  |
| d | ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección al consumidor en el sector salud en el 2022? |
| e | ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección al consumidor en el sector salud en el 2022?                   |

\* Muestra para el 2019: 5, 2020: 4 y 2021: 4

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi para la elaboración del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú -2021.

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

Anexo N° 6

Tabla N° 154

Actividades de capacitación y orientación según actividad económica

| Gobierno regional                 | Salud               |  | Educación           |                             | Transporte          |  | Turismo             |  | Producción          |                              |
|-----------------------------------|---------------------|--|---------------------|-----------------------------|---------------------|--|---------------------|--|---------------------|------------------------------|
|                                   | Realizó actividades | N° de beneficiarios                                | Realizó actividades | N° de beneficiarios         | Realizó actividades | N° de beneficiarios                                  | Realizó actividades | N° de beneficiarios                            | Realizó actividades | N° de beneficiarios          |
| Gobierno Regional de Amazonas     | No                  | -  | No                  | -                           | No                  | -  | Sí                  | 13 ciudadanos<br>70 trabajadores de empresas   | Sí                  | 450 trabajadores de empresas |
| Gobierno Regional de Apurímac     | -                   | -  | -                   | -                           | -                   | -  | Sí                  | 30 trabajadores de empresas                    | -                   | -                            |
| Gobierno Regional de Callao       | -                   | -  | -                   | -                           | -                   | -  | Sí                  | 1508 ciudadanos                                | Sí                  | 60 trabajadores de empresas  |
| Gobierno Regional de Cusco        | Sí                  | -  | -                   | -                           | -                   | -  | -                   | -  | -                   | -                            |
| Gobierno Regional de Huancavelica | -                   | -  | -                   | -                           | -                   | -  | -                   | -  | No                  | -                            |
| Gobierno Regional de Ica          | -                   | -  | -                   | -                           | -                   | -  | Sí                  | 350 ciudadanos<br>100 trabajadores de empresas | -                   | -                            |
| Gobierno Regional de La Libertad  | -                   | -  | -                   | -                           | Sí                  | 52,702 ciudadanos<br>35,668 trabajadores de empresas | -                   | -  | -                   | -                            |
| Gobierno Regional de Lambayeque   | Sí                  | 32,700 personas<br>20,000 trabajadores de empresas | No                  | -                           | Sí                  | 3,766 ciudadanos<br>50 personas vulnerables          | No                  | -  | No                  | -                            |
| Gobierno Regional de Lima         | -                   | -  | -                   | -                           | -                   | -  | No                  | -  | No                  | -                            |
| Gobierno Regional de Moquegua     | Sí                  | No precisó   | Sí                  | 30 trabajadores de empresas | -                   | -  | Sí                  | 63 trabajadores de empresas                    | -                   | -                            |

| Gobierno regional                      | Salud               |  | Educación           |                     | Transporte          |                     | Turismo             |  | Producción          |                             |
|--|---------------------|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--|---------------------|-----------------------------|
|  | Realizó actividades | N° de beneficiarios                      | Realizó actividades | N° de beneficiarios | Realizó actividades | N° de beneficiarios | Realizó actividades | N° de beneficiarios                      | Realizó actividades | N° de beneficiarios         |
| <b>Gobierno Regional de Pasco</b>      | -                   | -  | -                   | -                   | -                   | -                   | Sí                  | 30 ciudadanos y trabajadores de empresas | -                   | -                           |
| <b>Gobierno Regional de Puno</b>       | Sí                  | 80 ciudadanos<br>10 personas vulnerables | -                   | -                   | -                   | -                   | -                   | -  | -                   | -                           |
| <b>Gobierno Regional de San Martín</b> | No                  | -  | Sí                  | 10 ciudadanos       | No                  | -                   | No                  | -  | No                  | -                           |
| <b>Gobierno Regional de Tacna</b>      | Sí                  | 60 ciudadanos                            | -                   | -                   | No                  | -                   | Sí                  | 20 trabajadores de empresas              | Sí                  | 60 trabajadores de empresas |

Fuente: Información remitida por los gobiernos regionales en respuesta a las Cartas remitidas a cada gobierno regional

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

Anexo N° 7

Tabla N° 155

Actividades de información a los consumidores/ciudadanos través de medios de comunicación en el 2021

| Gobierno regional                    | Salud            |   | Educación        |  | Transporte       |  | Turismo          |  | Producción       |  |
|--------------------------------------|------------------|---|------------------|--|------------------|--|------------------|--|------------------|--|
|                                      | Realizó difusión | Principales medios  | Realizó difusión | Principales medios   | Realizó difusión | Principales medios   | Realizó difusión | Principales medios   | Realizó difusión | Principales medios   |
| <b>Gobierno Regional de Amazonas</b> | No               | - Programas en la radio<br>- Redes sociales (Facebook, Twitter, etc.) | Sí               | - Orientaciones sobre la Norma técnica para el desarrollo del año escolar 2021, en la página web de la DREA, en reuniones virtuales. | Sí               | - Programas en televisión<br>- Programas en la radio<br>- Página web del gobierno regional/blog<br>- Revistas/magazines<br>- Redes sociales (Facebook, Twitter, etc.)<br>- Afiches, volantes, artículos en diarios, etc. | Sí               | - Programas en la radio.<br>- Revistas/magazines.  | Sí               | - Página web del gobierno regional/blog<br>- Redes sociales (Facebook, Twitter, etc.)<br>- Afiches, volantes, artículos en diarios, etc. |
| <b>Gobierno Regional de Apurímac</b> | -                | -   | -                | -  | -                | -  | Sí               | - Página web del gobierno regional/blog<br>- Redes sociales (Facebook, Twitter, etc.)<br>- Afiches, volantes, artículos en diarios, etc. | -                | -  |
| <b>Gobierno Regional de Callao</b>   | -                | -   | -                | -  | -                | -  | Sí               | - Redes sociales (Facebook, Twitter, etc.)<br>- Afiches, volantes, artículos en diarios, etc.  | Sí               | - Redes sociales (Facebook, Twitter, etc.)   |

| Gobierno regional                        | Salud            |  | Educación        |                    | Transporte       |   | Turismo          |  | Producción       |                    |
|--|------------------|--|------------------|--------------------|------------------|---|------------------|--|------------------|--------------------|
|  | Realizó difusión | Principales medios   | Realizó difusión | Principales medios | Realizó difusión | Principales medios  | Realizó difusión | Principales medios                         | Realizó difusión | Principales medios |
| <b>Gobierno Regional de Cusco</b>        | Sí               | - Programa de televisión<br>- Programa radio<br>- Página web   | -                | -                  | No               | -   | -                | -  | No               | -                  |
| <b>Gobierno Regional de Huancavelica</b> | -                | -  | -                | -                  | -                | -   | -                | -  | No               | -                  |
| <b>Gobierno Regional de Ica</b>          | -                | -  | -                | -                  | -                | -   | Sí               | - Redes sociales (Facebook, Twitter, etc.) | -                | -                  |
| <b>Gobierno Regional de La Libertad</b>  | -                | -  | -                | -                  | Sí               | - Redes sociales (Facebook, Twitter, etc.)<br>- Afiches, volantes, artículos en diarios, etc. | -                | -  | -                | -                  |
| <b>Gobierno Regional de Lambayeque</b>   | Sí               | - Programas en televisión<br>- Programas en la radio<br>- Página web del gobierno regional/blog<br>- Revistas/magazines<br>- Redes sociales (Facebook, Twitter, etc.)<br>- Afiches, volantes, artículos en diarios, etc. | No               | -                  | -                | -   | No               | -  | No               | -                  |

| Gobierno regional                    | Salud            |   | Educación        |  | Transporte       |                    | Turismo          |  | Producción       |                    |
|--------------------------------------|------------------|---|------------------|--|------------------|--------------------|------------------|--|------------------|--------------------|
|                                      | Realizó difusión | Principales medios  | Realizó difusión | Principales medios                                 | Realizó difusión | Principales medios | Realizó difusión | Principales medios   | Realizó difusión | Principales medios |
| <b>Gobierno Regional de Lima</b>     | -                | -   | -                | -  | -                | -                  | Sí               | - Redes sociales (Facebook, Twitter, etc.)   | No               | -                  |
| <b>Gobierno Regional de Moquegua</b> | Sí               | - Programas en la radio<br>- Página web del gobierno regional/blog<br>- Redes sociales (Facebook, Twitter, etc.)<br>- Afiches, volantes, artículos en diarios, etc. | Sí               | - Entrevistas con los usuarios que lo solicitaban. | -                | -                  | Sí               | - Página web del gobierno regional/blog.<br>- Redes sociales (Facebook, Twitter, etc.)   | -                | -                  |
| <b>Gobierno Regional de Pasco</b>    | -                | -   | -                | -  | -                | -                  | Sí               | - Página web del gobierno regional/blog<br>- Redes sociales (Facebook, Twitter, etc.)<br>- Afiches, volantes, artículos en diarios, etc. | -                | -                  |
| <b>Gobierno Regional de Puno</b>     | Sí               | - Página web del gobierno regional/blog<br>- Redes sociales (Facebook, Twitter, etc.)<br>- Afiches, volantes, artículos en diarios, etc.                            | -                | -  | -                | -                  | -                | -  | -                | -                  |

| Gobierno regional                      | Salud            |                    | Educación        |  | Transporte       |  | Turismo          |                    | Producción       |  |
|--|------------------|--------------------|------------------|--|------------------|--|------------------|--------------------|------------------|--|
|  | Realizó difusión | Principales medios | Realizó difusión | Principales medios   | Realizó difusión | Principales medios   | Realizó difusión | Principales medios | Realizó difusión | Principales medios   |
| <b>Gobierno Regional de San Martín</b> | No               | -                  | Sí               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programas en televisión</li> <li>- Programas en la radio</li> <li>- Página web del gobierno regional/blog</li> <li>- Revistas/magazines</li> <li>- Redes sociales (Facebook, Twitter, etc.)</li> <li>- Afiches, volantes, artículos en diarios, etc.</li> </ul> | No               | -  | No               | -                  | No               | -  |
| <b>Gobierno Regional de Tacna</b>      | -                | -                  | -                | -  | Sí               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Redes sociales (Facebook, Twitter, etc.)</li> </ul> | -                | -                  | Sí               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se utilizó grupo de WhatsApp creado para las micro y pequeñas empresas</li> </ul> |

Fuente: Información remitida por los gobiernos regionales en respuesta a las Cartas remitidas a cada gobierno regional  
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Anexo N° 8

Tabla N° 156

Gobiernos locales que realizaron actividades de capacitación y orientación, según tipo de beneficiario

| Gobierno local   | Capacitación a consumidores | Capacitación a consumidores vulnerables | Capacitación a proveedores | Difusión |
|--|-----------------------------|---|----------------------------|----------|
| Municipalidad Distrital Alto de La Alianza                   | Sí                          |   | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Distrital Anco                                 | Sí                          |   | Sí                         |          |
| Municipalidad Distrital Ataura                               |                             |   |                            |          |
| Municipalidad Distrital Colquemarca                          | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado                | Sí                          | Sí                                      |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Alto Selva Alegre                 |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Amotape                           |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Andagua                           |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Andaymarca                        |                             |   |                            |          |
| Municipalidad Distrital de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray | Sí                          | Sí                                      |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Angaraes                          |                             |   | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Arapa                             | Sí                          |   |                            |          |
| Municipalidad Distrital de Aucallama                         | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Baños                             |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Caja                              | Sí                          | Sí                                      | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Callalli                          | Sí                          |   | Sí                         |          |
| Municipalidad Distrital de Carabayllo                        | Sí                          | Sí                                      |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Caspizapa                         | Sí                          |   | Sí                         |          |
| Municipalidad Distrital de Castilla-Piura                    |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Catac                             | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Cayara                            | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Ccatcca                           | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Chamaca                           | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Chicla                            | Sí                          | Sí                                      |                            | Sí       |

| Gobierno local                            | Capacitación a consumidores | Capacitación a consumidores vulnerables | Capacitación a proveedores | Difusión |
|---|-----------------------------|---|----------------------------|----------|
| Municipalidad Distrital de Cochorco       | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Colcabamba     |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Condebamba     |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Congalla       |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Cumba          |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Cura Mori      | Sí                          | Sí                                      | Sí                         |          |
| Municipalidad Distrital de Curimaná       | Sí                          |   | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Distrital de El Tambo       | Sí                          | Sí                                      |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Fernando Lores |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Grocio Prado   | Sí                          |   |                            |          |
| Municipalidad Distrital de Huácar         |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Huacchis       | Sí                          | Sí                                      | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Huachón        | Sí                          | Sí                                      | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Huambos        | Sí                          |   |                            |          |
| Municipalidad Distrital de Huancabamba    | Sí                          |   | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Huancarama     | Sí                          | Sí                                      |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Huaripampa     |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Imperial       | Sí                          | Sí                                      |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Jacobo Hunter  | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de La Arena       | Sí                          |   |                            |          |
| Municipalidad Distrital de La Huaca       | Sí                          | Sí                                      |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de La Perla Falta | Sí                          |   |                            |          |
| Municipalidad Distrital de Llapo          |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Locroja        | Sí                          | Sí                                      | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Los Morochucos | Sí                          |   |                            |          |
| Municipalidad Distrital de Luricocha      |                             |   | Sí                         |          |

| Gobierno local                              | Capacitación a consumidores | Capacitación a consumidores vulnerables | Capacitación a proveedores | Difusión |
|---|-----------------------------|---|----------------------------|----------|
| Municipalidad Distrital de Luyando          |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Madre de Dios    | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Mancos           | Sí                          |   |                            |          |
| Municipalidad Distrital de Manseriche       | Sí                          | Sí                                      |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Marcavelica      |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Mariscal Cáceres |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Mi Perú          | Sí                          |   | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Miguel Iglesias  | Sí                          | Sí                                      |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Miracosta        |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Mollepampa       | Sí                          |   |                            |          |
| Municipalidad Distrital de Montero          | Sí                          |   |                            |          |
| Municipalidad Distrital de Motupe           |                             |   | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Mozón            |                             |   | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Ninacaca         | Sí                          | Sí                                      |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Ocucaje          | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Olmos            |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Ondores          | Sí                          | Sí                                      |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Orcotuna         | Sí                          | Sí                                      |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Pacapausa        | Sí                          | Sí                                      |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Paccha           |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Pachía           |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Pacora           | Sí                          | Sí                                      | Sí                         |          |
| Municipalidad Distrital de Palca            |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Palcazu          |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Pampas           |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Pangoa           |                             |   | Sí                         |          |
| Municipalidad Distrital de Pardo Miguel     |                             |   |                            | Sí       |

| Gobierno local  | Capacitación a consumidores | Capacitación a consumidores vulnerables | Capacitación a proveedores | Difusión |
|---|-----------------------------|---|----------------------------|----------|
| Municipalidad Distrital de Pataz                        | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Pichanaqui                   |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Pichari                      |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Pilcomayo                    | Sí                          |   | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Pilluana                     | Sí                          | Sí                                      |                            |          |
| Municipalidad Distrital de Pomacanchi                   | Sí                          | Sí                                      |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Pomahuaca                    | Sí                          |   | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Ponto                        | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Pucará                       | Sí                          |   |                            |          |
| Municipalidad Distrital de Pucayacu                     | Sí                          | Sí                                      | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Pucyura                      | Sí                          | Sí                                      |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo                 | Sí                          | Sí                                      |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Punta Bombón                 | Sí                          |   | Sí                         |          |
| Municipalidad Distrital de Querocotillo                 | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Ranracancha                  | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Río Grande                   | Sí                          |   | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Distrital de San Antonio de Antaparco     | Sí                          |   |                            |          |
| Municipalidad Distrital de San Borja                    | Sí                          |   | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Distrital de San Carlos                   |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de San Isidro                   | Sí                          | Sí                                      |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores       | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de San Pablo                    |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de San Pedro de Cachora         | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de San Rafael                   | Sí                          | Sí                                      |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Cocachacra     |                             |   | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Santa Rosa                   |                             |   |                            | 2        |
| Municipalidad Distrital de Santo Domingo de Los Olleros | Sí                          | Sí                                      |                            | Sí       |

| Gobierno local                               | Capacitación a consumidores | Capacitación a consumidores vulnerables | Capacitación a proveedores | Difusión |
|--|-----------------------------|---|----------------------------|----------|
| Municipalidad Distrital de Santo Tomás       | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Saño              |                             |   | Sí                         |          |
| Municipalidad Distrital de Sausa             |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Shanao            | Sí                          | Sí                                      |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Shunqui           | Sí                          |   | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Simón Bolívar     | Sí                          | Sí                                      | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Suyckutambo       | Sí                          | Sí                                      |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Suyo              | Sí                          |   | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Taricá            | Sí                          | Sí                                      | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Tocmoche          | Sí                          |   |                            |          |
| Municipalidad Distrital de Torata            |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Tumán             | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Villa Virgen      | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Viraco            | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Vischongo         |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Vitor             | Sí                          | Sí                                      | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Yanahuara         | Sí                          |   | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Distrital de Yura              |                             |   | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Distrital Huanca-Huanca        | Sí                          | Sí                                      | Sí                         |          |
| Municipalidad Distrital Huayllay             | Sí                          | Sí                                      |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital Mariscal Cáceres     |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital Puños                | Sí                          | Sí                                      | Sí                         |          |
| Municipalidad Distrital San Juan de Bigote   |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Distrital San Pedro de Chaulan |                             |   | Sí                         |          |
| Municipalidad Metropolitana de Lima          | Sí                          | Sí                                      | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Bolognesi        | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Cajabamba        | Sí                          | Sí                                      |                            | Sí       |

| Gobierno local                                | Capacitación a consumidores | Capacitación a consumidores vulnerables | Capacitación a proveedores | Difusión |
|---|-----------------------------|---|----------------------------|----------|
| Municipalidad Provincial de Canchis           | Sí                          |   |                            |          |
| Municipalidad Provincial de Chachapoyas       |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Chanchamayo       | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Contumazá         | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Cotabambas        | Sí                          |   | Sí                         |          |
| Municipalidad Provincial de Cutervo           | Sí                          | Sí                                      |                            | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Espinar           |                             |   |                            |          |
| Municipalidad Provincial de Huallaga          |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Huamanga          | Sí                          |   | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Huarney           | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Huarochirí        |                             |   | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Ilo               | Sí                          | Sí                                      | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Lauricocha        |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Loreto Nauta      | Sí                          | Sí                                      | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Luya Lamud        |                             |   | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Marañon           | Sí                          |   | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Nasca             |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Oxapampa          | Sí                          |   | Sí                         | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Pallasca          | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Paruro            | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Puerto Inca       | Sí                          | Sí                                      |                            | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Puno              |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Quispicanchi      |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Rioja             | Sí                          |   |                            |          |
| Municipalidad Provincial de San Ignacio       | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Sechura           | Sí                          | Sí                                      | Sí                         | Sí       |

| Gobierno local                                   | Capacitación a consumidores | Capacitación a consumidores vulnerables | Capacitación a proveedores | Difusión |
|--|-----------------------------|---|----------------------------|----------|
| Municipalidad Provincial de Tocache              |                             |   | Sí                         |          |
| Municipalidad Provincial de Trujillo             |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Utcubamba            |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Víctor Fajardo       | Sí                          |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Yauli                | Sí                          | Sí                                      |                            | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Yauyos               |                             |   |                            | Sí       |
| Municipalidad Provincial de Yungay               |                             |   | Sí                         |          |
| Municipalidad Provincial de Zarumilla            | Sí                          | Sí                                      |                            |          |
| Municipalidad Provincial Mariscal Cáceres        |                             |   |                            |          |
| Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla |                             |   | Sí                         | Sí       |

1/ Sobre la base de información remitida por 275 gobiernos locales.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a los OFICIO MULTIPLE-000001-2022-DPC-Municipalidad distrital y OFICIO MULTIPLE-000002-2022-DPC-Municipalidad provincial.

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

Anexo N° 9

Tabla N° 157

Gobiernos locales que realizaron actividades de supervisión, según tema (1/2)

| Gobierno local   | Supervisión de la salubridad | Supervisión de control de pesos | Supervisión de alimentos y bebidas | Supervisión de transporte | Supervisión de taxis | Supervisión de la adulteración | Supervisión de construcción |
|--|------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|---------------------------|----------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| Municipalidad Distrital Alto de La Alianza                   | Sí                           | Sí                              |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital Anco                                 | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital Ataura                               | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Acolla                            | Sí                           | Sí                              |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad distrital de Acora                             | Sí                           | Sí                              |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Acos Vinchos                      | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Acostambo                         | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Ahuac                             | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado                | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Alto Selva Alegre                 |                              | Sí                              | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Amotape                           |                              |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Andagua                           | Sí                           | Sí                              | Sí                                 | Sí                        |                      | Sí                             | Sí                          |
| Municipalidad Distrital de Andaymarca                        |                              |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Angaraes                          | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Aucallama                         | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Aucara                            | Sí                           | Sí                              |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Ayahuanco                         | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Baños                             | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Breña                             | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      | Sí                             | Sí                          |
| Municipalidad Distrital de Cachachi                          | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Caja                              | Sí                           | Sí                              |                                    | Sí                        | Sí                   |                                | Sí                          |
| Municipalidad Distrital de Callalli                          | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Canoas de Punta                   | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Carabayllo                        | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      | Sí                             | Sí                          |
| Municipalidad Distrital de Caspizapa                         | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           | Sí                   | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Castilla-Piura                    | Sí                           | Sí                              |                                    |                           | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Catac                             | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Ccapi                             | Sí                           |                                 | Sí                                 | Sí                        |                      |                                |                             |

| Gobierno local                             | Supervisión de la salubridad | Supervisión de control de pesos | Supervisión de alimentos y bebidas | Supervisión de transporte | Supervisión de taxis | Supervisión de la adulteración | Supervisión de construcción |
|--|------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|---------------------------|----------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| Municipalidad Distrital de Ccatcca         | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Cerro Azul      | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Chachas         | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Chamaca         | Sí                           | Sí                              |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Chicla          | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Chungi          | Sí                           |                                 | Sí                                 | Sí                        |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Cochorco        |                              |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Codo Del Pozuzo |                              |                                 |                                    |                           | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Colcabamba      | Sí                           | Sí                              | Sí                                 | Sí                        | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Condebamba      |                              |                                 | Sí                                 |                           | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Congalla        | Sí                           |                                 | Sí                                 | Sí                        |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Coya            | Sí                           | Sí                              |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Cumba           | Sí                           | Sí                              | Sí                                 | Sí                        |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Cura Mori       | Sí                           |                                 | Sí                                 | Sí                        | Sí                   | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Curimaná        | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad distrital de El Porvenir     | Sí                           | Sí                              |                                    |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de El Tambo        | Sí                           | Sí                              |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Fernando Lores  | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Grocio Prado    | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Honoria         | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Huácar          | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Huacchis        | Sí                           |                                 | Sí                                 | Sí                        |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Huachón         | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Huambos         | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Huancabamba     | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Huancarama      | Sí                           | Sí                              | Sí                                 | Sí                        | Sí                   | Sí                             | Sí                          |
| Municipalidad Distrital de Huaripampa      | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Huayhuay        | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Iguain          | Sí                           |                                 |                                    | Sí                        |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Imperial        | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Inkawasi        | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Jacobo Hunter   | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Jangas          | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           | Sí                   | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Jaqui           | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      | Sí                             |                             |

| Gobierno local                                 | Supervisión de la salubridad | Supervisión de control de pesos | Supervisión de alimentos y bebidas | Supervisión de transporte | Supervisión de taxis | Supervisión de la adulteración | Supervisión de construcción |
|--|------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|---------------------------|----------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| Municipalidad Distrital de Jepelacio           | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno      | Sí                           | Sí                              |                                    |                           | Sí                   | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de La Arena            | Sí                           | Sí                              | Sí                                 | Sí                        | Sí                   | Sí                             | Sí                          |
| Municipalidad Distrital de La Huaca            | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                | Sí                          |
| Municipalidad Distrital de La Perla Falta      | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos | Sí                           |                                 |                                    | Sí                        |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Llacllin            | Sí                           | Sí                              | Sí                                 | Sí                        |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Llama               | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Locroja             | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Los Baños Del Inca  | Sí                           |                                 |                                    |                           | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Los Morochucos      | Sí                           | Sí                              |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Luricocha           | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Luya                | Sí                           |                                 |                                    | Sí                        |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Luyando             | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Madre de Dios       | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Mancos              | Sí                           | Sí                              |                                    |                           | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Manseriche          | Sí                           |                                 | Sí                                 | Sí                        | Sí                   | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Marcavelica         | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Mariscal Cáceres    | Sí                           |                                 |                                    |                           | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad distrital de Masma Chicche       | Sí                           | Sí                              |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Matara              |                              |                                 |                                    |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Mi Perú             | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           | Sí                   | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Mollepampa          | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Montero             | Sí                           | Sí                              | Sí                                 | Sí                        | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Ninacaca            | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           | Sí                   | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Nuñoa               | Sí                           |                                 |                                    | Sí                        |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Ocucaje             | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Olmos               | Sí                           |                                 |                                    | Sí                        |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Ondores             | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Orcotuna            | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           | Sí                   | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Oronccooy           | Sí                           |                                 |                                    | Sí                        |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Pacapausa           | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Paccha              | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Pachía              | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |

| Gobierno local                                    | Supervisión de la salubridad | Supervisión de control de pesos | Supervisión de alimentos y bebidas | Supervisión de transporte | Supervisión de taxis | Supervisión de la adulteración | Supervisión de construcción |
|---|------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|---------------------------|----------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| Municipalidad Distrital de Pacora                 | Sí                           | Sí                              | Sí                                 | Sí                        | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Palca                  | Sí                           | Sí                              |                                    | Sí                        |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Palcazu                | Sí                           |                                 |                                    | Sí                        | Sí                   | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Pampas                 | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Pangoa                 | Sí                           | Sí                              |                                    |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Parcoy                 | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Pardo Miguel           | Sí                           | Sí                              |                                    |                           | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Pataz                  | Sí                           |                                 |                                    |                           | Sí                   | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Pichanaqui             | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Pichari                | Sí                           | Sí                              | Sí                                 | Sí                        | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Pichos                 | Sí                           | Sí                              |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Pilcomayo              | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Pilluana               | Sí                           | Sí                              | Sí                                 | Sí                        | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Pomacanchi             | Sí                           | Sí                              | Sí                                 | Sí                        | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Pomahuaca              | Sí                           | Sí                              | Sí                                 | Sí                        | Sí                   | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Ponto                  | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Poroto                 | Sí                           |                                 |                                    | Sí                        | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Pucará                 | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Pucayacu               | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Pucyura                | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Pueblo Libre           | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo           | Sí                           |                                 | Sí                                 | Sí                        | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo (Chincha) | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Puinahua               | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           | Sí                   | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Punta Bombón           | Sí                           | Sí                              |                                    |                           | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Puyusca                | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Quequeña               | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Querocotillo           | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Querocoto              | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Quichuas               | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Quilcas                | Sí                           | Sí                              |                                    |                           | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Quisqui                | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Ranracancha            | Sí                           | Sí                              |                                    | Sí                        | Sí                   | Sí                             |                             |

| Gobierno local  | Supervisión de la salubridad | Supervisión de control de pesos | Supervisión de alimentos y bebidas | Supervisión de transporte | Supervisión de taxis | Supervisión de la adulteración | Supervisión de construcción |
|---|------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|---------------------------|----------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| Municipalidad Distrital de Ranrahirca                   | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Río Grande                   | Sí                           |                                 | Sí                                 | Sí                        |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de San Antonio de Antaparco     | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de San Borja                    | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           |                      | Sí                             | Sí                          |
| Municipalidad Distrital de San Carlos                   | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de San Isidro                   | Sí                           |                                 | Sí                                 | Sí                        | Sí                   |                                | Sí                          |
| Municipalidad Distrital de San Mateo                    |                              |                                 |                                    | Sí                        |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de San Pedro de Cachora         |                              | Sí                              | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de San Rafael                   | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Cocachacra     | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           | Sí                   | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Santa Rosa                   | Sí                           |                                 |                                    | Sí                        | Sí                   | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Santiago de Cao              |                              | Sí                              |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Santo Domingo de Los Olleros | Sí                           |                                 |                                    | Sí                        | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Santo Tomás                  | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Saño                         | Sí                           | Sí                              |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Sapillica                    |                              |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Sausa                        |                              | Sí                              |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Sayla                        | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Sexi                         |                              |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Shamboyacu                   | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Shanao                       | Sí                           | Sí                              |                                    |                           |                      | Sí                             | Sí                          |
| Municipalidad Distrital de Shunqui                      | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Simón Bolívar                | Sí                           | Sí                              | Sí                                 | Sí                        |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Sitabamba                    |                              |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Sivia                        | Sí                           | Sí                              | Sí                                 | Sí                        | Sí                   | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Suyckutambo                  | Sí                           |                                 | Sí                                 | Sí                        |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Suyo                         | Sí                           | Sí                              |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Tabalosos                    | Sí                           |                                 | Sí                                 | Sí                        |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Taricá                       | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Tocmoche                     | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Torata                       | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           |                      | Sí                             |                             |

| Gobierno local                                | Supervisión de la salubridad | Supervisión de control de pesos | Supervisión de alimentos y bebidas | Supervisión de transporte | Supervisión de taxis | Supervisión de la adulteración | Supervisión de construcción |
|---|------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|---------------------------|----------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| Municipalidad Distrital de Tournavista        | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Trita              | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Tumán              | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Villa Virgen       | Sí                           | Sí                              |                                    |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Viraco             | Sí                           |                                 |                                    | Sí                        |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Vischongo          | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Vitor              | Sí                           | Sí                              |                                    |                           | Sí                   | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital de Yanahuara          | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           | Sí                   | Sí                             | Sí                          |
| Municipalidad Distrital de Yaután             | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital de Yura               | Sí                           | Sí                              |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital Huanca-Huanca         | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital Huayllay              | Sí                           | Sí                              | Sí                                 | Sí                        | Sí                   | Sí                             |                             |
| Municipalidad Distrital José María Arguedas   | Sí                           | Sí                              |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital Mariscal Cáceres      | Sí                           |                                 |                                    |                           | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Distrital Puños                 | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Distrital Quichuay              | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital Samugari              | Sí                           | Sí                              |                                    |                           | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Distrital San Juan de Bigote    | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                | Sí                          |
| Municipalidad Distrital San Juan de Yanac     | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital San Pedro de Chaulan  | Sí                           | Sí                              |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital Santiago de Chocorvos | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Distrital Santo Tomas de Pata   | Sí                           | Sí                              | Sí                                 | Sí                        |                      |                                |                             |
| Municipalidad Metropolitana de Lima           | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Provincial de Aija              | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Provincial de Ambo              | Sí                           | Sí                              |                                    |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Provincial de Bolognesi         | Sí                           | Sí                              | Sí                                 | Sí                        |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Provincial de Cajabamba         | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Provincial de Canchis           | Sí                           | Sí                              |                                    | Sí                        |                      |                                |                             |
| Municipalidad Provincial de Chachapoyas       | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           | Sí                   |                                | Sí                          |
| Municipalidad Provincial de Chanchamayo       | Sí                           | Sí                              |                                    |                           |                      | Sí                             | Sí                          |
| Municipalidad Provincial de Chincheros        | Sí                           |                                 |                                    | Sí                        | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Provincial de Contumazá         | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                | Sí                          |
| Municipalidad Provincial de Cotabambas        | Sí                           | Sí                              | Sí                                 | Sí                        |                      |                                |                             |
| Municipalidad Provincial de Cutervo           |                              | Sí                              | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |

| Gobierno local                                | Supervisión de la salubridad | Supervisión de control de pesos | Supervisión de alimentos y bebidas | Supervisión de transporte | Supervisión de taxis | Supervisión de la adulteración | Supervisión de construcción |
|---|------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|---------------------------|----------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| Municipalidad Provincial de Espinar           | Sí                           | Sí                              | Sí                                 | Sí                        | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Provincial de Huallaga          | Sí                           |                                 | Sí                                 | Sí                        | Sí                   | Sí                             |                             |
| Municipalidad Provincial de Huamanga          | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Provincial de Huarney           | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Provincial de Huarochirí        | Sí                           |                                 | Sí                                 | Sí                        | Sí                   | Sí                             |                             |
| Municipalidad Provincial de Ica               |                              | Sí                              | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Provincial de Julcán            |                              | Sí                              | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Provincial de Lauricocha        |                              |                                 |                                    | Sí                        |                      |                                |                             |
| Municipalidad Provincial de Loreto Nauta      | Sí                           | Sí                              | Sí                                 | Sí                        | Sí                   | Sí                             |                             |
| Municipalidad Provincial de Luya Lamud        | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Provincial de Marañón           |                              | Sí                              | Sí                                 |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Provincial de Nasca             | Sí                           |                                 |                                    |                           | Sí                   | Sí                             |                             |
| Municipalidad Provincial de Oxapampa          | Sí                           |                                 | Sí                                 | Sí                        | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Provincial de Pallasca          | Sí                           | Sí                              |                                    |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Provincial de Paruro            | Sí                           |                                 | Sí                                 | Sí                        | Sí                   | Sí                             |                             |
| Municipalidad Provincial de Puerto Inca       | Sí                           |                                 |                                    | Sí                        | Sí                   |                                | Sí                          |
| Municipalidad Provincial de Quispicanchi      |                              | Sí                              |                                    | Sí                        | Sí                   |                                | Sí                          |
| Municipalidad Provincial de Rioja             | Sí                           | Sí                              | Sí                                 | Sí                        | Sí                   | Sí                             |                             |
| Municipalidad Provincial de San Ignacio       | Sí                           | Sí                              |                                    | Sí                        | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Provincial de Sechura           | Sí                           | Sí                              | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Provincial de Tocache           | Sí                           | Sí                              | Sí                                 | Sí                        |                      |                                |                             |
| Municipalidad Provincial de Trujillo          |                              |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Provincial de Utcubamba         |                              | Sí                              | Sí                                 |                           | Sí                   | Sí                             |                             |
| Municipalidad Provincial de Víctor Fajardo    | Sí                           | Sí                              | Sí                                 | Sí                        |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Provincial de Yauli             | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      |                                |                             |
| Municipalidad Provincial de Yauyos            | Sí                           |                                 |                                    |                           | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Provincial de Yungay            | Sí                           |                                 | Sí                                 |                           |                      | Sí                             |                             |
| Municipalidad Provincial de Zarumilla         | Sí                           |                                 | Sí                                 | Sí                        | Sí                   |                                |                             |
| Municipalidad Provincial Mariscal Cáceres     | Sí                           |                                 |                                    |                           |                      |                                |                             |

1/ Sobre la base de información remitida por 275 gobiernos locales.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a los OFICIO MULTIPLE-000001-2022-DPC-Municipalidad distrital y OFICIO MULTIPLE-000002-2022-DPC-Municipalidad provincial.

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

**Tabla N° 158**  
**Gobiernos locales que realizaron actividades de supervisión, según tema (2/2)**

| Gobierno local   | Supervisiones de discapacidad | Supervisiones de defensa civil | Supervisiones de licencias | Supervisiones de turismo | Supervisión de ambulantes | Otras supervisiones |
|--|-------------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------------|
| Municipalidad Distrital Alto de La Alianza                   |                               |                                | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital Anco                                 |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital Atura                                |                               | Sí                             |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital Colquemarca                          |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Acolla                            |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad distrital de Acora                             |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Acos Vinchos                      |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Acostambo                         |                               |                                | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Ahuac                             |                               |                                | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado                |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Alto Nanay                        |                               |                                | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Alto Selva Alegre                 |                               |                                | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Amotape                           |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Andagua                           | Sí                            | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Andaymarca                        |                               |                                | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray |                               |                                |                            |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Arapa                             |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Aucallama                         |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Aucara                            |                               |                                | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Aurahuá                           |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Ayahuanco                         |                               |                                | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Bambas                            |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Baños                             |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Belén                             |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Breña                             |                               | Sí                             | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Cachachi                          | Sí                            | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Caja                              |                               | Sí                             |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Callalli                          |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Canoas de Punta                   |                               |                                |                            | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Carabaylo                         | Sí                            | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Caspizapa                         | Sí                            | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Castilla-Piura                    |                               | Sí                             |                            |                          | Sí                        | Sí                  |

| Gobierno local                               | Supervisiones de discapacidad | Supervisiones de defensa civil | Supervisiones de licencias | Supervisiones de turismo | Supervisión de ambulantes | Otras supervisiones |
|--|-------------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------------|
| Municipalidad Distrital de Catac             |                               | Sí                             | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Cayara            | Sí                            | Sí                             | Sí                         | Sí                       |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Ccapi             |                               | Sí                             |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Ccatcca           |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Cerro Azul        |                               |                                | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad distrital de Chacabamba        |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Chachas           |                               | Sí                             |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Chamaca           |                               |                                | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Chichas           |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Chicla            |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Chilca            |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Chungi            |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           |                     |
| Municipalidad Distrital de Cochorco          |                               |                                | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Codo Del Pozuzo   |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Colasay           |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Colcabamba        |                               |                                |                            |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Condebamba        |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Congalla          |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Coya              |                               |                                | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Cumba             |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Cura Mori         |                               | Sí                             | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Curimaná          |                               | Sí                             | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad distrital de El Porvenir       |                               |                                | Sí                         |                          | Sí                        |                     |
| Municipalidad Distrital de El Tambo          |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Estique Pampa     |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Fernando Lores    |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Fitzcarrald       |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Grocio Prado      |                               | Sí                             | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Guadalupito       |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Honoria           |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Huácar            |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Huacchis          |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Huachón           |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Huancabamba       |                               |                                | Sí                         | Sí                       |                           | Sí                  |

| Gobierno local                                     | Supervisiones de discapacidad | Supervisiones de defensa civil | Supervisiones de licencias | Supervisiones de turismo | Supervisión de ambulantes | Otras supervisiones |
|--|-------------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------------|
| Municipalidad Distrital de Huancarama              | Sí                            | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Huaranchal              |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Huaripampa              |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Huayhuay                |                               |                                |                            |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Iguain                  |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Ilabaya                 |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Imperial                | Sí                            | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Inkawasi                |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Jacobo Hunter           |                               | Sí                             | Sí                         | Sí                       | Sí                        |                     |
| Municipalidad Distrital de Jangas                  |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Jaqui                   |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Jepelacio               |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Jesús                   |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno          |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de La Arena                | Sí                            | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de La Esperanza (Trujillo) |                               |                                | Sí                         |                          | Sí                        |                     |
| Municipalidad Distrital de La Huaca                |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de La Perla Falta          |                               | Sí                             | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de La Unión Leticia        |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de La Yarada Los Palos     |                               | Sí                             |                            |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Laredo                  |                               |                                |                            |                          |                           |                     |
| Municipalidad Distrital de Llacllin                |                               | Sí                             |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Llama                   |                               | Sí                             |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Llapo                   |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Llusco                  |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Locroja                 |                               | Sí                             |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Los Morochucos          |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        |                     |
| Municipalidad Distrital de Luricocha               |                               | Sí                             | Sí                         | Sí                       |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Luya                    |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Luyando                 |                               |                                | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Madre de Dios           |                               |                                | Sí                         | Sí                       |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Mancos                  |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Manseriche              | Sí                            | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Maras                   |                               | Sí                             |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Marcavelica             |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |

| Gobierno local                              | Supervisiones de discapacidad | Supervisiones de defensa civil | Supervisiones de licencias | Supervisiones de turismo | Supervisión de ambulantes | Otras supervisiones |
|---|-------------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------------|
| Municipalidad Distrital de Marias           |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Mariscal Cáceres |                               | Sí                             | Sí                         | Sí                       |                           | Sí                  |
| Municipalidad distrital de Masma Chicche    |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Matara           |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Mi Perú          |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Miguel Iglesias  |                               | Sí                             |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Miracosta        |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Mollebaya        |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Mollepampa       |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Montero          |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Motupe           |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Mozón            |                               |                                | Sí                         |                          | Sí                        |                     |
| Municipalidad Distrital de Ninacaca         |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Nuñoa            |                               |                                | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Ocucaje          |                               | Sí                             |                            |                          |                           |                     |
| Municipalidad Distrital de Olmos            |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Ondores          |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Ongon            |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Orcotuna         |                               | Sí                             | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Oronccoy         | Sí                            | Sí                             |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Pacapausa        | Sí                            | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Paccha           |                               |                                | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Pachía           |                               |                                | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Pacora           |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Palca            |                               |                                | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Palcazu          |                               | Sí                             | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Pampas           |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Pangoa           |                               |                                | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Parco            |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Parcoy           |                               |                                | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Pardo Miguel     |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Pataz            |                               | Sí                             |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Pichanaqui       |                               |                                | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Pichari          |                               |                                | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Pichos           |                               |                                |                            | Sí                       |                           | Sí                  |

| Gobierno local                                      | Supervisiones de discapacidad | Supervisiones de defensa civil | Supervisiones de licencias | Supervisiones de turismo | Supervisión de ambulantes | Otras supervisiones |
|---|-------------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------------|
| Municipalidad Distrital de Pilcomayo                |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Pilluana                 |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Pomacanchi               | Sí                            | Sí                             | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Pomahuaca                | Sí                            |                                | Sí                         |                          | Sí                        |                     |
| Municipalidad Distrital de Ponto                    |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        |                     |
| Municipalidad Distrital de Poroto                   |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Pucará                   | Sí                            | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        |                     |
| Municipalidad Distrital de Pucayacu                 |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Pucyura                  |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Pueblo Libre             |                               |                                |                            | Sí                       |                           |                     |
| Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo             | Sí                            | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo (Chincha)   |                               |                                | Sí                         | Sí                       |                           |                     |
| Municipalidad Distrital de Puinahua                 | Sí                            | Sí                             | Sí                         | Sí                       |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Punta Bombón             |                               |                                | Sí                         |                          | Sí                        |                     |
| Municipalidad Distrital de Puyusca                  |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Quequeña                 |                               |                                | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Querocotillo             |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Querocoto                | Sí                            | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Quichuas                 |                               |                                | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Quilcas                  |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Quisqui                  |                               |                                | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Ranracancha              |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           |                     |
| Municipalidad Distrital de Ranrahirca               |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Río Grande               |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad distrital de Roble                    |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de San Antonio de Antaparco |                               | Sí                             |                            |                          |                           |                     |
| Municipalidad Distrital de San Borja                | Sí                            | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de San Carlos               |                               | Sí                             |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de San Isidro               |                               | Sí                             |                            | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores   |                               |                                | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de San Mateo                |                               |                                | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de San Pablo                |                               | Sí                             |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de San Pedro de Cachora     |                               |                                | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de San Rafael               |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Santa Cruz               |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |

| Gobierno local  | Supervisiones de discapacidad | Supervisiones de defensa civil | Supervisiones de licencias | Supervisiones de turismo | Supervisión de ambulantes | Otras supervisiones |
|---|-------------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------------|
| Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Cocachacra     |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Santa Rosa                   | Sí                            | Sí                             | 2                          |                          | Sí                        | 2                   |
| Municipalidad Distrital de Santiago de Cao              |                               |                                | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Santo Domingo de Anda        |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Santo Domingo de Los Olleros |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Santo Tomás                  | Sí                            | Sí                             | Sí                         |                          |                           |                     |
| Municipalidad Distrital de Saño                         |                               |                                | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Sapillica                    |                               |                                | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Sausa                        |                               | Sí                             |                            |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Sayla                        |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Sexi                         |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Shamboyacu                   |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Shanao                       |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Shunqui                      |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Simón Bolívar                | Sí                            | Sí                             | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Sivia                        |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Suyckutambo                  |                               | Sí                             | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Suyo                         |                               | Sí                             | Sí                         | Sí                       |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Tabalosos                    |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Taricá                       |                               |                                | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Tingo de Ponasa              |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Tocmoche                     |                               | Sí                             |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Torata                       |                               |                                | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Tournavista                  |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Trita                        |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Tumán                        |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Vice                         |                               |                                | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Vilcanchos                   |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Villa Virgen                 |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Viques                       |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Viraco                       |                               | Sí                             |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Vischongo                    | Sí                            | Sí                             | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Vitor                        | Sí                            | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        |                     |
| Municipalidad Distrital de Yanahuara                    | Sí                            | Sí                             | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Yauca                        |                               | Sí                             |                            |                          | Sí                        | Sí                  |

| Gobierno local                                | Supervisiones de discapacidad | Supervisiones de defensa civil | Supervisiones de licencias | Supervisiones de turismo | Supervisión de ambulantes | Otras supervisiones |
|---|-------------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------------|
| Municipalidad Distrital de Yaután             |                               |                                |                            |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital de Yura               |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital Huanca-Huanca         | Sí                            | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital Huayllay              |                               | Sí                             | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital José María Arguedas   |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital Mariscal Cáceres      |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital Puños                 |                               | Sí                             | Sí                         | Sí                       |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital Quichuay              |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital Samugari              |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital San Juan de Bigote    | Sí                            | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Distrital San Juan de Yanac     |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital San Pedro de Chaulan  |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital Santiago de Chocorvos |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Distrital Santo Tomas de Pata   |                               |                                | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Aija              |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Ambo              |                               |                                | Sí                         |                          | Sí                        |                     |
| Municipalidad Provincial de Bolognesi         |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Cajabamba         |                               |                                | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Canchis           |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Chachapoyas       |                               |                                | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Chanchamayo       |                               | Sí                             | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Chincheros        |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Contumazá         |                               | Sí                             | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Cotabambas        |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Cutervo           |                               |                                |                            |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Espinar           |                               | Sí                             | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Huallaga          |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Huamanga          |                               |                                |                            | Sí                       | Sí                        |                     |
| Municipalidad Provincial de Huarvey           |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Huarochirí        |                               |                                | Sí                         | Sí                       | Sí                        |                     |
| Municipalidad Provincial de Ica               | Sí                            | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Ilo               |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Lauricocha        |                               | Sí                             | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Loreto Nauta      | Sí                            | Sí                             | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Luya Lamud        |                               |                                |                            |                          |                           | Sí                  |

| Gobierno local                                | Supervisiones de discapacidad | Supervisiones de defensa civil | Supervisiones de licencias | Supervisiones de turismo | Supervisión de ambulantes | Otras supervisiones |
|---|-------------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------------|
| Municipalidad Provincial de Marañón           |                               | Sí                             | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Nasca             |                               |                                | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Oxapampa          |                               | Sí                             | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Pallasca          |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Paruro            |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Puerto Inca       |                               | Sí                             | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Puno              |                               | Sí                             | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Quispicanchi      | Sí                            |                                |                            |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Rioja             | Sí                            | Sí                             | Sí                         | Sí                       |                           |                     |
| Municipalidad Provincial de San Ignacio       | Sí                            | Sí                             | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Sechura           |                               |                                | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Tocache           |                               | Sí                             | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Trujillo          |                               |                                | Sí                         |                          |                           | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Utcubamba         | Sí                            | Sí                             | Sí                         | Sí                       | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Víctor Fajardo    | Sí                            | Sí                             |                            |                          | Sí                        |                     |
| Municipalidad Provincial de Yauli             |                               |                                | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial de Yauyos            |                               |                                | Sí                         |                          | Sí                        |                     |
| Municipalidad Provincial de Yungay            |                               |                                | Sí                         | Sí                       | Sí                        |                     |
| Municipalidad Provincial de Zarumilla         |                               | Sí                             | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |
| Municipalidad Provincial Mariscal Cáceres     |                               |                                | Sí                         |                          | Sí                        | Sí                  |

1/ Sobre la base de información remitida por 275 gobiernos locales.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a los OFICIO MULTIPLE-000001-2022-DPC-Municipalidad distrital y OFICIO MULTIPLE-000002-2022-DPC-Municipalidad provincial.

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

Anexo N° 10

Tabla N° 159

Listado de asociaciones de consumidores según situación de convenios de cooperación institucional con el Indecopi, al 31 de diciembre de 2021

| N° | Nombre de la asociación   | Tiene convenio de cooperación institucional con el Indecopi |
|----|---|---|
| 1  | Asociación de Protección al Usuario - APU   | Sí  |
| 2  | Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores - ASDEC | No  |
| 3  | Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores - ANDECO           | No  |
| 4  | Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC                          | Sí  |
| 5  | Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico -APROCODEJ                     | No  |
| 6  | Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco                      | Sí  |
| 7  | Asociación Atenea   | Sí  |
| 8  | Asociación en Defensa del Consumidor - Perú ADECON PERÚ                                   | No  |
| 9  | Asociación Accusa Defensor del Consumidor   | No  |
| 10 | Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca - ADECUB                | No  |
| 11 | Asociación Civil Defensoría del Vecino  | Sí  |
| 12 | Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM                             | Sí  |
| 13 | Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores - ADEPCO                | No  |
| 14 | Asociación Civil Constructores de Paz   | No  |
| 15 | Instituto Proyecto Solidaridad Global   | No  |
| 16 | Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash- ACUREA                         | Sí  |
| 17 | CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor   | No  |
| 18 | Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos – ARCUSP         | Sí  |
| 19 | Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC                                     | Sí  |

| N° | Nombre de la asociación  | Tiene convenio de cooperación institucional con el Indecopi |
|----|--|---|
| 20 | Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ                             | No  |
| 21 | Asociación de Consumidores Perú Consumidor   | No  |
| 22 | Asociación Proconsumidores del Perú  | No  |
| 23 | Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros - ACUSE   | No  |
| 24 | Asociación en Defensa de los Consumidores o Usuarios de la Provincia de Tocache -ASDECUPT                                    | No  |
| 25 | Asociación de Protección al Consumidor del Perú - APAC-PERÚ  | No  |
| 26 | Asociación Civil Más que Consumidores  | Sí  |
| 27 | Asociación de Consumidores y Usuarios de Ayacucho - COSUMERE   | No  |
| 28 | Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros en general de la Región Puno - ACUSERP                                      | No  |
| 29 | Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos   | No  |
| 30 | Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma -ADUCMAC                                       | Sí  |
| 31 | Asociación Tempus Jus – Tiempo de justicia ATEJUS  | No  |
| 32 | Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha - ASCUCH  | No  |
| 33 | Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU                           | No  |
| 34 | Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor de Moquegua - APRODECO Moquegua                                   | No  |
| 35 | Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros - AINCUS  | No  |
| 36 | Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy - ACUY YANAPANACUY   | Sí  |
| 37 | Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano - AAPDEU - FRENTE CIUDADANO                       | No  |
| 38 | Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo - APROC -ILO  | No  |
| 39 | Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú – IDJUSO PERÚ | No  |
| 40 | Asociación Regional de Defensoría del Vecino - Lima Provincias   | No  |
| 41 | Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores - ASDIUC   | Sí  |

| N° | Nombre de la asociación  | Tiene convenio de cooperación institucional con el Indecopi |
|----|--|---|
| 42 | Asociación de Usuarios Consumidores y Ambientalistas Arequipa ADUCCAR - MARIANO MELGAR                                       | No  |
| 43 | Asociación Calderón Proaño   | No  |
| 44 | Centro de Protección al Ciudadano Equidad  | Sí  |
| 45 | Asociación Para la Defensa de los Intereses del Consumidor - ASPRODICO   | No  |
| 46 | Asociación Centro de Protección al Consumidor  | No  |
| 47 | Consumers Associated   | No  |
| 48 | Defensoría del Consumidor - ADEC   | No  |
| 49 | Asociación de Consumidores de Productos y Servicios – Perú – ASCOPS - PERÚ   | No  |
| 50 | Asociación de Protectores y Defensores al Consumidor de la Selva Central - ASPRODEC SELVA CENTRAL                            | No  |
| 51 | Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios - OPECU   | No  |
| 52 | Asociación de Defensa y Protección de los Consumidores, Usuarios y Administrados - APLAD                                     | No  |
| 53 | International Association of Peruvian Consumer Protection - ICP  | Sí  |
| 54 | Asociación Defensoría del Consumidor y Usuarios– A.D.D.C. Y U.   | No  |
| 55 | Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario - APEDECU  | Sí  |
| 56 | Asociación de Defensa del Usuario y del Consumidor de la Provincia de Paita - ADUC-PP  | No  |
| 57 | Asociación de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores de San Martín de Porres - ADDEUCO                       | No  |
| 58 | Asociación Defensoría Interamericana de los Derechos - DINTERADE   | No  |
| 59 | Asociación en Defensa del Consumidor - ASDECUS   | No  |
| 60 | Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - PDCYU  | No  |
| 61 | Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario - Jean Monnet  | Sí  |
| 62 | Asociación Peruana de Protección al Consumidor Responsable - APPACRE   | No  |
| 63 | Asociación Coordinadora Peruana de Defensa de los Derechos del Consumidor (antes Asociación de Consumidores Indignados Perú) | Sí  |

| N° | Nombre de la asociación  | Tiene convenio de cooperación institucional con el Indecopi |
|----|--|---|
| 64 | Asociación de Protección y Defensa de los Consumidores, Usuarios y Administrados - Arequipa          | No  |
| 65 | Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes - ADECUT                         | Sí  |
| 66 | Defensoría Legal del Consumidor Ica - DLCI   | No  |
| 67 | Asociación Peruana de Protección y Defensa Ciudadana - APRODECI                                      | No  |
| 68 | Asociación para el Desarrollo, Industrialización y Bienestar Social del Perú – ADEIP                 | No  |
| 69 | Peru Consumer Defense – PERUCON  | No  |
| 70 | Asociación de Consumidores Por Una Solución Justa – ACSJ   | No  |
| 71 | Asociación de consumidores Mercado Sano y Responsable  | No  |
| 72 | Asociación Peruana de Protección y Defensa al Consumidor - APPDECO                                   | No  |
| 73 | Asociación Para la Protección y Defensa del Consumidor y Usuario del Centro del Perú - APPERU        | No  |
| 74 | Asociación Forseti   | No  |
| 75 | Asociación de Consumidores – Consuma Protección  | No  |
| 76 | Asociación de Usuarios del Norte del Perú – ASUNORP  | Sí  |
| 77 | Nouvelle Défense – NV Défense  | Sí  |
| 78 | Asociación para la Protección de los Consumidores - ASPRODECO  | No  |
| 79 | Asociación Peruana Proconsumer – APPRO   | No  |
| 80 | Asociación de Protección al Consumidor Yanapay Perú  | No  |
| 81 | Asociaciones regionales de consumidores y usuarios de ayuda "ARECUA"                                 | No  |
| 82 | Frente de Defensa de la Competencia y Protección de los Consumidores y Empresarios del Perú – FDECEP | No  |
| 83 | Fashion Law Latam  | No  |

Fuente: Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi al 31.12.2021.

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

**Anexo N° 11****Tabla N° 160****Empresas agremiadas a la Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú al 2021**

| <b>Asomif</b>                 |   |
|-------------------------------|---|
| Caja Rural Raíz S.A.A.        | Edpyme Credivisión S.A.   |
| Caja Rural Los Andes S.A.     | Edpyme Inversiones La Cruz S.A.   |
| Caja Rural Prymera S.A.       | Edpyme Santander Consumer   |
| Caja Rural Sipán S.A.         | Financiera Efectiva S.A.  |
| Caja Metropolitana S.A.       | Financiera Compartamos S.A.   |
| Caja Piura S.A.C.             | Financiera Confianza S.A.   |
| Caja Trujillo S.A.            | Financiera Credinka S.A.  |
| Mibanco S.A.                  | Financiera Proempresa S.A.  |
| Edpyme Acceso Crediticio S.A. | Financiera Qapaq S.A.   |
| Edpyme Alternativa S.A.       | Fogapi – Fundación Fondo de Garantía para Préstamos a la Pequeña Industria. |

Fuente: Asomif. Carta S/N de fecha 27.06.2022.

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

**Tabla N° 161**  
**Empresas asociadas a los gremios de la Asbanc, Apeseg y la Fepcmac al 2021**

| <b>Asbanc: Empresas asociadas, 2021</b>         | <b>Apeseg: Empresas asociadas, 2021</b> | <b>Fepcmac: Empresas asociadas, 2021</b> |
|---|---|--|
| Banco de Crédito del Perú S.A.                  | BNP Cardif                              | CMAC Cusco                               |
| BBVA Continental S.A.                           | Chubb Seguros                           | CMAC Arequipa                            |
| Scotiabank Perú S.A.A.                          | Insur                                   | CMAC del Santa                           |
| Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank | Interseguro                             | CMAC Huancayo                            |
| Banco Interamericano de Finanzas S.A.           | La Positiva                             | CMAC Ica                                 |
| Citibank del Perú S.A.                          | La Positiva Vida                        | CMAC Maynas                              |
| Mibanco Banco de la Microempresa S.A.           | Mapfre Perú                             | CMAC Paita                               |
| Banco Pichincha S.A.                            | Mapfre Perú Vida                        | CMAC Piura                               |
| Banco Falabella Perú S.A.                       | Liberty                                 | CMAC Sullana                             |
| Banco GNB Perú S.A.                             | Pacífico                                | CMAC Tacna                               |
| Banco Ripley Perú S.A.                          | Protecta                                | CMAC Trujillo                            |
| Banco de Comercio S.A.                          | Rímac Seguros                           |  |
| Banco Santander Perú S.A.                       | Secrex                                  |  |
| J.P. Morgan – Banco de Inversión                | Ohio                                    |  |
| Alfin Banco S.A.                                | Quálitas                                |  |
| ICBC Perú Bank S.A.                             | Vida Cámara                             |  |
| Compartamos Financiera S.A.                     | Crece Seguros                           |  |
| Financiera Efectiva S.A.                        |   |  |
| Crediscotia Financiera S.A.                     |   |  |
| Financiera Confianza S.A.A.                     |   |  |
| Financiera Qapac S.A.                           |   |  |
| CRAC Cencosud Scotia Perú S.A.                  |   |  |

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 01.04.2022), Fepcmac (Correo electrónico con fecha 29.03.2022) y Apeseg (Correo electrónico con fecha 28.03.2022).  
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.



Indecopi