

INFORME ANUAL 2020

Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor



Informe Anual
sobre el Estado de la Protección
de los Consumidores
en el Perú - 2020

Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2020

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi

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

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

Ana Peña Cardoza

Directora

Equipo técnico responsable:

Benjamín Vila Alarcón

Melissa Torres Salguero

Nelly Rivera Quintana

Roger Guerra Quispe

Yvette Sanguinetti Campos

© 2021 Indecopi. Derechos Reservados.

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

www.indecopi.gob.pe

Teléfono: 224-7800

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

Consejo Directivo

Hania Pérez de Cuéllar Lubienska
Verónica Violeta Rojas Montes
Lilian del Carmen Rocca Carbajal
Luz Yrene Orellana Bautista
Geraldine Elia Denise Mouchard Infantes

Consejo Consultivo

Hania Pérez de Cuéllar Lubienska
Percy Samuel Marquina Feldman
María Gisella Orjeda Fernández
María Matilde Schwalb Helguero

Gerenta General

Milagritos Pastor Paredes

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

Ana Peña Cardoza

CONTENIDO

| | |
|---|------------|
| I. INTRODUCCIÓN | 7 |
| II. RESUMEN EJECUTIVO | 9 |
| III. MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LOS CONSUMIDORES | 17 |
| IV. PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LOS AGENTES SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL 2020 | 35 |
| V. EL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR | 40 |
| VI. LABOR DE LOS AGENTES QUE PARTICIPAN EN LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL PERÚ | 54 |
| VI.1 Estado | 54 |
| VI.1.1 El Poder Legislativo | 54 |
| VI.1.2 Organismos Constitucionales Autónomos | 60 |
| VI.1.3 Gobiernos regionales | 67 |
| VI.1.4 Gobiernos locales | 73 |
| VI.1.5 Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad | 81 |
| VI.2 Sociedad Civil | 85 |
| VI.2.1 Labor de las Asociaciones de Consumidores | 85 |
| VI.2.2 Consejos de Usuarios | 113 |
| VII. INFORMACIÓN SECTORIAL | 117 |
| VII.1 Servicios públicos sujetos a regulación económica | 117 |
| VII.1.1 Sector de telecomunicaciones | 119 |
| VII.1.2 Sector de energía | 134 |
| VII.1.3 Sector infraestructura de transporte | 147 |
| VII.1.4 Sector saneamiento | 158 |
| VII.2 Sector salud | 168 |
| VII.3 Resto de sectores | 185 |
| VII.3.1 Sector financiero, seguros y sistema privado de pensiones | 186 |
| VII.3.2 Sector de educación | 213 |
| VII.3.3 Sector inmobiliario | 231 |
| VII.3.4 Sector turismo | 246 |
| VII.3.5 Servicio de transporte aéreo | 253 |
| VII.3.6 Servicio de transporte terrestre | 258 |

| | |
|---|------------|
| VII.3.7 Sector retail moderno | 274 |
| VII.3.8 Sector automotriz (venta, mantenimiento y reparación de vehículos) | 286 |
| VII.3.9 Actividades transversales del Indecopi | 292 |
| VIII.CONCLUSIONES | 318 |
| IX. BIBLIOGRAFÍA | 321 |
| X. LISTA DE ACRÓNIMOS, SIGLAS Y ABREVIATURAS | 326 |
| XI. NORMATIVA RELEVANTE EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR (2020) | 336 |
| XII. ANEXOS | 343 |

I.

INTRODUCCIÓN



I. Introducción

I. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, Indecopi), en su rol de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (en adelante, Autoridad) presenta la décima edición del “Informe Anual Sobre el Estado de la Protección de los Consumidores” correspondiente al año 2020, el cual da a conocer las principales acciones desarrolladas por las diversas entidades miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor (en adelante, Sistema)¹ y recoge los efectos de la pandemia generada por la COVID-19.

La presente edición, además, da cuenta del balance de las actividades contempladas en el Plan Nacional de Protección de los Consumidores para el periodo 2017- 2020. Al respecto, si bien se reportaron avances diferenciados en los diversos compromisos asumidos, es claro que el éxito en cuanto a alcanzar una mayor y más eficaz protección de los consumidores o usuarios en el país dependerá del esfuerzo del Estado, del compromiso de parte de los proveedores y la participación activa de la sociedad civil, dentro de un contexto que exige una rápida adaptación, entre otros, hacia el contexto digital, con un fortalecimiento del *enforcement*, fomento de la cultura de consumo responsable y focalización 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 monitoreo del Plan Nacional de Protección de los Consumidores. La sexta y séptima sección se refiere a la labor detallada de los principales agentes. La octava sección presenta las conclusiones; mientras que, las restantes son referenciales puesto que se presenta la bibliografía utilizada, la lista de acrónimos, siglas, abreviatura; la normativa relevante en materia de protección y los anexos.

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

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

II.

RESUMEN EJECUTIVO



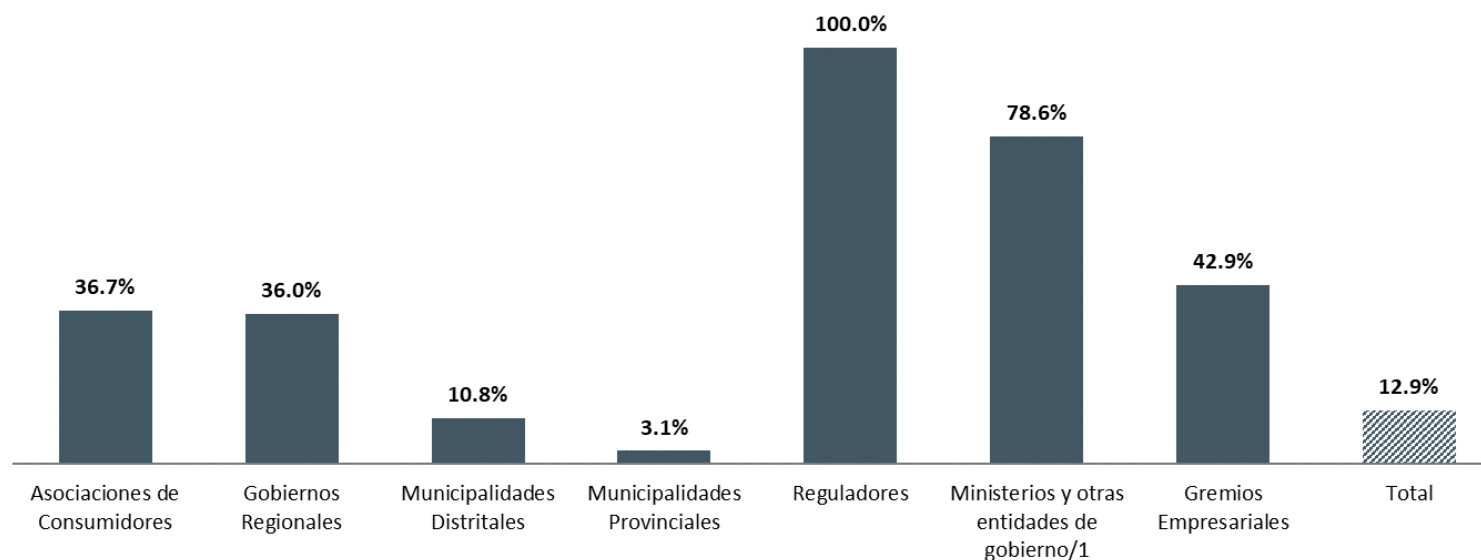
II. Resumen Ejecutivo

II. RESUMEN EJECUTIVO

El “Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2020”, constituye el monitoreo de las principales acciones desarrolladas durante el año 2020 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 y cumplimiento de las metas asumidas en el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017 - 2020.

Para la elaboración de la presente edición, se solicitó información a 2,003 entidades, número superior a las 399 del año previo y al de todas las ediciones anteriores, debido a la incorporación de 1,650 municipalidades distritales de todo el país, habiéndose implementado formatos digitales para el llenado de los cuestionarios. Con ello, la tasa de respuesta a los cuestionarios de información solicitados fue de 12.9% versus el 26% del año previo. Las menores tasas de respuesta se dieron por parte de los gobiernos locales (municipalidades provinciales y distritales), gobiernos regionales (36%) y asociaciones de consumidores (36.7%).²

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, 2020



1/ Comprendidas por 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.

² 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 2020

Al cumplirse el cuarto año de vigencia de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020 (aprobados por los decretos supremos N° 006-2017-PCM y N°024-2017-PCM, respectivamente), el desempeño del accionar de las diversas entidades del Sistema estuvo influenciado por los efectos derivados de la COVID-19, 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 2020, las actividades de educación³, beneficiaron a más de 129 mil agentes (consumidores y proveedores); mientras que, la cobertura de las actividades de orientación fue de 1.5 millones. En el caso de la difusión se evidenció también un mayor desarrollo de herramientas, orientadas para los agentes, por parte de las diversas entidades, destacando herramientas como el “Reporte de Deuda” (con 2.6 millones de accesos), “Facilito de Hidrocarburos” (2.3 millones de accesos en 2020), y “Comparatel” (con 830 mil de accesos). En todos los casos se evidenció una migración sustantiva de los servicios hacia la modalidad no presencial, la cual fue progresiva y evidenció una capacidad de adaptación por parte de las entidades. A nivel de cumplimiento de metas del Plan Nacional de Protección de los Consumidores, para el periodo 2017-2020, se reportó un nivel de 87.6%.
- **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 56 alertas que englobaron a un total de 68 empresas, favoreciendo, potencialmente a un total de 7,3 millones de personas, dada la cantidad de productos involucrados en los retiros. La necesidad de emitir las alertas en plazos pertinentes conllevó a una mayor eficacia administrativa: el tiempo que tomó a la Autoridad emitir una alerta sobre productos peligrosos, desde el momento en que fue detectada, fue de 1.82 días, plazo que se ubicó dentro de los 5 días establecidos como plazo máximo en la meta del plan nacional. La ocurrencia continua de la notificación de producto peligrosos demanda a continuar fortaleciendo el marco normativo del Sistema, la sensibilización a proveedores y cooperación interinstitucional. A pesar de los avances mostrados, este eje constituye el que reportó la menor ejecución de sus metas dentro de lo establecido en el Plan Nacional de Protección de los Consumidores, para el periodo 2017-2020, al alcanzarse el 50% de la meta, estando pendiente el fortalecimiento del marco legal, el desarrollo del piloto de sistema de reporte de accidentes de consumo en hospitales y clínicas y con ello el fortalecimiento del sistema informático existente.

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

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

| Año | Alertas publicadas | Unidades involucradas |
|--------------|---------------------------|------------------------------|
| 2012 | 5 | 705 |
| 2013 | 19 | 24,650 |
| 2014 | 38 | 183,878 |
| 2015 | 33 | 49,280 |
| 2016 | 35 | 66,277 |
| 2017 | 81 | 1,902,293 |
| 2018 | 92 | 145,852 |
| 2019 | 96 | 52,695 |
| 2020 | 56 | 7,313,135 |
| Total | 455 | 9,738,765 |

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

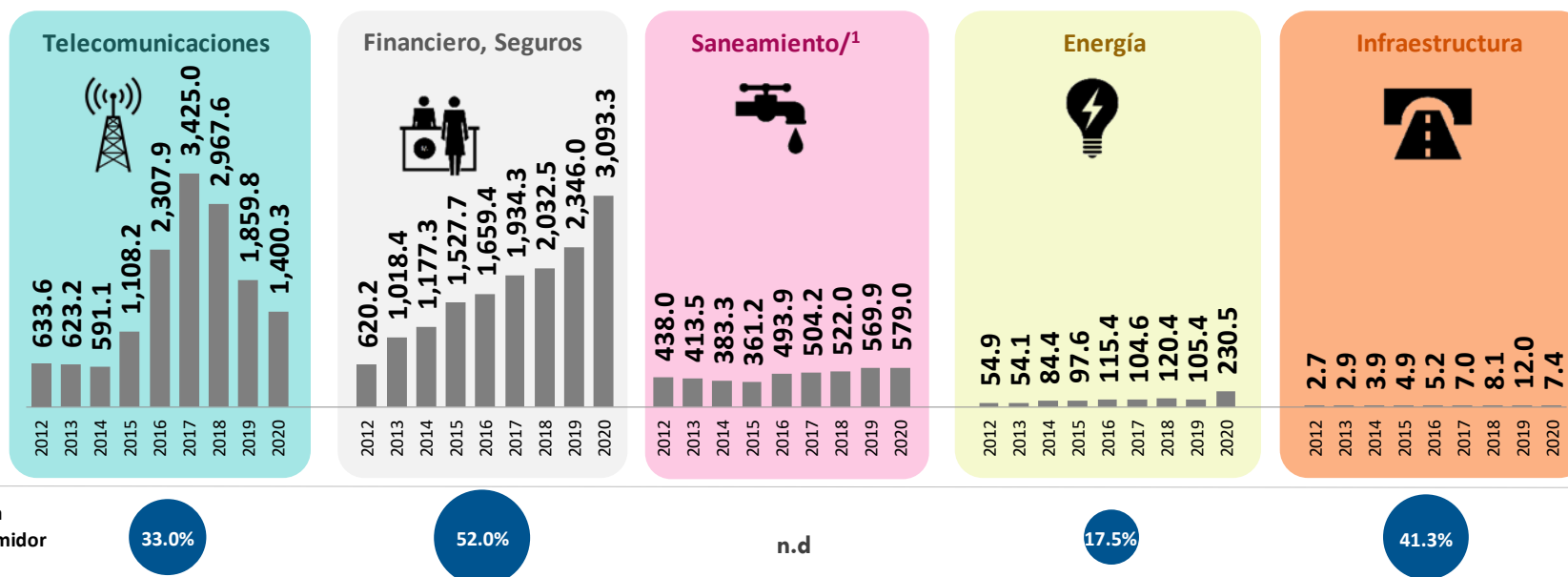
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

- **En cuanto a los mecanismos de solución y prevención de conflictos.** La ocurrencia de conflictos de consumo, en los sectores monitoreados, tuvo un comportamiento mixto en 2020. 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 1.4 millones (cayendo, por tercer año consecutivo, esta vez en 24.7%).
 - ✓ En las empresas de energía y gas se ubicaron en 230.5 mil (mayor en 118.7%).
 - ✓ En las empresas de saneamiento, en términos de reclamos presentados, aumentaron 1.6% hasta los 579 mil).
 - ✓ En las empresas relacionadas a la infraestructura de transporte, los reclamos retrocedieron en 38.3% hasta los 7.4 mil evidenciando el menor uso de infraestructura⁴ a raíz de la pandemia.

Por su parte, los reclamos resueltos en empresas del sector financiero, seguros y AFP aumentaron 38.9%, hasta los 3.09 millones; mientras que, los reclamos concluidos en el Indecopi aumentaron 38.2%, hasta los 94,297.

⁴ Considerando los reclamos de usuarios finales según tipo de infraestructura aérea, vial y férrea.

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. 2020.

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 (33%).
- ✓ Dos (02) de cada diez (10) reclamos resueltos en las empresas de energía y gas culminaron a favor del consumidor (17.5%).
- ✓ Cuatro (04) de cada diez (10) reclamos resueltos en las empresas de infraestructura de transporte culminaron a favor del consumidor (41.3%).
- ✓ No se tuvo información para el caso de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS).

Asimismo, el 52% 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 93.1% 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 2020, un crecimiento sostenido del número de solicitudes (creció 959%), alcanzando los 1,462. En tanto, los

mecanismos privados de solución de conflictos reportaron 5,130 reclamos resueltos, en la mayoría de los casos, en menores plazos a los procedimientos administrativos del Estado como se aprecia a continuación:

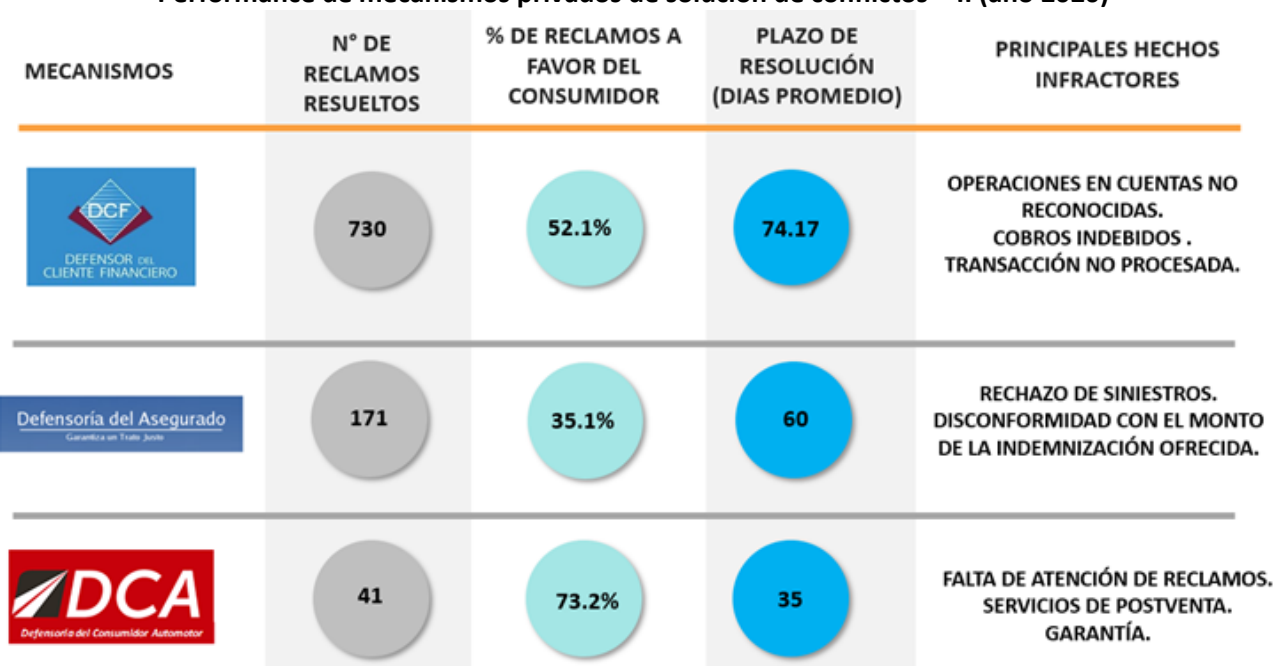
Gráfico N° 3
Performance de mecanismos privados de solución de conflictos – I (año 2020)

| MECANISMOS | N° DE RECLAMOS RESUELTOS | % DE RECLAMOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR | PLAZO DE RESOLUCIÓN (DIAS PROMEDIO) | PRINCIPALES HECHOS INFRACTORES |
|---|--------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|---|
|  | 3,887 | 38.3% | 5.59 | COBROS INDEBIDOS DE INTERESES Y COMISIONES. OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS. TRANSACCIÓN NO PROCESADA/MAL REALIZADA. |
|  | 301 | 48.8% | 7 | RECHAZO EN LA ATENCIÓN DE SINIESTROS. CARGO INDEBIDO DE PRIMAS. ANULACIÓN DE PÓLIZA. |
| Aló Auto | 0 | - | - | - |

Fuente: Formatos de requerimiento de información.

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

Gráfico N° 4
Performance de mecanismos privados de solución de conflictos – II (año 2020)



Fuente: Formatos de requerimiento de información.

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

A nivel de cumplimiento de metas del Plan Nacional de Protección de los Consumidores, para el periodo 2017-2020, en este eje se reportó un nivel de 75%, siendo la difusión del arbitraje un aspecto pendiente de ser desarrollado.

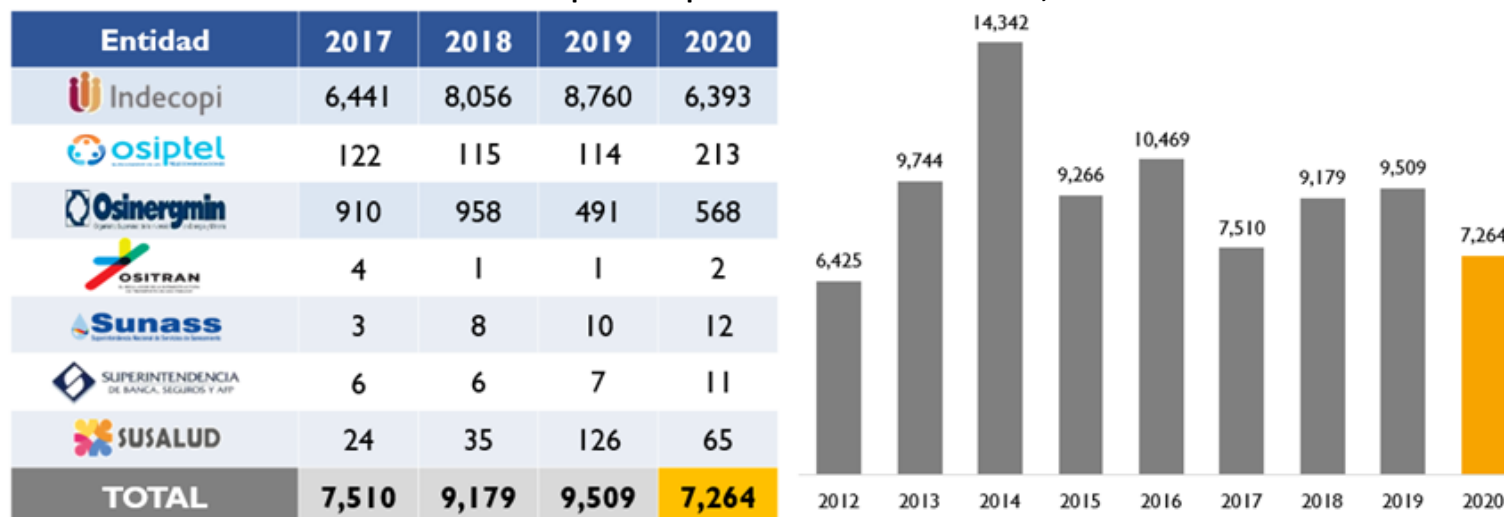
- **En cuanto al fortalecimiento del Sistema.** En 2020, destacó la realización continua de más de 900 actividades de capacitación de diversas entidades, principalmente con gobiernos locales y consejos de usuarios, de las que resaltó el “Atención de servicios durante el Estado de Emergencia Nacional por la COVID-19”.

Por su parte, el Consejo Nacional de Protección del Consumidor tuvo 10 sesiones (con lo cual acumuló 116 sesiones ordinarias y 8 extraordinarias entre 2011-2020), destacando en el cumplimiento de sus funciones:

- La aprobación del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores, 2019.
- Presentación del Primer entregable de la adecuación de la “Política Nacional de Protección y Defensa del consumidor” a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).
- La presentación de 35 informes, principalmente relacionado con acciones frente la COVID-19 de sectores de servicios regulados, financiero, salud, ámbito de Indecopi, entre otros.
- Participación en 02 campañas informativas, por medio del Indecopi: i) ICPEN: sobre anuncios ecoamigables, y ii) OCDE: Seguridad de juguetes.

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 7,264 sanciones.

Tabla N° 2
Sanciones reportadas por las entidades del Sistema, 2020



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.

Asimismo, a nivel de metas acumuladas entre 2017 y 2020, se evidenció un cumplimiento del 86.9%. Un aspecto crucial pendiente de ser impulsado es el de i) fomentar la sinergia con los gobiernos locales con la finalidad de amplificar la protección de los consumidores, ii) impulsar mecanismos céleres para la solución de conflictos y ii) consolidar la articulación entre entidades del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, dentro de los cual el rol de las asociaciones de consumidor y su fortalecimiento debiera de ser prioritario.

III.

MECANISMOS DE SOLUCIÓN



**III. Mecanismos de Solución de
Conflictos de los Consumidores**

III. MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LOS CONSUMIDORES

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

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

- a. Buscar una solución directa con el proveedor (“autocomposición”) a través de la presentación de un reclamo ante la misma empresa y/o mediante el uso de su Libro de Reclamaciones.
- b. Acudir ante la autoridad competente según la materia. El Indecopi, el Osiptel, el Osinergmin, el Ositran, la Sunass⁵, la Susalud y la SBS cuentan con procedimientos para la atención de reclamos y denuncias, según corresponda. En este sentido, el consumidor tiene distintos mecanismos de solución de conflictos de consumo según el sector económico donde se originó:
 - **Servicios públicos regulados:** Servicios referidos a telecomunicaciones, infraestructura de transporte de uso público, servicios de agua potable y alcantarillado y servicio público de electricidad o de gas natural.
 - i) En el caso de los servicios públicos regulados la presentación del reclamo ante el proveedor da inicio a un procedimiento administrativo. Es decir, el reclamo ante la propia empresa es lo que da inicio al procedimiento administrativo y es atendido por esta como primera instancia administrativa.
 - ii) Si el consumidor no está de acuerdo con la respuesta brindada por el proveedor, tiene la potestad de presentar un recurso de reconsideración que será atendido por el proveedor, o presentar una apelación la que será atendida por la segunda instancia administrativa.
 - iii) De haberse presentado la apelación, el proveedor procederá a enviar el expediente respectivo al organismo regulador que corresponda, los cuales cuentan con tribunales especializados que resolverán en segunda y última instancia el reclamo presentado.

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.

- **Sistema privado de pensiones⁶.** El procedimiento es el siguiente:

⁵ 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).

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

- i) Se debe presentar un reclamo⁷ directamente ante la entidad participante del Sistema Privado de Pensiones (SPP).
 - ii) En caso de que la entidad participante del SPP no formule respuesta dentro del plazo previsto normativamente o lo haya hecho de manera no satisfactoria para el usuario, este puede presentar su solicitud de reclamo ante la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).
- **Servicios de salud**⁸. El procedimiento es el siguiente:
 - i) El consumidor deberá presentar su reclamo a través del Libro de Reclamaciones ante las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS⁹, las que deberán brindar respuesta al mismo en un plazo que no debe exceder de 30 días hábiles¹⁰. Las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS pueden implementar mecanismos para que los reclamos se realicen vía telefónica, para lo cual se hacen responsables de registrarlo en el Libro de Reclamaciones.
 - ii) Asimismo, ante la presunta vulneración de los derechos de los usuarios de los servicios de salud, la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas, o frente a la negativa de atención de su reclamo, disconformidad con el resultado del mismo, o irregularidad en su tramitación por parte de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, el consumidor puede presentar una denuncia ante la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud).
 - iii) La Intendencia de Protección de Derechos en Salud (IPROT) o los Órganos Desconcentrados de Susalud se encargan de atender la denuncia, para lo cual inician las diligencias de intervención que tienen como finalidad atender la necesidad de protección del derecho a la salud del usuario. Al finalizar estas diligencias deben emitir un informe de intervención en el que manifiesten si se atendió la necesidad de protección del usuario, para lo cual debe dejar constancia de la conformidad de este.
 - iv) En el caso de que la IPROT o los Órganos Desconcentrados de Susalud no logren atender la necesidad de protección del derecho a la salud del usuario o adviertan la presunta vulneración de este, debe remitir el informe de intervención a la Intendencia de Fiscalización y Sanción (IFIS) para que evalúe el inicio de un PAS.
 - v) El plazo para la emisión del informe de intervención no debe exceder de los 25 días hábiles, contados desde que se presenta la denuncia.
 - vi) El consumidor también puede optar por hacer uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias ante el Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR) de Susalud antes o durante la tramitación de la denuncia.
 - ❖ **El Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR)** es un organismo autónomo que tiene como misión procurar la solución de las controversias en la prestación de servicios de salud y demás derechos relacionados¹¹, principalmente en el ámbito del Aseguramiento Universal en Salud (AUS) y la seguridad social, a través

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

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

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

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

¹¹ Para mayor detalle ver el anexo N° 5.

de mecanismos alternativos de solución de controversias como son la conciliación, mediación y arbitraje. Se trata de un mecanismo que ofrece rapidez de los procesos en comparación con otras instancias, costos accesibles para las partes, solución definitiva de los conflictos y confidencialidad para las partes.

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

- **Resto de sectores (incluye sistema financiero y de seguros).** El consumidor puede optar por acudir al Indecopi, entidad que cuenta con dos mecanismos de solución de controversias:
 - 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 conciliatorio¹³, entre el proveedor y el consumidor. Las conciliaciones se efectúan en un corto periodo (en 2020, el número promedio de días hábiles de la tramitación de reclamos fue de 19.9 días) 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), 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 2020, 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 consumidor¹⁴. Operativamente el usuario será atendido por un asesor, generándose además un código de reclamo. (<https://alobanco.bancaparatodos.com.pe/>)

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

¹³ 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.

¹⁴ 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 calendario¹⁵. (<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 telefónica¹⁶.
 - ❖ **Defensoría del Consumidor Automotor.** Es un mecanismo que permite al usuario presentar su reclamo (en caso se trate de proveedores afiliados a este mecanismo) para ser resuelto por la Defensoría del Consumidor Automotor, quien tendrá un plazo máximo de 60 días hábiles para resolver el reclamo. En el caso que la Defensoría del Consumidor Automotor resuelva a favor del consumidor, el proveedor está obligado a dar cumplimiento de su reclamo. Caso contrario, el consumidor podrá recurrir a otras instancias. (<https://dca.org.pe/>).

¹⁵ 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/>).

¹⁶ 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° 3

Esquema simplificado para la presentación de un reclamo o denuncia (procedimientos administrativos)

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

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

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

3/ 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.

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

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

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

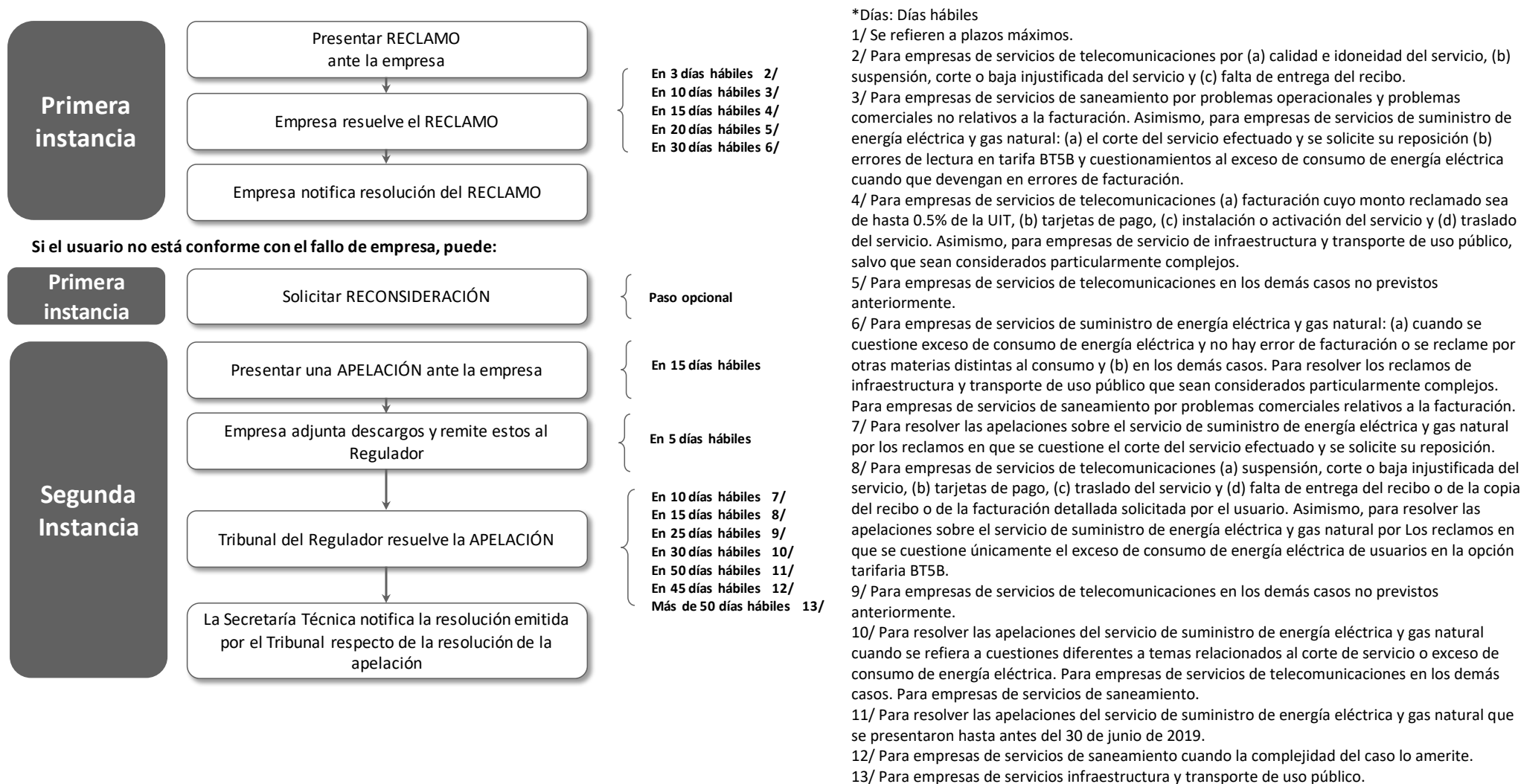
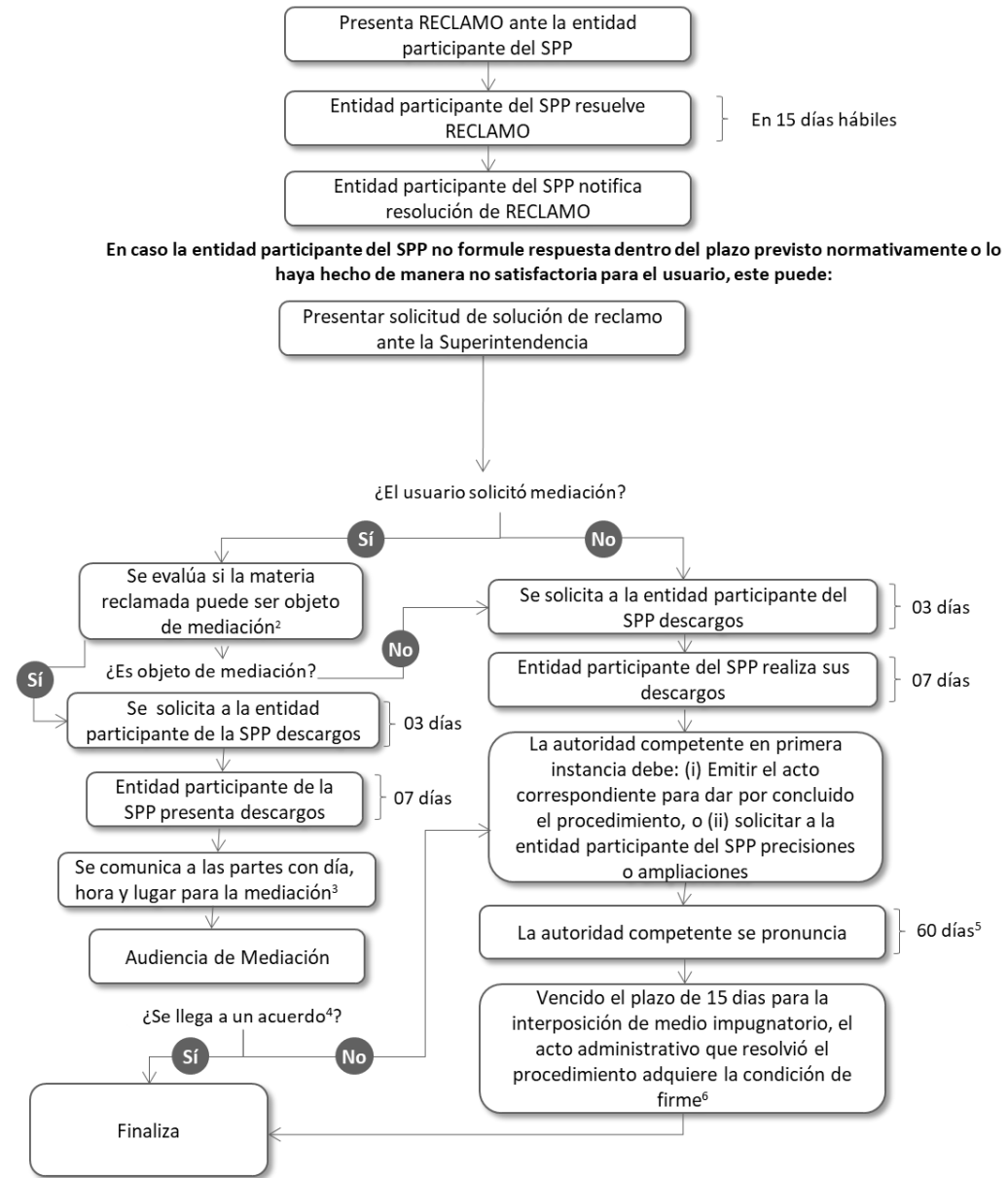


Gráfico N° 6

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



1/ Se refieren a plazos máximos.

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

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

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

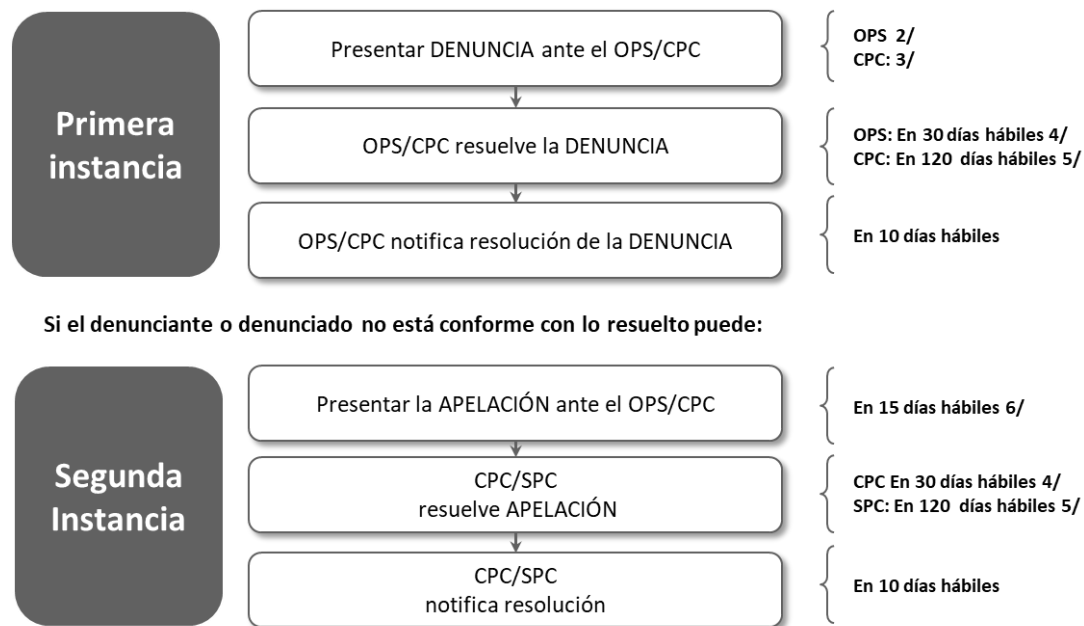
5/ Plazo contado a partir de la presentación del reclamo.

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

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

Gráfico N° 7

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



1/ Se refieren a plazos máximos.

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

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

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

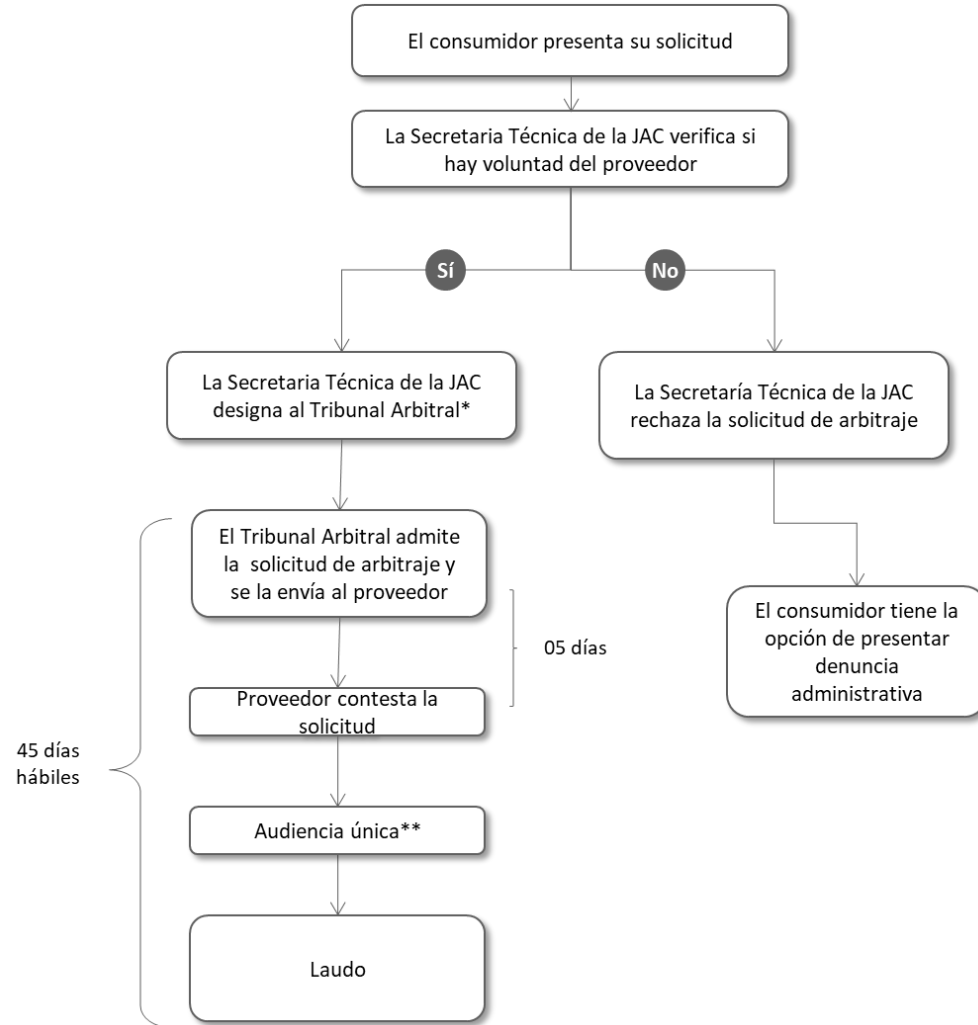
4/ Para los procesos sumarísimos (el OPS en primera instancia y la CPC en segunda instancia) los plazos son determinados por el Código de Protección de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 126; y por la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el Procedimiento Sumarísimo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

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

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

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

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



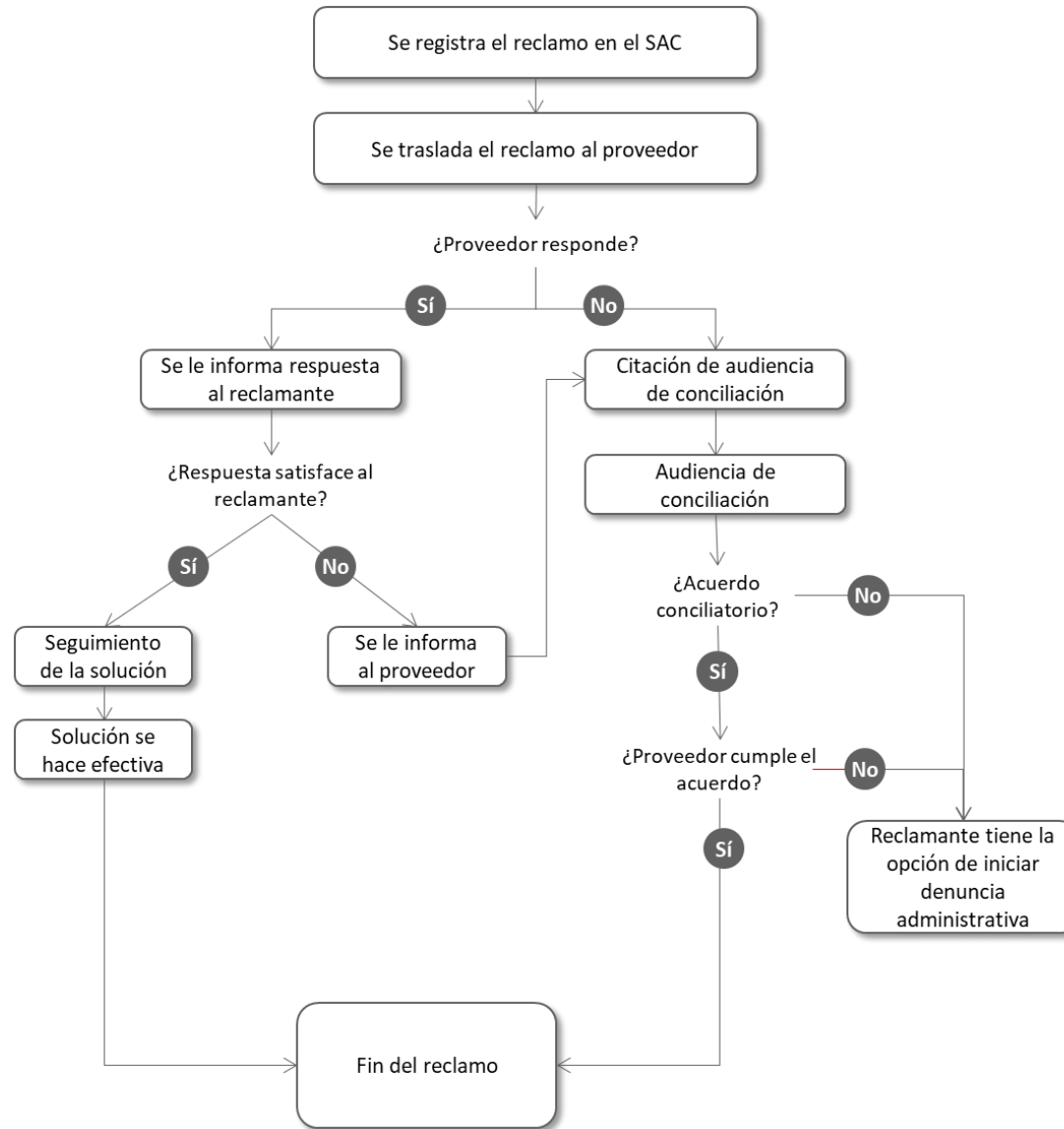
*El consumidor y el proveedor pueden elegir a los árbitros que conforman el Tribunal Arbitral, tras lo cual la Junta Arbitral de Consumo se encarga de la designación.

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

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

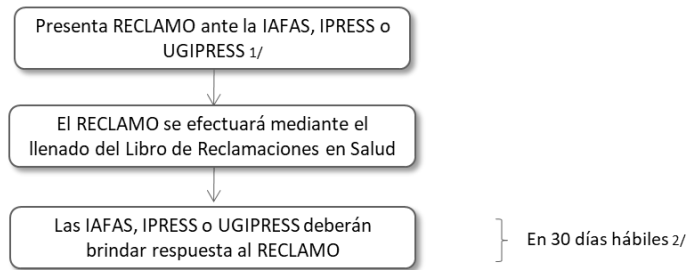
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Gráfico N° 9
Esquema de atención de reclamos del Indecopi

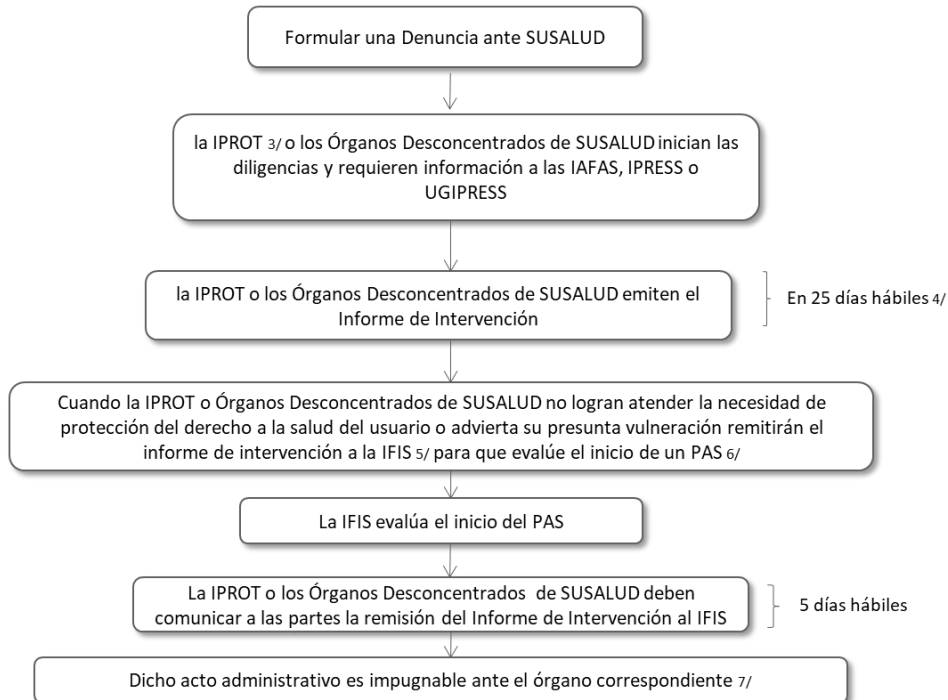


Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Gráfico N° 10
Esquema del procedimiento administrativo relacionado a servicios de salud (Susalud)



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



1/ IAFAS: Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud. IPRESS: Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. UGIPRESS: Unidad de Gestión de IPRESS.

2/ 30 días hábiles contados desde el día siguiente de su recepción por la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS. Recibido al reclamo, la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS informa al reclamante sobre las ventajas de resolver sus controversias a través de los medios alternativos de solución de controversias que promueve Susalud mediante el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia Nacional de Salud-CECONAR.

3/ Intendencia de Protección de Derechos en Salud.

4/ Plazo máximo que tiene la IPROT o los Órganos Desconcentrados de Susalud para emitir el informe de intervención desde que se presenta la denuncia.

5/ Intendencia de Fiscalización y Sanción.

6/ Procedimiento Administrativo Sancionador.

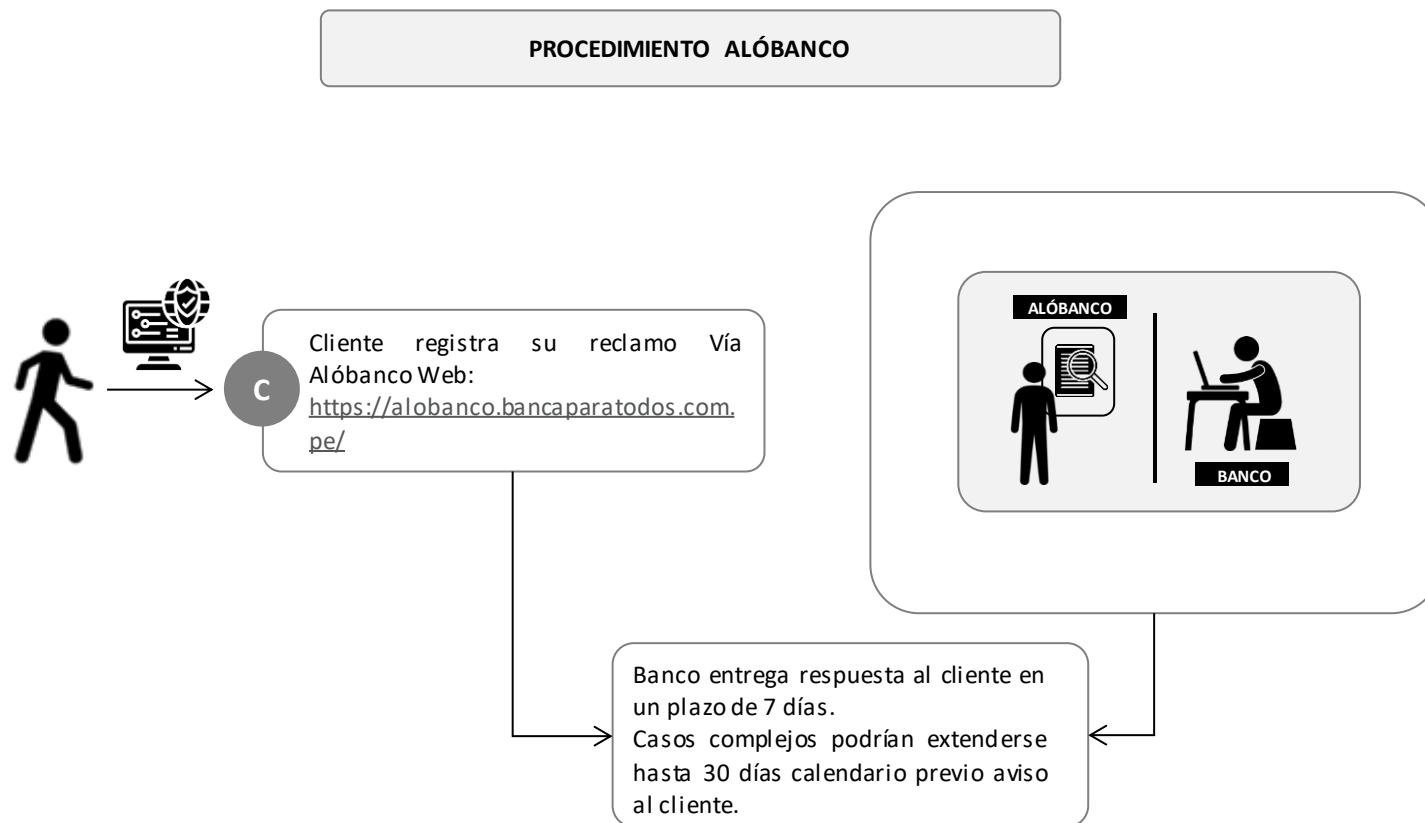
7/ Conforme al TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

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

Esquemas de mecanismos privados de solución de conflictos

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

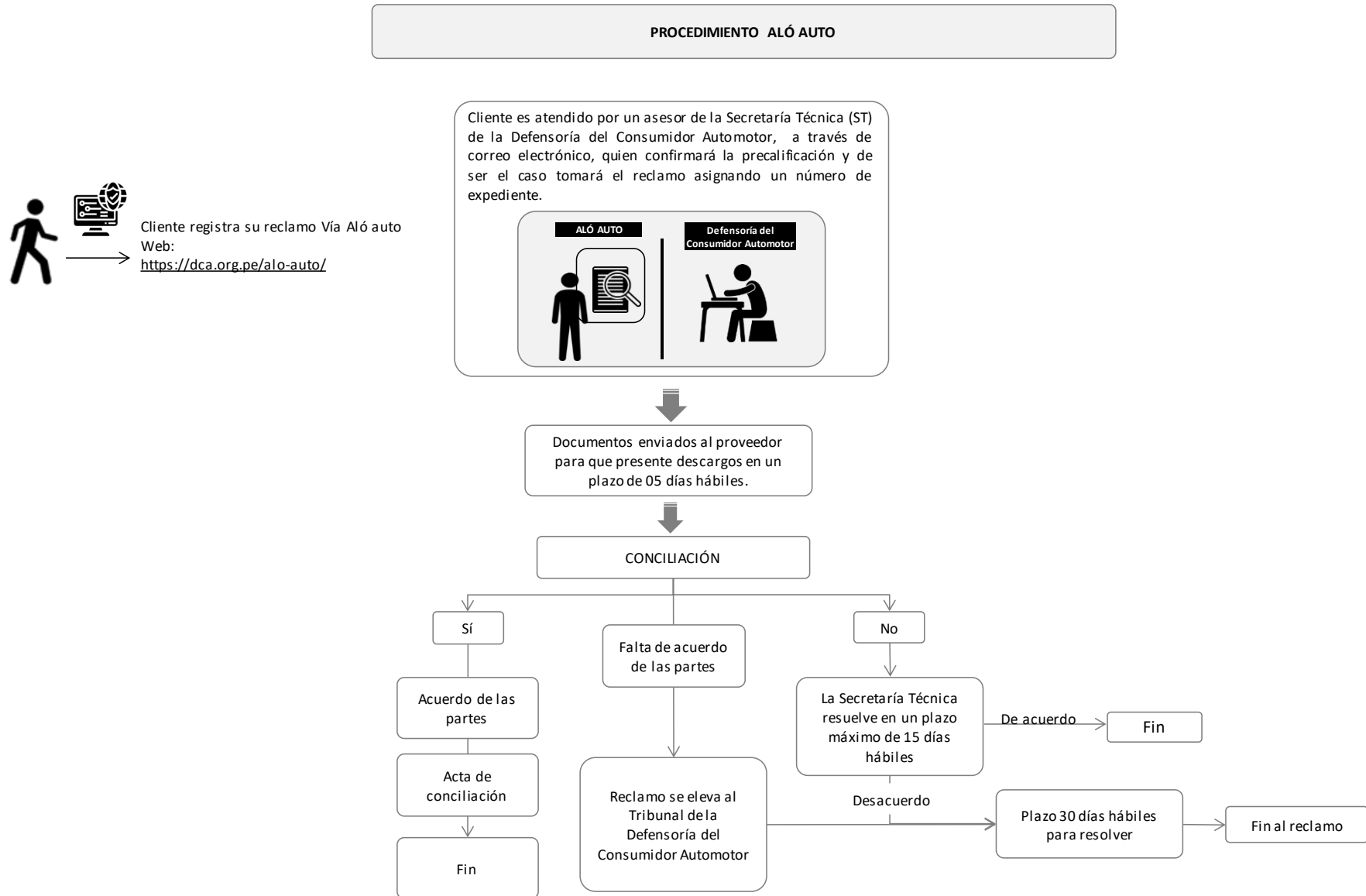
Gráfico N° 11
Esquema del mecanismo de solución de conflictos de Aló banco



Fuente: Asbanc. Correo electrónico con fecha 19.03.2021.

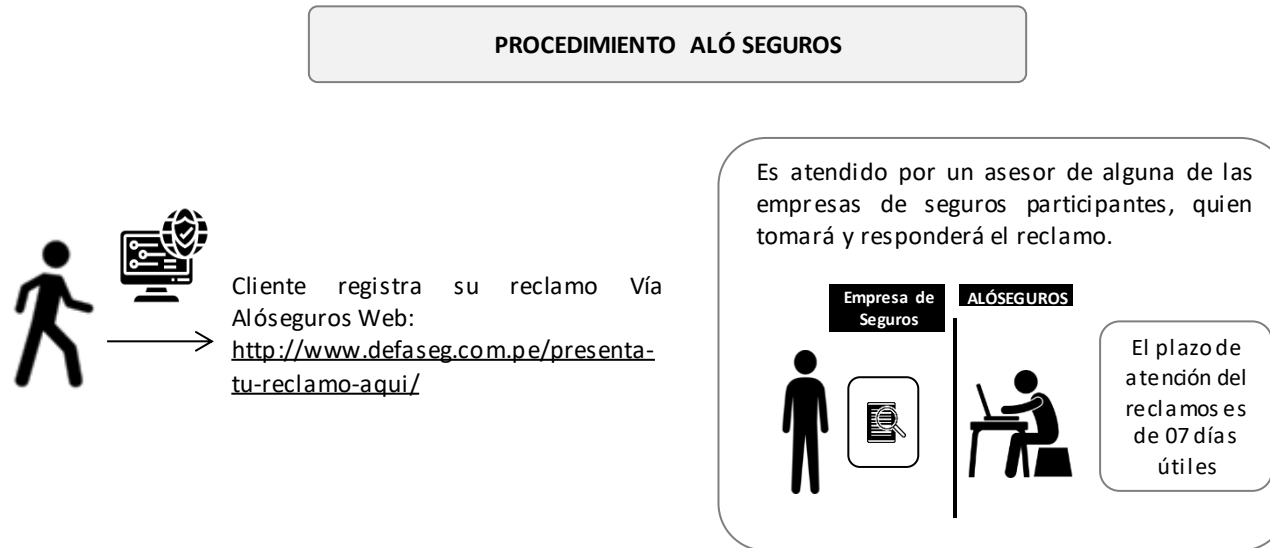
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

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



Fuente: AAP. Correo electrónico con fecha 21.05.2021.
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

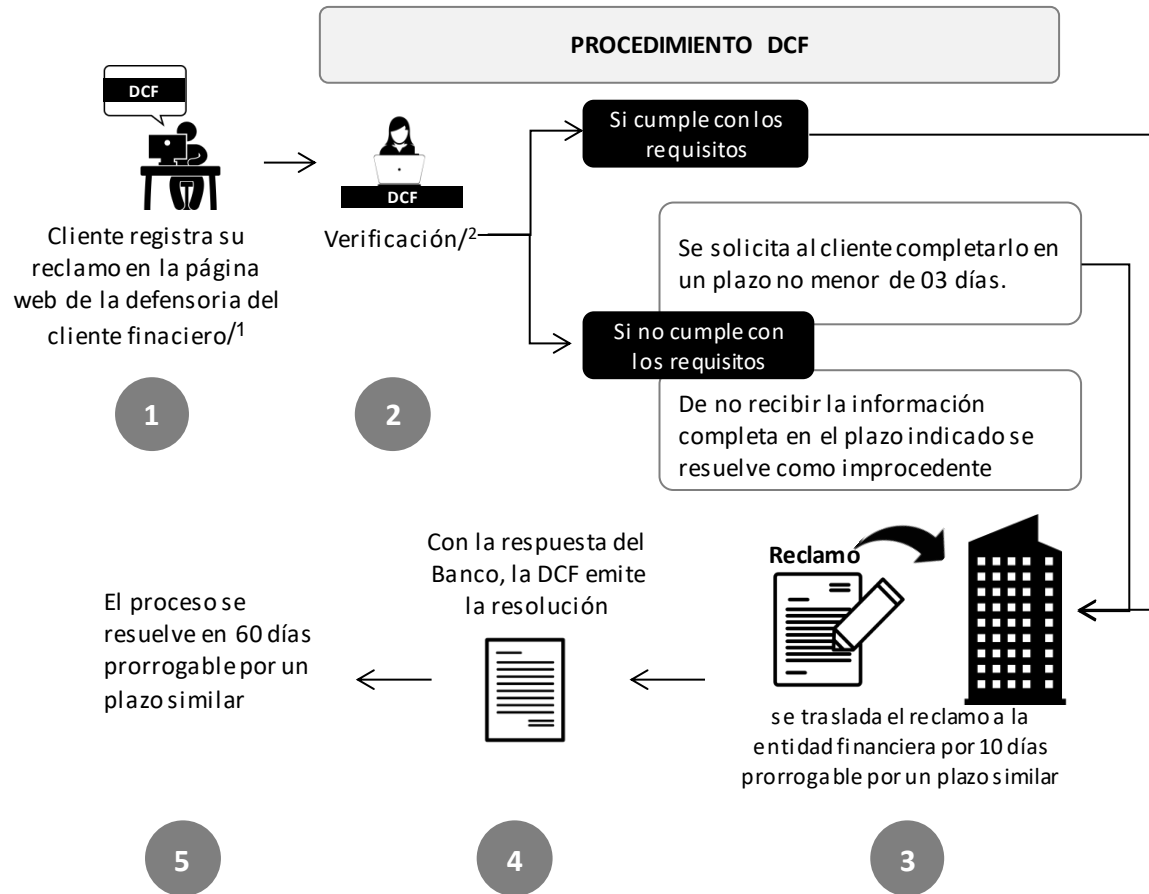
Gráfico N° 13
Esquema del mecanismo de solución de conflictos de Aló seguros



Fuente: Defaseg. Correo con fecha 16.03.2021.

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

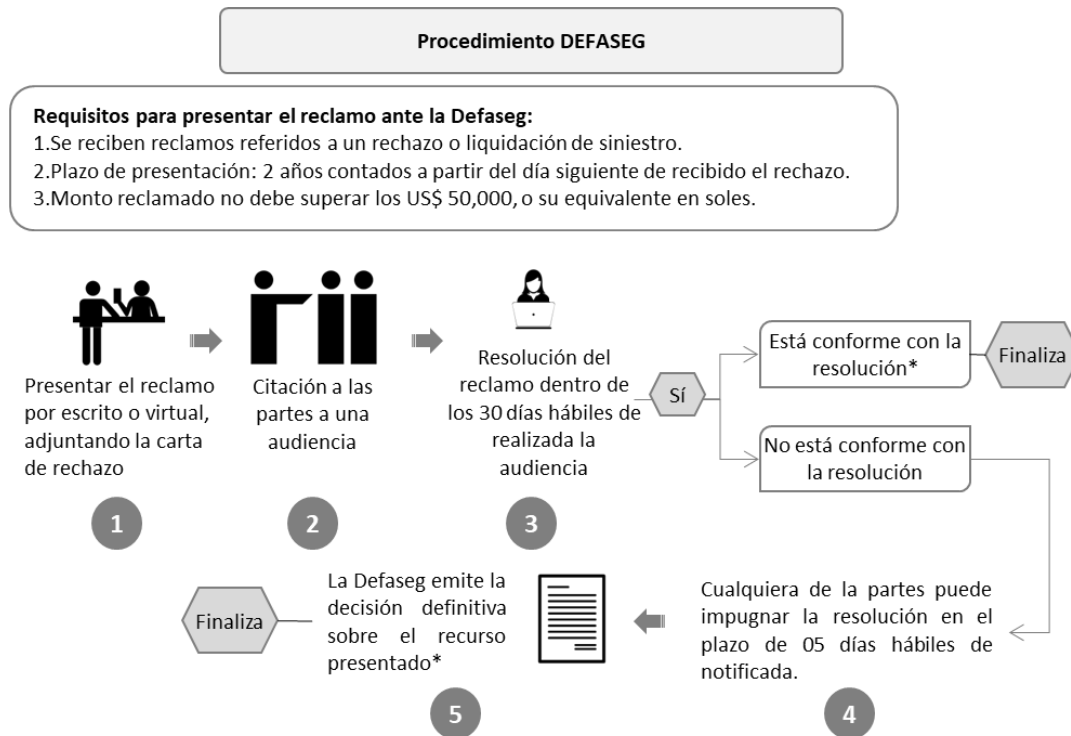
Gráfico N° 14
Esquema del mecanismo de solución de conflictos de la DCF



1/ La presentación del reclamo puede realizarse 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 19.03.2021.
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

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

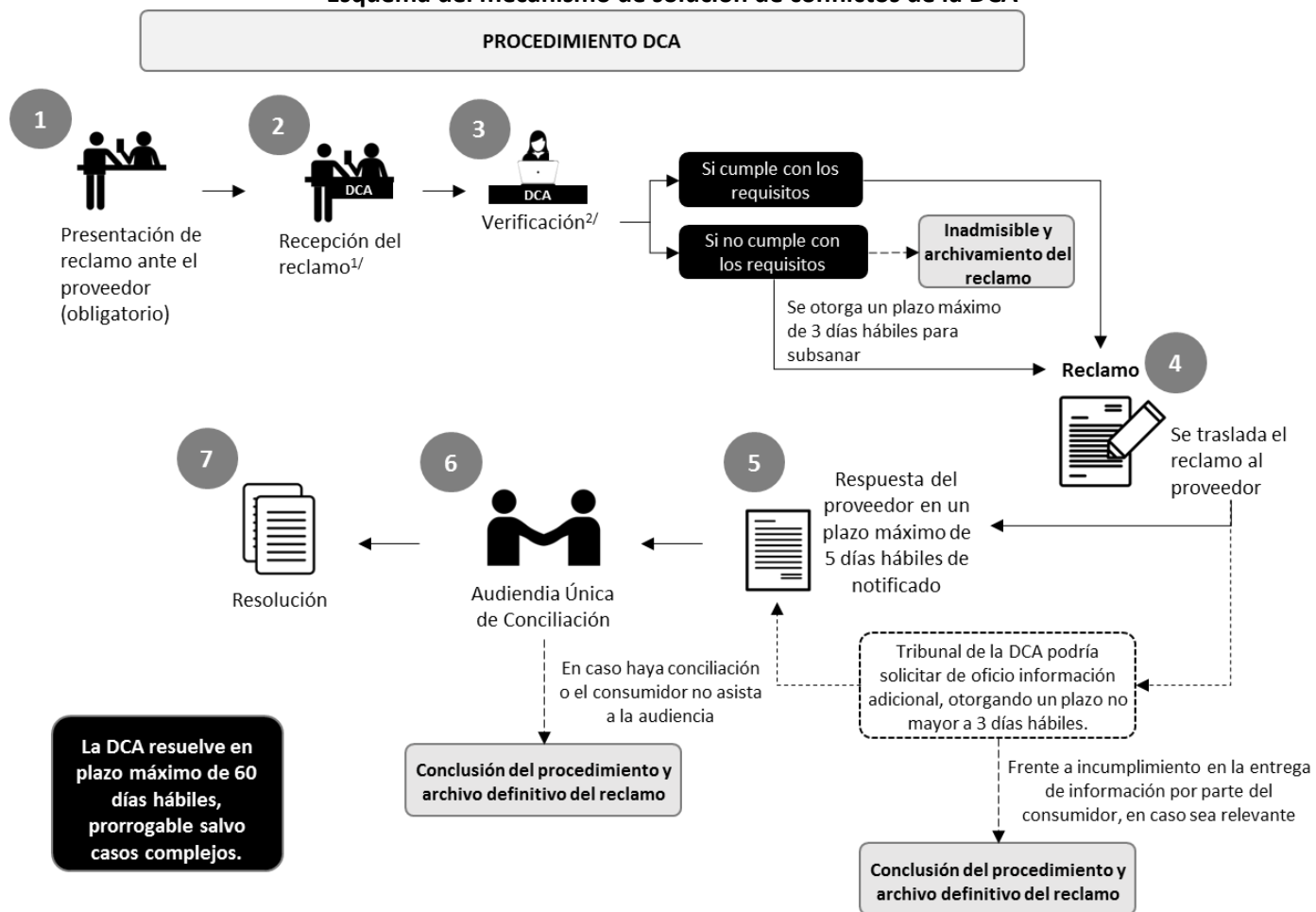


*La decisión final de la Defensoría es vinculante para las empresas de seguros. Cabe indicar que, independientemente del resultado, el reclamante pueda presentar su reclamo por otras vías. Si durante la tramitación del reclamo, las partes llegan a un acuerdo, deben comunicarlo a la Defensoría.

Fuente: Defaseg. Correo con fecha 16.03.2021.

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

Gráfico N° 16
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 calendario no fue atendido por el proveedor, o la respuesta no satisfaga total o parcialmente su pretensión. Plazo máximo para presentar reclamo: 90 días calendario, computado desde la fecha en que realizó el requerimiento previo al proveedor. En ningún caso podrá presentarse el reclamo luego de vencido el plazo de dos años de entregado el bien o prestado el servicio que constituye objeto en la relación de consumo.

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

Fuente: AAP. Correo con fecha 21.05.2021.

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

IV.

PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA



**IV. Percepción y expectativa de
los agentes sobre la Protección de
Consumidores en el 2020**

IV. PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LOS AGENTES SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL 2020

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 a¹⁷:

- I. El desempeño histórico del Sistema (en esta edición con respecto al año 2020).
- II. El desempeño del Sistema para el año en curso (en esta edición para el año 2021), 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 2020 respecto al año anterior?
- 2) ¿Cómo cree que será la protección del consumidor en el 2021?
- 3) ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el 2021?
- 4) ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el 2021?
- 5) ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el 2021?

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 muestra¹⁸ se tuvo lo siguiente:

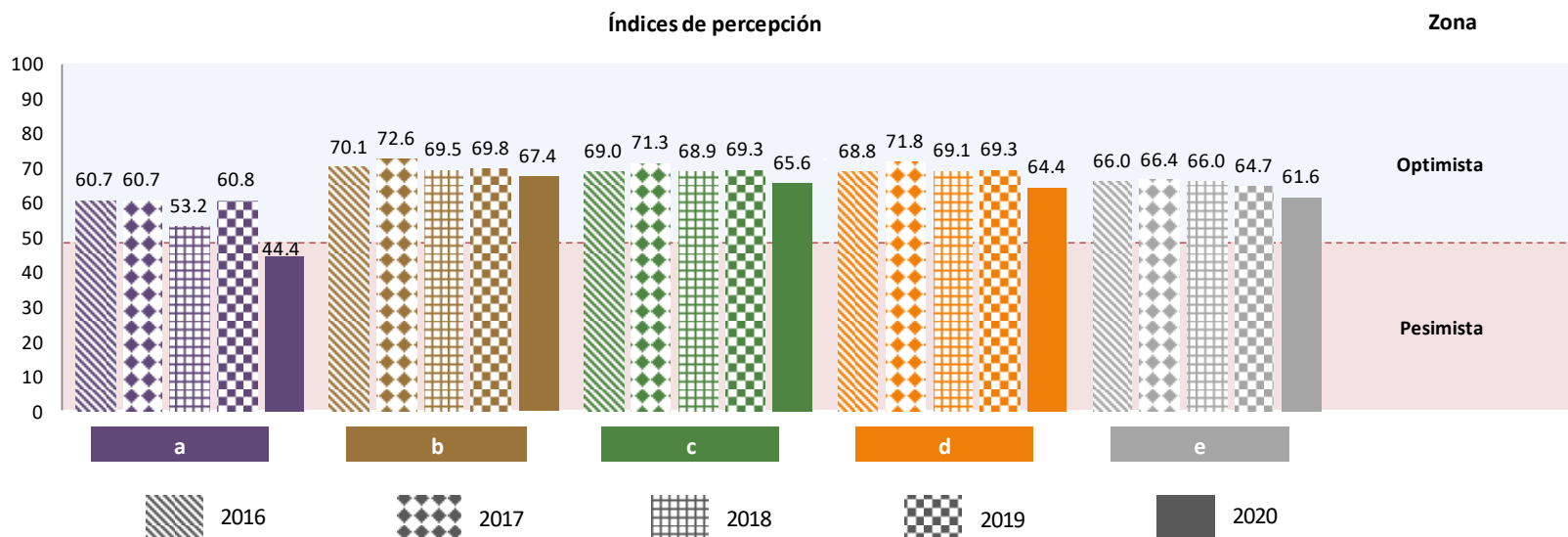
¹⁷ Metodológicamente la percepción subjetiva se transformó en un indicador cuantitativo, denominado indicador de difusión. Para mayor detalle sobre la metodología, se puede consultar el anexo N° 8.

¹⁸ Para la presente sección se consideró la respuesta de un total de 76 entidades del Sistema.

Percepción general de las entidades respecto al Sistema

La percepción de las entidades con respecto a diversos aspectos del Sistema se mantuvo en la zona optimista, lo cual es favorable para las diversas acciones planificadas en materia de protección del consumidor. Sin embargo, se observa que el índice de percepción es menor en comparación a los índices evaluados en el 2019. Asimismo, en el caso de las asociaciones de consumidores se reportó una percepción pesimista respecto al desempeño del Sistema en el 2020.

Gráfico N° 17
Percepción general de las entidades miembros del Sistema



| | |
|----------|---|
| a | ¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el 2020 respecto al año anterior? |
| b | ¿Cómo cree que será la situación de Protección del Consumidor en el 2021? |
| c | ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el 2021? |
| d | ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el 2021? |
| e | ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el 2021? |

* Muestra para el año 2016: 118 respuestas, 2017: 148, 2018: 168, 2019: 97 y 2020: 249.

** Para el índice de percepción del 2020 se incluyó la percepción de las municipalidades distritales del interior del país, a quienes solo se les hizo las preguntas a y e.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Cartas Múltiples N° 004-2021/DPC-INDECOPI y N° 006-2021/DPC-INDECOPI.

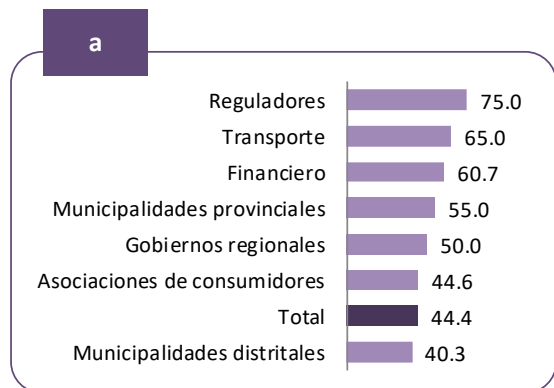
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Analizando a mayor detalle según la pertenencia de las entidades a un determinado sector, se evidenciaba que la expectativa, en general, se mantenía favorable para el 2020¹⁹.

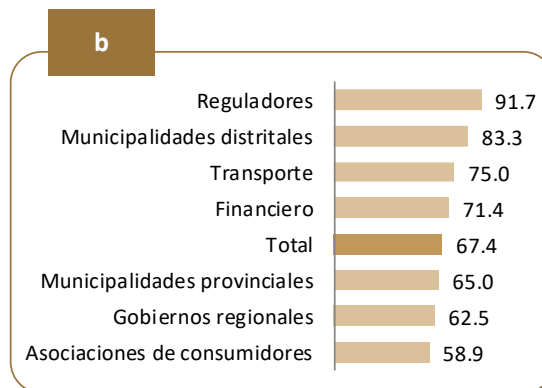
- **Ante la pregunta A: ¿Cómo considera que fue el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en 2020 respecto al año anterior?**, la percepción promedio fue negativa (zona pesimista), reportándose un menor nivel (44.4) en comparación al año previo (60.8). Según tipo de entidad, el resultado fue diferenciado reportándose una percepción menor (ubicada en la zona pesimista, con 40.3) en el caso de las municipalidades distritales.
- **Respecto a la pregunta B: ¿Cómo cree que será la situación de protección del consumidor en 2021?**, la percepción promedio se mantuvo favorable. La evaluación por parte de todas las entidades presentó resultados dentro de la zona optimista. Sin embargo, la percepción de las asociaciones de consumidores se encuentra por debajo del promedio.
- **Respecto a la pregunta C: ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en 2021?**, las entidades encargadas de la regulación y las municipalidades distritales fueron los que reportaron una mejor expectativa; mientras que, las asociaciones de consumidores mostraron una percepción debajo del promedio.
- **Respecto a la pregunta D: ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en 2021?**, la percepción general se mantuvo favorable (zona optimista), pero en menor nivel (64.6), en comparación al año previo (69.3). Los reguladores y las municipalidades distritales destacaron con la percepción más optimista; mientras que, las asociaciones de consumidores reportaron el menor nivel (54.5).
- **Respecto a la pregunta E: ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en 2021?**, a pesar de que en promedio se obtuvo un índice ubicado en la zona optimista, se reportó un menor nivel (61.6) en comparación al año previo (64.7), al igual que en los casos anterior. A nivel de entidades, la percepción de las asociaciones de consumidores fue la más baja (52.7), pero en zona optimista.

¹⁹ En el anexo N° 9 se puede observar un mayor detalle respecto a los resultados del índice.

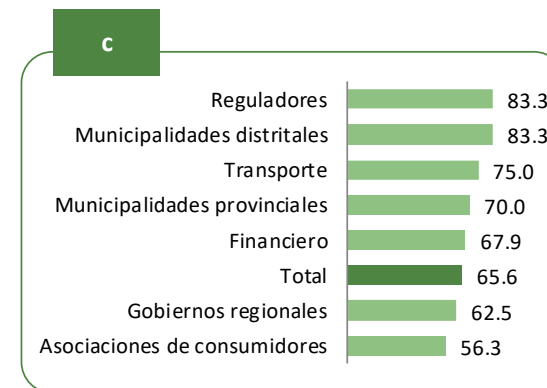
Gráfico N° 18
Percepción general según grupos de interés



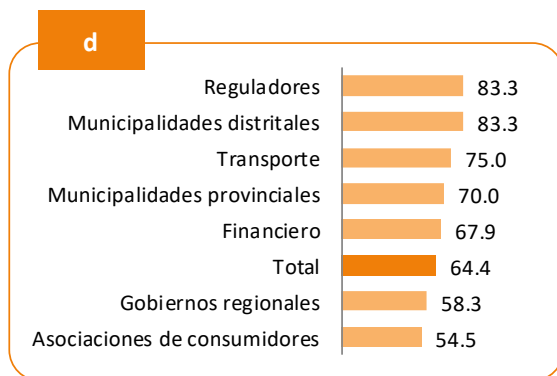
¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el 2020 respecto al año anterior?



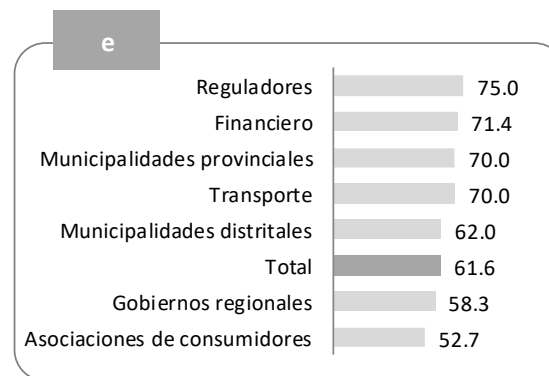
¿Cómo cree que será la situación de Protección del Consumidor en el 2021?



¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el 2021?



¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el 2021?



¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el 2021?

*No se incluyeron a sectores con menos de 04 entidades.

** Para el índice de percepción del 2020 se incluyó la percepción de las municipalidades distritales del interior del país, a quienes solo se les hizo las preguntas a y e.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Cartas Múltiples N° 004-2021/DPC-INDECOPI y N° 006-2021/DPC-INDECOPI.

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

V.

EL SISTEMA NACIONAL



**V. El Sistema Nacional Integrado
de Protección del Consumidor**

V. EL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

En el año 2017 se aprobó la Política Nacional de Protección de los Consumidores (D.S. 006-2017-PCM) como una herramienta fundamental de política pública para, en un largo plazo, impulsar la mayor y más eficaz la protección de los consumidores o usuarios en el país, direccionando la implementación, desarrollo y gestión del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, creado por el artículo 132 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Posteriormente, como instrumento de gestión, se aprobó el Plan Nacional de Protección de los Consumidores (aprobado por D.S. 024-2017-PCM) a fin de alcanzar objetivos planteados para el periodo 2017 – 2020, por parte de las diversas entidades competentes en materia de protección del consumidor.

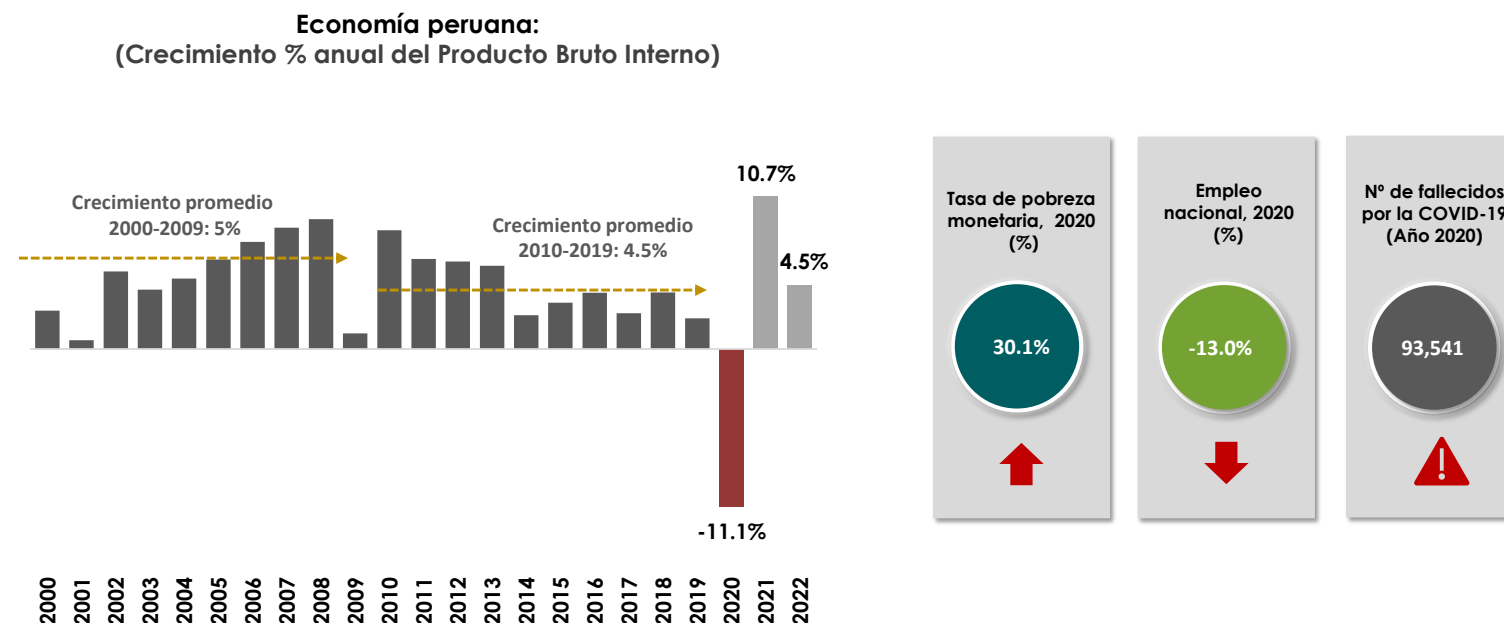
En este sentido, la presente sección presenta un balance de las metas planteadas en dicho periodo, en función de los cuatro ejes establecidos como son: i) Educación, orientación y difusión de información, ii) Protección de la salud y seguridad de los consumidores, iii) Mecanismos de prevención y solución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



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

Es de destacar que el desempeño de las diversas actividades contempladas en el plan en mención fue afectado, en 2020, por el contexto socioeconómico, derivado de los efectos de la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. A mayor abundamiento, la economía peruana reportó la mayor contracción de los últimos 31 años, al caer 11.1% (BCRP, 2021), debido al severo confinamiento impuesto por el gobierno orientado a contener la expansión de la COVID-19. Por el lado de la demanda interna, el consumo privado retrocedió 8.7% en términos reales y la inversión privada en -16.6%. Por su parte, las exportaciones de bienes y servicios se contrajeron 15.7%.

Gráfico N° 20
Evolución de la economía peruana



Fuente: BCRP, INEI, SINADEF

La drástica reducción del consumo privado reflejó el deterioro del mercado laboral (el empleo a nivel nacional se redujo en 13%, ubicándose en niveles no reportados desde 2009), así como la reducción de ingresos (el ingreso real promedio per cápita mensual se redujo en 20.8%²⁰), evidenciándose una profundización de la desigualdad y vulnerabilidad existente: la tasa de pobreza monetaria en el 2020 se ubicó en 30.1%, nivel similar al reportado en el 2010, siendo que la tasa reportada en el ámbito rural superó en más del doble a la del ámbito urbano (45.7% versus el 26%, respectivamente), habiéndose reportado un total de 93,541 personas fallecidas de acuerdo al Sistema Informático Nacional de Defunciones (SINADEF)²¹.

En dicho año, la inflación promedio fue de 2%; mientras que, la cuenta corriente de la balanza de pagos, expresada en términos del Producto Bruto Interno (PBI), fue equivalente al 0.7%; en tanto, el déficit fiscal²² fue de 8.9% del PBI.

²⁰ INEI (2021). Evolución de la Pobreza Monetaria 2009-2020. Disponible en https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/pobreza2020/Pobreza2020.pdf

²¹ SINADEF (2021). Sistema Informático Nacional de Defunciones. Disponible en <https://www.minsa.gob.pe/defunciones/>

²² Referido al Resultado económico del Sector Público No Financiero.

La COVID-19 impactó en una reconfiguración del mercado afectando a todos sus agentes. Los consumidores evidenciaron un cambio rápido en algunos de sus hábitos de consumo y los proveedores y entidades del Estado se adaptaron progresivamente a dichos hábitos y a las exigencias regulatorias. Sin embargo, la respuesta ha sido heterogénea y dentro de un contexto en el cual la crisis económica impactó en una mayor informalidad del tejido empresarial, una menor capacidad adquisitiva (a pesar de los estímulos fiscales y monetarios) y una mayor vulnerabilidad en las relaciones de consumo que obliga al Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor a enfatizar el rol preventivo y vigilante implementando medidas efectivas hacia la protección.

Cabe destacar que la Política Nacional de Protección de los Consumidores, tras el proceso de revisión realizado por parte del CEPLAN, en 2018, dentro del marco del Reglamento que regula las Políticas Nacionales (D.S. N° 209-2018-PCM), fue incluida en la lista de políticas aprobadas bajo rectoría de la PCM a través de la Resolución Ministerial N° 248-2019-PCM. En este sentido, desde el 2019 la política en mención se encuentra en proceso de actualización/adecuación, conforme lo establece el citado Reglamento, la misma que tendría un horizonte temporal hasta el 2030 y contempla los principales cambios derivados de la nueva normalidad.

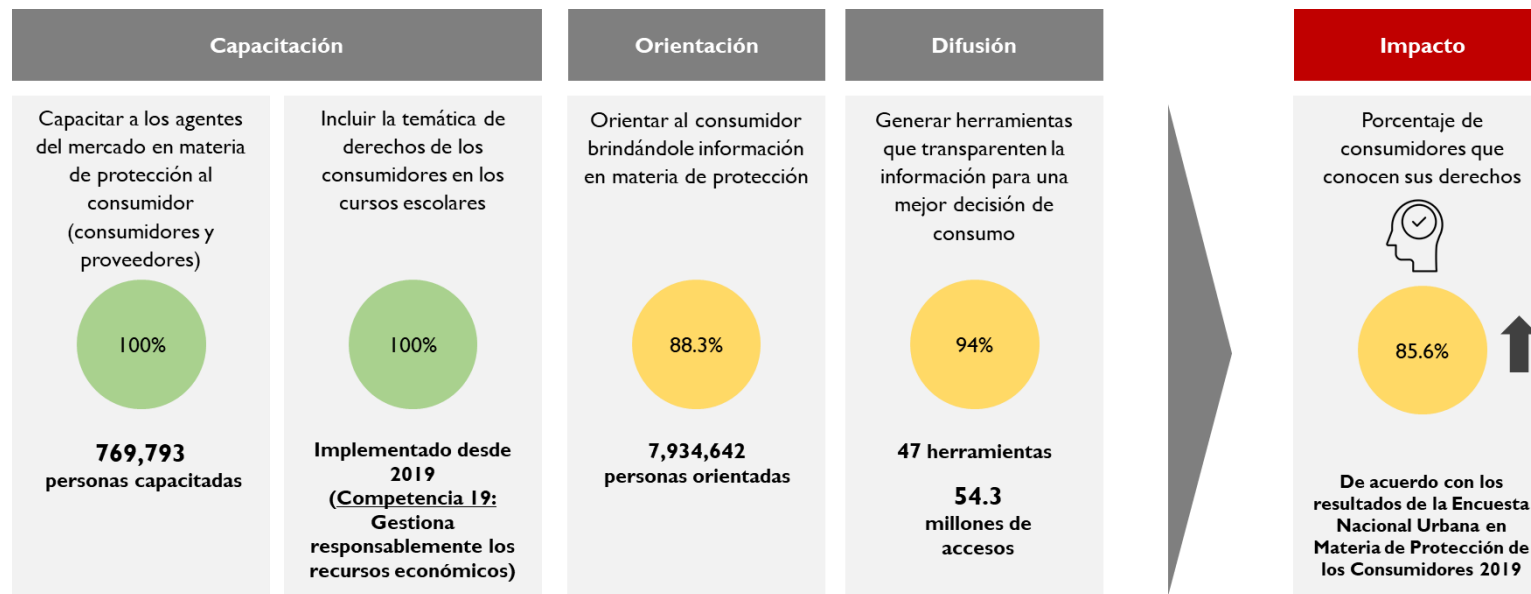


EJE I. Educación, orientación y difusión de información

Este eje, netamente preventivo y tuvo como objetivo el fomentar que los agentes del mercado conozcan los derechos y obligaciones y dispongan de información relevante para mejores decisiones de consumo, a raíz de la problemática encontrada en cuanto al bajo conocimiento de los derechos como consumidor, el bajo conocimiento de las obligaciones por parte de proveedores y la necesidad de disminuir la asimetría informativa y costos de transacción. Para ello, se contempló capacitar a los agentes del mercado en materia de protección del consumidor, orientarlos y poner a su disposición información relevante con énfasis en el uso de tecnologías de información.

Al respecto, el cumplimiento de las principales metas por cada objetivo, en lo que respecta al periodo 2017-2020, fue el siguiente:

- Se capacitó a un total de 769,793 agentes (consumidores y proveedores) superándose la meta fijada al inicio del plan en 7.1%, a pesar del menor desempeño reportado en el año 2020 (cuando solo se alcanzó el 81% de la meta) principalmente por las menores actividades presenciales orientadas a consumidores.
- Las orientaciones tuvieron una cobertura a 7.9 millones de personas, alcanzándose el 88.3% del total de la meta establecida. En 2020, se alcanzó el 69.5% de la meta.
- Las herramientas de difusión de información tuvieron un acceso de 54.2 millones entre 2017 y 2020, tres veces lo inicialmente contemplado, dándose un desarrollo y/o mejora de 47 herramientas.



- Uno de los aspectos más importantes dentro de este eje ha sido la inclusión en el currículo nacional de educación básica la temática de protección al consumidor con la finalidad de coadyuvar en el cambio de conducta de los consumidores en un largo plazo. Al respecto, conforme lo indicado por el MINEDU, tras la aprobación del Currículo Nacional de la Educación Básica (RM N° 281- 2016) y el Programa Curricular de la Educación Secundaria (RM °649 - 2016-MINEDU), se implementó lo mencionado a partir del año 2019, siendo abordado en lo referido a la educación secundaria a través de la competencia N°19: "Gestiona responsablemente los recursos económicos".

Cabe destacar que el Indecopi viene trabajando la estrategia de fortalecimiento de esta actividad toda vez que en el currículo nacional se identifican tres competencias adicionales a la mencionada anteriormente (competencia N° 19), que pueden permitir desarrollar aprendizajes vinculados a la protección del consumidor, desde un enfoque de derechos, así se tiene la competencia 3, referida a asumir una vida saludable, la competencia 16, referida a la convivencia y participación democrática y la competencia 18, de gestionar responsablemente el espacio y el ambiente. Esta estrategia también sería impulsada dentro del marco de la nueva política nacional.

Como ejemplo de lo anterior, se tuvo que, durante el año 2020, fueron incluidos contenidos de protección al consumidor en dos emisiones de la programación de "Aprendo en Casa"²³, llegando a más de 7 millones de estudiantes (en cada emisión) de la Educación Básica Regular, Básica Especial y Básica Alternativa en el territorio nacional, con relación a sus derechos y obligaciones en materia de protección al consumidor, a través de la radio, televisión e internet, a nivel nacional.

- Asimismo, un avance relevante lo constituyó la implementación del Sistema virtual del consumidor a través de la página del consumidor (www.consumidor.gob.pe), la misma que fue actualizada constantemente y reportó, entre 2017 y 2020, un total de 556,194 accesos, englobando la información de todas las entidades competentes en materia de consumo. Sin embargo, un aspecto pendiente es el generar que esta página web y las principales herramientas de las diversas entidades del Sistema, consideren diversos atributos que pueden permitir, potencialmente, brindar un mayor acceso al consumidor (como la diversidad cultural y lingüística, características de ciclo de vida y condiciones de discapacidad, entre otros) principalmente a los más vulnerables.

²³ Por ejemplo <https://bit.ly/3hJCKUx>.

En 2020, entre las herramientas de mayor utilización por parte de los consumidores y que complementaron la información de las diversas campañas impulsadas, destacaron las del sector financiero, energía y telecomunicaciones, como son:

- ✓ Reporte de Deuda (SBS). Con 2.6 millones de accesos. Contiene información sobre la calificación crediticia que las entidades del sistema financiero asignan a sus clientes, en función de los criterios previstos normativamente, así como el nombre de las entidades, días de morosidad, monto deudor, rectificaciones, entre otros. Disponible en <https://www.sbs.gob.pe/usuarios/reporte-de-deudas-sbs/>
- ✓ Facilito Web. Con 2.2 millones de accesos. Es la aplicación de Osinergmin que permite encontrar los establecimientos de venta de combustibles cercanos a una ubicación determinada, con sus respectivos precios de venta. En 2019 reportó 3.1 millones de accesos. Disponible en <https://www.facilito.gob.pe/facilito/pages/facilito/menuPrecios.jsp>
- ✓ Reporte de Situación Previsional. Con 1,5 millones de accesos. La herramienta transparenta la información, al identificar la AFP y el estado del aporte del ciudadano. Disponible en <https://servicios.sbs.gob.pe/serviciosonlinea>.
- ✓ Comparatel. Con 830.3 mil accesos. Permite comparar planes tarifarios de telefonía móvil e internet fijo. Disponible en <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/CoberturaMovil/>
- ✓ Reporta IMEI. Con 584, 527 accesos. Identifica si el celular, materia de consulta, se encuentra registrado como robado, perdido o si ha sido desbloqueado al haberse recuperado. Disponible en <https://www.osiptel.gob.pe/sistemas/sigem.html>

Indicador de desempeño:

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



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

Con el objetivo de garantizar la salud y seguridad de los consumidores en sus relaciones de consumo, se contempló, para el período 2017-2020, diversas actividades orientadas a la implementación del Sistema Nacional de Alertas de Productos Riesgosos. Cabe destacar que en el logro de este eje es

importante la mayor difusión y capacitación a los diversos agentes (como consumidores y proveedores) así como la participación activa de las entidades involucradas. Al cierre de 2020, se tuvo el siguiente desempeño:

- Tras la aprobación del Decreto Supremo que aprueba el Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de advertencias y alertas de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores (D.S. N° 050-2016-PCM), se impulsó la implementación de la Plataforma Web del Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos, la cual entró en fase de producción el año 2018 (disponible en <https://www.alertasdeconsumo.gob.pe/>) con la finalidad de gestionar de forma celeridad y advertir a la ciudadanía acerca de productos o servicios comercializados en el Perú, que podrían ponerlos en riesgo.
- Sin embargo, está pendiente la realización de dos actividades planificadas:

- i) La aprobación del proyecto de Ley para la modificación del Reglamento que establece el Procedimiento de Comunicación de Advertencias y Alertas de los Riesgos no Previstos de Productos o Servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores, el mismo que apunta a formalizar una celeridad al procedimiento de difusión de información relevante relacionada a riesgos, no previstos, estableciéndose, entre otros, el uso de la Plataforma Web actualmente activa. Este proyecto, que atravesó una etapa de revisión dentro del proceso de calidad normativa, impulsaría posteriormente una mejora funcional y;
 - ii) La implementación del módulo de accidentes de consumo reportado en hospitales y clínicas (pendiente de implementarse dado que dichos establecimientos no cuentan con la información consolidada respectiva).
- Operativamente, entre 2017 y 2020, el Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos del Indecopi permitió la emisión de 325 alertas de potenciales productos peligrosos, favoreciendo potencialmente a un total de 9.4 millones de personas, dada la cantidad de productos involucrados en los retiros. Es de destacar que el plazo de la emisión de alertas mejoró sustantivamente en el periodo de análisis, reflejando aspectos de gestión, siendo en promedio de 4.6 días (por debajo de la meta establecida en el plan nacional de 5 días). Precisamente, esta emisión sería más eficiente con la mejora paulatina del marco legal (las autoridades competentes podrían publicar sus alertas en la plataforma web el mismo día en que la emitan, bajo apercibimiento de informar a la Contraloría de la República la omisión de dicha función, entre otros aspectos) y de la plataforma tecnológica en beneficio de los consumidores.

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. La mayor cantidad de alertas emitidas pertenecieron al sector automotriz.

Gráfico N° 21
Número de productos y alertas emitidas a través de la plataforma web del Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos



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

Dentro del marco de la seguridad y salud de los consumidores, además, destacaron actividades de difusión realizadas, así, por ejemplo:

- ✓ Las realizadas orientadas a las seguridad, en 2019, como las campañas “ ‘Construye Seguro’, realizada por el Indecopi, en coordinación con la Cámara Peruana de la Construcción (Capeco), la Asociación de Productores de Cemento (Asocem) y la Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor ‘San Francisco’ y; la campaña de seguridad en el uso de balones de gas, realizada entre el Indecopi y Osinergmin, mediante la cual se emitieron recomendaciones a los consumidores para que adquieran un balón de gas seguro y protejan su integridad y la de su familia. Asimismo, las realizadas con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en torno a campañas de seguridad en el comercio electrónico en 2018, sobre el sistema de *recall* en 2019 y sobre compras de juguetes seguros en 2020, en las que se alcanzó a 376,761 personas.

Gráfico N° 22

Campañas realizadas con la OCDE para la compra de productos seguros y que no pongan en riesgo su salud e integridad.



Personas alcanzadas

29,731
(2018, Campaña seguridad)

15,804
(2019, Campaña de recall)

331,226
(2020, Campaña de seguridad)

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

- ✓ Las realizadas, de forma coyuntural y principalmente en difusión en redes sociales, en 2020, en torno a proteger la salud, en coordinación con el Grupo Técnico Multisectorial de Prevención y Combate al Contrabando, Comercio Ilegal y Falsificación de Productos Farmacéuticos y Afines – GTM/CONTRAFALME, como el fomento del proceso de recolección de medicamentos vencidos y no utilizados en el hogar y la necesidad de adquirir productos en establecimientos formales, aspectos que son relevantes dentro de un contexto en el que se da una elevada automedicación en el caso peruano.

Gráfico N° 23

Campañas de difusión en coordinación con el Grupo Técnico Multisectorial de Prevención y Combate al Contrabando, Comercio Ilegal y Falsificación de Productos Farmacéuticos y Afines (CONTRAFALME)



Recolección de medicamentos vencidos y no utilizados en el hogar
(Agosto 2020)



Video para evitar la compra de medicamentos de dudosa procedencia
(Octubre 2020)



Promoción para sensibilizar a la población sobre la necesidad de comprar medicamentos en proveedores formales
(Octubre 2020)



Promoción para la no adquisición de medicina adulterada
(Octubre 2020)

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



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

análisis fue el siguiente:

- Los mecanismos de solución han reportado constantemente modificaciones conforme cambiaron las condiciones externas y objetivos de cada entidad. En 2020, destacó: i) el proyecto de “Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”, el mismo que fue realizado con la finalidad de establecer reglas complementarias y comunes para el desarrollo eficaz y eficiente de los procedimientos administrativos de protección al consumidor, que se tramitan ante los órganos resolutivos especializados del Indecopi, el mismo que fue aprobado finalmente en mayo de 2021 y ; ii) los diversos cambios dados en el contexto de Emergencia a raíz de la COVID-19.

Cabe destacar que la citada disposición derogó la Directiva N° 005- 2017/DIR-COD-INDECOPI “Directiva que regula el Procedimiento Sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”; la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI “Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, y sus modificatorias.

- En cuanto al impulso de la prevención y mejora permanente en lo referido a la atención del cliente incluyendo la solución de los reclamos, destacó a realización de 04 ediciones del premio “Primero, los clientes” a través del cual se promovió las buenas prácticas implementadas por empresas públicas y privadas, en beneficio de los consumidores a nivel nacional. Entre 2017 y 2020 se reportaron 374 buenas prácticas, alcanzándose el 68.3% del total de la meta establecida. Un mayor detalle puede apreciarse en <https://www.indecopi.gob.pe/en/primero-los-clientes>.
- En cuanto al impulso de mecanismos privados alternativos de solución de conflictos, en 2020, los 06 disponibles (como son Alóbanco, Aló Seguros, Aló Auto, Defensoría del Cliente Financiero, Defensoría del Asegurado y La Defensoría del Consumidor Automotor) tramitaron un total de 5,130 reclamos; mientras que, entre 2017 y 2020, se totalizó 34,550 reclamos. El fomento de estos mecanismos ha sido creciente, así desde 2021, también está vigente la Defensoría del Cliente Inmobiliario (DCI) que pone a disposición de los consumidores del sector inmobiliario el servicio “Aló Casa”. De otro lado, en el año 2019, destacó la publicación del reglamento que promueve y regula la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial (D.S. N° 185-2019-PCM).
- Por su parte, el arbitraje de consumo reportó entre 2017 y 2020 una Junta Arbitral (Junta Arbitral de Consumo Piloto), versus las 03 programadas inicialmente en el Plan Nacional de Protección de los Consumidores. Al respecto, conforme lo indica el Código, la Autoridad de Consumo es la que constituye las juntas arbitrales en coordinación con gobiernos regionales y locales. En este sentido, con la finalidad de fortalecer este mecanismo y alinear incentivos para la mayor adhesión de proveedores, en 2019, se modificó su marco regulatorio (D.S.

Impulsar la prevención y mejora permanente en lo referido a la atención al cliente incluyendo la solución de los reclamos

68.3%

1^{ro} los Clientes

04 eventos
374 buenas prácticas

N° 103-2019-PCM²⁴) emitiéndose un nuevo reglamento a partir del cual debiera de evaluarse la mejor estrategia de expansión del sistema arbitral en materia de consumo, de la mano de un mayor impulso en difusión. Cabe destacar que, al cierre del año 2020, se reportó:

- ✓ 9,432 personas capacitadas con relación a arbitraje de consumo entre 2017 y 2020.
- ✓ 1,285 consultas atendidas entre 2017 y 2020.
- ✓ 1,745 solicitudes de arbitraje presentadas entre 2017 y 2020.
- ✓ 62 laudos arbitrales emitidos entre 2017 y 2020.
- ✓ 64 proveedores adheridos al cierre de 2020.

- Finalmente, en 2020, se realizó un estudio de la viabilidad de la Ventanilla Única para la solución de conflictos de consumo, con la finalidad de evaluar su potencial implementación, aspecto que se podría impulsar dentro de los lineamientos de la política nacional de protección del consumidor. El proyecto en mención pretende abordar los problemas existentes en materia de protección del consumidor, como son que: i) El consumidor desconoce las competencias y funciones de las diversas instituciones encargadas de solucionar los conflictos de consumo y; ii) El sistema de protección del consumidor es complejo, con entidades con competencias específicas y con procedimientos y terminología diversa. El objetivo es el de simplificar el trámite para el consumidor y generarle valor al utilizar este mecanismo de solución de sus conflictos de consumo; y permitir un manejo eficiente de la carga resolutive-administrativa, a las diversas entidades del Estado. Entre algunos potenciales beneficios de su implementación destacan:

| Agente | Beneficios |
|------------|--|
| Consumidor | <ul style="list-style-type: none"> • Menores costos de transacción en la solución de sus conflictos de consumo al tener un solo punto centralizado para su solicitud de reclamo. • Mayor seguridad y transparencia al poder realizar su trámite <i>online</i>. • Mayor trazabilidad de su reclamo. |
| Proveedor | <ul style="list-style-type: none"> • Mejora reputacional al atender los conflictos de consumo de forma más eficiente. • Monitoreo de las quejas y reclamos para su sistema de calidad continua. • Solución anticipada de conflictos evitando trámites y procedimientos administrativos. |
| Estado | <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento de la confianza en el Estado. • Mayor interconexión (centralización) y ampliación del monitoreo de conductas infractoras (trazabilidad y potencial uso de datos) para su potencial fiscalización y prevención (mejora del <i>enforcement</i>). • Digitalización del Estado. • Reducción potencial de costos administrativos derivada de la solución anticipada de conflictos de consumo. • Eficiencia de gastos. |



²⁴ Un mayor detalle puede apreciarse en <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-del-sistema-de-arb-decreto-supremo-n-103-2019-pcm-1773871-1/>



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

El objetivo de fortalecer el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor en el cumplimiento de la normativa, capacidades de integrantes y la gestión es una tarea de largo aliento dada la complejidad de roles y competencias de cada entidad. Al año 2020, dentro de las actividades contempladas se tuvo lo siguiente:

| Actividad | Grado de cumplimiento | Valor alcanzado 2017-2020 |
|--|-----------------------|---------------------------|
| Monitorear el estado de la protección de los consumidores, el cumplimiento de la normativa y plantear las acciones correctivas pertinentes | 100% | 04 Informes anuales |




Objetivo: Fortalecer sostenidamente las capacidades de sus integrantes

| Actividad | Grado de cumplimiento | Valor alcanzado 2017-2020 |
|---|-----------------------|--|
| Fomentar la participación activa de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales como parte del Sistema | 82.2% | Convenios con Gobiernos Locales y regionales |
| Fortalecer las capacidades técnicas de los miembros del Sistema | 100% | 12,914 actividades |
| Desarrollar el Congreso Nacional de Protección del Consumidor | 75% | 03 eventos realizados |

Balance:

- Se realizó el monitoreo del estado de la protección de los consumidores, a través de la elaboración de 04 informes, aprobados por el Consejo, los mismos que constituyen insumos para el planteamiento potencial de acciones correctivas. Los informes dan además cumplimiento a las funciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.
- Respecto al fomento de la participación activa con gobiernos locales se alcanzó una meta del 82.2%, teniéndose para el caso del Indecopi convenios con la Municipalidad Provincial de Pasco, Municipalidad Provincial de Huaylas, Municipalidad Distrital de San Borja, Municipalidad Provincial de Talara y el Gobierno Regional de Piura (operando en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano - MAC), la Municipalidad distrital de Pichari y en el Callao, con el Gobierno Regional del Callao y la Municipalidad distrital de Ventanilla (a través de los MAC). Aún está pendiente el mayor trabajo articulado con los gobiernos locales, aspecto que deberá de ser impulsado por la nueva política en materia de consumo toda vez que dicha intervención amplificaría sustantivamente la protección del consumidor en el Perú.
- En cuanto al fortalecimiento de capacidades técnicas de los miembros del Sistema se cumplió las metas al 100%; mientras que, la meta de desarrollar el Congreso Anual de Protección del Consumidor, como espacio de intercambio de experiencias y fortalecimiento y difusión de prácticas en materia de consumo, se alcanzó la meta del 75% (se llevó a cabo 03 congresos especializados en consumo, no habiéndose realizado en 2020, dentro del contexto de estado de emergencia).

Objetivo: Impulsar la gestión eficiente del Sistema

| Actividad | Grado de cumplimiento | Valor alcanzado 2017-2020 |
|--|---|---|
| Línea base sobre el Estado del Protección del Consumidor y de la atención de los consumidores |  | 01 Encuesta Nacional (2019) |
| Realizar un diagnóstico del estado situacional del Sistema que incluya propuestas de mejora funcional |  | Peer Review en materia de protección del consumidor |
| Desarrollar un Sistema de Intercambio de Información en materia de protección del consumidor entre las entidades del Sistema |  | No se realizó en 2020 |

Balance:

- Una actividad pendiente y que constituyó una meta del Plan Nacional materia de análisis, fue el de contar con un sistema de intercambio de información en materia de consumidor entre todas las entidades del Sistema, de tal forma que permita una interoperabilidad como canal de comunicación entre las entidades del Sistema, impactando en una mayor eficiencia, menores costos de coordinación y la realización de acciones de respuesta rápida.

Balance:

- Con relación a la gestión eficiente del Sistema, en primer lugar, con la finalidad de disminuir la asimetría de información estadística y conocer en mayor grado la problemática del consumidor se llevó a cabo la Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección del Consumidor en el año 2019, conforme lo programado. Dicha encuesta permitió conocer, entre otros, la problemática en torno a las asociaciones de consumidor y comercio electrónico.
- El diagnóstico del estado situacional del Sistema que decante en propuestas de mejora del Sistema fue realizado a través del examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor (en adelante, el “Peer Review”) realizado por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) entre el año 2019 y 2020. La evaluación identificó áreas de mejora en el marco jurídico vigente, contribuyendo a otorgar una mejor protección de los derechos de los consumidores, mayor eficiencia y eficacia de las instituciones públicas y mayor protección del interés económico general.

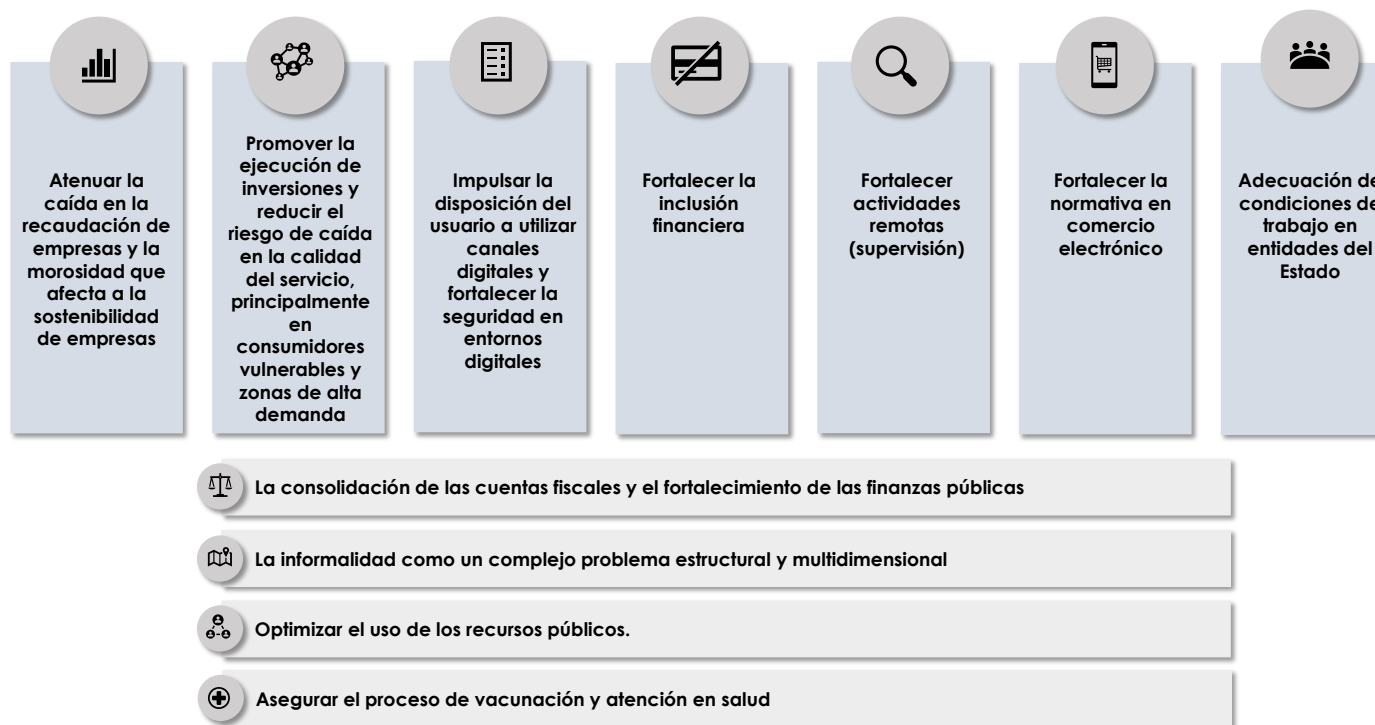
Como consecuencia de lo anterior, en octubre de 2020, se realizó la Octava Conferencia de Revisión de las Naciones Unidas sobre Competencia y Protección del Consumidor en la que se llevó a cabo la evaluación del modelo peruano. Al respecto, el documento contiene 51 recomendaciones específicas, englobadas en aspectos de marco legislativo, de política pública, marco institucional y en torno a la participación de los sectores asociativo y privado, los mismos que constituyen insumos dentro del proceso de elaboración de la política nacional y que también debiera de formar parte del nuevo plan nacional de protección de los consumidores.

Indicadores de desempeño:

Entre 2017 y 2020, se cumplió con el monitoreo del estado de la protección del consumidor, el fortalecimiento de capacidades y de forma parcial el indicador de participación de gobiernos locales y regionales como parte del Sistema.

Es de destacar que los retos de impulsar el empoderamiento del consumidor y garantizar una mayor protección a los consumidores se da dentro de un contexto de incertidumbre con relación a la evolución de la pandemia vigente, así como de los efectos e impacto sobre la actividad económica. Dentro de este marco, se pueden mencionar algunos de los retos como es el caso de: los retos globales para la economía y el Sistema Integrado de Protección del Consumidor, así en el primer caso se tienen los retos de consolidar las cuentas fiscales y fortalecer las finanzas públicas, el reducir la informalidad (considerando el problema multidimensional y estructural), optimizar el uso de los recursos públicos y asegurar el proceso de vacunación y atención en salud. De otro lado, también subyacen retos ligados a las entidades relacionadas a la protección del consumidor como es el caso de asegurar en las empresas reguladas de servicios públicos la sostenibilidad financiera (afectadas por los niveles de morosidad y baja recaudación dentro de un contexto en el que es primordial asegurar servicios con regularidad y asequibilidad principalmente a los consumidores más vulnerables), atender la alta demanda por calidad de los servicios la necesidad de desarrollar canales e intervenciones remotas, fortalecer la inclusión financiera, la regulación del comercio electrónico y avanzar en la adecuación de condiciones de trabajo en las entidades del Estado.

Gráfico N° 24
Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor: Retos de mediano plazo



Fuente: Cuestionarios de información utilizados para la elaboración del Informe Anual Sobre el Estado de la Protección de los Consumidores, 2020.
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

VI.

LABOR DE LOS AGENTES



VI. Labor de los Agentes que participan en la Protección de los Consumidores en el Perú



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

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

Cabe destacar que el análisis que se presenta a continuación parte, principalmente, de la revisión de la información remitida por las propias entidades en respuesta a la solicitud realizada por el Indecopi²⁵.

VI.1 Estado

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

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

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

VI.1.1 El Poder Legislativo

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

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

²⁵ A través de la remisión de los formatos de requerimiento de información, mediante Carta Múltiple N° 004-2021/DPC-INDECOPI.

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

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

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (en adelante, la Codeco) está encargada del estudio y dictamen de los proyectos de Ley relacionados con la defensa del consumidor y organismos reguladores de los servicios públicos, para lo cual cuenta con un plan de trabajo que contempla diversos temas centrales sobre los que potencialmente prioriza y ordena su análisis legislativo, según cada legislatura. El plan de trabajo de la Codeco para el período 2020-2021 se enfocaba en los siguientes aspectos:

1. Impulso de la reforma del Sistema de Pensiones.
2. Mejora en procedimientos de reclamos en el Sistema financiero y regulación de tasas y comisiones.
3. Promover mecanismos de compras estatales en forma directa a los productores que beneficien a los consumidores en precio y calidad.
4. Fiscalización y mejora en la protección de los derechos de los ciudadanos en los servicios que brinda el Estado.
5. Fiscalización y regulación en el mercado de las telecomunicaciones.
6. Revisión del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
7. Consumidor y Protección de Datos Personales.
8. Sector Inmobiliario.
9. Revisión de los Decretos de Urgencia promulgados.
10. Implementación de observatorios de mercado.
11. Verificación de la prestación de servicios públicos idóneos y de calidad.
12. Información en la publicidad de los servicios educativos.
13. Promover y fiscalizar la reducción proporcional de los costos educativos en los centros de enseñanza privadas a todo nivel.
14. Promover que las compañías de seguros no varíen las pólizas de salud y de vida contratadas.
15. Promover la obligatoriedad de seguros contra daños a terceros y todo riesgo, derivados de accidentes con bienes riesgosos, particularmente vehiculares.
16. Promover el establecimiento de un horario que regule las llamadas telefónicas para promocionar productos o servicios.
17. Atención en casos de inseguridad denunciados por usuarios de operadoras de plataformas tecnológicas en la prestación de servicios.
18. Fiscalizar el alza del precio de los pasajes terrestres y aéreos en fechas de alta demanda.
19. Fortalecer el sistema de calidad en beneficio del consumidor.
20. Evaluar la Verificación y Fiscalización de los procedimientos para el otorgamiento de Certificaciones sanitarias y otras.
21. Promover la transformación de Modelos de Atención al consumidor en el contexto de la emergencia sanitaria.
22. Revisar los procedimientos de los seguros de salud en lo referido a la atención médica y venta de medicamentos.

La Codeco, en el 2020, sesionó 41 veces de manera virtual por la restricción de reuniones presenciales.

Normativa

En el 2020, ante la Codeco se presentó un total de 15 proyectos normativos, de los cuales 8 se encuentran promulgadas, 4 pendientes y 3 observadas. El 20% de proyectos normativos estuvo relacionada con el sector financiero y el 20% estuvo relacionado con el sector de los servicios de telecomunicaciones.

Tabla N° 4

Proyectos de ley, dictámenes y leyes evaluados en la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (Codeco), 2020

| N° | Número | Nombre de proyecto de ley, dictámenes y leyes | Objetivo | Estado |
|----|------------------|--|--|------------|
| 1 | Ley N° 31040 | Ley que modifica el código penal y el código de protección y defensa del consumidor, respecto del acaparamiento, especulación y adulteración. | Incorporar delitos que atenta contra la libre competencia | Promulgada |
| 2 | Ley N° 31050 | Ley que establece disposiciones extraordinarias para la reprogramación y congelamiento de deudas a fin de aliviar la economía de las personas naturales y las Mypes como consecuencia de la COVID-19. | Reprogramación de deudas | Promulgada |
| 3 | Ley N° 31068 | Ley que faculta el retiro de los fondos privados de pensiones en el contexto de la pandemia COVID-19. | Retiro de fondos | Promulgada |
| 4 | Ley N° 31083 | Ley que establece un régimen especial facultativo de devolución de los aportes para los aportantes activos e inactivos bajo el Decreto Ley 19990 administrados por la Oficina de Normalización Previsional (ONP). | Devolución de aportes ONP | Promulgada |
| 5 | Ley N°31089 | Ley que enfrenta las prácticas de elusión de derechos antidumping y compensatorios. | Eliminar prácticas de elusión de derechos antidumping y compensatorios | Promulgada |
| 6 | Ley 4880/2020-CR | Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 4880/2020-CR, que mediante un texto sustitutorio propone la Ley que modifica el artículo 3 del Decreto Legislativo 1304 — Decreto Legislativo que aprueba la Ley de etiquetado y verificación de los reglamentos técnicos de los productos industriales manufacturados—, para consignar país de origen en la información del etiquetado de los productos alimenticios envasados o con procesado primario. | Etiquetar con el país de origen los productos agrícolas | Promulgada |
| 7 | Ley 5490/2020-CR | Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 5490/2020-CR, que propone mediante un texto sustitutorio la Ley que garantiza la transparencia de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPRESS) públicas, privadas y mixtas respecto de los productos, servicios y dispositivos médicos que ofrecen. | Privilegiar la información que brindan las clínicas | Observada |
| 8 | Ley 5398/2020-CR | Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 5398/2020-CR, que propone la ley que modifica la Ley 29904, Ley de promoción de la banda ancha y construcción de la red dorsal nacional de fibra óptica, y la ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor para garantizar la velocidad y monitoreo del servicio de internet que deben recibir los usuarios. | Garantiza la velocidad del Internet | Observada |

| N° | Número | Nombre de proyecto de ley, dictámenes y leyes | Objetivo | Estado |
|----|--|--|--|------------|
| 9 | Ley 5772/2020-CR | Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 5772/2020-CR que propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con el fin de promover el uso eficiente de los planes de telefonía móvil e internet a favor de los consumidores. | Promueve uso eficiente planes de telefonía e Internet | Pendiente |
| 10 | Ley 5230/2020-CR, 5514/2020-CR y 5743/2020-CR, | Dictamen recaído en los proyectos de ley 5230/2020-CR, 5514/2020- CR y 5743/2020-CR, que mediante un texto sustitutorio propone la ley que regula la prestación del servicio educativo privado escolar en situación de emergencia, catástrofe o de grave circunstancia que afecta la vida de la nación. | Regula el servicio educativo en estado de emergencia | Pendiente |
| 11 | Ley 5771/2020-CR | Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 5771/2020-CR, que propone mediante un texto sustitutorio la ley que modifica el artículo 286 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's, fortaleciendo a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y promoviendo la inclusión financiera. | Mejorar el servicio financiero | Promulgada |
| 12 | Ley 5757/2020-CR | Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 5757/2020-CR que propone mediante un texto sustitutorio la ley que establece los derechos específicos del usuario y regula la resolución contractual de los servicios públicos de telecomunicaciones. | Regula la resolución contractual de los servicios públicos de telecomunicaciones | Aprobado |
| 13 | Ley 5250/2020-CR, 5343/2020-CR; 5598/2020-CR; 5904/2020-CR; 5960/2020-CR y 6303/2020-CR | Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 5250/2020-CR, 5343/2020-CR; 5598/2020-CR; 5904/2020-CR; 5960/2020-CR y 6303/2020-CR que propone mediante un texto sustitutorio de la ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros. | Viabiliza la facultad del BCRP de regular tasas máximas de interés | Aprobado |
| 14 | Ley 5911/2020-CR | Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 5911/2020-CR que propone la ley que modifica la Ley 28874, Ley de Publicidad Estatal. | Democratiza la publicidad estatal | Pendiente |
| 15 | Proyectos de Ley 353/2016-CR, 367/2016-CR, 2398/2017-CR, 2431/2017-CR, 2558/2017-CR, 2567/2017-CR, 2569/2017-CR, 2604/2017-CR, 2634/2017-CR, 2654/2017-CR, 2660/2017-CR, 3279/2018-CR, 4110/2018-PE y 5913/2020-CR | Dictamen en insistencia recaído en las observaciones formuladas por el presidente de la República a la Autógrafa de Ley que establece el control previo de operaciones de concentración empresarial. Ley Antimonopolio. | Ley de Control Previo de operaciones de concentración empresarial | Promulgada |

Fuente: Codeco. Correo electrónico con fecha 01.05.2021.

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

Actividades de capacitación, orientación y difusión

En el 2020, la Codeco realizó **actividades de capacitación** para consumidores en general, consistentes en 02 eventos que beneficiaron a 400 consumidores acerca del Libro de Reclamaciones. Asimismo, se capacitó a 120 personas del segmento vulnerable, sobre servicios financieros.

Tabla N° 5
Actividades de capacitación realizadas por la Codeco

| Detalle | 2017 | 2018 | 2020 |
|---------------------------------|--|--------------------------------------|------------------------|
| Consumidores | | | |
| N° de asistentes | 1,500 | - | 400 |
| N° de eventos | 7 | 4 | 2 |
| Principales temas | Sector inmobiliario, bancario/financiero, servicios públicos y otros servicios | Servicios públicos y otros servicios | Libro de Reclamaciones |
| Consumidores vulnerables | | | |
| N° de asistentes | 650 | 1,500 | 120 |
| N° de eventos | 6 | - | 1 |
| Principales temas | Servicios educativos | - | Servicios financieros |

Fuente: Codeco. Correo electrónico con fecha 01.05.2021.

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

Respecto a las actividades de orientación, en el 2020, la Codeco benefició a 800 personas en orientaciones en torno a servicios públicos.

Tabla N° 6
Actividades de orientación realizados por la Codeco

| Detalle | 2017 | 2018 | 2020 |
|-------------------------|------------|---|------------------------------|
| Número de beneficiarios | 588 | 520 | 800 |
| Principales temas | No reportó | No reportó | Servicios públicos básicos |
| Lugar | No reportó | Lima (450 actividades) Resto del país (70 actividades) | Se realizó de manera virtual |

Fuente: Codeco. Correo electrónico con fecha 01.05.2021.

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

Atención de reclamos y visitas inopinadas

En el 2020, la Codeco recibió 852 reclamos relacionados con la protección del consumidor, de los cuales 789 se resolvieron impulsados por la Codeco.

Tabla N° 7
Atención de reclamos por la Codeco

| Reclamos | 2017 | 2018 | 2020 |
|--------------------------|------|------|------|
| N° de reclamos recibidos | 510 | 520 | 852 |
| N° de reclamos resueltos | 495 | 480 | 789 |

Fuente: Codeco. Correo electrónico con fecha 01.05.2021.

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

En 2020, la Codeco realizó 14 visitas inopinadas.

Tabla N° 8
Visitas inopinadas realizadas por la Codeco

| Detalle | 2017 | 2018 | 2020 |
|-------------------------------------|---|------|---------------|
| N° de visitas y entidades visitadas | 3 | 4 | 14 |
| Acciones realizadas | Levantamiento de información sobre vulneraciones a las normas sobre protección al consumidor. | | Fiscalización |

Fuente: Codeco. Correo electrónico con fecha 01.05.2021.

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

Otras actividades realizadas por Codeco, en el 2020 debido a la pandemia por la COVID-19, se realizaron reuniones por el canal virtual con asociaciones de consumidores.

VI.1.2 Organismos Constitucionales Autónomos

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

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

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

La 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 funciones²⁶.

La DP atiende los casos vinculados a los derechos de los consumidores a través de la Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas y sus oficinas defensoriales y módulos de atención ubicadas a nivel nacional. Atiende consultas de los ciudadanos, recibe quejas y realiza actividades de difusión a través de sus 28 Oficinas Defensoriales (05 en Lima y 23 en el resto del país) y 10 módulos de atención distribuidos fuera de Lima (Jaén, Tarapoto, Chimbote, Tingo María, Satipo, La Merced, Huanta, Puquio, Andahuaylas y Juliaca). Asimismo, cuenta con la Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas (en adelante, AMASPP)²⁷, como órgano de línea.

Normativa

En el 2020, la DP presentó diversas propuestas y/o recomendaciones orientadas a la protección de los derechos de los usuarios, dirigidas a instituciones públicas y privadas. Las propuestas estuvieron relacionadas con temas en el sector educación, transporte, telecomunicaciones, entre otro. A continuación, se presenta un mayor detalle de las propuestas realizadas.

Tabla N° 9

Propuestas y/o recomendaciones orientadas a la protección de los derechos de los consumidores y/o usuarios realizados por la Defensoría del Pueblo, 2020

| N° | Documento | Entidad a la que se dirigió | Propósito |
|----|-----------|-----------------------------------|--|
| 1 | Diversos | Instituciones educativas privadas | En el caso del sector privado, a efectos de evitar la interrupción del servicio por factores económicos, la Defensoría del Pueblo propuso que se postergue el pago de dos o tres meses para que los padres puedan realizarlo en doce cuotas, dado que se había modificado uno de los elementos del contrato de educación, pues ya no eran presenciales; por ello, al cambiar las bases del acuerdo podía también modificarse los términos de la contraprestación. Asimismo, para no romper la cadena de pagos a los profesores y al personal administrativo, se consideró la necesidad de que el Estado habilite líneas específicas para que las escuelas puedan acceder a créditos blandos. |

²⁶ Constitución Política del Perú de 1993. Capítulo XI.

²⁷ 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 <http://www.defensoria.gob.pe/adjuntias.php>.

| N° | Documento | Entidad a la que se dirigió | Propósito |
|----|-----------|--|--|
| 2 | Diversos | Organismo Supervisor en Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) | En el caso del acceso a Internet, la DP expuso el riesgo que representaba el corte del servicio en la educación a distancia, la tele salud, el trabajo remoto y el acceso a la información pública que transmitía el Gobierno sobre la pandemia. Recomendó difundir las alternativas sugeridas por el Organismo Supervisor en Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), como el fraccionamiento, para garantizar así la continuidad de estos servicios indispensables durante el confinamiento. |
| 3 | Diversos | Organismo Supervisor de la Inversión en Tecnología y Minería (Osinermin) y empresas distribuidoras de electricidad | En la línea de la defensa de los derechos de las personas usuarias y consumidoras, la DP solicitó a las empresas distribuidoras de electricidad y al Organismo Supervisor de la Inversión en Tecnología y Minería (Osinermin), revisar en bloque el consumo entre los meses de marzo a junio, para conocer el consumo real y evitar cobros excesivos. Además, exigió anular las facturaciones realizadas a los usuarios comerciales con negocios cerrados a causa de la COVID-19, así como las emitidas a los usuarios residenciales, y aplicar la facturación más beneficiosa tras comparar el promedio de consumo y el consumo real realizado. |
| 4 | Diversos | Autoridad de Transporte Urbano (ATU) | La reanudación de actividades económicas conllevó a un incremento progresivo de la demanda de transporte urbano regular de pasajeros. Frente a ello, la DP advirtió, en el mes de mayo de 2020, la necesidad de incrementar la oferta de medios de transporte, cumpliendo el distanciamiento social mínimo entre los pasajeros y requiriendo analizar ampliar la dotación de vehículos dedicados al transporte de personas. |
| 5 | Diversos | Congreso de la República | Se reconoció que el proyecto de Ley aprobado en las comisiones del Congreso para suspender el cobro de deudas de crédito de consumo tenía un fin loable; sin embargo, obviaba que los fondos utilizados para colocar estos créditos provenían de millones de ahorristas en el Perú. Por ello, en defensa de los derechos de los consumidores y los ahorristas, reconocidos en el artículo 65° de la Constitución, la institución recordó la necesidad de debatir estas medidas con criterios técnicos, debido a que, en la búsqueda de proteger a los consumidores crediticios, terminarían afectando los derechos de los consumidores ahorristas. |
| 6 | Diversos | Gobiernos Locales | Los mercados y supermercados se convirtieron en una fuente determinante de contagios masivos de la COVID-19, ante lo cual, la DP recomendó, en abril de 2020, implementar nuevas estrategias para evitar la propagación del virus, por ejemplo, a partir del empadronamiento de productores dedicados a la agricultura familiar y a los comerciantes, para facilitar la venta directa y un eventual servicio de entrega a domicilio, la ampliación de los pasillos en los mercados, la señalización con pintas en los suelos para mantener la distancia mínima, la extensión de horarios de atención, entre otras. Se reiteró el rol fundamental de los gobiernos locales para regular la organización y funcionamiento de los mercados, y así mantener activa esta importante fuente de trabajo, que además es un medio indispensable para garantizar el derecho a la alimentación. |
| 7 | Diversos | Banco de la Nación | Para evitar las aglomeraciones de personas en los exteriores de las diversas agencias del Banco de la Nación a nivel nacional, se formularon diversas recomendaciones orientadas para evitar ello. Asimismo, se recomendó ampliar la vigencia de las tarjetas de débito en el contexto de la emergencia sanitaria y reforzar la atención en algunas agencias cuya atención se vio afectada por la disminución de su personal o por cierre de la agencia. |

Fuente: Oficio N° 138-2021-DP/AMASPP.

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

Informes Defensoriales y de Adjuntía

Durante 2020, la DP presentó 06 informes defensoriales²⁸ y 01 informe de adjuntía²⁹ conforme el siguiente detalle:

Tabla N° 10
Informes defensoriales y de adjuntía

| N° | N° de documento | Asunto | Fecha | Detalle |
|----|--------------------------------|--|------------|---|
| 1 | Informe Especial N° 10-2020-DP | Condiciones de salubridad en mercados de abastos, supermercados y bodegas para prevenir la COVID-19 | 12/05/2020 | Se recomendó a las municipalidades garantizar que las bodegas, supermercados, centros de abastos (privados y/o municipales), así como otros centros de abastos, cumplan con las medidas que eviten la propagación de la COVID-19. También capacitar a los comerciantes en el manejo de los residuos sólidos generados al interior de sus comercios. Se propuso que las municipalidades realicen pruebas de descarte de la COVID-19 de manera periódica a los comerciantes de los centros de abastos, en coordinación con las Diris, Diresa, Geresa. Se recomendó al Ministerio de la Producción elaborar y aprobar lineamientos para regular las condiciones sanitarias bajo las cuales las personas y empresas que brindan el servicio de entrega a domicilio eviten el contagio de la COVID-19. Se planteó desconcentrar los centros de abastos, implementando ferias y mercados itinerantes y/o temporales. Se planteó al Congreso modificar el Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de proteger a los consumidores y usuarios del acaparamiento y especulación en situaciones de excepción constitucional dotando al Indecopi de facultades para sancionar tales actos. |
| 2 | Informe Especial N° 14-2020-DP | Aportes para garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua, alcantarillado, electricidad, gas y telecomunicaciones ante la propagación de la COVID-19 | 19/05/2020 | Se recomendó a la PCM disponer que el fraccionamiento del pago de los servicios de agua, alcantarillado, telecomunicaciones, electricidad y gas natural sea por un plazo de 24 meses, salvo solicitud distinta del titular/usuario del servicio. Se planteó prorrogar el inicio del cobro de las facturaciones de los servicios públicos prestados durante el Estado de Emergencia Nacional, y la aplicación del fraccionamiento de los recibos, hasta 2 meses después de culminado dicho periodo, priorizando a las familias vulnerables. Se propuso ampliar el alcance del fraccionamiento de pagos por la prestación de los servicios públicos de agua, alcantarillado, telecomunicaciones, electricidad y gas natural a los beneficiarios de los bonos o ayudas otorgadas, así como a los titulares de los servicios destinados a actividades comerciales, empresariales, estatales e industriales, paralizadas total o parcialmente desde el periodo de estado de emergencia nacional. Se sugirió precisar que el fraccionamiento de pagos incluye, además de la facturación por la prestación del servicio, los costos de financiamiento por instalaciones y conexiones de los servicios de agua, alcantarillado, telecomunicaciones, electricidad y gas natural. En ese marco, se consideró que el procedimiento de fraccionamiento de los recibos de consumo de agua, alcantarillado, telecomunicaciones, electricidad y, por parte de las empresas prestadoras debía aplicarse de oficio, en favor de los usuarios beneficiarios del fraccionamiento y que no hubieran cancelado las facturaciones emitidas durante el estado de emergencia. También se recomendó: a Osinergmin, incorporar como materia reclamable la negativa injustificada de las empresas concesionarias del servicio de electricidad y distribución de gas natural a otorgar facilidades para el pago de los recibos emitidos durante el estado de emergencia nacional. Al Osiptel establecer que la reducción de prestaciones de telecomunicaciones sea debidamente notificada a los usuarios. Se instó a la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento aprobar la reglamentación de las condiciones para el fraccionamiento del pago por los servicios de saneamiento. |

²⁸ El Informe defensorial es una investigación que ofrece recomendaciones con el objetivo de incentivar la modificación de una política pública.

²⁹ 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 |
|----|--|---|------------|--|
| 3 | Serie de Informes de Adjuntía N° 001-2020-DP/AMASPP/SP | Empresas, debida diligencia y derechos humanos: el caso de la concesión Línea Amarilla | 10/09/2020 | Se recomendó a la Municipalidad Metropolitana de Lima renegociar con la empresa transnacional Vinci Highways el contrato de concesión del proyecto Línea Amarilla, hoy Lima Expresa. Al Congreso de la República modificar el artículo 4 de la Ley N° 26917, con la finalidad de ampliar las competencias del Ositran para que supervise todas las concesiones viales. Al Ministerio de Transportes y Comunicaciones aprobar el Reglamento Nacional de Cobro por Uso de Infraestructura Pública, para contar con una metodología objetiva y uniforme para la determinación del valor del peaje; entre otras. |
| 4 | Informe Especial N° 017-2020-DP | Crisis de oxígeno para pacientes de la COVID-19: Alternativas de solución | 7/06/2020 | Se señaló la necesidad de cumplir con visibilizar los precios del oxígeno medicinal en el Observatorio Peruano de Productos Farmacéuticos de los Bienes Esenciales para el manejo de la COVID-19, así como con implementar un sistema para informar al público sobre el stock y consumo de oxígeno medicinal en los distintos establecimientos de salud del país. Se recomendó a Digemid que, en coordinación con los gobiernos locales y regionales, intensifique sus acciones de fiscalización para detectar la venta no autorizada de oxígeno medicinal y garantizar el derecho a la salud de la población que adquiere directamente el oxígeno. Se planteó que dicha entidad emita reportes periódicos sobre los resultados de sus supervisiones. Se recomendó a Susalud supervisar que los establecimientos de salud aseguren la calidad en el uso de oxígeno medicinal con una concentración no menor al 93%. Se recomendó a los gobiernos regionales implementar medidas para evitar la escasez del oxígeno medicinal y el aumento de los precios en su ámbito de competencia. |
| 5 | Informe Especial N° 018-2020-DP | Mapa Regional de Oxígeno Medicinal | 16/06/2020 | Se reiteraron las recomendaciones del Informe Especial "Crisis de oxígeno para pacientes con COVID-19: Alternativas de Solución". Se planteó a las autoridades estatales coordinar con los productores nacionales para asegurar el mayor abastecimiento posible, generar información en tiempo real de las necesidades de este insumo en cada región, realizar compras acordes a estas estimaciones, adaptar las plantas que producen oxígeno industrial, visibilizar los precios del oxígeno medicinal, fiscalizar la especulación y el acaparamiento de este bien, entre otras medidas. |
| 6 | Serie de Informes Especiales 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 | 30/09/2020 | Se recomendó a la SUNASS supervisar que las empresas prestadoras de servicios de saneamiento cumplan con habilitar y mantener operativos los portales web, garantizando su fácil accesibilidad a los usuarios; garantizar la operatividad de los medios de atención no presencial, vía telefónica y a través de sus páginas web, para la presentación de consultas, reclamos, recursos administrativos y quejas; mantener en los portales web los formatos para la presentación de reclamos, reconsideración, apelación y queja; mantener el funcionamiento de las Mesas de Parte Virtual; difundir los mecanismos habilitados para la atención de reclamos, a través de los portales web. A las empresas prestadoras de servicios de saneamiento: difundir en sus portales web los mecanismos habilitados para la atención de los usuarios y teléfonos habilitados para la atención de reclamos; elaborar y aprobar protocolos para la atención vía telefónica de los reclamos de los usuarios; cumplir con mantener habilitados y operativos los portales web y formatos para la presentación de consultas, reclamos, recursos administrativos y quejas; fortalecer e incentivar el uso de los mecanismos de atención no presencial. Al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento: fortalecer la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento, impulsando la implementación de mecanismos eficaces para la atención virtual o no presencial de reclamos, peticiones, consultas y otros requerimientos de los usuarios; coordinar con el OTASS el fortalecimiento de la gestión en las empresas de saneamiento bajo su administración, con especial incidencia en la calidad de la atención a los usuarios a través de medios virtuales o no presenciales. |

| N° | N° de documento | Asunto | Fecha | Detalle |
|----|---|--|------------|--|
| 7 | Serie de Informes Especiales N° 027-2020-DP | La educación frente a la emergencia sanitaria. Brechas del servicio educativo público y privado que afectan una educación a distancia accesible y de calidad | 20/08/2020 | Se recomendó al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual iniciar un procedimiento administrativo sancionador a los colegios privados que no cumplieron con presentar o no ejecutaron su Plan de Recuperación, a partir de la información que le proporcionen las Unidades de Gestión Educativa Local. |

Fuente: Oficio N° 138-2021-DP/AMASPPI.

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

Iniciativas legislativas en materia de defensa de los derechos de los usuarios y protección al consumidor

Durante 2020, la DP presentó una iniciativa legislativa, relacionada con el acaparamiento y especulación.

Tabla N° 11
Iniciativas legislativas relacionada con los derechos de los usuarios y protección del consumidor, 2020

| N° | N° de documento | Asunto | Detalle |
|----|---|---|--|
| 1 | Oficio N° 144-2020/DP, proyecto de ley N° 05336/2020-DP | Propuesta para sancionar en sede administrativa las conductas de "acaparamiento" y "especulación" en situación de emergencia. | La iniciativa tuvo por objeto proteger a las y los consumidores y usuarios afectados por las conductas de acaparamiento y especulación en situaciones de excepción constitucional al dotar al Indecopi de facultades para sancionar tales actos. Con fecha 29 de agosto de 2020 fue publicada la Ley N° 31040, Ley que modifica el Código Penal y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto del acaparamiento, especulación y adulteración. |

Fuente: Oficio N° 138-2021-DP/AMASPPI.

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

Actividades dirigidas a consumidores vulnerables

La DP incluye dentro de los grupos vulnerables a las mujeres, personas con discapacidad, niños y adolescentes, adultos mayores, pueblos indígenas y afroperuanos, así como a las personas lesbianas, gays, bisexuales, trans e intersex (LGBTI). En el 2020, la DP realizó 3 actividades, los cuales beneficiaron a 6,372 personas.

Tabla N° 12
Actividades realizadas para consumidores vulnerables, 2020

| N° | Actividades | Detalle | N° Beneficiarios |
|----|--|---|------------------|
| 1 | Webinar transmitido vía Zoom y Facebook Live | Charla en temas de servicios de electricidad y facturación durante el estado de emergencia, realizado el 21 de agosto de 2020. | 2,663 |
| 2 | Webinar transmitido vía Zoom y Facebook Live | Presentación del Informe de Adjuntía N° 001-2020-DP/AMASPPI.SP "Empresas, debida diligencia y derechos humanos: el caso de Línea Amarilla", realizado el 23 de septiembre de 2020. | 1,350 |
| 3 | Webinar transmitido vía Zoom y Facebook Live | Presentación del Informe Especial N° 003-2020-DP, implementación de mecanismos de atención de reclamos vía remota en las empresas de saneamiento, realizado el 02 de octubre de 2020. | 2,359 |

Fuente: Oficio N° 138-2021-DP/AMASPPI.

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

Actividades dirigidas a pueblos indígenas

En el 2020, DP realizó diversas actividades dirigidas a pueblos indígenas como es el caso de orientaciones en 4 pueblos indígenas y actividades virtuales de difusión, principalmente en aspectos relacionados con servicios públicos y servicios bancarios. Asimismo, realizó capacitaciones en 50 pueblos indígenas.

Asimismo, la entidad brindó atención a quejas, reclamos, denuncias y casos a través de medios virtuales, telefónico y presencial dirigido a diversos pueblos indígenas.

La DP en el 2020 realizó investigaciones en temas como salud, educación, entre otros.

Efectos y acciones realizadas en el marco de la COVID-19

Según la DP los efectos fueron: al inicio de la pandemia, el desconocimiento por parte de los ciudadanos de los canales de atención de las diversas instituciones del Estado, lo cual generó incertidumbre y el colapso de los nuevos canales de atención; la falta de respuesta adecuada por parte de instituciones públicas; entre otras.

Tabla N° 13
Actividades dirigidas a pueblos indígenas, 2020

| Actividades dirigidas a pueblos indígenas | | | | |
|--|---|-----------------|---|---------------------------------------|
| Tipo de actividad | N° de pueblos indígenas beneficiados | N° beneficiados | Temática de las acciones | Canales de difusión/atención |
|  Orientación | Yine, Asháninka, Cocama - Cocamilla, etc. | Indeterminado | Servicios públicos y servicios bancarios. | Virtual |
|  Difusión | Diversos | Indeterminado | Servicios públicos y servicios bancarios. | Virtual |
|  Capacitaciones | 50 | Indeterminado | Servicios públicos | Virtual |
|  Atención de quejas, reclamos, denuncias, casos | Diversos | Indeterminado | - | Virtual, telefónicamente y presencial |

Fuente: Oficio N° 138-2021-DP/AMASPPI.

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

En el caso de los efectos en las entidades públicas, la pandemia obligó a reformular la forma en que se relaciona el Estado -representado por sus diversas instituciones públicas en los tres niveles de gobierno- con los ciudadanos, ya que fue necesario implementar nuevos canales de atención, como son los virtuales (o retomar la atención telefónica), en reemplazo de los canales de atención presencial; sin embargo, este cambio no ha sido inmediato, ya que dependió de la capacidad de respuesta de cada institución; y, del nivel de difusión de estos a los ciudadanos. Por otro lado, la pandemia ha visibilizado problemas estructurales de los servicios de salud, educativos brindados por el Estado.

En este marco, la entidad identificó las situaciones de afectación o posible vulneración de los derechos fundamentales de las personas; atendió y canalizó las preocupaciones ciudadanas, buscando articular las respuestas de las entidades estatales en los diferentes niveles de gobierno, supervisando el adecuado cumplimiento de las funciones públicas, haciendo valer el respeto y protección de los derechos y libertades de todas las personas; y contribuyendo a consolidar un Estado más dialogante y eficaz. Así también, reforzó especialmente los servicios de atención por medios no presenciales.

VI.1.3 Gobiernos regionales³⁰

Para la presente edición, se solicitó información a los 25 gobiernos regionales del Perú³¹, respecto al desempeño de sus funciones relacionadas, directa o indirectamente, a la protección de los consumidores y ciudadanos. De ellos, solo 9 brindaron respuesta (equivalentes al 36% del total), pertenecientes a las regiones de Amazonas, Áncash, Callao, Huancavelica, Loreto, Madre de Dios, San Martín, Tacna y Ucayali. La tasa de respuesta se da dentro del contexto del Estado de Emergencia vigente a nivel nacional.

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° 14
Funciones generales de los gobiernos regionales

| N° | Funciones | Detalle |
|----|--|--|
| 1 | Función normativa y reguladora | Elaborar y aprobar normas de alcance regional y regular los servicios de su competencia. |
| 2 | Función de planeamiento | Diseñar políticas, prioridades, estrategias, programas y proyectos que promuevan el desarrollo regional de manera concertada y participativa, conforme la Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización y la Ley de Gobiernos Regionales. |
| 3 | Función administrativa y ejecutora | Organizar, dirigir y ejecutar los recursos financieros, bienes, activos y capacidades humanas, necesarios para la gestión regional, con arreglo a los sistemas administrativos nacionales. |
| 4 | Función de promoción de las inversiones | Incentivar y apoyar las actividades de sector privado nacional y extranjero, orientadas a impulsar el desarrollo de los recursos regionales, 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.

Asimismo, según el capítulo II del título IV de la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, entre las funciones específicas de los gobiernos regionales destacan las vinculadas a la supervisión y fiscalización, que finalmente tienen relación con la protección al consumidor, como se muestra a continuación.

³⁰ 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.

³¹ 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.

Tabla N° 15
Funciones específicas de los gobiernos regionales

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

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

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

Acciones de fiscalización relacionadas con la protección del consumidor/ciudadano

Los gobiernos regionales fueron consultados sobre las acciones de supervisión y fiscalización que realizaron en el 2020 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, se tuvo que el Gobierno Regional de Áncash desarrolló acciones de supervisión y fiscalización en materia de protección de los consumidores en las 05 principales actividades; mientras que, el Gobierno Regional de Amazonas solo en turismo, en tanto, los gobiernos regionales de Huancavelica, Loreto y Madre de Dios desarrollaron acciones en las actividades de salud, educación, transporte y turismo. El Gobierno Regional de San Martín realizó actividades de supervisión en salud, transporte y turismo; y, por último, el Gobierno Regional del Callao realizó acciones de supervisión en las actividades de transporte y turismo.

Tabla N° 16
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 |
| Gobierno Regional de Amazonas | | | | | | | Sí | Cumplimiento de reglamentos en materia de turismo. | | |
| Gobierno Regional de Áncash | Sí | Cumplimiento del Reglamento Establecimientos Farmacéuticos. | Sí | Licencia de funcionamiento, direccionamiento en la compra de libros y uniformes. | Sí | Implementación de protocolos contra la COVID-19 y cumplimiento de Reglamento de Transporte. | Sí | Fiscalización ambiental de las empresas que brindan el servicio de turismo. | Sí | Comercio de alcohol etílico. |
| Gobierno Regional del Callao | | | | | Sí | * | Sí | Requisitos de inscripción de prestadoras de servicios turísticos. | | |
| Gobierno Regional de Huancavelica | Sí | Disponibilidad de medicamentos genéricos y cumplimiento de normas sanitarias vigentes. | Sí | Medidas que garanticen la protección y continuidad del servicio educativo no presencial. | Sí | Implementación de protocolos contra la COVID-19 y cumplimiento de Reglamento de Transporte. | Sí | Supervisión de protocolos de bioseguridad por la COVID-19. | | |
| Gobierno Regional de Loreto | Sí | Disponibilidad de medicamentos genéricos, verificación de la calidad de productos farmacéuticos y operativos contra el comercio ilegal de medicamentos. | Sí | * | Sí | * | Sí | Supervisión de protocolos de bioseguridad por la COVID-19 y fiscalización de la categorización y calidad turística. | | |
| Gobierno Regional de Madre de Dios | Sí | * | Sí | Infraestructura del centro educativo. | Sí | Implementación de protocolos contra la COVID-19. | Sí | Verificación de condiciones mínimas para prestar servicios turísticos. | | |
| Gobierno Regional de San Martín | Sí | * | | | Sí | * | Sí | Supervisión de protocolos de bioseguridad por la COVID-19. | | |

*El gobierno regional indicó que realizó acciones en esta actividad, pero no especificó cuáles fueron.

Fuente: Información remitida por los gobiernos regionales en respuesta a la Carta Múltiple N° 004-2021/DPC-INDECOPI.

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

A mayor detalle:

- El **Gobierno Regional de Amazonas**, reportó 2 acciones de fiscalización en el sector turismo, en los rubros de agencias de viaje y turismo, servicios de hospedaje, transporte turístico y restaurantes, a un total de 15 establecimientos.
- El **Gobierno Regional de Áncash**, reportó 20 acciones de fiscalización en el sector salud a 90 establecimientos. En educación, reportó 2 acciones de fiscalización a 10 colegios y aplicaron 2 sanciones por incumplimiento al no contar con las licencias de funcionamiento. En transporte terrestre, reportó 20 acciones de fiscalización a un total de 12 establecimientos, imponiendo 12 sanciones. En turismo, reportó 5 acciones de fiscalización en los rubros de agencias de turismo y servicios de hospedaje, a 5 prestadores de servicios. Por último, en el sector comercio, reportó 5 acciones de supervisión en el comercio de alcohol etílico.
- El **Gobierno Regional del Callao**, reportó 53 acciones de fiscalización a igual número de establecimientos dedicados al turismo, en los rubros de agencias de viaje, guías turísticos, transporte turístico y restaurantes.
- El **Gobierno Regional de Huancavelica**, reportó 6 acciones de fiscalización a 66 establecimientos del sector salud, referidas a hospitales y clínicas, imponiendo 5 sanciones. En educación, reportó 1 acción de supervisión a 66 colegios. En transporte terrestre reportó 4,874 acciones de supervisión a un total de 62 establecimientos e impuso 30 sanciones. En turismo, reportó 10 acciones de fiscalización en los rubros de servicios de hospedaje y restaurantes, a un total de 10 proveedores.
- El **Gobierno Regional de Loreto**, reportó 394 acciones de fiscalización a 390 establecimientos del sector salud, referidas a hospitales y clínicas, imponiendo 20 sanciones. En educación, reportó 10 acciones de supervisión a 30 colegios. En transporte, reportó 274 acciones de supervisión en el rubro de transporte terrestre y fluvial a un total de 9 proveedores. En turismo reportó 337 proveedores fiscalizados de los rubros de agencias de viaje, servicios de hospedaje y restaurantes.
- El **Gobierno Regional de Madre de Dios**, reportó acciones de fiscalización a establecimientos del sector salud, referidas a hospitales y clínicas, consultorios médicos, farmacias y boticas, y laboratorios. En educación, reportó 24 acciones de supervisión a 12 colegios. En transporte, reportó 1 acción de supervisión en el rubro de transporte terrestre a un total de 3 proveedores. En turismo, reportó acciones de fiscalización a 61 proveedores en los rubros de agencias de viaje, servicios de hospedaje y restaurantes.
- El **Gobierno Regional de San Martín**, reportó acciones de fiscalización a establecimientos del sector salud, referidas a hospitales y clínicas, consultorios médicos, farmacias y boticas, y laboratorios. En transporte, reportó 45 acciones de supervisión en el rubro de transporte terrestre a un total de 2 establecimientos. En turismo, reportó 295 acciones de fiscalización en los rubros de agencias de viaje, servicios de hospedaje y restaurantes, a un total de 295 proveedores.

Actividades de capacitación y orientación e información

En cuanto a las **actividades de capacitación y orientación**, los gobiernos regionales que reportaron información concentraron esfuerzos en diversos sectores, aunque destacando la actividad turística conforme lo reportado:

- **Gobierno Regional de Amazonas.** Realizó capacitaciones y orientaciones en materia de protección del consumidor, a consumidores y consumidores vulnerables, en la actividad de turismo, en temas relacionados a reglamentos en materia de turismo, bioseguridad en la prestación de servicios, infraestructura para personas con discapacidad e información sobre personas de alto riesgo ante la COVID-19.
- **Gobierno Regional de Áncash.** Realizó capacitaciones y orientaciones en materia de protección del consumidor, a proveedores, consumidores y consumidores vulnerables, en las actividades de salud, transporte, turismo y comercio, en temas relacionados a medidas sanitarias para prevenir la COVID-19, conocimiento y habilidades de conducción de vehículos, reactivación económica, desarrollo de plataformas digitales y control y fiscalización de alcohol etílico.
- **Gobierno Regional del Callao.** Realizó capacitaciones a los trabajadores de la actividad de turismo, en temas relacionados con el Libro de Reclamaciones.

- **Gobierno Regional de Huancavelica.** Realizó capacitaciones a consumidores y proveedores del sector salud, educación, transporte y turismo, sobre buenas prácticas en almacenamiento de medicamentos, elaboración de protocolos de bioseguridad por la COVID-19, medidas de protección en la prestación de servicios educativos³² y capacitación de seguridad vial.
- **Gobierno Regional de Loreto.** Realizó capacitaciones a consumidores, consumidores vulnerables y proveedores del sector salud, transporte y turismo, en temas relacionados a buenas prácticas de almacenamiento de medicamentos, medidas de bioseguridad por la COVID-19, seguridad vial, reglamento de formalización e importancia de registrar marcas de productos y servicios.
- **Gobierno Regional de Madre de Dios.** Realizó capacitaciones a los consumidores y proveedores del sector educación y turismo, en temas relacionados a protección de derechos, factores de riesgo y protección por la COVID-19 y elaboración de un plan de vigilancia y prevención en los servicios turísticos.

Tabla N° 17
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 | | | | | | | Sí | 147 consumidores y 41 consumidores vulnerables. | | |
| Gobierno Regional de Áncash | Sí | 328 consumidores | | | Sí | 60 consumidores y 60 consumidores vulnerables. | Sí | 599 consumidores y 62 consumidores vulnerables. | Sí | 30 trabajadores de empresas proveedoras. |
| Gobierno Regional del Callao | | | | | | | Sí | 51 trabajadores de empresas proveedoras. | | |
| Gobierno Regional de Huancavelica | Sí | 50 consumidores y 60 trabajadores de empresas proveedoras. | Sí | 1,800 consumidores. | Sí | 845 consumidores. | Sí | 20 trabajadores de empresas proveedoras. | | |
| Gobierno Regional de Loreto | Sí | 16 consumidores. | | | Sí | 8 consumidores, 12 consumidores | Sí | 9 consumidores y 11 trabajadores | | |

³² De acuerdo con el Decreto Legislativo N° 1476. Decreto legislativo que establece medidas para garantizar la transparencia, protección de usuarios y continuidad del servicio educativo no presencial en las instituciones educativas privadas de educación básica, en el marco de las acciones para prevenir la propagación de la COVID-19.

| 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 |
| | | | | | | vulnerables y 20 trabajadores de empresas proveedoras. | | de empresas proveedoras. | | |
| Gobierno Regional de Madre de Dios | | | Sí | 465 consumidores y 26 trabajadores de empresas proveedoras. | | | Sí | 300 trabajadores de empresas proveedoras. | | |

Fuente: Información remitida por los Gobiernos Regionales en respuesta a la Carta Múltiple N° 004-2021/DPC-INDECOPI.

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

Con respecto a la utilización de **instrumentos de información para la difusión** de los derechos de los consumidores o ciudadanos en materia de protección del consumidor, esta se dio principalmente mediante páginas web, redes sociales y programas de radio. Los gobiernos regionales que realizaron esta acción pertenecen a los de Amazonas, Áncash, Huancavelica, Loreto y Madre de Dios. Entre los temas que fueron difundidos destacaron: bioseguridad en la prestación de servicios para prevenir la COVID-19, pago de matrículas, seguridad vial, discriminación en el turismo, entre otros.

VI.1.4 Gobiernos locales

Los gobiernos locales lo constituyen las municipalidades provinciales y distritales, conforme lo establece la Constitución y normativa vigente³³. Al respecto, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (en adelante, INEI), al cierre del año 2020, se registraron 196 municipalidades provinciales y 1,678 municipalidades distritales, haciendo un total 1,874 municipalidades a nivel nacional³⁴, siendo Lima, Áncash y Cajamarca los departamentos con el mayor número de entidades (171, 166 y 127 municipalidades, respectivamente). Conforme lo que establece el Código, los gobiernos locales forman parte del Sistema, siendo también integrantes del Consejo³⁵.

Labor de los gobiernos locales

Para la presente edición y por primera vez se solicitó información a la totalidad de las 1,846 municipalidades referente a las labores relacionadas con la protección de los consumidores, usuarios y/o ciudadanos. Esta muestra estuvo conformada por la totalidad de municipalidades provinciales a nivel nacional (196) incluyéndose a la Municipalidad Metropolitana de Lima y la Municipalidad Provincial del Callao, y 1,650 municipalidades distritales a nivel nacional.

Se tuvo una respuesta de 185 municipalidades (versus las 42 del año 2019) lo cual si bien es superior a la reportado el año previo todavía denota la necesidad de articular en mayor grado para el intercambio de información. La baja tasa de respuesta (10%) se da dentro del contexto de la emergencia sanitaria a nivel nacional a raíz de la COVID-19 y el Estado de Emergencia Nacional. Sin embargo, persisten problemas como es el caso que:) los gobiernos locales no cuentan con la información sistematizada sobre sus acciones relacionadas con la protección de los consumidores; ii) las acciones de protección a los consumidores no estaban incluidas en sus documentos de gestión (por ejemplo: POA); iii) existe un desconocimiento de los roles en materia de protección del consumidor y del usuario; y, iv) la baja participación de dichas entidades en el Sistema.

Atención a consumidores/ciudadanos

El 64.3% de los gobiernos locales que remitieron información declararon que cuentan con una oficina dedicada a la atención al consumidor/ciudadano, la misma que está a cargo de otras actividades en un 93.4%, así se identificaron oficinas de Promoción y Desarrollo Empresarial, Fiscalización y Control, Atención al Ciudadano, Secretaria y Trámite Documentario, entre otras.

El 57.5% de las municipalidades al interior del país cuenta con personal que habla una lengua indígena u originaria y 29.1% provee información en quechua, asháninka y/o machiguenga, siendo la atención al ciudadano, el trámite documentario, asistencia social, mejora alimentaria y empadronamiento de programas sociales los principales temas materia de las consultas atendidas.

Consultas y reclamos

Respecto a la atención de consultas y reclamos, el 65.4% indicó que recibieron consultas, quejas y reclamos en el 2020. Los reclamos estuvieron relacionados principalmente con proveedores de servicios públicos, transporte, comercio y salud, y en menor medida a reclamos relacionados con discriminación y comercio electrónico.

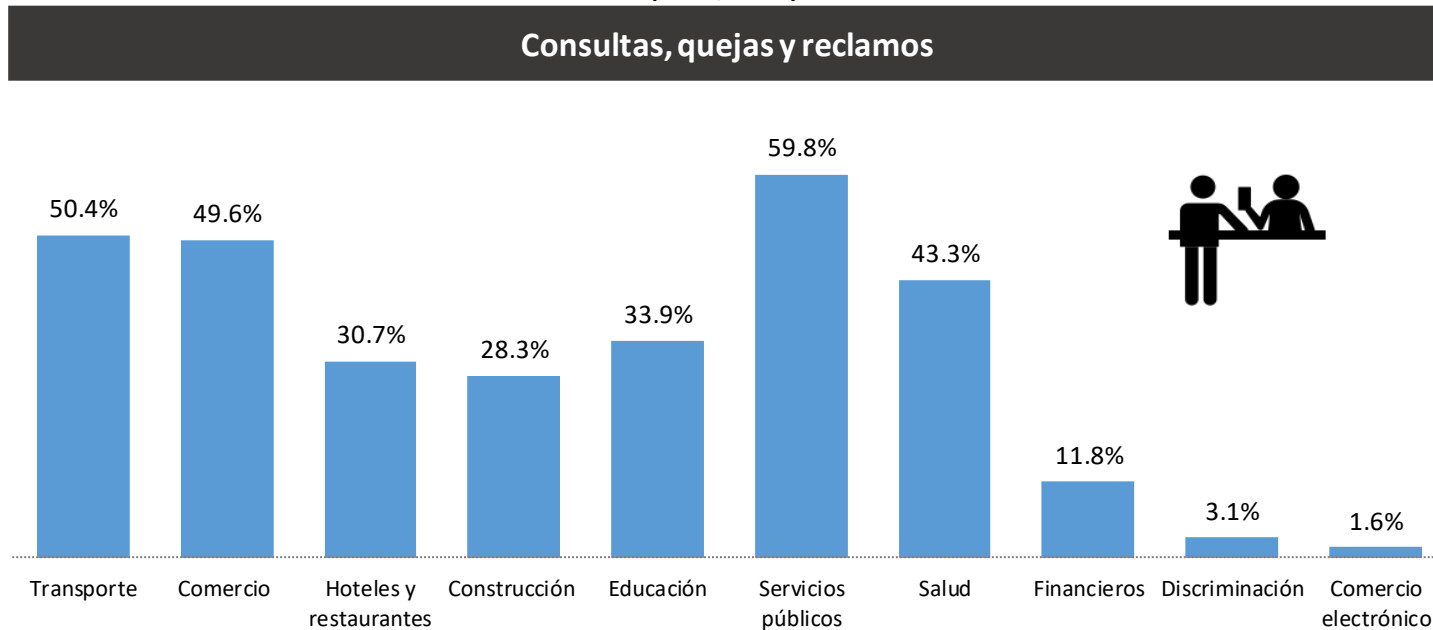
³³ Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización; Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y; Ley N° 28056, Ley Marco de Presupuesto Participativo.

³⁴ Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Directorio Nacional de Municipalidades, Provinciales, Distritales y Centros Poblados 2020.

³⁵ El Código de Protección y Defensa del Consumidor, en su Artículo N° 133, establece que los Gobiernos Locales poseen un 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 de acuerdo con el Decreto Supremo N° 031-2011-PCM, Artículo N° 4.

Gráfico N° 25

Gobiernos locales que atendieron consultas, quejas y reclamos relacionados a la protección del consumidor, según actividad económica o temática relacionada (2020, en %)^{1/}



^{1/} Porcentaje respecto al total de gobiernos locales. Sobre la base de la información remitida por 185 gobiernos locales.

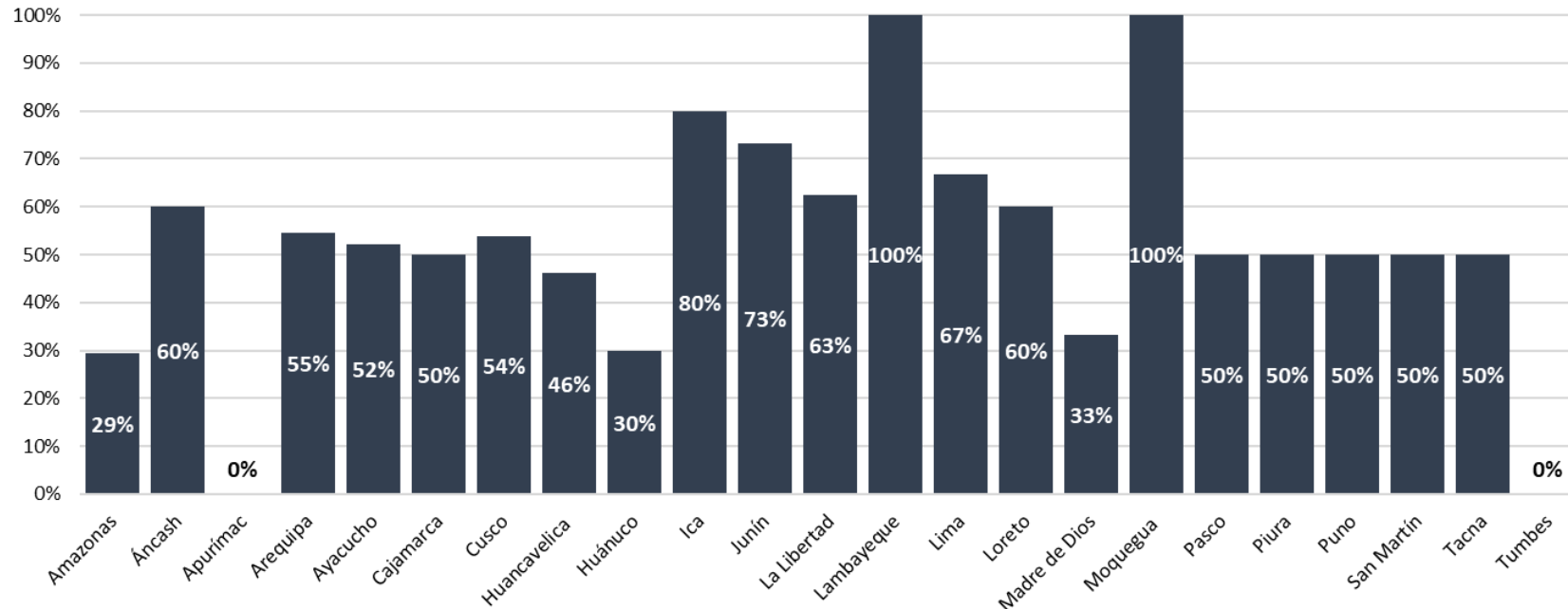
Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a las cartas múltiples N° 004-2021/DPC-INDECOPI y N° 006-2021/DPC-INDECOPI.

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

Es de destacar que, en 17 departamentos, más del 50% de los gobiernos locales atienden consultas, quejas o reclamos de los consumidores/ciudadanos, solo en los departamentos de Amazonas, Huancavelica, Huánuco, Madre de Dios, Apurímac y Tumbes, el porcentaje se encuentra por debajo del 50%, de acuerdo con la información remitida por los gobiernos locales para esta edición.

Gráfico N° 26

Atención de consultas, quejas y reclamos relacionados a la protección del consumidor por parte de gobiernos locales agrupados en departamentos (2020, en %)^{1/}



^{1/} Porcentaje respecto al total de gobiernos locales. Sobre la base de la información remitida por 185 gobiernos locales.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a las cartas múltiples N° 004-2021/DPC-INDECOPI y N° 006-2021/DPC-INDECOPI.

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

Actividades de orientación, capacitación e información³⁶

Capacitación y orientación

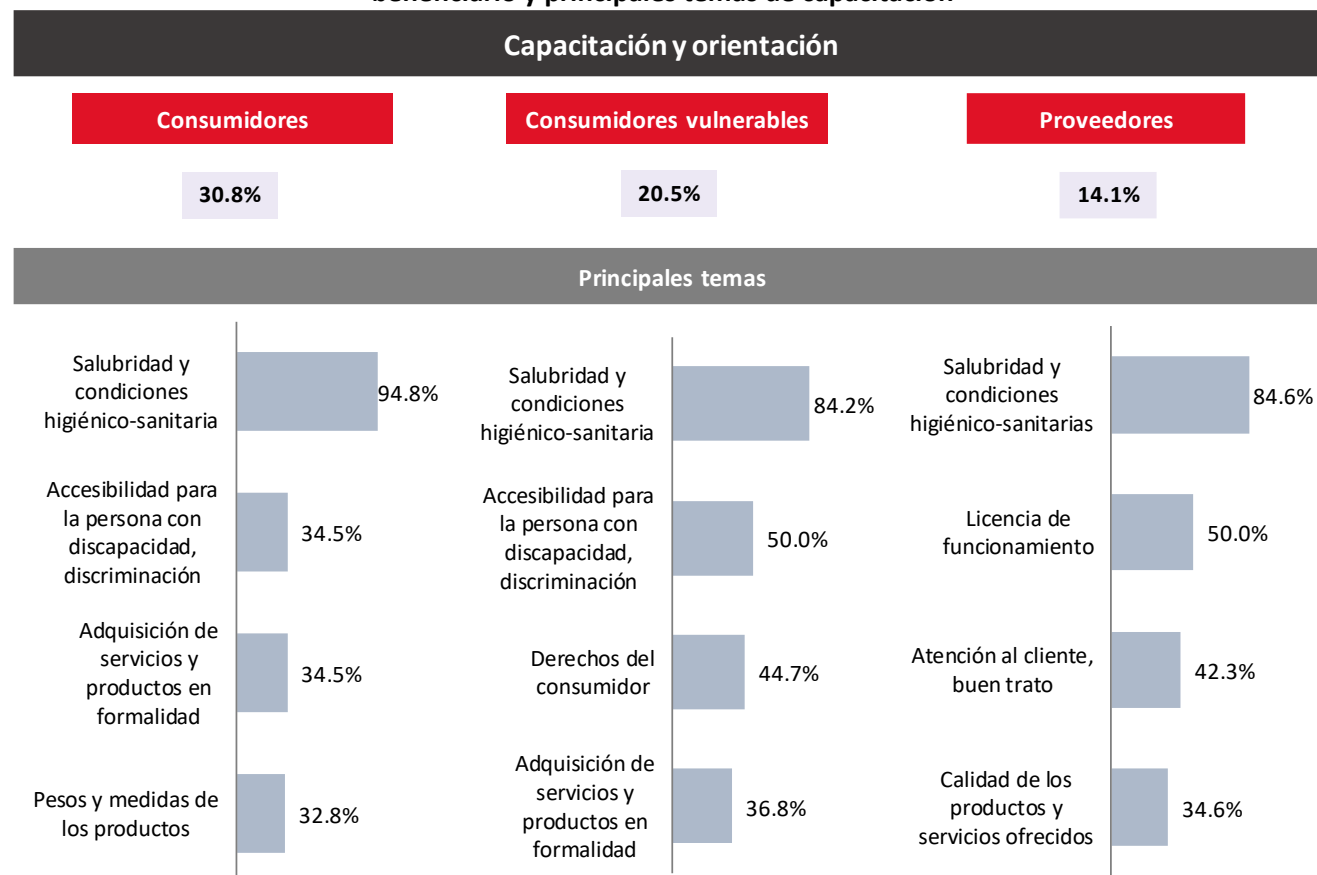
Sobre la base de la información remitida, se identificó que el 30.8% de los gobiernos locales realizó alguna actividad de capacitación y orientación a consumidores, en temas relacionados con la salubridad y condiciones higiénico-sanitarias para prevenir la COVID-19, accesibilidad para la persona con discapacidad y discriminación, adquisición de servicios y productos en establecimientos formales, y pesos y medidas de productos, principalmente.

En menor proporción (20.5% de gobiernos locales) realizaron capacitaciones a consumidores vulnerables, en temas relacionados con la salubridad y condiciones higiénico-sanitarias para prevenir la COVID-19, accesibilidad para personas con discapacidad, derechos del consumidor y adquisición de servicios y productos en establecimientos formales.

Solo el 14.1% de los gobiernos locales brindó capacitaciones a proveedores, en aspectos como la salubridad y condiciones higiénico-sanitarias para prevenir la COVID-19, licencias de funcionamiento, atención al cliente y buen trato, y calidad de los productos y servicios ofrecidos, principalmente.

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

Gráfico N° 27
Porcentaje de gobiernos locales que realizó actividades de capacitación en el 2020, según tipo de beneficiario y principales temas de capacitación^{1/}



^{1/} Porcentaje respecto al total de gobiernos locales. Sobre la base de la información remitida por 185 gobiernos locales.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a las cartas múltiples N° 004-2021/DPC-INDECOPI y N° 006-2021/DPC-INDECOPI.

³⁶ Para el detalle de los gobiernos locales que realizaron actividades de capacitación, orientación y difusión, ver el Anexo N° 10.

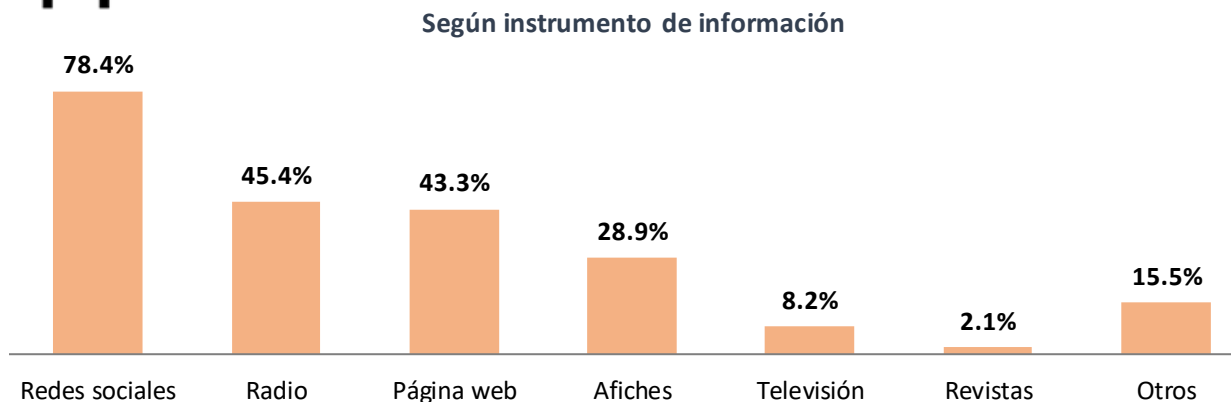
Información

El 52.4% de los gobiernos locales indicó que difunde información a la ciudadanía mediante diversos instrumentos de información. De acuerdo con lo reportado, la difusión se realizaría principalmente mediante redes sociales (78.4% de las municipalidades), radio (45.4) y página web (43.3%). Cabe destacar que, algunas municipalidades usan a los vehículos de serenazgo, carros compactadores y altavoces para difundir información (15.5%).

Gráfico N° 28
Porcentaje de gobiernos locales que realizó actividades de difusión en el 2020, según tipo de instrumento de información^{1/}
-Respuesta múltiple-



El **52.4%** de los gobiernos locales **realiza actividades de difusión.**



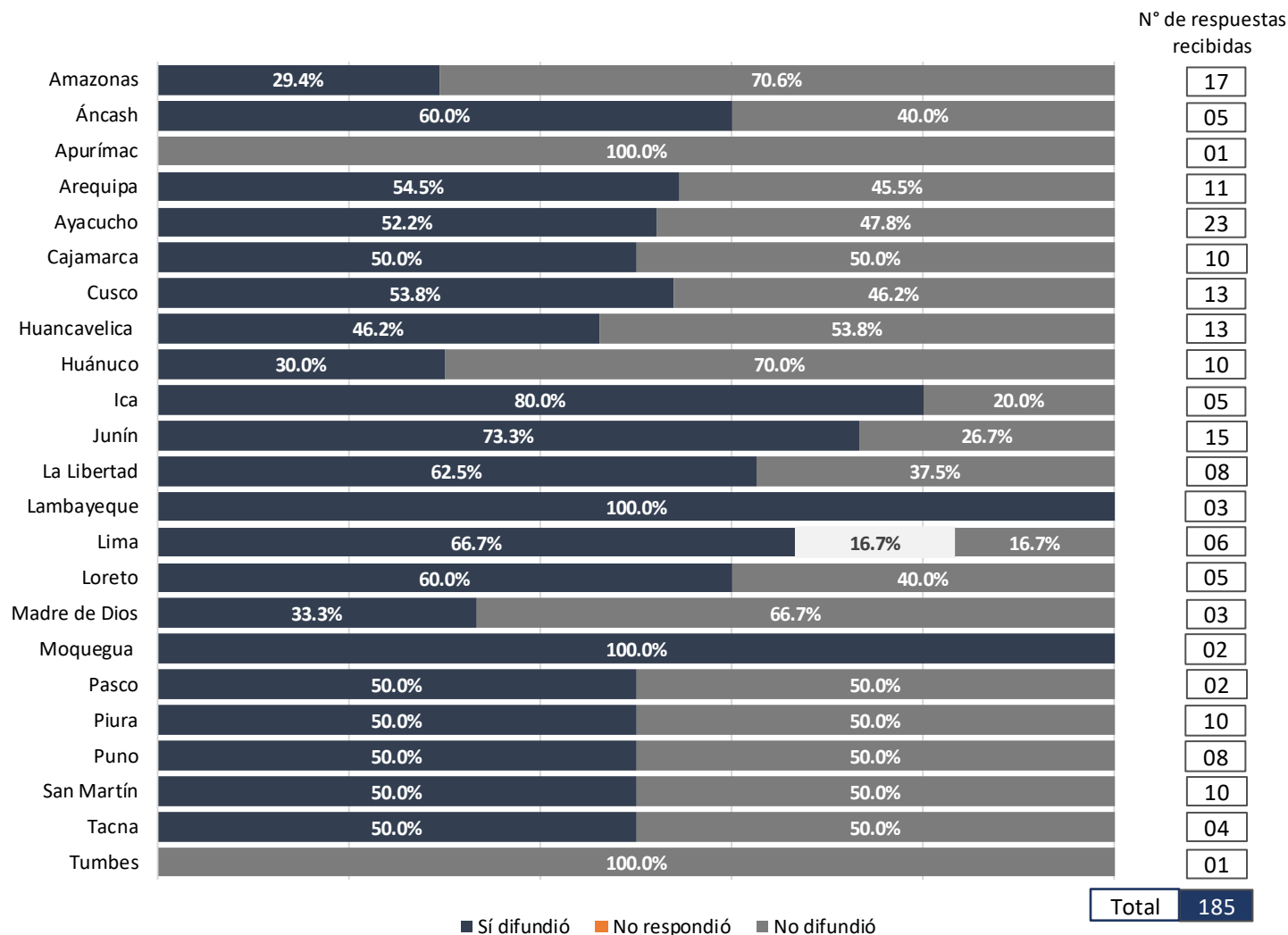
1/ Porcentaje respecto al total de gobiernos locales. Sobre la base de la información remitida por 185 gobiernos locales.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a las cartas múltiples N° 004-2021/DPC-INDECOPI y N° 006-2021/DPC-INDECOPI.

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

De la respuesta recibida, menos del 50% de los gobiernos locales de Amazonas, Apurímac, Huancavelica, Huánuco, Madre de Dios y Tumbes indicaron difundir información a los ciudadanos por algún medio informativo.

Gráfico N° 29
Difusión de información a los ciudadanos por parte de gobiernos locales agrupados en departamentos
(2020, en %)^{1/}



^{1/} Porcentaje respecto al total de gobiernos locales. Sobre la base de la información remitida por 185 gobiernos locales.
 Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a las cartas múltiples N° 004-2021/DPC-INDECOPI y N° 006-2021/DPC-INDECOPI.
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Supervisión

Durante el año 2020, las municipalidades realizaron actividades de supervisión y fiscalización en función a diversos criterios, siendo los principales el número de quejas recibidas por los ciudadanos y el tejido informal, tal como se muestra en la tabla siguiente.

Tabla N° 18
Criterios para realizar acciones de supervisión
-Respuesta múltiple-

| N° | Criterios | Menciones (%) ^{1/} |
|----|--|-----------------------------|
| 1 | En función al número de quejas recibidas por parte de los vecinos, consumidores. | 67.0% |
| 2 | En función a las principales actividades generadoras de ingresos. | 39.5% |
| 3 | En función a los sectores con mayor informalidad. | 36.2% |
| 4 | En función a una decisión política. | 17.3% |

1/ Porcentaje del número de menciones de cada criterio respecto a 10 gobiernos locales que respondieron la pregunta.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a las cartas múltiples N° 004-2020/DPC-INDECOPI y N° 006-2020/DPC-INDECOPI.

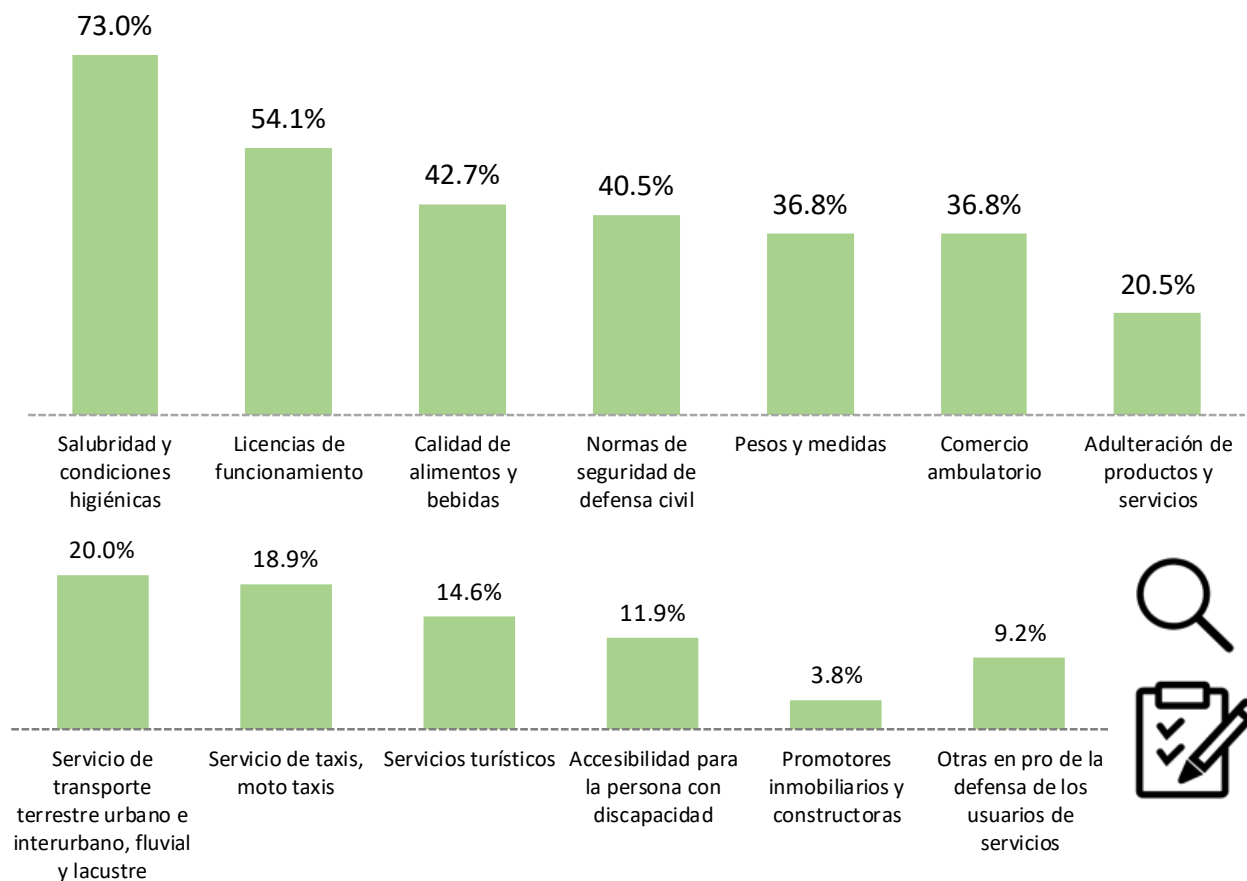
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

El cumplimiento del rol de los gobiernos locales es vital si se tiene en cuenta que realizan actividades de supervisión y fiscalización ligadas a aspectos que pueden ser los detonantes de potenciales conflictos de consumo. Sobre la base de la información remitida, destaca que los gobiernos locales señalaron que realizan acciones de supervisión de salubridad y condiciones higiénicas (en el 73% del total de casos) y acciones de supervisión de licencias de funcionamiento (54.1%), principalmente, seguida de acciones de control de calidad de la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas (42.7%), supervisión sobre las normas de seguridad de defensa civil del cumplimiento de las normas de seguridad de defensa civil (40.7%), control de pesos y medidas (36.8%), supervisión de comercio ambulatorio (36.8%) y supervisión y fiscalización en lo que respecta adulteración de productos y servicios (20.5%).

En menores proporciones, se realizaron actividades de supervisión del servicio de transporte terrestre urbano e interurbano, fluvial y lacustre (20%), supervisión del servicio de taxis y mototaxis (18.9%), supervisión de servicios turísticos (14.6%), supervisiones sobre la accesibilidad para personas con discapacidad en el entorno urbano y las edificaciones de su jurisdicción (11.9%) y supervisiones a promotores inmobiliarios y/o empresas constructoras y edificaciones de su jurisdicción³⁷ (3.8%).

De acuerdo con la información declarada, en el 2020, como mínimo, la muestra de municipalidades habría realizado 43,323 acciones de supervisión a un total de 38,473 proveedores³⁸, concentrándose principalmente en la supervisión de licencias de funcionamiento (20% de las acciones) supervisiones de salubridad y condiciones higiénicas (18%), supervisión del comercio ambulatorio (13.9%), y supervisión de seguridad sobre normativa de defensa civil (12.8%).

Gráfico N° 30
Acciones de supervisión y fiscalización realizadas por los gobiernos locales^{1/}, 2020
-Respuesta múltiple-



1/ Sobre la base de información remitida por 10 gobiernos locales.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a las cartas múltiples N° 004-2020/DPC-INDECOPI y N° 006-2020/DPC-INDECOPI.

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

³⁷ En lo concerniente al incumplimiento de parámetros urbanísticos y edificatorios y las normas vigentes relacionadas con la materia.

³⁸ El detalle puede apreciarse en el Anexo N° 11.

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

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

Actividades de orientación y difusión

Durante el 2020, el Conadis favoreció a 11,049 personas a nivel nacional con orientaciones de manera virtual a través de la Plataforma de Atención Inclusiva. Se atendió por el Facebook 2,889 consultas internas, por el Instagram 567 consultas, por el WhatsApp institucional 4,738 consultas y por línea telefónica aproximadamente 2,855 llamadas. Adicionalmente, se brindó información a través de sus diversas herramientas informativas como sus dos (02) programas semanales por radio y televisión y el *call center* (central telefónica y línea gratuita 0800). También es preciso indicar que la entidad en el 2020 contó con 24,218 seguidores en Facebook, 1,365 seguidores en Twitter, 1,899 seguidores en Instagram y 1,200 seguidores en YouTube.

En el 2020, se realizaron 48 programas del programa televisivo “Sin Barreras”, el cual se emite los sábados a 9:30 a 10:00 horas a través de TV PERÚ - Canal 7. Según el estudio de medición de audiencia a cargo de Kantar IBOPE Media entre las que se encuentran Lima Metropolitana, Piura, Trujillo, Chiclayo, Huancayo, Cusco y Arequipa, aproximadamente unos 362,800 hogares vieron este programa. Entre los diversos temas difundidos se encuentran historias y ejemplos de vida, experiencias exitosas de personas con discapacidad y proyectos de instituciones públicas y privadas que benefician a las personas con discapacidad. También se abordan temas de trabajo, salud, educación, buenas prácticas inclusivas y efemérides de la temática discapacidad con representantes instituciones y privadas.

En el caso del programa radial “Sin Barreras”, que se emite por Radio Nacional del Perú, todos los domingos, a las 08:00 a.m. por las frecuencias 103.9 FM y 850 am. se han producido y difundido 46 programas radiales. Entre los temas difundidos se encuentran la promoción de los derechos de las personas con discapacidad, políticas de Estado, desarrollo de actividades institucionales públicas y privadas, ejemplos de vida con incidencia en salud, trabajo, educación, accesibilidad; investigaciones científicas, normas nacionales (Ley General de la Persona con Discapacidad y su Reglamento) e internacionales y temas de transversalidad tanto intra y extra sectorial.

Tabla N° 19
Actividades de orientación realizadas por el Conadis a nivel nacional

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------|--------|---------|--------|
| N° de beneficiados | 31,000 | 221,195 | 11,049 |

Fuente: Oficio N° 390-2021-CONADIS-PRE.

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

Adicionalmente, el Conadis realizó actividades de difusión a través de 215 notas de prensa y la publicación de la revista somos Conadis.

A través de sus diversos canales se difundieron 12 campañas, las cuales se detallan a continuación:

Tabla N° 20
Campañas de difusión realizadas por el Conadis a nivel nacional

| Nombre | Objetivo | Población objetivo | Medios de difusión | Detalle |
|---|--|--------------------------------|---|--|
| Campaña “Dígallo con respeto, persona con discapacidad” | Orientar y educar a la población en el uso correcto de los términos y denominaciones que utilizamos en nuestro lenguaje de uso diario. | Personas naturales y jurídicas | Diferentes plataformas virtuales del Conadis y con el apoyo del Banco de la Nación. | Participación de líderes de opinión y personas con discapacidad. |
| Campaña “Estamos aquí” | Crear conciencia para facilitar la inclusión social de la población con discapacidad en un marco de igualdad de oportunidades. | Personas naturales y jurídicas | Diferentes plataformas virtuales del Conadis. | Los videos han sido coproducidos con el apoyo de psicólogos/as, educadoras/es y afines al entretenimiento infantil. |
| Campaña digital “En caso yo” | Promover actividades lúdicas y de aprendizaje para realizar en casa con materiales reciclados bajo la supervisión de un adulto. | Niños y niñas con discapacidad | Diferentes plataformas virtuales del Conadis | Los videos han sido coproducidos con el apoyo de psicólogos/as, educadoras/es y afines al entretenimiento infantil. |
| Campaña digital “plataforma de atención virtual 24 horas” | Difundir y posicionar el servicio de intérpretes lengua de señas en horario de corrido para entidades públicas y privadas que brindan servicios públicos esenciales para salvaguardar la óptima comunicación con las personas con discapacidad auditiva o persona sorda. | Personas naturales y jurídicas | Diferentes plataformas virtuales del Conadis | Se realizó acciones de diseño gráfico, producción audiovisual accesible, coordinación con medios, coordinación con prensa, difusión por comunicación interna, coordinación con entidades públicas y asociaciones, entrevista en programa televisivo “Sin Barreras”. |
| Campaña digital “Mi registro del día” | Promover y difundir la Plataforma de Actualización Virtual de Datos de Contacto del Registro Nacional de la Persona con Discapacidad del Conadis. | Personas naturales y jurídicas | Diferentes plataformas virtuales del Conadis | Se busca recabar información actualizada para la Red de Soporte del Adulto Mayor y Persona con Discapacidad Severa a cargo del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social -MIDIS, creada por Decreto de Urgencia N° 26-2020 y que busca contribuir con la prevención, mitigación de los efectos de la infección por coronavirus (COVID-19). |
| Campaña digital “descarga de padrones del registro nacional de la persona con discapacidad” | Difundir y posicionar la plataforma digital del Registro Nacional de la Persona con Discapacidad (RNPCD), a fin de facilitar su identificación y ubicación para la gestión prioritaria de apoyo social en el marco del estado de emergencia. | Personas naturales y jurídicas | Diferentes plataformas virtuales del Conadis | Implementada por la Dirección de Investigación y Registro para brindar data personal sobre la población con discapacidad registrada en el Conadis. |
| Campaña digital “INTÉRPRETES LSP en consulta” | Brindar una mejor experiencia de atención a los usuarios/as con un horario extendido de 24 horas de lunes a viernes, entidades de lunes a domingo; y facilidades para establecer una conexión más directa con los intérpretes por video llamada en WhatsApp. | Personas naturales y jurídicas | Diferentes plataformas virtuales del Conadis | Relanzamiento del servicio de intérpretes en lengua de señas para personas con discapacidad auditiva o persona sorda, en cumplimiento con la Ley N° 29535; y para entidades, en el marco del Decreto Legislativo N° 1468. |

| Nombre | Objetivo | Población objetivo | Medios de difusión | Detalle |
|---|--|-----------------------------------|---|--|
| Campaña digital "Oportunidad que suman" | Contribuir a garantizar los derechos de las personas con discapacidad en el marco de la conmemoración del Día Nacional de la Persona con Discapacidad, para el reconocimiento a sus capacidades, valores y habilidades, aún en tiempos difíciles por la COVID-19. | Personas naturales y jurídicas | Diferentes plataformas virtuales del Conadis | Integrando y articulando a líderes gubernamentales, entidades públicas y privadas, asociaciones y organizaciones, referentes en discapacidad y público en general. |
| Campaña digital "Discapacidad emprendedora" | Promover, visibilizar y apoyar el emprendimiento de personas con discapacidad, a través de anuncios con datos de contacto que promocionen y empoderen sus negocios. | Personas naturales | Diferentes plataformas virtuales del Conadis | Difundir los emprendimientos de las personas con discapacidad, con la finalidad de promover su inclusión productiva y económica. |
| Campaña "Conoce los canales Conadis" | Informar, asesorar y orientar a la población a cargo de especialistas quienes absorberán las dudas y consultas, a través de los medios de comunicación oficiales que tiene el Conadis. | Personas naturales y jurídicas | Diferentes plataformas virtuales del Conadis | Informar, asesorar y orientar a la población a cargo de especialistas quienes absorberán las dudas y consultas, a través de los medios de comunicación oficiales que tiene el Conadis. |
| Capacitación y charlas de sensibilización | Sensibilización a la población entorno a las Personas con Discapacidad | Instituciones públicas y privadas | Presentación de spots y ponencias sobre la temática de la discapacidad. | Capacitación sobre los derechos de las personas con discapacidad, el pase libre, atención preferente, asiento reservado y derecho de la ciudadanía con discapacidad en los medios de transporte. |
| 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. | Instituciones públicas y privadas | Diferentes plataformas virtuales del Conadis | Publicación de artículos y entrevistas para dar a conocer el trabajo que viene realizando el estado para la inclusión. |

Fuente: Oficio N° 390-2021-CONADIS-PRE.

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

Capacitación

En el 2020, el Conadis realizó la capacitación al personal de las oficinas municipales de atención a las personas con discapacidad y oficinas regionales de atención a las personas con discapacidad, realizando 50 capacitaciones, siendo el público beneficiario 1,417 personas. Los temas abordados fueron: funciones de las OREDIS, OMAPED y gobiernos regionales acorde a lo señalado por la Ley N° 29973.

Acciones realizadas

El Conadis en el 2020 identificó 18 casos de discriminación, siendo según tipología, 4 ajustes razonables, 6 en educación y 8 en trabajo.

Coordinación con otras entidades del Estado

En el 2020, el Conadis ha efectuado coordinaciones con Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad - Indecopi, Municipalidad de Lima, con la mayoría de las 50 municipalidades de Lima y Callao, Programa AURORA, Programa CONTIGO, INABIF, DIPAM, Superintendencia Nacional de Migraciones, entre otras entidades públicas y privadas.

Efectos y acciones realizadas en el marco de la COVID-19

La pandemia, según el Conadis, provocó que, al comienzo del Estado de Emergencia Nacional, el retraso en los pagos o contratos vigentes con los proveedores; además, se redujeron las orientaciones institucionales e interinstitucionales de manera considerable al no tener servicio presencial, a pesar de contar con el servicio de manera remota; y se redujo la emisión de carnet de discapacidad física por ofrecer éste en formato virtual.

En este contexto, el consejo realizó acciones para su funcionamiento. Se realizó tres consejos ordinarios, un consejo extraordinario. El consejo ordinario 003-2020 se efectuó con un aforo del 100% y se aprobó el nombramiento del nuevo Secretario General por unanimidad. El Conadis también realizó acciones orientadas a sus usuarios y empresas. En el primer caso, a través de la estrategia RED ALIVIA PERÚ, se atendió diversos casos en materia de Educación, Salud, Trabajo, Protección Social y Acceso a la Justicia, siendo que, una parte de ellos correspondía al trato sin considerar el enfoque de discapacidad por parte de las entidades públicas y privadas prestadoras de servicios y en el segundo caso, a través de la estrategia “Inclúyeme soy Capaz”, se organizó conversatorios virtuales con diversas empresas del sector privado a fin de sensibilizar y concientizar sobre el enfoque de discapacidad e inclusión, para promover el buen trato.

Finalmente, el Conadis considera que los principales desafíos del 2021 debido a los efectos de la COVID-19 serán mejorar la gestión de riesgos frente a desastres bajo el enfoque de discapacidad, disminuir las barreras en el acceso a los servicios y reducir la brecha de discriminación que afecta a 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, en el 2020, por parte de las asociaciones de consumidores inscritas en el Registro Oficial del Indecopi (en adelante, el Registro Oficial)³⁹, en lo referido principalmente a: capacitación, orientación, investigación, convenios de cooperación interinstitucional, acciones de defensa (reclamos y denuncias), entre otras. Cabe indicar que se solicitó información a las 79 asociaciones inscritas en el registro respectivo, habiéndose obtenido respuesta de solo 29 de ellas (equivalentes al 36.7% del total)⁴⁰.

Las asociaciones de consumidores forman parte del Consejo Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, en el que participan con tres representantes que son elegidos cada dos años⁴¹. Las asociaciones tienen como finalidad proteger, defender, informar y representar a los consumidores y usuarios. Asimismo, de estar reconocidas por el Indecopi están legitimadas para interponer reclamos y denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y los demás órganos funcionales competentes del Indecopi⁴² a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder para tal efecto, así como en defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores. Además, estas tienen la posibilidad de celebrar convenios de cooperación interinstitucional. Al cierre de 2020, el número de asociaciones registradas fue de 79, mayor en 02 asociaciones con relación al año previo.

Es preciso indicar que las restricciones para prevenir el contagio de la COVID-19 impactaron en las diversas actividades que realizaron las asociaciones de consumidores en el 2020, siendo mayor el uso de redes sociales para actividades de difusión, menor el número de asociaciones que realizaron capacitaciones dirigida a consumidores y consumidores vulnerables y menor el número de reclamos/denuncias presentados por las asociaciones de consumidores en defensa de intereses individuales o colectivos. Además, algunas asociaciones realizaron capacitaciones e investigaciones que se relacionan con los efectos del Estado de Emergencia dictada por el Gobierno, como la educación virtual, el comercio electrónico y *delivery*, el alza de los servicios públicos. También realizaron charlas informativas en centro de abastos sobre las medidas para prevenir el contagio y realizaron difusión de las medidas extraordinarias en materia de servicios públicos en el marco de pandemia.

Representatividad

De acuerdo con el Registro Oficial, de las 79 asociaciones reconocidas por el Indecopi, el 38.0% (30 asociaciones) se ubicaron en Lima y el 62.0% (49 asociaciones) en el resto del país⁴³, las mismas que predominantemente se ubican en el ámbito urbano. Con respecto a la representatividad, expresada en el número de asociados, las 29 asociaciones que remitieron la información para el presente informe totalizaron los 2,771 miembros en conjunto, con un promedio por asociación de 99 miembros; sin embargo, excluyendo la información de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (en adelante, Aspec), este indicador se reduce a 48 miembros y si es que se considera, en el total, el valor

³⁹ Indecopi, accedido el 3 de marzo del 2021, de Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores a Nivel Nacional. Disponible en https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/7634142/Registro_AACC_16.08.2021.pdf/0cf7b0d3-779c-5e19-239f-21f1a1ad4036.

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

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

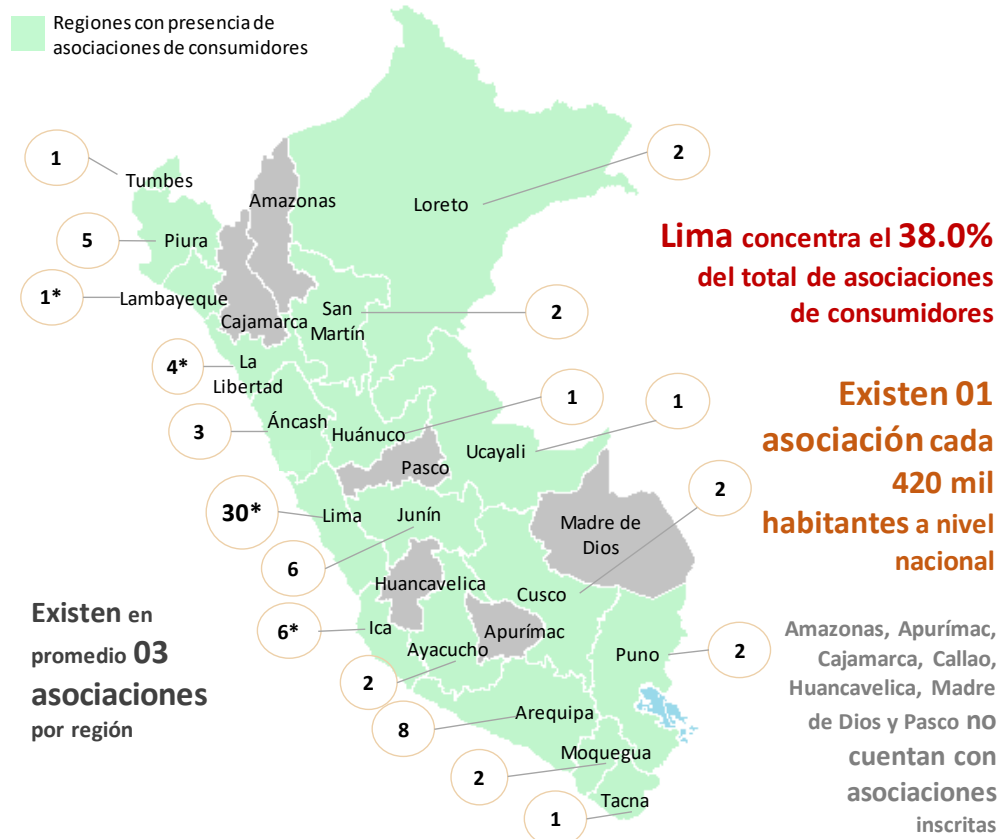
⁴² El artículo 3 de la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, precisó que las asociaciones de consumidores se encontraban facultadas para interponer denuncias en defensa de intereses colectivos y difusos ante las siguientes comisiones a nivel nacional: a) Comisión de Protección del Consumidor, b) Comisión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

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

de la mediana, se tendría a solo 07 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 300 afiliados, Asociación Civil Más que Consumidores con 280 miembros y Asociación de Protección y Defensa de Consumidores, Usuarios y Administrados (APLAD) con 276 miembros y Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores (ASDIUC), con 157 asociados. Quince asociaciones de consumidores reportaron tener menos de 10 asociados. Asimismo, solo quince asociaciones lograron afiliar a nuevos socios en el 2020, siendo Centro de Protección al Ciudadano Equidad, quien logró afiliar al mayor número de socios nuevos (255).

Con relación a la antigüedad de las asociaciones, se tuvo que Aspec fue la asociación más antigua (25.9 años⁴⁴), seguida del Instituto Proyecto Solidaridad Global (22.1 años) y de Defensoría del Consumidor – ADEC (15.9 años).

Gráfico N° 31
Distribución geográfica de las asociaciones de consumidores en el Perú, 2020



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

Nota: Sobre la base del Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi (79 asociaciones de consumidores al 2020).

Fuente: Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi al 2020.

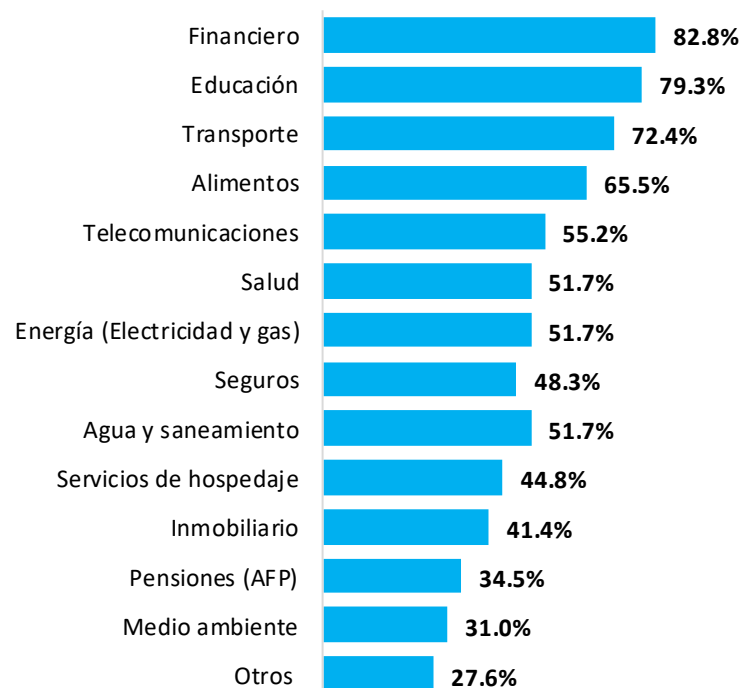
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

⁴⁴ Al 31 de diciembre de 2020.

Especialización en sectores económicos

De acuerdo con las asociaciones de consumidores que reportaron información en el 2020, se evidencia una mayor especialización o concentración de actividades en algunos sectores como es el caso de financiero (82.8% de las asociaciones), educación (79.3%), transporte (72.4%), alimentos (65.5%) y telecomunicaciones (55.2%). Solo una (01) asociación declaró que enfoca sus actividades en siete (07) sectores económicos y 03 asociaciones en solo sector económico, estas son: (Defensoría del Consumidor – ADEC (sector financiero), Consumers Associated (sector financiero) e Instituto Proyecto Solidaridad Global (otros servicios); y 3 asociaciones enfocaron sus actividades en catorce sectores económicos, siendo estas: Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma (ADUCMAC), Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios (AADECC) y Centro de Protección al Ciudadano Equidad.

Gráfico N° 32
Grado de especialización según sectores, 2020



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

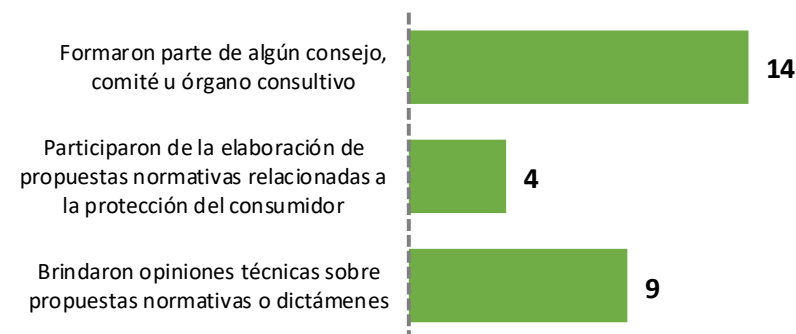
Participación en consejos, comités u órganos consultivos

La representación en consejos, comités u órganos consultivos, en el 2020, por parte de las asociaciones de consumidores, fue relevante, ya que el 48.3% 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 Ositran, el Consejo de Usuarios de la Sunass, el Consejo de Usuarios del Osiptel y el Comité Técnico de Normalización de Jugos, Néctares de Fruta y Refrescos del –(Instituto Nacional de Calidad – INACAL), entre otros. Cabe resaltar la participación de Aspec en 14 comités técnicos de diversos sectores y de normalización.

Con respecto a las propuestas normativas, solo cuatro (04) asociaciones declararon haber participado en la elaboración de alguna y nueve (09) en brindar opiniones técnicas. Entre las menciones destacaron normativas enfocadas en el sector de educación, financiera, pensiones (AFP), entre otros. Cabe destacar, que Aspec declaró haber brindado 53 opiniones técnicas sobre propuestas normativas en temas relacionados con Comités Técnicos de Normalización del Inacal, Comité del Codex Alimentarius de la Digesa, entre otros.

Gráfico N° 33
Participación en consejos, comités u órganos consultivos, 2020

El **48.3%** declaró que participó en consejos, comités u órganos consultivos



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

Convenios de cooperación interinstitucional

De acuerdo con el Código, las asociaciones 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 promuevan⁴⁵. Hasta el 31 de diciembre de 2020, 13 de las 79 asociaciones de consumidores inscritas contaban con convenio vigente con el Indecopi (16.5%)⁴⁶. 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 2020 (8.9%) y en todos los casos con Osiptel.

Tabla N° 21
Asociaciones de consumidores que cuentan con convenios de cooperación institucional con el Indecopi y organismos reguladores, 2020

| N° | Asociación | Indecopi ^{1/} | Osiptel | Osinergrmin | Sunass | Ositran |
|----|---|------------------------|---------|-------------|--------|---------|
| 1 | Asociación de Protección al Usuario - APU | X | | | | |
| 2 | Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC | X | | | | |
| 3 | Asociación Atenea | X | X | | | |
| 4 | Asociación Civil Defensoría del Vecino | X | | | | |
| 5 | Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash- ACUREA | X | | | | |
| 6 | Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos – ARCUSP | X | | | | |
| 7 | Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC | X | X | | | |
| 8 | Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy - ACUY YANAPANACUY | X | | | | |
| 9 | International Association of Peruvian Consumer Protection - ICP | X | | | | |
| 10 | Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario - APEDECU | X | | | | |
| 11 | Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario - JMCDPCU | X | X | | | |
| 12 | Asociación de Consumidores Indignados Perú - ACIP | X | | | | |
| 13 | Centro de Protección al Ciudadano Equidad | X | | | | |
| 14 | Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor “San Francisco” | | X | | | |
| 15 | Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM | | X | | | |
| 16 | Asociación Civil Más que Consumidores | | X | | | |
| 17 | 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 01532-DAPU/2021, Osinergrmin. Oficio N° 89-2021, Ositran. Oficio N° 179-2021-GAU-OSITRAN y Sunass. Correo electrónico con fecha 18.03.2021.

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

⁴⁵ 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.

⁴⁶ La lista completa de asociaciones que cuentan o no con convenios de cooperación institucional con el Indecopi puede apreciarse en el anexo N° 12.

Asimismo, las asociaciones también han celebrado convenios con otro tipo de instituciones a nivel nacional e internacional. De acuerdo con lo reportado por las 29 asociaciones, 03 asociaciones contaban con convenios vigentes con entidades a nivel nacional, conforme se detalla a continuación:

Tabla N° 22
Asociaciones de consumidores que cuentan con convenios de cooperación vigente, a nivel nacional 2020

| N° | Asociación | N° de convenios vigentes | Nombre de entidad |
|---------------------|--|--------------------------|---|
| 1 | Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC | 13 | Municipalidad de Barranco |
| | | | Pontificia Universidad Católica del Perú |
| | | | Asociación de Municipalidades del Perú - AMPE |
| | | | Municipalidad de San Miguel |
| | | | Municipalidad distrital Andrés Avelino Cáceres Dorregaray |
| | | | Institución educativa N° 7042 Santa Teresa de Villa |
| | | | Institución educativa Andrés Bello |
| | | | Instituto Educativo Scipion Llona |
| | | | Instituto Educativo 1094 Jacaranda |
| | | | Instituto Educativo San Martín de Porres |
| | | | Asociación Peruana de Autores y Compositores – Apdayc |
| | | | Red de Agricultura Ecológica |
| Ministerio de Salud | | | |
| 2 | Instituto de Protección al Consumidor - CAUDAL | 1 | Colegio de Abogados del Callao |
| 3 | Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes - ADECUT | 1 | Municipalidad distrital de San Jerónimo - Tumbes |

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

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

Mientras que, 02 asociaciones contaban con convenios a nivel internacional, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla N° 23
Asociaciones de consumidores que cuentan con convenios de cooperación, a nivel internacional 2020

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

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

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

Montos desembolsados por procedimientos promovidos por asociaciones de consumidores

En el marco de los convenios de cooperación interinstitucional suscritos con el Indecopi, en el 2020, 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/ 11,461.0). Esta asociación recibió desembolsos de multas provenientes de procedimientos tramitados en la Comisión de Fiscalización de Competencia Desleal y las comisiones de protección del consumidor.

Tabla N° 24
Montos anuales desembolsados por el Indecopi a asociaciones de consumidores
(En soles)

| 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | Total 2012 – 2020 |
|---------|---------|--------|--------|------|---------|---------|---------|--------|----------------------|
| 121,420 | 259,405 | 32,141 | 46,579 | 0 | 383,206 | 247,709 | 189,248 | 11,461 | 1,291,169 |

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 29 asociaciones que reportaron información de las actividades realizadas en el 2020, el 58.6% declaró haber realizado actividades de capacitación u orientación dirigida hacia consumidores y usuarios en general, el 31.0% a consumidores vulnerables y solo el 13.8% a proveedores. La temática estuvo relacionada principalmente con la protección de los derechos y la salud del consumidor en el contexto de pandemia, así se reportaron actividades relacionadas con el libro de reclamaciones, servicios educativos a distancia o virtual, como presentar denuncias, comercio electrónico y compras por *delivery*, orientaciones y charlas para prevenir el contagio de la COVID-19 en centros de abastos, medidas extraordinarias en materia de servicios públicos por la pandemia, mecanismos abusivos de cobranza, congelamiento, reprogramación y refinanciamiento de créditos, sistema de pensiones, entre otros.

Asimismo, es importante indicar que la pandemia limitó que algunas asociaciones de consumidores puedan realizar actividades de capacitación dirigidas a consumidores y consumidores vulnerables, ya que en el 2019 fue el mayor el porcentaje de asociaciones que realizó dichas actividades (69.2% dirigida a consumidores y 46.2% a consumidores vulnerables).

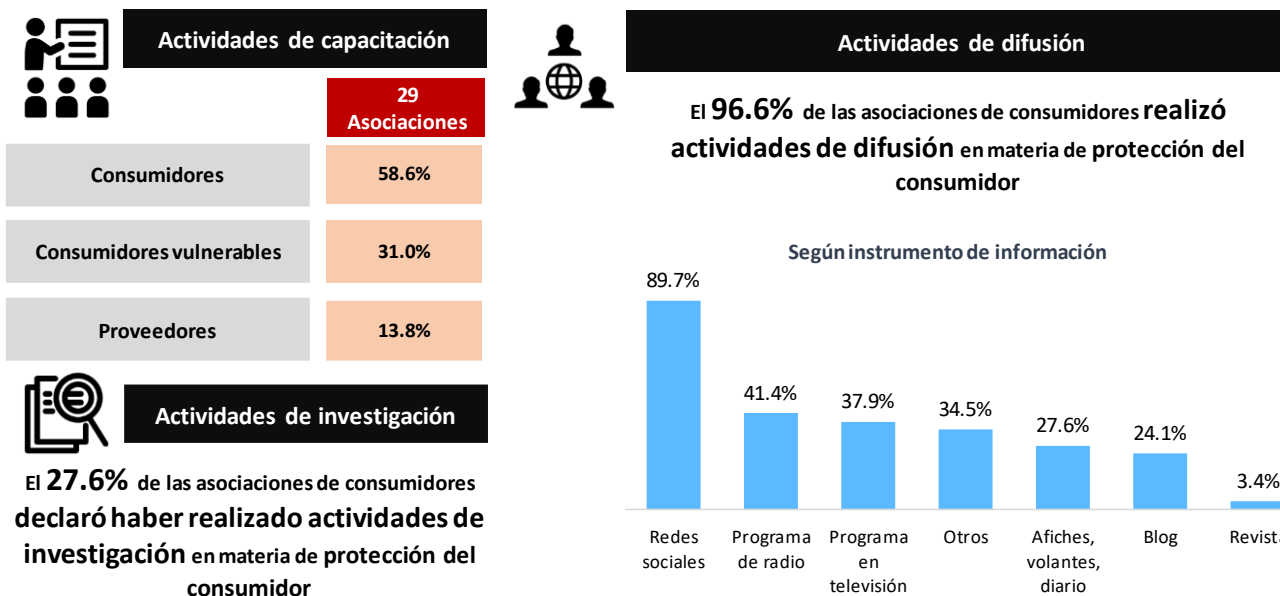
Las capacitaciones a consumidores vulnerables abordaron temas relacionados con exoneración de impuesto predial a adultos mayores, pensiones de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) y Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), cobro de pensión de sobrevivencia por AFP y cobros indebidos.

Difusión

La limitación de reuniones presenciales debido a la pandemia generó que las asociaciones de consumidores utilicen principalmente las redes sociales como medio de difusión en el 2020, ya que nueve de cada diez asociaciones (89.7%) empleó las redes sociales (Facebook, en mayor proporción), cifra mayor en comparación del 2019 (69.2%). Otros canales utilizados por las asociaciones para la difusión fueron: el 41.4% realizó por programas de radio y el 37.9% por programas de televisión. La difusión a través de revistas (sean digitales o impresas) solo fue realizado por 01 de ellas, actividad que implica un mayor esfuerzo operativo, inversión y coordinación (en la estructuración, generación de contenidos y difusión).

Gráfico N° 34

Actividades de capacitación, difusión e investigación, 2020.



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

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

Investigación

Durante el año 2020, el 27.6% de las 29 asociaciones que reportaron información declaró haber realizado actividades de investigación. A continuación, se presenta el detalle de lo reportado.

Tabla N° 25
Asociaciones de consumidores que realizaron acciones de investigación, 2020.

| N° | Asociación | Detalle informado por parte de la asociación de la investigación |
|----|---|--|
| 1 | Asociación Civil Más que Consumidores | Investigación sobre abuso de posición de dominio en el mercado de redes sociales de 4 bigtech (Facebook, Amazon, Google y Apple). |
| 2 | Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario - Jean Monnet | Identificación en establecimientos comerciales de señalización y servicios preferenciales, rampa de accesibilidad, libro de reclamaciones y aviso de libro de reclamaciones. |
| 3 | Asociación de consumidores Mercado Sano y Responsable | Permisividad de fumar en establecimientos con máquinas tragamonedas. |
| 4 | Asociación de Consumidores Indignados Perú - ACIP | <p>Fiscalización en los supermercados de la publicidad engañosa en el segmento de helados, los mismos que eran promocionados como productos elaborados artesanalmente.</p> <p>Investigación de la publicidad de jugos de fruta, promocionado por un programa de televisión como 100% naturales; sin embargo, dicha afirmación era falsa.</p> <p>Investigación de comida enlatada, lista para el consumo. Este producto se promocionaba con publicidad engañosa. Según el envase, el contenido eran frejoles rojos, sin embargo, al abrirlo eran frejoles canarios, de menor calidad.</p> <p>Investigación por negligencia debido al maltrato animal, con algunos resultados mortales en los servicios de salud de una clínica veterinaria.</p> <p>Investigación del no reembolso por incumplimiento de clases presenciales y forzamiento a llevar clases virtuales, pero no con profesores, sino con videos de la plataforma YouTube a los que cualquiera podía acceder vía internet.</p> <p>Investigación de los servicios de las empresas aseguradoras, debido a situaciones de discriminación por la limitación de seguro de viaje y seguro por retraso en la entrega del equipaje o robo para las personas mayores de 75 años.</p> <p>Investigación de barreras burocráticas en el Poder Judicial.</p> <p>Investigación de la diferencia de precios que realiza la empresa Arcos Dorados Perú en diversas regiones del país. En Arequipa, Piura y Lima la empresa cobra el precio completo por los productos que comercializa, en cambio en el Cusco comercializa los mismos productos a un 20% menos.</p> <p>Estudio de la publicidad de las pruebas de descarte de COVID -19. Los resultados de la prueba no diagnostican un descarte real. El caso se encuentra en trámite.</p> |
| 5 | | Análisis del uso de declaraciones nutricionales respecto al contenido de vitaminas y minerales de productos tipo leches y/o mezclas lácteas. |

| N° | Asociación | Detalle informado por parte de la asociación de la investigación |
|----|--|---|
| | Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC | <p>Identificación de incumplimientos en la comercialización <i>vía online</i> de productos procesados y ultra procesados en Lima Metropolitana.</p> <p>Análisis situacional de la desprotección de los ciudadanos que acceden a servicios educativos privados y públicos a nivel nacional.</p> <p>Análisis de productos alimenticios en Lima Metropolitana respecto a criterios de sostenibilidad.</p> <p>Análisis del uso de alegaciones saludables referidas a “curar” y/o “prevenir” síntomas por el virus SARS-CoV-2 en productos comercializados <i>vía online</i>.</p> <p>Análisis del uso de alegaciones saludables referidas al peso de las personas por <i>influencers</i>.</p> |
| 6 | Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash - ACUREA | <p>Investigación legal sobre prácticas discriminatorias por motivo de identidad sexual.</p> <p>Investigación legal sobre el servicio público de transporte urbano e interurbano a nivel provincial.</p> <p>Investigación legal sobre cumplimiento de deberes legales consistentes en aprobación de TUPA y publicación de este en el diario oficial El Peruano.</p> <p>Investigación legal sobre cláusulas abusivas, política de devoluciones y libro de reclamaciones mediante carta N° 01-2020/ACUREA de fecha 21 de julio de 2020 a la Cadena La Granja Linda.</p> <p>Investigación legal sobre el servicio educativo en los colegios particulares durante la pandemia de la COVID-19 a través de diversas solicitudes de acceso a la información pública y solicitudes de gestión.</p> |
| 7 | Centro de Protección al Ciudadano Equidad | <p>Investigación sobre derechos laborales y Apps de taxi y reparto.</p> <p>Investigación sobre impuesto y discriminación basada en género.</p> <p>Investigación sobre educación virtual en tiempos de la COVID-19.</p> <p>Denuncias contra 8 colegios de Lima Metropolitana.</p> <p>Denuncia contra inmobiliaria Menorca por publicidad engañosa.</p> <p>Investigación sobre riesgos en servicios públicos.</p> <p>Mapeo de peajes de las empresas del Club de la Construcción.</p> <p>Amicus Curiae⁴⁷ por el caso "Cuellos blancos del puerto".</p> <p>Denuncia contra bancos por cobros duplicados.</p> <p>Investigación por publicidad engañosa, caso Asociación de AFP.</p> |
| 8 | Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ | Investigación relacionada con los costos de denuncias. |

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

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

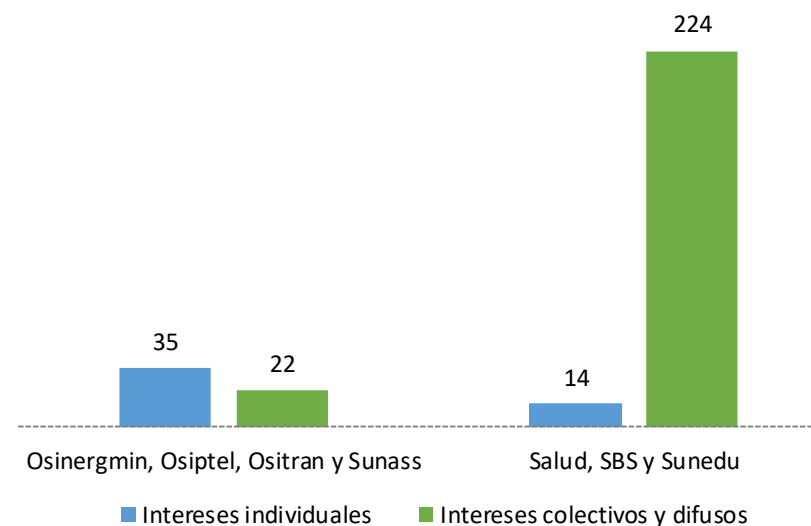
⁴⁷ En un acercamiento conceptual primario y básico, se trata de un tercero o persona ajena a un proceso en el que se debaten cuestiones con impacto o trascendencia públicos, que, al contar con reconocidas trayectoria e idoneidad en el asunto, concepto tomado del siguiente enlace: según <https://lpderecho.pe/amicus-curiae-amigo-tribunal-corte/>.

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 asociaciones⁴⁸. Por lo anterior, un indicador indirecto sobre dicho esfuerzo es la magnitud de ello, así conforme a lo declarado por 10 de las 29 asociaciones, durante el año 2020, habrían presentado 295 reclamos y/o denuncias a las diversas entidades del Sistema⁴⁹, cifra 28.6% menor a lo reportado en el 2019. Las asociaciones que reportaron un mayor número de reclamos y/o denuncias fueron la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash (ACUREA), con 234 reclamos y/o denuncias y; la Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios (AADECC), con 20; las cuales en conjunto representaron el 86.1% del total presentado.

Del total de reclamos y/o denuncias presentadas, 80.7% fueron presentadas ante Susalud, SBS y Sunedu; de las cuales, 224 habrían correspondido a intereses colectivos y difusos. Los organismos reguladores (Osinergrmin, Osiptel, Ositran y Sunass) habrían concentrado el 19.3% de los reclamos/denuncias presentadas, de los cuales 35 fueron por intereses individuales y 22 por intereses colectivo y difuso.

Gráfico N° 35
Reclamos y/o denuncias presentadas según tipo y entidades, 2020



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

⁴⁸ 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.

⁴⁹ En el 2019 las asociaciones que remitieron información indicaron que el total de reclamos y denuncias fue de 395, en el 2018 fue de 493, en el 2017 fue de 532, mientras en 2016 fue de 615. Cabe declarar que dicha información es referencial.

Tabla N° 26
Reclamos y/o denuncias presentadas según las asociaciones de consumidores, 2020

| N° | Nombre de la asociación | N° de reclamos y/o denuncias presentadas | | | |
|--------------|---|--|-----------------------|--|-----------------------|
| | | Individuales | | Intereses colectivos y difusos | |
| | | Osinerghmin, Osiptel, Ositran y Sunass | Susalud, SBS y Sunedu | Osinerghmin, Osiptel, Ositran y Sunass ^{1/} | Susalud, SBS y Sunedu |
| 1 | Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC | 18 | | 2 | |
| 2 | Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash - ACUREA | | 14 | | 220 |
| 3 | Consumers Associated | | | 1 | |
| 4 | Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC | | | 1 | 1 |
| 5 | Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma - ADUCMAC | 4 | | 2 | |
| 6 | Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy - ACUY YANAPANACUY | | | 1 | |
| 7 | Defensoría del Consumidor - ADEC | | | 6 | |
| 8 | Asociación Peruana de Protección y Defensa Ciudadana - APRODECI | 1 | | | |
| 9 | Asociación de Usuarios del Norte del Perú - ASUNORP | 9 | | 2 | |
| 10 | Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - PDCYU | 3 | | 7 | 3 |
| Total | | 35 | 14 | 22 | 224 |

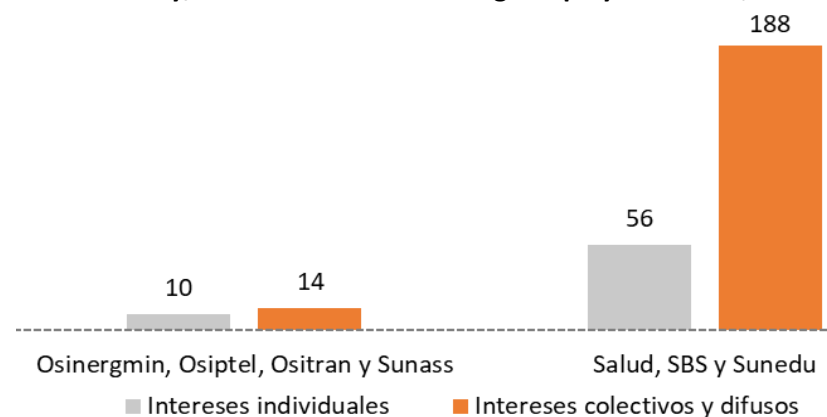
Fuente: Formatos de información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 02 de las Directivas N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI.

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

Asimismo, 8 de las 29 asociaciones, reportaron que cuentan con 268 reclamos y/o denuncias resueltas en el 2020. Las asociaciones que reportaron un mayor número de reclamos y/o denuncias resueltas son: Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash (ACUREA), con 240 reclamos/denuncias y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios (PDCYU), con 6; las cuales representaron el 94.4% del total resuelto.

Del total de reclamos y/o denuncias resueltas, 91.0% fueron presentadas ante Susalud, SBS y Sunedu; de las cuales, 188 habrían correspondido por intereses colectivos y difusos. Los organismos reguladores (Osinergmin, Osiptel, Ositran y Sunass) habrían concentrado el 9.0% de los reclamos/denuncias, de los cuales 10 fueron por intereses individuales y 14 por intereses colectivo y difuso

Gráfico N° 36
Reclamos y/o denuncias resueltas según tipo y entidades, 2020



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

Tabla N° 27
Reclamos y/o denuncias resueltas según las asociaciones de consumidores, 2020

| N° | Nombre de la asociación | N° de reclamos y/o denuncias resueltas | | | |
|--------------|---|--|--------------------------|--|--------------------------|
| | | Individuales | | Intereses colectivos y difusos | |
| | | Osinermin, Osiptel, Ositran y Sunass | Susalud, SBS y Sunedu | Osinermin, Osiptel, Ositran y Sunass ^{1/} | Susalud, SBS y Sunedu |
| 1 | Asociación de Usuarios del Norte del Perú - ASUNORP | 2 | | | |
| 2 | Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash - ACUREA | | 56 | | 184 |
| 3 | Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma - ADUCMAC | 2 | | | |
| 4 | Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC | 3 | | | |
| 5 | Defensoría del Consumidor - ADEC | | | 6 | |
| 6 | Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy - ACUY YANAPANACUY | | | 1 | |
| 7 | Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC | | | | 1 |
| 8 | Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - PDCYU | 3 | | 7 | 3 |
| Total | | 10 | 56 | 14 | 188 |

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

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

Reclamos y denuncias ante el Indecopi

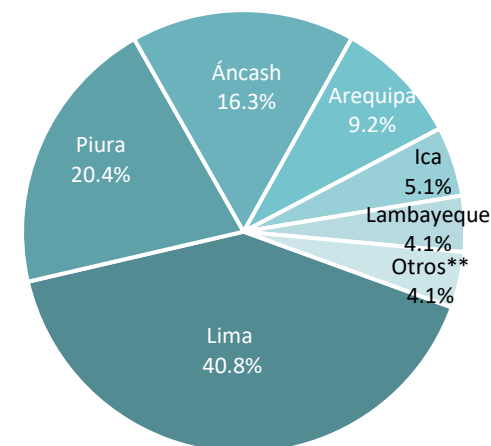
- **Reclamos.** Con base en la información registrada en la Subdirección de Atención al Ciudadano (SBC) del Indecopi y considerando el Registro Oficial, se tuvo que, en el 2020, las asociaciones de consumidores presentaron 05 reclamos en total, por parte del Centro de Protección al Ciudadano Equidad y la Asociación para la Protección de los Consumidores – ASPRODECO.
- **Denuncias ante el Indecopi.** Para el presente informe se presenta el accionar de las asociaciones de consumidores ante los órganos resolutores de protección del consumidor del Indecopi (OPS y CPC) en lo que corresponde a la primera instancia y; las denuncias tramitadas ante la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal (CCD)

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

Durante el 2020, se registró 130 denuncias presentadas ante los diversos órganos resolutores en materia de protección del consumidor del Indecopi (considerando las CPC y los OPS⁵⁰), por parte de 14 asociaciones (las que representaron al 17.7% de las inscritas en el Registro Oficial), teniéndose un promedio de 9 denuncias por asociación al año⁵¹. En el mismo año, se resolvieron 98 denuncias interpuestas por las asociaciones (equivalentes al 0.6% del total de denuncias concluidas a nivel nacional).

Cabe destacar que el 36.7% de las denuncias fueron concluidas a favor de las asociaciones⁵², resultado inferior al año previo (43.0% en el 2019)⁵³. Asimismo, el 40.8% del total de denuncias se resolvieron en Lima y Callao, seguida de Piura (20.4%), Áncash (16.3%), Arequipa (9.2%), Ica (5.1%), Lambayeque (4.1%) y otros (4.1%).⁵⁴

Gráfico N° 37
Distribución geográfica de las denuncias concluidas, 2020*



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

** Agrupa las denuncias concluidas de los departamentos de Loreto (2.0%), Junín (2.0%) y La Libertad (1.0%).

Fuente: Estadísticas Institucionales del Indecopi.

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

⁵⁰ 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/ 4,300 en el año 2020. 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.

⁵¹ Debido a la elevada dispersión del número de reclamos presentados por las asociaciones, se puede también considerar como medida referencial a la mediana, que para este caso sería de 3.5 denuncias.

⁵² Resultado calculado a partir del total de denuncias concluidas en el 2020 interpuestas por las asociaciones de consumidores

⁵³ Las denuncias concluidas en 2020 no necesariamente corresponden a las denuncias ingresadas en 2020.

⁵⁴ 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 consultar el anexo 1 de la DIRECTIVA N° 006-2018/DIR-COD-INDECOPI.

Entre el 2016 y 2020, se reportaron 1,073 denuncias resueltas, que fueron presentadas por las asociaciones de consumidores, de las cuales en el 47.6% de los casos concluyó a su favor. El departamento donde se reportó más denuncias resueltas fue Lima (32.5%).

Tabla N° 28
Denuncias concluidas en materia de protección del consumidor del Indecopi presentadas por asociaciones de consumidores, según departamento, 2016 -2020

| Departamento | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | Total |
|--------------|------------|------------|------------|------------|-----------|--------------|
| | | | | | | 2016 - 2020 |
| Lima | 45 | 87 | 113 | 64 | 40 | 349 |
| Piura | 0 | 64 | 25 | 13 | 20 | 122 |
| Áncash | 25 | 29 | 15 | 12 | 16 | 97 |
| Arequipa | 12 | 32 | 37 | 13 | 9 | 103 |
| Ica | 16 | 32 | 23 | 23 | 5 | 99 |
| Lambayeque | 0 | 58 | 103 | 27 | 4 | 192 |
| Loreto | 2 | 7 | 1 | 3 | 2 | 15 |
| Junín | 8 | 9 | 17 | 2 | 1 | 37 |
| La Libertad | 1 | 6 | 7 | 2 | 1 | 17 |
| Tacna | 2 | 9 | 3 | 11 | 0 | 25 |
| Cusco | 3 | 4 | 7 | 2 | 0 | 16 |
| Puno | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Total | 114 | 338 | 351 | 172 | 98 | 1,073 |

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

Fuente: Estadísticas Institucionales del Indecopi.

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

Tabla N° 29
Porcentaje de denuncias resueltas a favor de las asociaciones de consumidores (2016 – 2020) ^{a/}

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2016 - 2020 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|
| Porcentaje de denuncias resueltas a favor de las asociaciones de consumidores | 49.1% | 51.5% | 48.7% | 43.0% | 36.7% | 47.6% |

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 extraproceto.

Fuente: Estadísticas Institucionales del Indecopi.

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

En 2020, la asociación con mayor cantidad de denuncias concluidas fue la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash (ACUREA), con 29 denuncias, con una tasa a su favor de 24.1%.

Tabla N° 30
Denuncias concluidas en materia de protección del consumidor interpuestas por asociaciones de consumidores (2016 – 2020)

| Asociaciones de consumidores | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | Total | A favor de la asociación 2020 ^{a/} | A favor de la asociación |
|--|------|------|------|------|------|-------------|---|---------------------------|
| | | | | | | 2016 - 2020 | | 2016 - 2020 ^{a/} |
| Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash - ACUREA | 30 | 43 | 21 | 17 | 29 | 140 | 24.1% | 40.9% |
| Defensoría del Consumidor - ADEC | 0 | 103 | 123 | 39 | 23 | 288 | 47.8% | 60.5% |
| Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - PDCYU | 0 | 0 | 14 | 25 | 14 | 53 | 85.7% | 65.2% |
| Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores - ASDIUC | 12 | 35 | 27 | 16 | 13 | 103 | 30.8% | 46.0% |
| Asociación Atenea | 1 | 10 | 4 | 7 | 4 | 26 | 0.0% | 56.5% |
| Asociación de consumidores Mercado Sano y Responsable | 0 | 0 | | 6 | 3 | 9 | 0.0% | 14.3% |
| Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM | 26 | 32 | 23 | 2 | 2 | 85 | 0.0% | 51.4% |
| International Association of Peruvian Consumer Protection - ICP | 0 | 1 | 3 | 10 | 1 | 15 | 0.0% | 50.9% |
| Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU | 8 | 11 | 21 | 3 | 1 | 44 | 100.0% | 47.8% |
| Asociación de Consumidores Indignados Perú - ACIP | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 4 | 0.0% | 51.3% |
| Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes - ADECUT | 0 | 0 | | 3 | 1 | 4 | 0.0% | 37.5% |
| Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario - APEDECU | 0 | 0 | 4 | 4 | 1 | 9 | 0.0% | 48.7% |
| Asociación Defensoría del Consumidor y Usuarios - A.D.D.C. Y U. | 0 | 5 | 9 | 4 | 1 | 19 | 100.0% | 63.8% |
| Nouvelle Défense – NV Défense | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0.0% | 0.0% |
| Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0.0% | 16.7% |
| Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC | 6 | 4 | 13 | 5 | 1 | 29 | 0.0% | 0.0% |
| Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC | 5 | 15 | 17 | 10 | 1 | 48 | 0.0% | 0.0% |
| Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados - Trujillo | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | - | 61.6% |
| Asociación de Consumidores de Productos y Servicios – Perú – ASCOPS - PERÚ | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | - | 28.5% |
| CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | - | 0.0% |
| Asociación Para la Defensa de los Intereses del Consumidor - ASPRODICO | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | - | 100.0% |
| Asociación Civil Defensoría del Vecino | 18 | 27 | 1 | 0 | 0 | 46 | - | 0.0% |
| Asociación Centro de Protección al Consumidor | 1 | 8 | 3 | 1 | 0 | 13 | - | 0.0% |
| Asociación Tempus Jus – Tiempo de justicia ATEJUS | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | - | 0.0% |

| Asociaciones de consumidores | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | Total | A favor de la asociación 2020 ^{a/} | A favor de la asociación |
|--|------------|------------|------------|------------|-----------|--------------|---|---------------------------|
| | | | | | | 2016 - 2020 | | 2016 - 2020 ^{a/} |
| Asociación de Protección al Consumidor del Perú - APAC-PERÚ | 0 | 17 | 51 | 8 | 0 | 76 | - | 80.0% |
| Centro de Protección al Ciudadano Equidad | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 | 5 | - | 83.3% |
| Asociación Peruana de Protección al Consumidor Responsable - APPACRE | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | - | 0.0% |
| Defensoría Legal del Consumidor Ica - DLCI | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | - | 72.9% |
| Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha - ASCUCH | 1 | 1 | 3 | 0 | 0 | 5 | - | 25.0% |
| Asociación Civil Más que Consumidores | 0 | 4 | 1 | 1 | 0 | 6 | - | 0.0% |
| Asociación Proconsumidores del Perú | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | - | 14.3% |
| Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros - AINCUS | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 4 | - | 33.3% |
| Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico -APROCODEJ | 0 | 8 | 2 | 0 | 0 | 10 | - | 20.0% |
| Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores (ANDECO) | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | - | 100.0% |
| Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros (ACUSE) | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | - | 100.0% |
| Consumers Associated | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 | - | 33.3% |
| Asociación Civil Constructores de Paz | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | - | 100.0% |
| Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor de Moquegua (APRODECO Moquegua) | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | - | 50.0% |
| Asociación Regional de Defensoría del Vecino - Lima Provincias | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | - | 0.0% |
| Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma (ADUCMAC) | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | - | 100.0% |
| Total | 114 | 338 | 351 | 172 | 98 | 1,073 | 36.7% | 47.6% |

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 2020, las actividades económicas a la que pertenecían los proveedores más denunciados por las asociaciones de consumidores fueron restaurantes, bares y cantinas, registrando 13 denuncias (13.3%, sobre el total de denuncias concluidas), seguido de elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco (12.2%) y servicios profesionales, técnicos y otros (9.2%).

Tabla N° 31
Denuncias concluidas en materia de protección del consumidor interpuestas por asociaciones de consumidores, según actividad económica
(2016 – 2020)

| Actividad Económica | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | Total | Part. |
|---|------------|------------|------------|------------|-----------|-------------|---------------|
| | | | | | | 2016 - 2020 | 2020 |
| Restaurantes, bares y cantinas | 9 | 13 | 31 | 12 | 13 | 78 | 13.3% |
| Elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco | 1 | 23 | 17 | 11 | 12 | 64 | 12.2% |
| Servicios profesionales, técnicos y otros | 4 | 12 | 10 | 9 | 9 | 44 | 9.2% |
| Comercio mayorista de otros productos | 8 | 19 | 30 | 11 | 8 | 76 | 8.2% |
| Educación | 4 | 14 | 24 | 19 | 8 | 69 | 8.2% |
| Sistema financiero | 5 | 66 | 32 | 18 | 7 | 128 | 7.1% |
| Supermercados, bodegas, minimarkets y similares | 0 | 0 | 19 | 4 | 6 | 29 | 6.1% |
| Actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento | 2 | 17 | 14 | 12 | 5 | 50 | 5.1% |
| Hoteles y otros tipos de hospedaje | 2 | 8 | 18 | 1 | 5 | 34 | 5.1% |
| Comercio minorista de otros productos | 7 | 13 | 15 | 4 | 4 | 43 | 4.1% |
| Comercio mayorista de alimentos, bebidas y tabaco | 0 | 2 | 5 | 5 | 3 | 15 | 3.1% |
| Transporte terrestre y otros tipos de transporte | 21 | 39 | 41 | 22 | 3 | 126 | 3.1% |
| Servicios varios | 2 | 15 | 10 | 6 | 2 | 35 | 2.0% |
| Tiendas por departamento, bazares y conexos | 0 | 0 | 3 | 0 | 2 | 5 | 2.0% |
| Transporte por vía aérea | 1 | 10 | 8 | 8 | 2 | 29 | 2.0% |
| Venta mantenimiento y reparación de vehículos | 1 | 3 | 21 | 7 | 2 | 34 | 2.0% |
| Telecomunicaciones | 0 | 0 | 9 | 2 | 1 | 12 | 1.0% |
| Comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado | 0 | 0 | 4 | 1 | 1 | 6 | 1.0% |
| Otras actividades manufactureras | 0 | 0 | 5 | 4 | 1 | 10 | 1.0% |
| Resto | 47 | 84 | 35 | 16 | 4 | 186 | 4.1% |
| Total | 114 | 338 | 351 | 172 | 98 | 1073 | 100.0% |

Fuente: Estadísticas Institucionales del Indecopi.

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

Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal (CCD)

Durante el 2020, la CCD resolvió 09 denuncias interpuestas por 06 asociaciones inscritas en el Registro Oficial, equivalentes al 8.4% del total de denuncias concluidas a nivel nacional⁵⁵. De ellas, 04 fueron concluidas como fundadas.

En el caso de las denuncias fundadas, se impuso un total de 04 sanciones, principalmente por infracciones relacionadas a actos de engaño (03 sanciones y 29 UIT por multas) y por actos de violación de normas (01 sanción y 25.9 UIT en multa). El total por multas impuestas fue de 54.9 UIT.

Tabla N° 32
Denuncias concluidas por la CCD de Indecopi interpuestas por asociaciones de consumidores, 2020

| N° | N° de resolución | Asociación de consumidores denunciante | Proveedor imputado | Actividad económica | Acto infractor | Tipo de sanción |
|----|------------------|--|---------------------------|---|------------------------------|------------------|
| 1 | 0009-2020/CCD | Asociación de Consumidores Indignados Perú | Cencosud Retail Perú S.A. | Supermercados, bodegas, minimarkets y similares | Actos de engaño | Multa (20 UIT) |
| 2 | 0014-2020/CCD | Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC | Futurtecnológicas S.A.C. | Otras actividades relacionadas con salud humana | Actos de engaño | Multa (4 UIT) |
| 3 | 0049-2020/CCD | Asociación de Consumidores Indignados Perú | Multifoods S.A.C. | Elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco | Actos de engaño | Multa (5 UIT) |
| 4 | 0035-2020/CCD | Asociación de Emprendedores del Desarrollo del Distrito El Porvenir - Pelejo - ADEPOPE | Piedradura Oriente S.A.C. | Min. metalíferos no ferrosos | Actos de violación de normas | Multa (25.9 UIT) |

Fuente: Estadísticas Institucionales del Indecopi.

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

⁵⁵ Las denuncias concluidas en 2020 no necesariamente corresponden a denuncias ingresadas en 2020.

Performance de las asociaciones de consumidores

Teniendo en cuenta la información de 28 asociaciones de consumidores que remitieron información para el presente informe respecto a las variables como⁵⁶: i) número de asociados; ii) actividades de capacitación y orientación⁵⁷; iii) herramientas de difusión⁵⁸; iv) denuncias presentadas⁵⁹; y, v) porcentaje a favor de las denuncias que fueron resueltas a favor de las asociaciones⁶⁰ se puede tener una aproximación referencial al desempeño de cada asociación.

Para el 2020, sobre la base de las variables mencionadas que reflejan la representatividad; alcance de actividades de educación y difusión; y representación de los consumidores en procedimientos administrativos ante el Indecopi, en materia de protección del consumidor, destacó Aspec, como se aprecia a continuación:

Tabla N° 33
Performance de asociaciones de consumidores, 2020

| 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 Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC | Lima | 19/01/1995 | 1,467 | Sí | Sí | 12 | 50.00% |
| 2 | Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash - ACUREA | Ancash | 13/10/2010 | 38 | Sí | Sí | 38 | 23.30% |
| 3 | Asociación de Consumidores Indignados Perú - ACIP | Lima | 5/09/2017 | 41 | Sí | Sí | 2 | 50.00% |
| 4 | Centro de Protección al Ciudadano Equidad | Lima | 25/04/2016 | 300 | Sí | Sí | 7 | - |
| 5 | Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores - ASDIUC | Arequipa | 31/10/2015 | 157 | No | Sí | 5 | 30.80% |
| 6 | Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC | Cusco | 5/03/2010 | 10 | Sí | Sí | 2 | - |

⁵⁶ Cabe indicar que la información correspondiente a las variables N° de asociados, actividades de capacitación y orientación, y las herramientas de difusión, provienen de las respuestas al Anexo N° 2 de las Directivas N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI. Mientras que la información sobre denuncias presentadas, la forma de conclusión y la fecha de creación provienen de las Estadísticas Oficiales y del Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi.

⁵⁷ Se tiene en cuenta si las asociaciones realizaron o no actividades de capacitación y orientación.

⁵⁸ 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.

⁵⁹ Corresponde a las denuncias presentadas por las asociaciones ante el Indecopi durante el 2020. Incluye CPC y OPS.

⁶⁰ 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 2020, y que no necesariamente corresponden a las denuncias presentadas en dicho año. Incluye CPC, OPS Y CCD.

| N° | Nombre de la asociación | Departamento | Fecha de creación | Representatividad | Actividades de educación y difusión | | Representación en la defensa de los consumidores | |
|----|--|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--|---|
| | | | | N° de asociados | ¿Realizó capacitación y orientación? | ¿Reportó herramientas de difusión? | N° de denuncias presentadas (incluye CPC, OPS y CCD) | % a favor de las asociaciones en las denuncias resueltas (incluye CPC, OPS y CCD) |
| 7 | Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes - ADECUT | Tumbes | 20/04/2018 | 13 | Sí | Sí | 1 | - |
| 8 | Nouvelle Défense - NV Défense | La Libertad | 18/11/2019 | 12 | Sí | Sí | 1 | - |
| 9 | Asociación de consumidores Mercado Sano y Responsable | Lima | 2/07/2018 | 3 | Sí | Sí | 9 | - |
| 10 | International Association of Peruvian Consumer Protection - ICP | Moquegua | 6/05/2017 | 57 | Sí | Sí | 0 | - |
| 11 | Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma - ADUCMAC | Arequipa | 26/05/2013 | 14 | Sí | Sí | 0 | - |
| 12 | Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU | Junín | 14/01/2015 | 6 | No | Sí | 0 | 100.00% |
| 13 | Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario - Jean Monnet | Lima | 22/11/2017 | 6 | Sí | Sí | 0 | - |
| 14 | Asociación para la Protección de los Consumidores - ASPRODECO | Junín | 23/01/2020 | 6 | Sí | Sí | 0 | - |
| 15 | Defensoría del Consumidor - ADEC | Piura | 5/03/2005 | 6 | No | Sí | 21 | - |
| 16 | Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores - ASDEC | Ancash | 17/01/2011 | 5 | Sí | Sí | 0 | - |
| 17 | Asociación Para la Protección y Defensa del Consumidor y Usuario del Centro del Perú - APPERU | Junín | 22/02/2019 | 5 | Sí | Sí | 0 | - |
| 18 | Asociación Defensoría Interamericana de los Derechos - DINTERADE | Huánuco | 21/03/2017 | 3 | Sí | Sí | 0 | - |
| 19 | Asociación de Usuarios del Norte del Perú - ASUNORP | San Martín | 30/07/2019 | 3 | Sí | Sí | 0 | - |
| 20 | Asociación Peruana de Protección y Defensa Ciudadana - APRODECI | Junín | 13/08/2018 | 2 | Sí | Sí | 0 | - |

| N° | Nombre de la asociación | Departamento | Fecha de creación | Representatividad | Actividades de educación y difusión | | Representación en la defensa de los consumidores | |
|----|--|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--|---|
| | | | | N° de asociados | ¿Realizó capacitación y orientación? | ¿Reportó herramientas de difusión? | N° de denuncias presentadas (incluye CPC, OPS y CCD) | % a favor de las asociaciones en las denuncias resueltas (incluye CPC, OPS y CCD) |
| 21 | Asociación Civil Más que Consumidores | Lima | 15/03/2011 | 280 | No | Sí | 0 | - |
| 22 | Asociación de Defensa y Protección de los Consumidores, Usuarios y Administrados - APLAD | La Libertad | 3/01/2017 | 276 | No | Sí | 0 | - |
| 23 | Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy - ACUY YANAPANACUY | Ayacucho | 21/04/2015 | 35 | No | Sí | 0 | - |
| 24 | Asociación Atenea | Loreto | 9/08/2007 | 7 | No | Sí | 0 | - |
| 25 | Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ | Lima | 20/01/2006 | 7 | No | Sí | 0 | - |
| 26 | CAUDAL - Instituto de Protección al Consumidor | Lima | 13/04/2011 | 5 | No | Sí | 0 | - |
| 27 | Consumers Associated | Piura | 12/10/2016 | 4 | No | Sí | 0 | - |
| 28 | Instituto Proyecto Solidaridad Global | Lima | 13/10/1998 | 3 | No | Sí | 0 | - |
| 29 | Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - PDCYU | Ica | - | - | No | No | 0 | - |

Nota: Resultados sobre la base de la información presentada por 29 asociaciones de consumidores que remitieron información completa a través de los informes anuales remitidos en el marco del Anexo N° 2 de las Directivas N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI para las variables: i) número de asociados, ii) actividades de capacitación y orientación, y iii) herramientas de difusión.

Fuente: Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi al 2020; Informes Anuales remitidos en el marco del Anexo N° 2 de las Directivas N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI y Estadísticas Institucionales del Indecopi.

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

Por otro lado, de las 36 denuncias interpuestas por las asociaciones de consumidores y que fueron resueltas a favor de los consumidores, se identificó que 9 denuncias terminaron con resoluciones firmes en sede administrativa⁶¹, las cuales totalizaron en 14 sanciones, siendo 8 amonestaciones y 6 multas, las cuales ascienden en un monto total de 7.27 UIT, por infracciones leves en su totalidad⁶², relacionadas con información, falta de idoneidad y listado de precios, principalmente.

Tabla N° 34
Sanciones a proveedores por denuncias interpuestas por asociaciones de consumidores, según sector y hecho infractor

| Sector | Hecho infractor | N° de sanciones | N° de amonestaciones | N° de multas | Monto de multa (UIT) | N° de proveedores ⁶³ |
|--|------------------------|-----------------|----------------------|--------------|----------------------|---------------------------------|
| Restaurantes, bares y cantinas | Listado de precios | 3 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| Restaurantes, bares y cantinas | Información | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Educación inicial y primaria | Falta de idoneidad | 2 | 0 | 2 | 2.5 | 1 |
| Educación inicial y primaria | Libro de Reclamaciones | 1 | 0 | 1 | 0.6 | 1 |
| Educación inicial y primaria | Información | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| Sistema financiero bancario | Información | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Sistema financiero bancario | Falta de idoneidad | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Supermercados, bodegas, minimarkets y similares | Información | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento | Libro de Reclamaciones | 1 | 0 | 1 | 1.1 | 1 |
| Hoteles y otros tipos de hospedaje | Listado de precios | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 |
| Total | | 14 | 8 | 6 | 7.27 | 10 |

Fuente: Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi al 2020; Informes Anuales remitidos en el marco del Anexo N° 2 de las Directivas N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI y Estadísticas Institucionales del Indecopi.

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

⁶¹ No incluye denuncias en apelación.

⁶² De acuerdo con el artículo 110 del Código de Protección del Consumidor, las infracciones pueden ser leves (con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT), graves (con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT) o muy graves (con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT).

⁶³ En algunos casos existen proveedores que han sido sancionados por más de un hecho infractor.

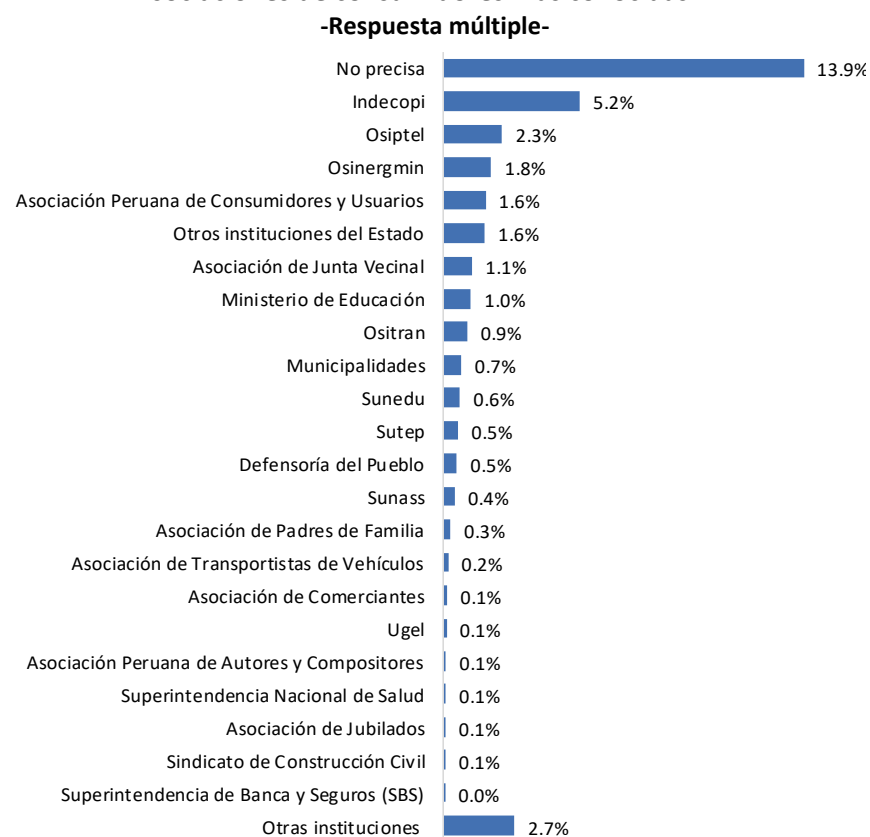
Asociacionismo y protección del consumidor

La baja representatividad de las asociaciones, expresada en el número de socios, refleja, en parte, el problema del alto desconocimiento en los consumidores sobre la existencia y posicionamiento de estas, aspectos que se evidencian en la presente encuesta: Cerca de la mitad de los consumidores (46.2%) declararon haber escuchado de la existencia de dichas organizaciones. De este porcentaje, solo el 20.9% declaró conocer el rol de estas, lo que equivale a que, en el total, solo 9 de cada 100 consumidores declararon conocer acerca de dicho rol, siendo mayor este en el caso de los hombres (49.3%) versus las mujeres (42.6%) y mientras pertenezca a un NSE más alto y tenga mayor nivel educativo.

Las personas que declararon conocer el rol de las asociaciones, en su mayoría no pudieron recordar espontáneamente el nombre de alguna asociación (69.4% declaró no recordar y el 13.9% no precisó nombre alguno) y en la mayoría de las menciones, las asociaron a entidades del Estado, como es el caso del Indecopi, Osiptel, Osinergmin, entre otras.

Si bien no constituye un dato estadísticamente significativo, por el bajo número de casos, la única asociación, que forma parte del Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores, que fue reportada en las menciones de las preguntas de control fue la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC), con el 1.6% de menciones⁶⁴.

Gráfico N° 38
Asociaciones de consumidores más conocidas^{1/} (%)



1/ Datos no representativos

Pregunta referencial:

- En la actualidad existen asociaciones de consumidores para la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios. ¿Ha escuchado o conoce sobre ellas? Diría que...

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

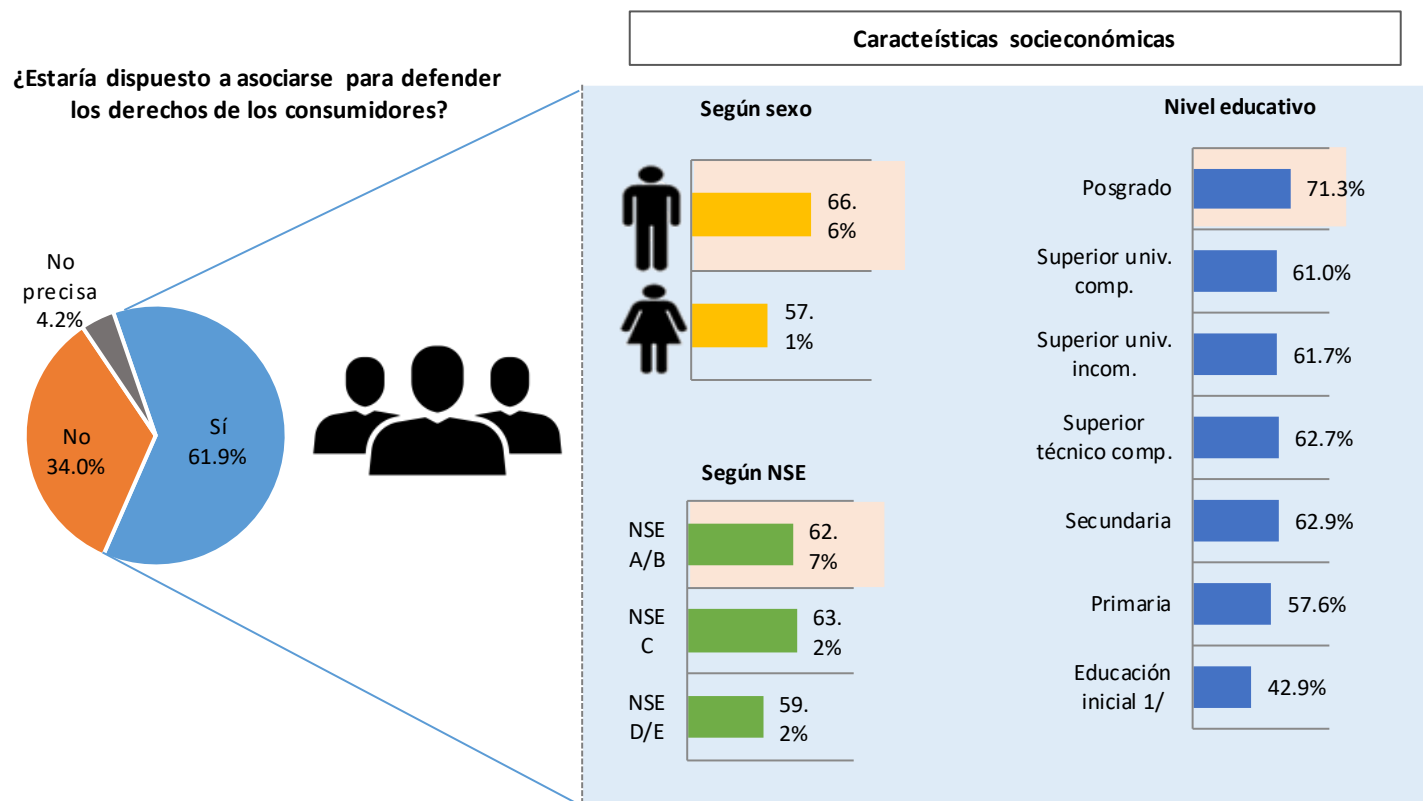
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

⁶⁴ Del total de consumidores que señalaron haber escuchado sobre las asociaciones de consumidores.

Sobre la base del análisis de la encuesta en mención se puede evidenciar ciertas características en torno a la predisposición de las personas de asociarse para defender sus derechos como consumidor:

- Seis (06) de cada diez (10) personas señaló estar dispuesto a asociarse para defender los derechos de los consumidores (61.9%).
- Con relación al sexo, existe una mayor predisposición de los hombres (66.6%) de ser parte de una asociación de consumidor, en comparación de las mujeres (57.1%).
- Según características de las personas de 18 años a más, se evidencia que existe una relación directa respecto a una mayor predisposición para asociarse y el nivel socioeconómico al que pertenecen: el 62.75% del NSE A/B versus el 59.2% del NSE D/E. De igual forma sucede con el grado de instrucción educativa.
- En su mayoría los que declararon la posibilidad de asociarse declararon que lo harían basado en el voluntariado (63.0%) y en la cuarta parte de ellos (24.4%) siempre y cuando no involucre un pago de membresía alguna.

Gráfico N° 39
Características socioeconómicas y predisposición para asociarse para defender los derechos del consumidor de las personas (2019)



1/ Datos no representativos.

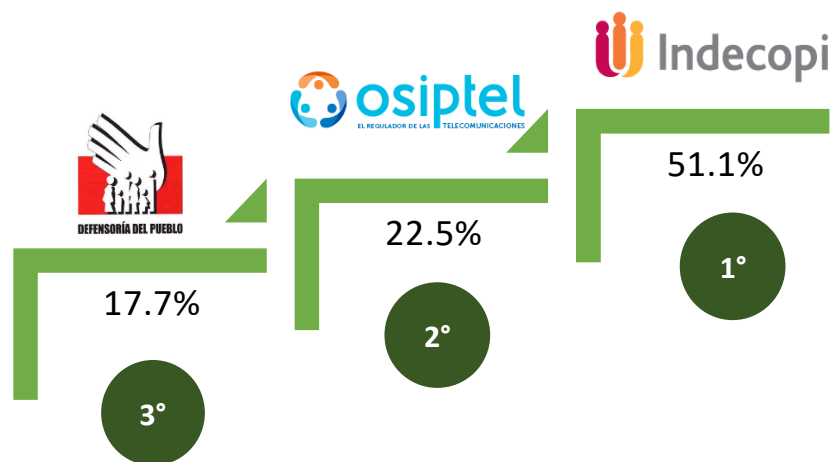
Fuente: Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor 2019 – Indecopi.

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

Con respecto al nivel de conocimiento y experiencia de consumo de las personas que muestran predisposición para asociarse, se obtuvo lo siguiente:

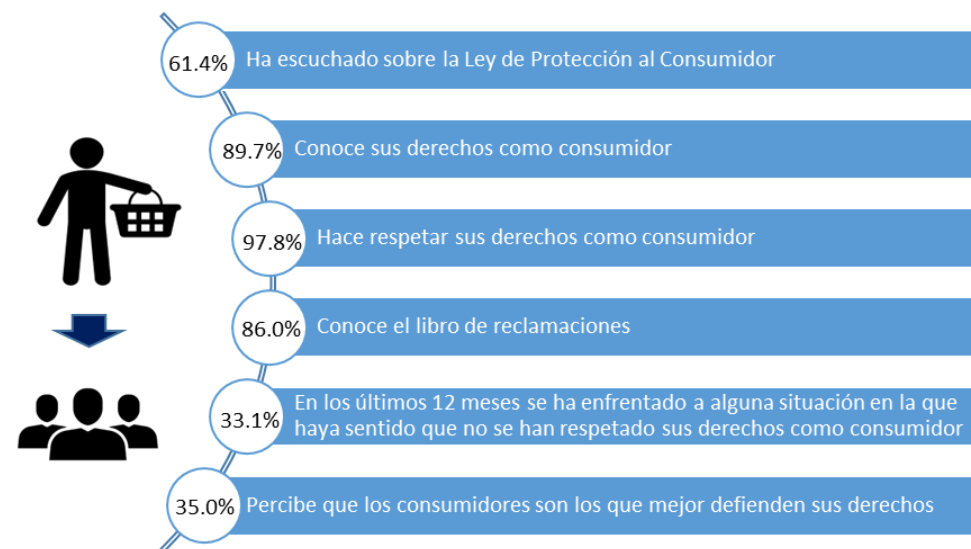
- 09 de cada 10 personas indicaron que conocen sus derechos como consumidor (89.7%) y el 86.0% indicó que conoce el libro de reclamaciones.
- Del total de personas dispuestas a asociarse, el 97.8% señaló que hace respetar sus derechos como consumidor; no obstante, solo el 61.4% indicó que ha escuchado sobre la Ley de Protección al Consumidor.
- Destaca que más de la tercera parte de las personas (35.0%) considera que ellos mismos son quienes defienden mejor sus derechos como consumidores. Así también, 03 de cada 10 personas (33.1%) indicó haber enfrentado alguna situación en la que haya sentido que no se han respetado sus derechos como consumidor.
- Finalmente, respecto a la percepción con relación a las entidades, alrededor de la mitad de las personas con predisposición a asociarse (51.1%) señaló que el Indecopi es la entidad que mejor defiende los derechos de los consumidores, en segundo lugar, se encuentra Osiptel (22.5%) y en tercer lugar la Defensoría del Pueblo (17.7%).

Gráfico N° 40
Percepción sobre la defensa de los derechos por parte de las entidades (2019)



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

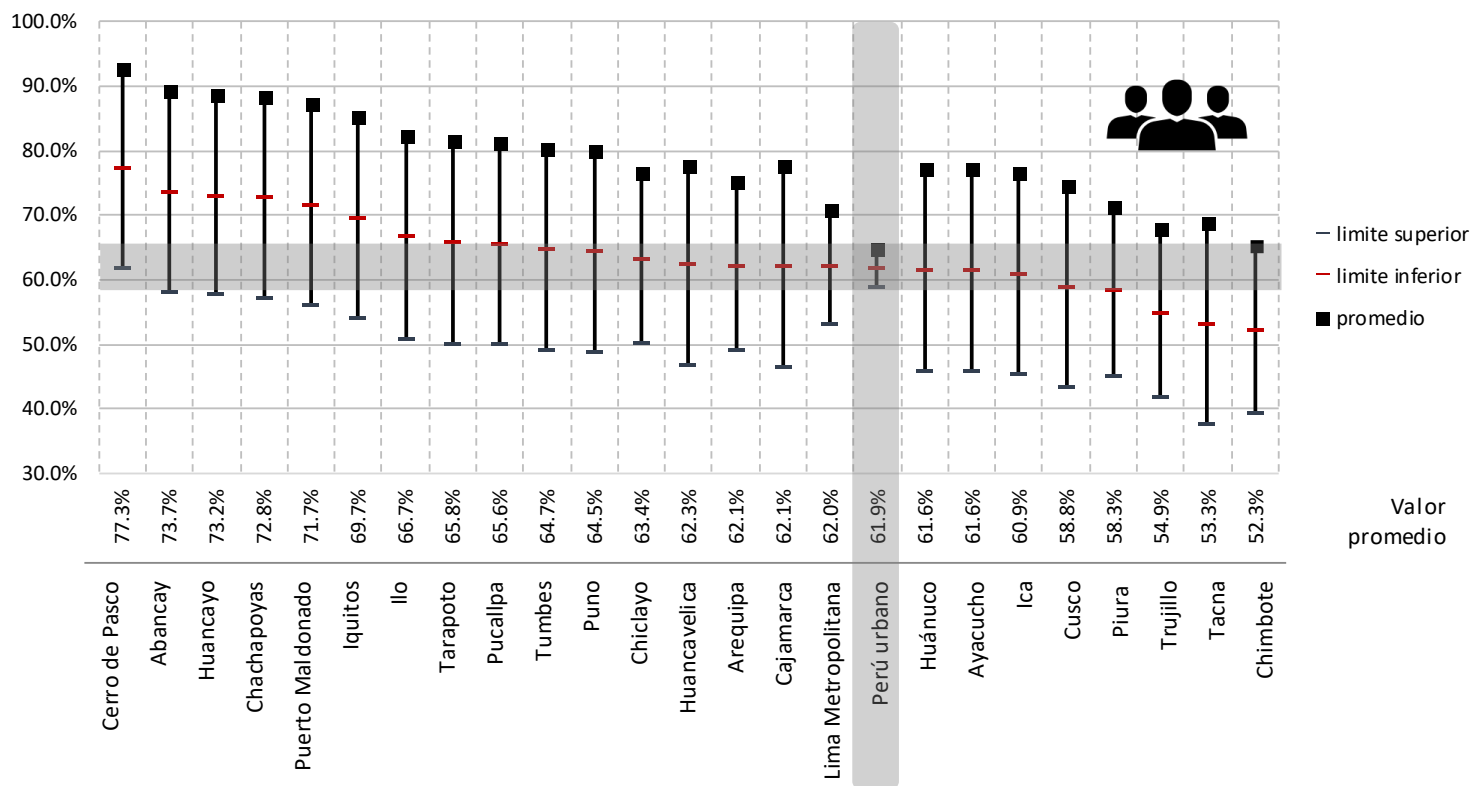
Gráfico N° 41
Nivel de conocimiento y experiencia de consumo de las personas dispuestas a asociarse para defender los derechos del consumidor (2019)



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

Predisposición para asociarse según ciudades. En ciudades como Cerro de Pasco, Abancay y Huancayo se reportó los valores superiores al promedio en cuanto a la proporción de personas que indicaron estar dispuestas a asociarse (77.3%, 73.7% y 73.2%, respectivamente), a diferencia de ciudades como Chimbote, Tacna y Trujillo (52.3%, 53.3% y 54.9%, respectivamente), en donde se encuentran los menores porcentajes de personas predispuestas a ser parte de una asociación.

Gráfico N° 42
Nivel de conocimiento y experiencia de consumo de las personas dispuestas asociarse para defender los derechos del consumidor (2019)



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

Es de destacar que el mayor asociacionismo se daría conforme aumente la confianza en las diversas asociaciones de consumidores y conforme estas también se profesionalicen (desde el punto de vista técnico y de gestión) y tengan una mayor fortaleza financiera, que les permita no depender necesariamente del impulso de procedimientos administrativos (que dan acceso potencial a un porcentaje de la multa e ingresos vía costos y costas procesales) y realizar las demás funciones, como es el caso de acciones preventivas a través de las capacitaciones, investigaciones, entre otras.

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 Públicos⁶⁵ y su reglamento⁶⁶; 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 para⁶⁷:

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

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 2020, existían 14 consejos de usuarios, a nivel nacional, los mismos que poseen, en promedio, 06 integrantes cada uno. El regulador con el mayor número de consejos de usuarios es el Ositran (08 consejos); mientras que, Osiptel reportó uno (01).

Tabla N° 35
Consejos de usuarios según organismo regulador, 2020

| Organismo regulador ⁶⁸ | Consejos de usuarios | Alcance geográfico | N° de miembros |
|--|--|--------------------|----------------|
| Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) | Consejo de Usuarios | Nacional | 3 |
| Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran) | Consejo de Usuarios de Aeropuertos de Alcance Nacional | Nacional | 10 |
| | Consejo de Usuarios de Puertos de Alcance Nacional | | 10 |
| | Consejo de Usuarios de la Red Vial de Alcance Nacional | | 6 |

⁶⁵ Ley N° 27332. Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, modificada por la Ley N° 28337.

⁶⁶ Decreto Supremo N° 042-2005-PCM. Reglamento de la Ley N° 27332.

⁶⁷ Ley N°28337. Ley que modifica diversas disposiciones de la Ley N°27332.

⁶⁸ El Osinergmin indicó que no cuenta con Consejo de Usuarios.

| | | | |
|--|--|--|-----------|
| | Consejo de Usuarios Ferroviarios de Alcance Nacional | | 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 |
| Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) | Consejo de Usuarios Lima | Lima y Callao | 5 |
| | Consejo de Usuarios Norte | Tumbes, Piura, Lambayeque, La Libertad, Cajamarca y Áncash | 6 |
| | Consejo de Usuarios Sur | Tacna, Huánuco, Puno, Cusco, Apurímac y Arequipa | 6 |
| | Consejo de Usuarios Centro | Ica, Huánuco, Junín, Pasco, Huancavelica y Ayacucho | 6 |
| | Consejo de Usuarios Oriente | Loreto, San Martín, Amazonas, Ucayali y Madre de Dios | 5 |
| TOTAL | 14 | | 92 |

Fuente: Osinergmin. Oficio N° 89-2021-OS-GG, Osiptel. Carta N° 1532-DAPU/2021, Ositran. Oficio N° 179-2021-GAU-OSITRAN y Sunass - Correo electrónico con fecha 18.03.2021.

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

Cabe destacar que, durante el 2020, los consejos de usuarios participaron de 3 audiencias públicas, realizaron 67 eventos coordinados con los organismos reguladores y presentaron 90 consultas a consejos directivos.

Tabla N° 36
Actividades desarrolladas por parte de los consejos de usuarios según organismo regulador, 2020

| Tema | Osiptel | Ositran | Sunass |
|--|--|-------------------------------|---|
| Audiencias públicas | No se reportó información. | Participaron en 01 audiencia. | Participaron en 02 audiencias. |
| Eventos académicos en coordinación con los consejos directivos, respecto a los aspectos regulatorios de su sector. | Se realizaron 09 talleres virtuales, beneficiando a 675 usuarios de 10 departamentos. Los temas desarrollados fueron los siguientes: a) Seguridad Ciudadana en el servicio de telefonía móvil. b) La calidad e idoneidad de los servicios de públicos de telecomunicaciones. c) Principales normativas emitidas por el Osiptel durante el estado de emergencia. d) El A, B, C de los derechos de los usuarios. e) Modificación del reglamento para la atención de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. f) Mejorando los servicios de internet aplicativo Informático del Osiptel. | No se reportó información. | Se realizaron 58 eventos. Algunos temas abordados fueron los siguientes: a) Gestión de los recursos hídricos. Procesos de cloración de agua. b) Reglamento de Calidad de la prestación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales c) Deberes, obligaciones y prohibiciones de los prestadores rurales. d) Metodología para la implementación de la cuota familiar. e) Gestión de riesgo de desastres y adaptación al cambio climático. f) Mecanismos de Retribución por servicios ecosistémicos. g) Procedimiento de reclamo. h) Rol de los consejos de usuarios. |

| Tema | Osiptel | Ositrán | Sunass |
|--|--|---|---|
| Consultas presentadas al Consejo Directivo (consultas de los usuarios de la infraestructura con relación a las políticas y normas) | <p>En el 2020, se presentaron 100 consultas al Consejo Directivo. A continuación, se detalla los temas de consulta:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Procedimiento de Reclamos b) Fraccionamiento por el Estado de Emergencia c) Migración d) Baja del servicio e) Suspensión f) Bloqueo y desbloqueo de equipos g) Portabilidad numérica h) Problemas de Calidad i) Otros | No se reportó información. | No se reportó información. |
| Líneas de acción propuestas para la mejora de la calidad de la prestación de los servicios del sector (proyectos, normas, investigaciones, etc.) | <p>Propusieron 2 líneas de acción, de acuerdo con el siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. b) Exoneración del pago de los servicios públicos de telecomunicaciones. | <p>Propusieron 48 líneas de acción, de acuerdo con el siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Durante el desarrollo de las sesiones de los Consejos de Usuarios se adoptaron en total cinco (5) acuerdos. b) El Ositrán organizó dos (2) visitas de campo, una al Aeropuerto de Piura y la segunda al Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, con participación de los miembros del Consejo Regional de Usuarios de Piura y el Consejo de Usuarios de Aeropuertos de alcance nacional, respectivamente. c) Se gestionaron cuarenta y ocho (48) pedidos de información requeridos por los miembros del Consejo, orientados a la mejora en la prestación de los servicios derivados de las infraestructuras de transportes de uso público. | <p>Propuso 1 línea de acción. A continuación, se detalla las actividades realizadas:</p> <p>Propuestas centradas en torno al Proyecto de Metodología para Determinación del Área de Prestación:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Explicar los criterios para identificar al prestador principal sobre el cual se centra el análisis en la Fase de Delimitación del Área de Estudio. b) Incorporar el análisis de vínculos de naturaleza social y cultural en la Fase Propositiva para que las unidades de proceso que se determinan y la estructura de mercado propuesta contribuyan a la sostenibilidad de la prestación de los servicios de saneamiento en su dimensión social. c) Incorporar el recojo de información que permita conocer las relaciones de los usuarios y agentes sociales vinculados a la fuente de agua y a la prestación de los servicios de saneamiento en la Fase Caracterización a nivel de prestador, para contar con insumos para el análisis de vínculos de naturales social y cultural e identificar potenciales conflictos en la configuración de las estructuras de los mercados a ser gestionadas con un enfoque preventivo. |

Fuente: Osinergmin. Oficio N° 89-2021-OS-GG, Osiptel. Carta N° 1532-DAPU/2021, Ositrán. Oficio N° 179-2021-GAU-OSITRAN y Sunass - Correo electrónico con fecha 18.03.2021.

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

VII. INFORMACIÓN SECTORIAL



VII. Información Sectorial

VII. INFORMACIÓN SECTORIAL

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

VII.1 Servicios públicos sujetos a regulación económica

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

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

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

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

- **Función de solución de controversias:** comprende la facultad de conciliar intereses contrapuestos entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre éstas y sus usuarios o de resolver los conflictos suscitados entre los mismos, reconociendo o desestimando los derechos invocados. Cabe precisar que, en el ámbito de protección al consumidor, los organismos reguladores tienen una especial relevancia en la medida que se encuentran obligados a contar con un Tribunal de Solución de Controversias⁶⁹, 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.

⁶⁹ 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

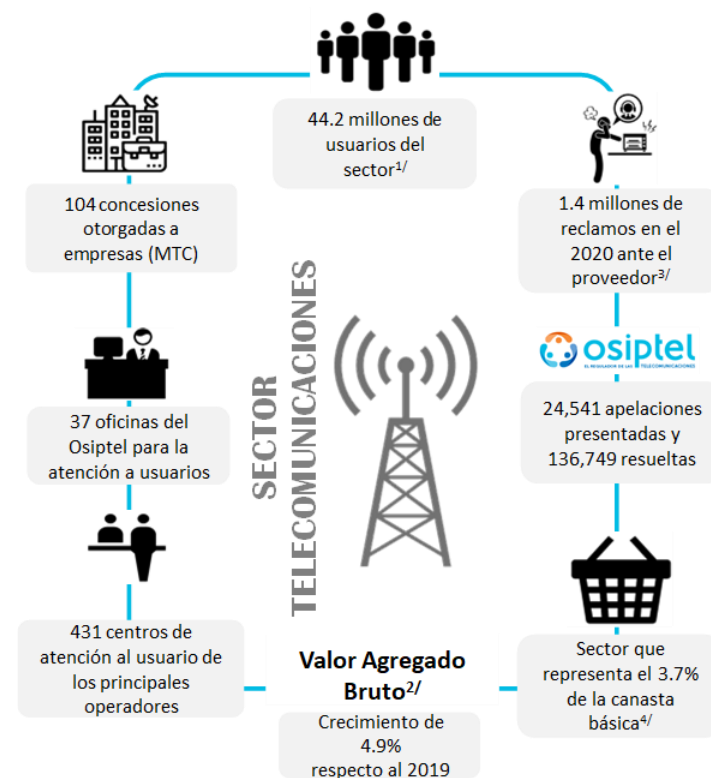
El mercado de telecomunicaciones, en general, ha mostrado un crecimiento continuo en los últimos 10 años, habiendo avanzado a un ritmo promedio de 8.3% anual⁷⁰, siendo uno de los que mostraron un crecimiento en el 2020⁷¹, año en el que se reportó una mayor demanda derivada del mayor uso intensivo del servicio móvil e internet fijo, de entre otros, el teletrabajo y servicios educativos de forma remota. En 2020, el 94.3% de hogares accedieron a servicios de telecomunicaciones⁷², a nivel nacional, destacando el servicio móvil (así como la demanda de datos móviles) y acceso al servicio de internet. A pesar de ello, el acceso a internet por parte de los hogares a nivel nacional fue de 45%, en Lima Metropolitana fue de 66.6%, en el resto urbano⁷³ fue de 47.4% y en el área rural fue de 9.9%⁷⁴.

Por el lado de la oferta, no se logró cumplir con los requerimientos de la población, en lo respecta a cobertura y calidad. Las operadoras se vieron afectadas por el aumento de la morosidad en el pago de servicios y las dificultades para la comercialización e instalaciones del servicio durante la inmovilización social obligatoria establecida por el Gobierno. Además se reportó dificultades en la atención de usuarios por canales no presenciales, considerando el aumento del uso de dichos canales y la falta de capacidad de los mismos para atender la abrupta demanda.

Ante ello, el regulador implementó medidas orientadas a la protección del usuario, como es el caso de no realizar la suspensión del servicio por falta de pago durante el primer periodo de aislamiento social obligatorio, la priorización de la contratación de servicios y atención del usuario por medios no presenciales, establecimiento de facilidades para la migración de planes tarifarias así como el acceso al aplicativo “Aprendo en casa” y “Subsidio monetario” (bono), ambos sin costo para el abonado.

En este contexto, el regulador afronta desafíos como: i) continuar con la simplificación administrativa en la regulación y las normas, incluyendo la transformación digital; ii) lograr la

Gráfico N° 43
Principales indicadores en el sector telecomunicaciones



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

2/ Variación porcentual del índice de volumen físico (2020-2019) del sector telecomunicaciones y otros servicios de información.

3/ Corresponde a los reclamos presentados.

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

Fuente: Osiptel. Carta N° 1532-DAPU/2021, Indecopi, INEI.

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

⁷⁰ Crecimiento promedio anual del VAB (Valor agregado bruto) de telecomunicaciones y otros servicios de comunicación, de acuerdo con las estadísticas de cuentas nacionales del INEI.

⁷¹ INEI (2021) Informe Técnico “Producción Nacional” Disponible en <https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-produccion-nacional-dic-2020.pdf>.

⁷² INEI (2021) Informe Técnico “Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares” Disponible en <https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-tic-iv-trimestre-2020.pdf>.

⁷³ Urbano sin incluir Lima Metropolitana.

⁷⁴ INEI (2021) Informe Técnico “Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares” Disponible en <https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-tic-iv-trimestre-2020.pdf>.

transformación digital de los procesos del Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU y iii) alcanzar la supervisión remota y en línea en la mayor cantidad de casos posible⁷⁵.

En lo respecta al desarrollo del mercado en el 2020, este ha sido acompañado de una menor ocurrencia de conflictos alineados con las restricciones de libre tránsito en el Estado de Emergencia del Nacional producto de la COVID-19, lo que dificultó a los consumidores la presentación de quejas, reclamos y denuncias contra las empresas operadoras. El número de reclamos presentados en las empresas operadoras del sector se redujo en 29%, hasta los 1,377,546, siendo el servicio más reclamado el de telefonía móvil.

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 2020.

Tabla N° 37
Principales agentes y competencias

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

Fuente: Osiptel. Carta N° 1532-DAPU/2021 y MTC. Oficio N° 147-2021-MTC/09.

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

⁷⁵ Osiptel (2020) “Rol y Desafíos de los Reguladores a Raíz de la COVID-19”. Disponible en <https://repositorio.osiptel.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12630/741/ppt-amcham.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

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 2020, a través de dicha oficina, se atendieron 468,351 consultas y 1,624 reclamos relacionados principalmente con el sector transporte (en cuanto no atención de expedientes administrativos, papeletas y sanciones, prórrogas no claras, entre otros).

Empresas del sector


Al 2020, el MTC reportó la suscripción de 2,201 contratos de concesión para servicios públicos de telecomunicaciones en el Perú. La mayoría de ellos correspondientes a los servicios postales (1,072 concesiones) y a los servicios de distribución de radiodifusión por cable (663 concesiones).

Asimismo, el MTC otorgó 104 nuevas autorizaciones para prestar servicios de telecomunicaciones. De estas, 38 autorizaciones permitirán prestar servicios de portador local, 35 para prestar servicios postales y 27 para el servicio de radiodifusión por cable.

Normativa

En lo que corresponde a normativa con impacto directo sobre los usuarios, en 2020, se emitieron normas relacionadas a mitigar el impacto de la COVID-19, como brindar facilidades de pago a los usuarios; además de medidas relacionadas con protocolos sanitarios para brindar el servicio.

Tabla N° 38
Número de concesiones 2020, según servicio

|  | Tipo de concesión | Hasta 2020 | En el 2020 |
|---|---|--------------|------------|
| | Servicios Postales | 1,072 | 35 |
| | Público de Distribución de Radiodifusión por Cable | 663 | 27 |
| | Portador Local | 246 | 38 |
| | Portador Larga Distancia Nacional | 56 | 0 |
| | Portador Larga Distancia Internacional | 53 | 0 |
| | Público de Telefonía Fija | 45 | 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 | 7 | 3 |
| | 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 |
| | Total | 2,201 | 104 |

Fuente: MTC. Oficio N° 147-2021-MTC/09.

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

Tabla N° 39
Normativa relevante (2020)

| N° | Norma | Detalle |
|----|--|---|
| 1 | Decreto de Urgencia N° 035-2020. | Se establecen medidas complementarias para reducir el impacto en la economía nacional, del aislamiento e inmovilización social obligatorio dispuesto en la declaratoria de Estado de Emergencia Nacional, así como para reforzar sistemas de prevención y respuesta sanitaria, como consecuencia de la COVID-19. Entre las principales medidas destacan: i) las empresas operadoras podrán brindar facilidades para el pago de recibos; ii) posibilidad de brindar fraccionamiento del pago de servicios públicos de telecomunicación hasta por 12 meses; y, iii) las empresas operadoras no podrán aplicar intereses moratorios, compensatorios, cargos fijos por mora o cargos de reconexión. |
| 2 | Resolución Ministerial N° 258-2020-MTC/01. | Aprobación del Protocolo Sanitario Sectorial para la prevención de la COVID-19 para los servicios de telecomunicaciones, el cual regula, entre otros, las actividades de instalación de servicios, atención de averías y distribución mediante el <i>delivery</i> , para proteger la salud de los usuarios/clientes. |

Fuente: MTC. Oficio N° 147-2021-MTC/09.

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

Capacitaciones

En el 2020, el MTC no realizó actividades de capacitación.

Información

En el 2020, el MTC utilizó 5 medios para compartir información con relevante con los consumidores; 3 relacionadas a su portal web (167,628 accesos), un aplicativo para reserva de citas (39,456 accesos) y la Mesa de Partes Virtual (45,125 accesos), y dos relacionada con redes sociales, Facebook (611,901 visitas) y Twitter (207,700 visitas).

Tabla N° 40
Herramientas utilizadas para compartir información (2020)

| 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. | http://www.mtc.gob.pe/ | 167,628 | 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. | http://citas.mtc.gob.pe | 39,456 | accesos |
| 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. | http://mpv.mtc.gob.pe | 45,125 | accesos |
| 4 | Facebook | Poner a disposición de la ciudadanía, información diversa, relacionada al sector transportes y comunicaciones. | https://www.facebook.com/MTC.Peru | 611,901 | visitas |
| 5 | Twitter | | https://twitter.com/MTC_GobPeru | 207,700 | visitas |

Fuente: MTC. Oficio N° 147-2021-MTC/09.

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 2020, el número de los usuarios de los servicios regulados por el Osiptel fue de 44.2 millones (5.5% menos con respecto al año anterior); mientras que, los reclamos presentados ante las empresas operadoras (reclamos en primera instancia) se redujeron en 29% con relación al 2019. Asimismo, se presentaron 48,057 recursos para la segunda instancia (24,541 recursos de apelación y 23,516 recursos de queja).





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. En el 2020, realizó orientaciones sobre: i) facturación de servicios, ii) modificación de tarifas, iii) bloqueo de equipos, iv) suspensión de servicios, v) calidad de los servicios, entre otros. Además de realizar las siguientes actividades de capacitación relacionada a: i) la regulación de los servicios de telecomunicaciones en el Estado de Emergencia Nacional, ii) los mecanismos de contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, iii) los contratos tipo para servicios de telecomunicaciones, iv) el sistema de gestión de usuarios y derechos de los usuarios, entre otros.

Por otro lado, el Osiptel realizó las siguientes acciones dirigidas a operadores de servicios de telecomunicaciones: i) monitoreo a las centrales telefónicas de atención al cliente y redes sociales de las empresas operadoras; ii) brindó capacitación virtual a los asesores de atención al cliente de las principales empresas operadoras. Asimismo, se implementaron canales de atención a los usuarios para afrontar el cierre de las oficinas como: i) atención a usuarios a través del canal de videollamadas; ii) se habilitaron líneas telefónicas móviles por sede a nivel nacional y correos electrónicos para cada sede (región) a nivel nacional y iii) se priorizaron las plataformas virtuales para brindar charlas a grupos de usuarios, asociaciones, instituciones públicas y privadas.

Usuarios del sector

En el 2020, el número total de usuarios, medido en función del número de líneas y abonados, descendió a 44'178,533 (5.5% menos con respecto al 2019), principalmente por la reducción reportada en el servicio de telefonía móvil, debido a las acciones de bloqueos de equipos robados y líneas clonadas.

Tabla N° 41
N° de usuarios de los servicios regulados por el Osiptel 2020

|  Usuarios | | |
|---|----------------|-------------------|
|  Telefonía móvil | N° de líneas | 37,249,903 |
|  Telefonía fija | N° de líneas | 2,238,599 |
|  Servicio de internet | N° de abonados | 2,751,658 |
|  Servicios de TV por cable o satelital | N° de abonados | 1,938,373 |
| Total | | 44,178,533 |

Fuente: Osiptel. Carta N° 1532-DAPU/2021.

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

Oficinas de atención al usuario

El usuario puede recurrir a las oficinas del Osiptel para ser orientado; asimismo, puede realizar consultas o reclamos en las oficinas de las empresas operadoras⁷⁶. En 2020, el Osiptel reportó 37 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)⁷⁷ y 31 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 431 oficinas de atención al usuario a nivel nacional⁷⁸.

Tabla N° 42
Oficinas de atención al usuario del Osiptel y centros de atención de las principales empresas operadoras, 2020



| Oficinas de atención al usuario | | |
|---------------------------------|-----------|------------|
| Ubicación | Osiptel | Empresas |
| Lima y Callao | 6 | 135 |
| Provincias | 31 | 296 |
| Total | 37 | 431 |

Fuente: Osiptel. Carta N° 1532-DAPU/2021.

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

Normativa

En el año 2020, el Osiptel emitió distintas disposiciones en materia de protección al usuario de los servicios públicos de las telecomunicaciones; entre las que se puede mencionar las referidas a garantizar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en el Estado de Emergencia Nacional; para el reinicio de actividades de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones; medidas adicionales y temporales para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el aislamiento social; y modificación al Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos en Telecomunicaciones.


⁷⁶ Las empresas operadoras están obligadas a contar con oficinas de atención al usuario.

⁷⁷ Por lo del Estado de Emergencia Nacional realizan trabajo remoto.

⁷⁸ 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.

Tabla N° 43

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

| | |
|---|--|
|  <p>Normativa</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Mediante Resolución de Presidencia N° 006-2020-CD/OSIPTTEL, se modificó el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. • Mediante Resolución de Presidencia N° 035-2020-PD/OSIPTTEL, se establecen las disposiciones para garantizar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, en el marco del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. • Mediante Resolución de Presidencia N° 040-2020-PD/OSIPTTEL, se establecen normas complementarias a las disposiciones para la prestación de los servicios de telecomunicaciones que establece el Decreto de Urgencia N° 035-2020. • Mediante Resolución de Presidencia N° 042-2020-PD/OSIPTTEL, se establecen disposiciones para el reinicio de actividades de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones. • Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 045-2020-CD/OSIPTTEL, se establecen medidas adicionales y temporales para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el aislamiento social. • Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 050-2020-CD/OSIPTTEL, se establecen disposiciones para garantizar la continuidad, promoción de la competencia y desarrollo sostenido de los servicios públicos de telecomunicaciones. • Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 067-2020-CD/OSIPTTEL, se modifican las disposiciones para garantizar la continuidad y la sostenibilidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones en el marco del Estado de Emergencia Nacional. • Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2020-CD/OSIPTTEL, se establecen normas especiales para la prestación del servicio de acceso a Internet fijo, aplicables a Telefónica del Perú S.A.A. • Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 145-2020-CD/OSIPTTEL, se establecen medidas temporales aplicables al procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones. • Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 153-2020-CD/OSIPTTEL, se modifica el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones a fin de establecer la obligatoriedad del uso de contratos tipo aprobados por el OSIPTTEL. • Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD/OSIPTTEL, se modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones para facilitar las gestiones de casos de usuarios previo al reclamo, así como mejorar el acceso a los expedientes virtuales de reclamos y el registro apelación y quejas por canal telefónico. • Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 209-2020-CD/OSIPTTEL, se modifica el Reglamento de Reclamos para las empresas operadoras, ahora deberán validar la condición de abonado o usuario, según los lineamientos que apruebe la Gerencia General del OSIPTTEL. |
|---|--|

Fuente: Osiptel. Carta N° 1532-DAPU/2021.

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, el regulador reportó 176 modelos de contrato bajo su supervisión. Cabe precisar que, el Osiptel cuenta con un sistema que pone a disposición de los usuarios los contratos de abonados que han iniciado su comercialización a través de la siguiente página web: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/SICAB/>

Con relación a las cláusulas generales de contratación, estas se enmarcaron en lo establecido en las siguientes resoluciones: Resolución de Consejo Directivo N° 012-98-CD-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 2020, el Osiptel:

En cuanto a la capacitación, benefició a un total de 29,440 personas, de las cuales 4,936 fueron personal de 48 empresas a los que se les capacitó en torno a las disposiciones para la migración, servicio de baja, suspensión, fraccionamiento, portabilidad y cuestionamiento al bloqueo de equipo; 150 personas de asociaciones de consumidores, capacitados en regulación del servicio durante el Estado Nacional de Emergencia, mecanismos de contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, contratos tipo, transformación digital, derechos de los usuarios, entre otros; mientras que, 705 a consejos de usuarios que recibieron charlas sobre evolución de los servicios de telecomunicaciones en el 2020, indicadores del sector, medidas emitidas por el Osiptel en atención a la situación de emergencia nacional, transformación digital, principalmente. Por otro lado, el regulador brindó 768 charlas a 23,649 personas sobre las funciones de Osiptel, derechos de los usuarios y abonados, procedimientos de reclamos, entre otros.

En cuanto a las actividades de orientación, se favoreció a 311,187 personas a nivel nacional, 51.3% menos que el año anterior, debido principalmente a las restricciones de tránsito en el Estado de Emergencia por la COVID-19. De acuerdo con la información registrada en "Orientaciones en Sedes y FonoAyuda" del Osiptel, el 54.2% de las orientaciones se dio a residentes de Lima y Callao y; el 45.8% a residentes en el resto del país.

Las orientaciones se realizaron principalmente a través de llamadas telefónicas, las cuales representaron el 60.5% (188,252), seguido de medios virtuales (web, correo electrónico y redes sociales) que representaron el 15.7% (155,841).

Con respecto a la difusión de información, se puso a disposición de los usuarios 16 herramientas informativas, las que registraron cerca de 2.4 millones de accesos⁷⁹ (66.6% menos que en el 2019). Destacó el aplicativo "COMPARATEL" por la mayor cantidad de accesos registrados (33.9% del total).

Gráfico N° 44

Actividades de capacitación, orientación y difusión

| Capacitación | | Difusión | | | |
|---|----------------------------|---|---------|-----------|----|
| Población objetivo | N° de personas capacitadas | N° de herramientas de difusión | 16 | Indicador | N° |
| Total | 29,440 | COMPARATEL | Accesos | 830,326 | |
| Consumidores | - | Reporta IMEI | Accesos | 584,527 | |
| Consumidores vulnerables | - | Señal OSIPTEL | Accesos | 392,221 | |
| Proveedores | 4,936 | SIRT | Accesos | 176,281 | |
| Con asociaciones de consumidores | 150 | Sistema de consulta de deudas de las empresas operadoras a los usuarios | Accesos | 171,557 | |
| Consejos de usuarios | 705 | Punku | Accesos | 147,481 | |
| Gobiernos regionales y locales | - | Consulta de Contratos de Abonados | Accesos | 115,057 | |
| Otros | 23,649 | Consulta tu Expediente Virtual (TRASU) | Accesos | 14,955 | |
| | | ComparaMovil | Accesos | 12,431 | |
| | | Visor GIS | Accesos | 2,604 | |
| | | Consulta de Contratos de Concesión y Servicios de Valor Añadido | Accesos | 1,130 | |
| | | Sistema de Consultas de Jurisprudencia | Accesos | 650 | |
| | | Medidor de Velocidad de Internet Fijo | Accesos | 314 | |
| | | Portal Nacional de Datos Abiertos | Accesos | - | |
| | | Sistema de Consultas Electrónicas de Expedientes del TRASU – SISCE | Accesos | - | |
| | | Biblioteca Virtual | Accesos | - | |

| Según medio | | Principales temas | Participación según lugar de residencia del orientado |
|---|----------------|---|---|
| Total | 311,187 | <ul style="list-style-type: none"> Facturación. Modificación de Tarifas. Cobro. Calidad. Bloqueo de equipos. Bajas injustificadas. Suspensión. | |
| Presencial (oficinas o centros de orientación) | 35,365 | | |
| Telefónico | 188,252 | | |
| Virtual (formulario de consulta web, correo electrónico, redes sociales atendidas por el área de servicio al usuario) | 48,762 | | |
| Videollamadas | 344 | | |
| Cartas | 155 | | |
| Ferias, jornadas o campañas de orientación, etc. | 38,309 | | |

Fuente: Osiptel. Carta N° 1532-DAPU/2021.

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

⁷⁹ No incluye los accesos al Portal Nacional de Datos Abiertos, TRASU – SISCE y Biblioteca Virtual.

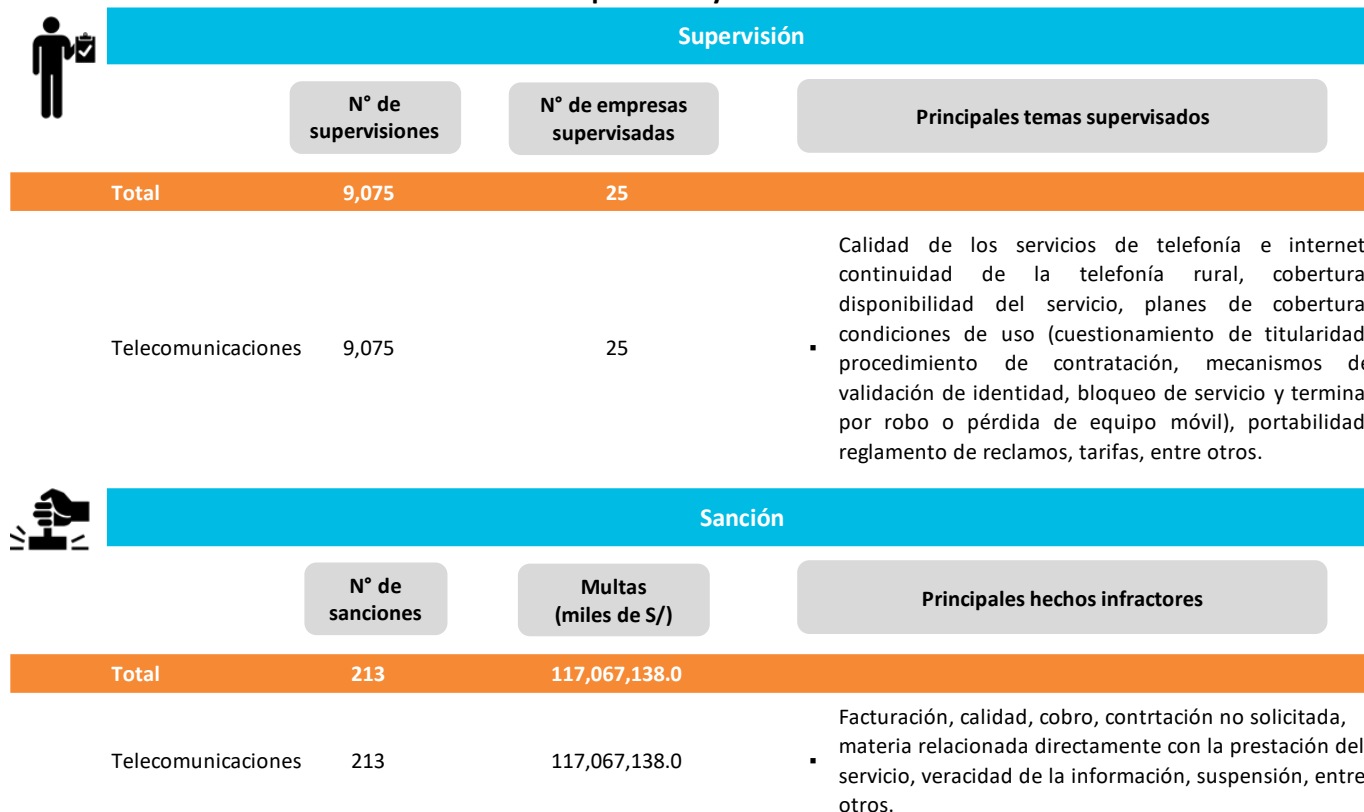
Supervisiones y sanciones en el sector

En 2020, el Osiptel elaboró y ejecutó un plan de supervisión, el cual incluyó aspectos relacionados con la protección de los usuarios. Se realizaron 9,075 supervisiones, dirigidas a 25 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), entre otros.

Asimismo, en 2020, se impusieron 213 sanciones, entre multas y amonestaciones, equivalentes a S/ 117.1 millones.

Los principales hechos infractores estuvieron relacionados con: i) facturación, ii) calidad del servicio, iii) cobro, iv) contratación no solicitada, v) materia relacionada directamente con la prestación del servicio, vi) veracidad de la información, vii) suspensión, entre otros. Las empresas con mayor número de sanciones fueron: América Móvil Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Telefónica del Perú S.A.A.

Gráfico N° 45
Supervisión y sanción



Fuente: Osiptel. Carta N° 1532-DAPU/2021.

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

Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

El Osiptel no cuenta con una definición explícita de consumidores vulnerables; sin embargo, reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado⁸⁰, 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.

⁸⁰ Expresada en el Artículo VI. - Políticas Públicas del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571 y sus correspondientes modificatorias).

En 2020, el Osiptel reportó haber brindado Jornada Nacional de Orientación en el mes de octubre por el Día Nacional de la Persona con Discapacidad, así como charlas y jornadas en zonas de interés social de forma regular, servicio de intérprete de lenguaje de señas en sede central (todos los miércoles de 4:00 pm. A 5:00pm.), la realización de jornadas de orientación en el Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad - Conadis (con el apoyo de un intérprete de lenguaje de señas, dos veces al mes) y el servicio de videollamadas con intérprete de lenguaje de señas. En total, fueron 272 actividades en beneficio de 7,536 consumidores vulnerables (entre personas con discapacidad, adultos mayores y escolares en zonas de interés social, principalmente).

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

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

Asociaciones de consumidores

El Osiptel cuenta con convenios vigentes suscritos con 07 asociaciones de consumidores: la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC (desde el 2004), la Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco (desde el 2005), la Asociación Atenea (desde el 2010), la Asociación Civil Más que Consumidores (desde el 2014), la Asociación 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 09 actividades durante el 2020, siendo los principales temas abordados los siguientes: La regulación durante el Estado de Emergencia Nacional, mitos y verdades sobre las antenas y la afectación en la salud, los mecanismos de contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, mitos y verdades sobre la tecnología 5G, mejorando los servicios de Internet, los contratos tipo para los servicios de telecomunicaciones, la transformación digital, el sistema de gestión de usuarios, los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, entre otros.

Mecanismos de solución de conflictos

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

En el 2020 se modificó en 2 oportunidades el Reglamento de Reclamos, mediante resoluciones N° 170-2020-CD/OSIPTEL y N° 209-2020-CD/OSIPTEL, las cuales implementan un sistema informático para que los usuarios puedan registrar sus problemas en el Osiptel y a la vez puedan ser comunicados a las empresas operadoras, a fin que estas den respuesta antes de iniciar un procedimiento de reclamo; mejorar el acceso a los expedientes virtuales de reclamos, al registro apelación y quejas por canal telefónico; y modificaciones para que las empresas operadoras deban validar la condición de abonado o usuario según los lineamientos que apruebe el Osiptel. Sin embargo, la entrada en vigencia de dichas modificaciones fue a partir del 1 de marzo de 2021.

Adicional a lo anterior, en el marco de la Emergencia Sanitaria, se emitió la Resolución N° 145-2020-CD/OSIPTEL, en virtud de la cual se establecieron “Medidas temporales aplicables al procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones en el marco de la Emergencia Sanitaria producido por la COVID-19”, que

establece la elevación en formato digital de los expedientes del TRASU, en concordancia con la solicitud de priorización de los medios digitales del Gobierno a las instituciones públicas. Con la Resolución N° 205–2020–CD/OSIPTEL se amplió su vigencia hasta el 31 de julio del 2021.

Para el 2021, se publicará un proyecto de modificación del Reglamento de Reclamos, en el cual el regulador propone mejorar el procedimiento de reclamo, sustancialmente, en lo siguiente:

- i) Brindar más información al usuario. Se propone establecer mecanismos de información sobre el estado del procedimiento en cada etapa del mismo; reformular las materias reclamables y los formularios de reclamo, apelaciones y quejas, así como elaborar una Guía de presentación de reclamos, de forma clara y amigable para el usuario, entre otros.
- ii) Establecer un procedimiento más ágil y sencillo. Se propone evitar procedimientos o etapas innecesarias al no generar valor para el usuario y mejorar las condiciones de los canales de recepción de reclamos no presenciales.
- iii) Disponer mayor control de la ejecución de las decisiones y la atención del reclamo. Se propone establecer plazos para la ejecución de las decisiones de primera y segunda instancia administrativa, así como que se incluyan en los expedientes los medios probatorios que acrediten dicha ejecución, y que los reportes de calidad y avería sean informados al Osiptel.

Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

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

a) Primera Instancia: empresas operadoras

Las empresas operadoras constituyen la primera instancia encargada de resolver los conflictos. Al respecto, en el año 2020:

- Se presentaron 1,378,716 reclamos ante las operadoras, 29% menos con respecto al 2019. Con ello, el sector telecomunicaciones fue el segundo con mayor cantidad de reclamos, superado por el sector financiero, seguros y sistema de pensiones (3,288,715 reclamos).
- El servicio más reclamado fue el servicio móvil (56.8% del total de reclamos recibidos), seguido por el servicio de internet (9.9%), el servicio de televisión por cable (8.6%), el servicio telefónico fijo local (8.4%), y el resto de los servicios (16.3% en conjunto).
- Los reclamos resueltos fueron de 1,400,323 (24.7% menos con respecto al 2019).
- Las empresas con el mayor número de reclamos resueltos fueron Telefónica del Perú S.A.A. al concentrar el 60.5% del total de reclamos resueltos y América Móvil Perú S.A.C con el 22.4%.
- Los temas más reclamados fueron los referidos a facturación (503,163 reclamos, equivalentes al 35.9% del total) y la calidad del servicio (291,797 reclamos, equivalentes al 20.8% del total).
- A nivel geográfico, Lima y Callao concentraron la mayor cantidad de reclamos resueltos, equivalente al 61.8% del total, seguido por Arequipa (4.8%), Lambayeque (4.7%), La Libertad (4.4%), y el resto (24.2% en conjunto).
- Tres (03) de cada diez (10) reclamos resueltos fueron declarados fundados a favor de los consumidores (33%, equivalente a 462,424 reclamos)⁸¹.

⁸¹ En el 2019, el 31.6% (equivalentes a 587,839) de los reclamos resueltos fueron declarados a favor del consumidor; mientras que, en los años 2018, 2017, 2016 y 2015 los resultados fueron 29.5% (874,081), 40.7% (1'392,409), 40.2% (928,184), 43.7% (483,739), respectivamente.

Gráfico N° 46
Reclamos en primera instancia: empresas operadoras, 2020

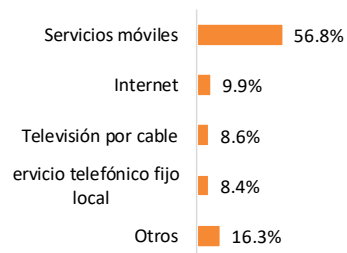
1,378,716

de reclamos presentados

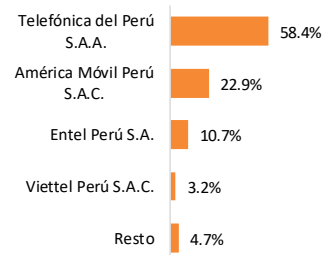
Caída respecto al 2019:



Según tipo de servicio



Según empresa



Fuente: Osiptel. Carta N° 1532-DAPU/2021.

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

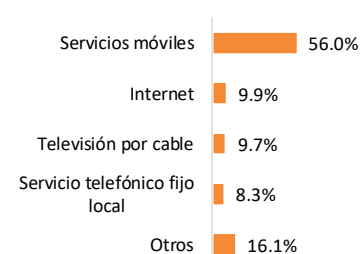
1,400,323

de reclamos resueltos

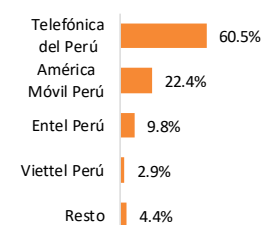
Caída respecto al 2019:



Según tipo de servicio



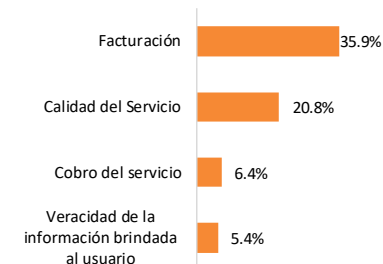
Según empresa



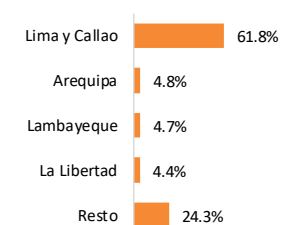
03 de cada 10
reclamos fueron resueltos
a favor del
consumidor



Principales motivos de reclamo



Según departamento



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 Osiptel⁸², el cual se encarga de resolver las apelaciones contra los reclamos resueltos en la primera instancia. Al respecto, en el año 2020:

- El TRASU recibió un total de 24,541 recursos de apelación (61.2% menos con respecto al 2019) aunque se reportó 136,749 apelaciones resueltas reflejando la carga resolutoria existente de periodos previos⁸³. Cabe indicar que, las apelaciones presentadas representaron el 1.8% del total de reclamos resueltos en primera instancia (versus el 3.4% del 2019 y 6.7% del 2018).
- La telefonía móvil pospago fue el servicio con más recursos de apelación (65.2% del total).
- El 57.9% del total de recursos de apelación resueltos concluyeron a favor de los usuarios⁸⁴.
- 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 89.1% del total de apelaciones resueltas.
- A nivel geográfico, Lima y Callao concentraron la mayor cantidad de apelaciones resueltas, equivalente al 68.5% del total.

24,541
de apelaciones presentadas

Caída respecto al 2019:

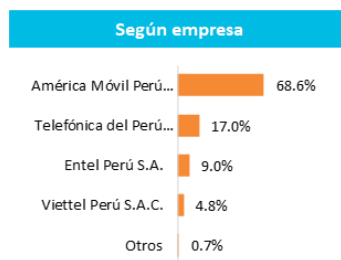
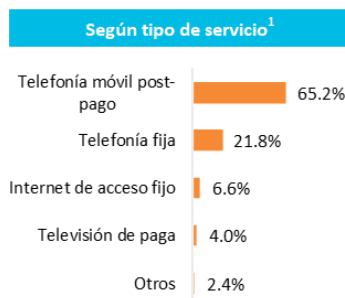
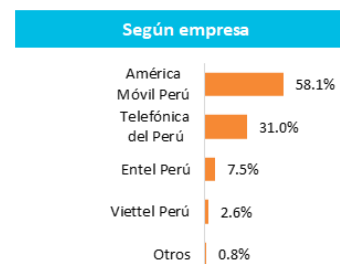
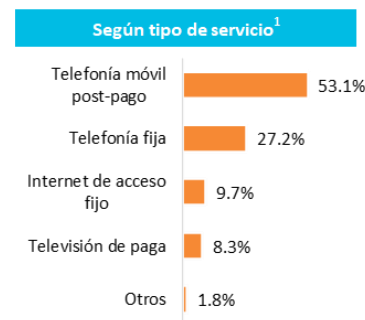


Gráfico N° 47 Apelaciones 2020

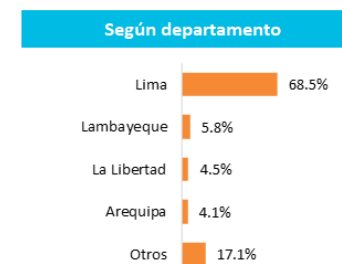
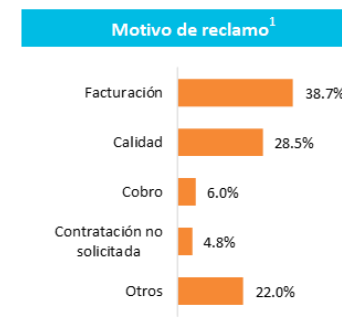
136,749

de apelaciones resueltas

Crecimiento respecto al 2019:



06 de cada 10
apelaciones fueron
resueltas a favor del
consumidor



Fuente: Osiptel. Carta N° 1532-DAPU/2021.

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

⁸² El TRASU a su vez, recibe quejas, las cuales están referidas a problemas con el procedimiento de reclamos: incumplimiento de plazos, etc.

⁸³ El número de apelaciones presentadas en 2019 fue de 63,330 y 201,959 en 2018. Respecto al número de apelaciones resueltas, estas fueron 136,046 y 132,936 para los años 2019 y 2018, respectivamente.

⁸⁴ En años anteriores, los porcentajes de recursos de apelación resueltos a favor del consumidor fueron: 49.9% en el 2019, 34.5% en el 2018, 40.3% en el 2017, 65.6% en el 2016 y 44.2% en el 2015. Asimismo, con respecto a los porcentajes de quejas presentadas a favor del consumidor, se tuvo los siguientes resultados: 26.9% (8,101) en el 2019, 34.1% (26,144) en el 2018 y 28.5% (17,287) en el 2018.

Efectos y acciones realizadas en el marco de la COVID-19

Según el Osiptel, los efectos que generó la pandemia producto de la COVID-19 en el 2020 fueron diversos, entre los que se pueden mencionar: los operadores se vieron afectados por el aumento en la morosidad en el pago de los servicios y las dificultades para la comercialización e instalación del servicio en este escenario de distanciamiento social. La cobertura y calidad de los ofertantes no logró cumplir con los requerimientos de la población. Respecto a los efectos en los demandantes de los servicios, los usuarios realizaron un uso intensivo de los servicios públicos de telecomunicaciones, en especial los servicios de acceso a Internet fijo y móvil; mayor presupuesto de los ingresos familiares para el pago de los servicios de telecomunicaciones y también generó que algunos usuarios no tengan accesos a estos servicios públicos debido a la falta de cobertura.

En este contexto, la entidad realizó acciones en el 2020 para su funcionamiento, siendo algunas las siguientes: se priorizó el trabajo remoto del personal, solo el personal de atención a usuarios acudió a las oficinas, en los periodos y zonas que no se dispuso el aislamiento social obligatorio; así también se adecuó la infraestructura para mantener el distanciamiento social y otras medidas de seguridad; se habilitaron medios de atención no presencial como videollamadas, atención previa cita; entre otros.

Respecto a las acciones orientadas al consumidor, la entidad exigió que los operadores no realicen la suspensión del servicio por falta de pago durante el primer periodo de aislamiento social obligatorio; se priorizó la contratación de servicios y atención del usuario por medios no presenciales; se exigió que la totalidad de los datos (GB o MB) incluidos en los planes de servicios móvil puedan ser utilizados para *tethering* (compartición con otros terminales); se establecieron facilidades para la migración de plan tarifario a planes de menor renta o prepago, fraccionamiento de recibos y acceso a prestaciones reducidas pese a la falta de pago del servicio. En relación con los servicios de acceso a Internet y servicios públicos móviles que hayan sido suspendidos, se estableció que las empresas operadoras deben permitir el acceso al aplicativo “Aprendo en Casa” del Ministerio de Educación, y a la página web del “Subsidio Monetario” (bono) del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social”, ambos sin costo para el abonado. En el caso de las acciones orientadas a los operadores, se autorizó la suspensión del plazo de entrega de recibos; se suspendieron los plazos de entrega de información al Osiptel durante el primer periodo de aislamiento social obligatorio; se dispuso la habilitación progresiva de contratación e instalación de servicios por medios presenciales. Asimismo, de forma gradual se habilitó la suspensión del servicio por falta de pago.

Finalmente, entre los desafíos más importantes que Osiptel considera tendrá en el 2021 debido a los efectos de la COVID-19, se encuentran: priorización de medidas que faciliten el mejor despliegue de infraestructura para que se pueda brindar adecuadamente los servicios de internet y se pueda atender el uso intensivo de los servicios de telecomunicaciones. También se debe facilitar y mejorar la atención por canales no presenciales, promoviendo la autogestión. Para ello el OSIPTEL seguirá dictando diversas medidas en el 2021, para lo cual se requerirá de la participación del usuario y su disposición para acceder a dichos canales.

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 2020, en cuanto a:

- **Supervisiones.** El número de supervisiones iniciadas en el sector de telecomunicaciones fue de 11 a nivel nacional (todas en Lima), de estas, 09 fueron orientativas y 02 supervisiones clásicas. Mientras que, las supervisiones concluidas fueron 06 (en Lima). Así mismo, se recomendaron 02 Procedimientos Administrativos Sancionadores (PAS).
- **Reclamos.** La SBC del Indecopi resolvió un total de 5,444 reclamos presentados en contra de proveedores del sector de telecomunicaciones, un 15.2% más con respecto a los 4,727 del año previo. El 65.6% del total de reclamos fueron realizados en Lima, seguida por La Libertad (4.6%), Lambayeque (4%), Arequipa (4%), principalmente.

Los principales motivos de los reclamos fueron debido a problemas de idoneidad, Libro de Reclamaciones y métodos comerciales coercitivos. La tasa de conciliación de los reclamos fue de 98.3%. Es de destacar que, el 88.9% reclamó previamente al proveedor; solo el 11.7% hizo el reclamo de manera presencial y el tiempo promedio de tramitación fue de 18 días.

- **Denuncias.** El Indecopi resolvió 667 denuncias relacionadas con el sector de telecomunicaciones. El 91.3% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en los OPS y el 8.7% en las CPC. El 32.6% del total de hechos denunciados fueron declarados improcedentes e inadmisibles, el 29.4% fueron declarados fundados a favor del consumidor y el 95.2% fueron resueltos dentro del plazo.
- **Sanciones.** En 2020⁸⁵, se impuso un total de 185 sanciones a un total de 14 proveedores del sector telecomunicaciones. En términos de multas, se impuso un total de 356.5 UIT⁸⁶ (equivalentes a alrededor de S/ 1,6 millones). Cabe destacar que, según el número de sanciones, el 62.7% del total impuesto se encuentran asociadas infracciones ligadas a la falta de idoneidad, el 17.8% a atención de reclamos, el 5.9% al Libro de Reclamaciones, el 4.3% a la falta de información y el restante a otros hechos infractores (Métodos comerciales coercitivos, falta de ejecución de garantía, incumplimientos, operaciones no reconocidas y cláusulas abusivas).

Tabla N° 44
Indecopi: Ranking de proveedores sancionados en el sector de telecomunicaciones, 2020

| N° | Proveedor | N° de sanciones ² | Multas (UIT) |
|----|--|------------------------------|--------------|
| 1 | TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. | 97 | 161.4 |
| 2 | ENTEL PERÚ S.A. | 45 | 50.4 |
| 3 | AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C. | 9 | 53.9 |
| 4 | VIETTEL PERÚ S.A.C. | 6 | 10.0 |
| 5 | BRIGHTSTAR PERU S.R.L. | 3 | 0.0 |
| 6 | AMERICATEL PERÚ S.A. | 1 | 76.6 |
| 7 | LA TIENDA EN LÍNEA E.I.R.L. | 1 | 3.0 |
| 8 | CABLE ANDINA S.A.C. | 1 | 1.0 |
| 9 | TELECOMUNICACIONES DEL PERÚ S.A.C. | 1 | 0.5 |
| 10 | SERVICIOS Y REPRESENTACIONES DIAL SRLTDA | 1 | 0.0 |

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.

⁸⁵ Información preliminar, sujeta a revisión, correspondiente al 2020.

⁸⁶ UIT – Unidad Impositiva Tributaria 2020 equivalente a S/ 4,300.

VII.1.2 Sector de energía

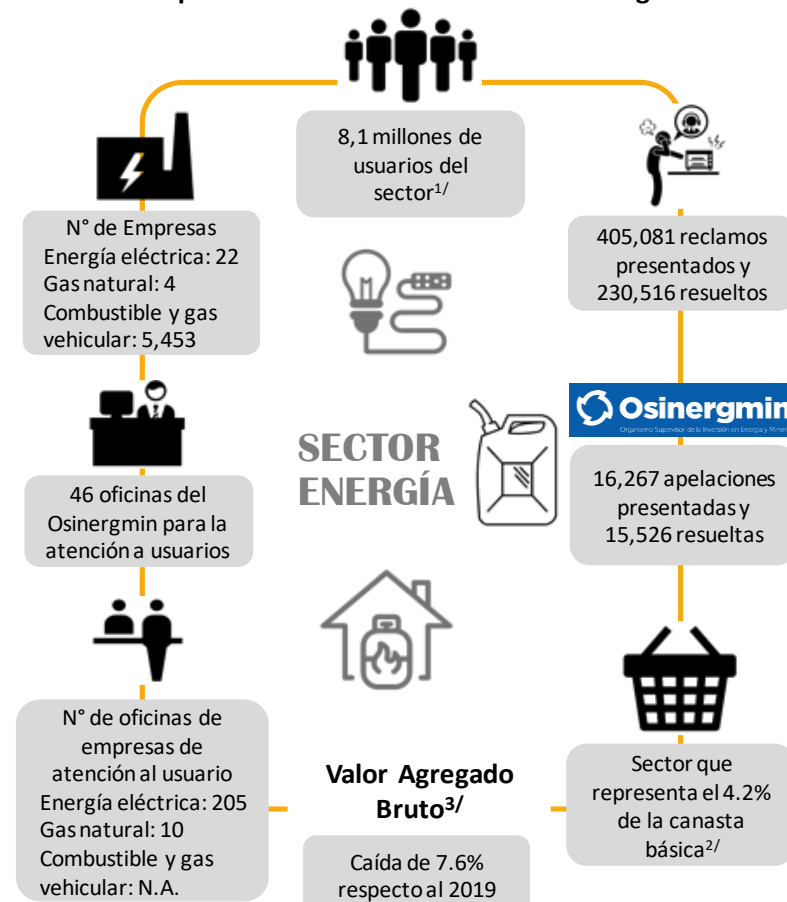
Durante el 2020, el sector energía experimentó una caída en su valor agregado bruto (7.6% con respecto al año precedente) reflejando principalmente la paralización de parte de la actividad industrial a raíz de la COVID-19. El número de clientes regulados de energía fue de 8.1 millones, de los cuales 7.7 millones correspondieron a los clientes regulados, por su parte, el número de conexiones domiciliarias de gas natural totalizaron los 126.8 mil conexiones (50.1% menos con relación al año 2019); mientras que, los usuarios de gas natural vehicular (GNV), según número de vehículos, aumentaron en 3.2% (hasta los 305,540) y los consumidores directos de GLP y combustibles líquidos, en 2.7% hasta los 11,085. En dicho año, el coeficiente de electrificación fue de 95.1% (en términos de hogares)⁸⁷

Las medidas implementadas por Gobierno para enfrentar la crisis sanitaria impactaron en la operatividad de los diversos servicios que brindaron las empresas reguladas y en menores ingresos. Así también se incrementó el consumo residencial de energía eléctrica en aproximadamente 2% debido al confinamiento de las personas en sus hogares. Esta mayor demanda generó mayor conflicto de consumo (reclamos y quejas), siendo los más resaltantes en el sector eléctrico, en donde los consumidores manifestaron su disconformidad por la facturación errónea en sus recibos de luz.

La limitación en la atención presencial originó un mayor uso de las redes sociales y canal telefónico para atender consultas debido a la limitación de la atención presencial a los usuarios. Además, las supervisiones se incrementaron debido a la necesidad de verificar que se cumplan con las normas vigentes y evitar que se cometan excesos durante el estado de emergencia en el sector de energía eléctrica.

En el siguiente apartado se analizaron las acciones realizadas por dicho agente en materia de protección del consumidor durante el año 2020.

Gráfico N° 48
Principales indicadores en el sector de energía



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

2/ Variación porcentual del índice de volumen físico respecto al 2019.

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

Fuente: Osinergmin. Oficio N° 89-2021-OS-GG, Indecopi, INEI.

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

⁸⁷INEI (2021) Informe técnico “Condiciones de vida en el Perú IV Trimestre 2020” Disponible en https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_condiciones-de-vida.pdf

Tabla N° 45
Principal agente y competencia

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

Fuente: Mapa de consumo.

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

Usuarios

En el 2020, el número total de usuarios de los servicios regulados por Osinerghmin⁸⁸ ascendió a 8,132,327 (0.6% más respecto al 2019). De forma referencial, en el mercado regulado de energía eléctrica, el número de conexiones fue de 7.6 millones (mayor en 2.2% con relación al año previo); mientras que, el número de usuarios de GNV fue de 305.5 mil. Cabe destacar que el 95.1% de hogares cuentan con energía eléctrica⁸⁹

Empresas del sector

En el 2020, se reportó un total de 5,479 empresas reguladas y supervisadas, de las cuales 22 correspondieron al rubro de distribución de energía eléctrica, 04 a la de distribución de gas natural y 5,453 a empresas que brindan el servicio de abastecimiento 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 y proveedores 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 (página web, correo electrónico y redes sociales).

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.

⁸⁸ Distribución de energía eléctrica, distribuidora de gas natural y de servicio de combustible y gas vehicular.

⁸⁹ INEI (2021) Informe Técnico Condiciones de vida en el Perú IV Trimestre 2020 Disponible en https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_condiciones-de-vida.pdf.

Tabla N° 46
Usuarios y empresas de los servicios regulados por el Osinergmin (2020)

|  Usuarios | |  Empresas | | | |
|--|---|---|--|--|-------|
|  Energía eléctrica | Número de conexiones de los clientes regulados. | 7,686,787 |  Energía eléctrica | Empresas de distribución de energía eléctrica | 22 |
|  Gas natural | Número de conexiones domiciliarias | 126,849 |  Gas natural | Empresas de distribución de gas natural | 4 |
|  Otros usuarios | Usuarios de GNV (vehículos convertidos a GNV)* | 305,540 |  Otros usuarios | Empresas de servicios de combustible y gas vehicular ^{1/} | 5,453 |
| | Usuario/consumidor directo de GLP y redes | 11,085 | | | |
| | Usuario/consumidor directo de combustibles líquidos | 2,066 | | | |

1/ 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: Osinergmin. Oficio N° 89-2021-OS-GG.

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

El Osinergmin en Lima y Callao cuenta con 09 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 29 oficinas en Lima y Callao y 186 en el resto del país.

Tabla N° 47

Oficinas de atención al usuario del Osinergmin y de empresas de los servicios regulados, 2020



| Oficinas de atención al usuario | | | | | |
|---------------------------------|------------|---|---|---|------------|
| Ubicación | Osinergmin | Empresas | | | |
| | TOTAL | Empresas de distribución de energía eléctrica | Empresas de distribución de gas natural | Empresas de servicio de combustible y gas vehicular | TOTAL |
| Lima y Callao | 9 | 24 | 5 | N.A. | 29 |
| Provincias | 37 | 181 | 5 | N.A. | 186 |
| Total | 46 | 205 | 10 | N.A. | 215 |

Fuente: Osinergmin. Oficio N° 89-2021-OS-GG.

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

Normativa

En el año 2020, el Osinergmin emitió 11 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:

- i. Resolución de Consejo Directivo N° 079-2020-OS/CD, que reguló un procedimiento especial aplicable únicamente para los reclamos de los usuarios residenciales y no residenciales de los servicios públicos de electricidad y gas natural, referidos a la facturación de recibos emitidos en el mes de marzo del 2020 o que comprendan algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional.
- ii. Resolución de Consejo Directivo N° 193-2020-OS/CD, que modificó la RCD 054-2016, que dejó sin efecto la actualización del pliego tarifario. Esta norma tuvo por objetivo no variar el pliego tarifario de gas natural durante el Estado de Emergencia.
- iii. Resolución de Consejo Directivo N° 071-2020-OS/CD, que busco establecer el procedimiento de liquidación de intereses compensatorios a ser cubiertos por el Fondo de Inclusión Social Energético (FISE), en el marco de lo dispuesto por los artículos 3 y 4 del Decreto de Urgencia 035-2020 modificado por el Decreto de Urgencia 062-2020.

- iv. Resolución de Consejo Directivo N° 029-2020-OS/CD, que aprobó el procedimiento para la revalidación de la inscripción en el Registro de Hidrocarburos según lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 023-2020-PCM y los Listados de Condiciones de Seguridad de Criticidad Alta por tipo de agente (transporte terrestre, almacenamiento, distribución y comercialización de GLP), que permitirán realizar una supervisión operativa de la integridad de las instalaciones de GLP. Esta norma busca garantizar que las actividades de hidrocarburos se desarrollen en cumplimiento de la normativa técnica y de seguridad, en beneficio de la ciudadanía.
- v. Resolución de Consejo Directivo N° 030-2020-OS/CD, modificada por la N° 074-2020-OS/CD, aprobó el procedimiento y cronograma de reinscripción en el Registro de Hidrocarburos de agentes, que ya cuenta con una inscripción en el registro de hidrocarburos como medios de transporte y distribuidores de GLP, lo cual les permitió seguir realizando actividades de hidrocarburos, luego de pasar por una inspección ocular que permita verificar el funcionamiento seguro de la unidad de transporte. Esta norma busca garantizar que las actividades de hidrocarburos se desarrollen en cumplimiento de la normativa técnica y de seguridad, en beneficio de la ciudadanía.
- vi. Resolución de Consejo Directivo N° 197-2020-OS/CD, que aprobó la modificación del “Texto Único Ordenado del Reglamento de Uso de Sistemas de Posicionamiento Global (GPS)”, que fue inicialmente aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 076-2014-OS/CD. Este ajuste permitió que se disponga del uso obligatorio de GPS respecto a los camiones tanque y camiones cisterna de GLP que circulan a nivel nacional; asimismo, permitió mejorar algunos aspectos tecnológicos de estos dispositivos para una mejor supervisión.
- vii. Resolución de Consejo Directivo N° 132-2020-OS/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 192-2020-OS/CD, que aprobó la publicación para comentarios del “Procedimiento y 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”. Esta norma busca fortalecer la seguridad en el desarrollo de las actividades de comercialización de gas licuado de petróleo.
- viii. Resolución de Consejo Directivo N° 164-2020-OS/CD, que aprobó la publicación para comentarios “Resolución 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”. Esta norma buscó verificar que las actividades de hidrocarburos con el respaldo de una póliza de seguro que cubra la responsabilidad civil extracontractual, que garanticen el desarrollo responsable de dichas actividades y la compensación ante posibles daños ocasionados en el desarrollo de dichas actividades.
- ix. Resolución de Consejo Directivo N° 213-2020-OS/CD, que aprobó la publicación para comentarios "los requisitos y cronograma para que las empresas envasadoras o distribuidores a granel emitan certificados de conformidad" con el objetivo de garantizar que las instalaciones de los consumidores directos de GLP y redes de distribución de GLP sean seguras.
- x. Resolución de Consejo Directivo N° 212-2020-OS/CD, que aprobó la publicación para comentarios de "Cronograma para reincorporación de agentes y aprobación del Procedimiento para el registro y actualización de órdenes de pedido en el Sistema de Control de Órdenes de Pedido (SCOP)" que tuvo por objetivo de incentivar la formalización del mercado de gas licuado de petróleo, contribuir con una efectiva fiscalización de la cadena de comercialización de hidrocarburos y permite la trazabilidad de los combustibles Líquidos, GLP y OPDH.
- xi. Resolución de Consejo Directivo N° 079-2020-OS/CD, que incluyó un procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional, que tuvo por objetivo reglamentar un procedimiento especial de reclamos.

Contratos y cláusulas abusivas

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

Actividades de capacitación, orientación y difusión

Con respecto a las actividades de capacitación, durante el 2020, el Osinerghmin benefició a un total de 17,169 personas, de acuerdo con el siguiente detalle:

- ✓ **Se benefició a 6,254 usuarios consumidores**, capacitándolos principalmente en lo relacionado con el procedimiento de atención de reclamos y denuncias e incorporación como informantes al “Tukuy Ricuy” para efectuar denuncias masivas en lugares alejados; aplicativo “Facilito Electricidad” y “Facilito Balón de Gas”; el rol del Osinerghmin; y, los deberes y derechos de los usuarios.
- ✓ **Se benefició a 2,891 consumidores vulnerables, capacitándolos principalmente en lo relacionado al uso de la plataforma Tukuy Rikuy y el aplicativo Facilito electricidad** (denuncias), el procedimiento de reclamos, el uso seguro de la energía y las competencias del Osinerghmin.
- ✓ **Se benefició a 4,953 colaboradores de los proveedores, de los cuales 1,252 pertenecieron al segmento de distribución de electricidad** (de 21 empresas) con relación a temas de procedimientos de reclamo en el servicio eléctrico RCD 269-2014-OS/CD y comentarios a la RCD N° 079-2020, recuperos y reintegros.

✓ En el segmento de combustible y gas vehicular, se benefició a 2,531 personas de 29 empresas; siendo los temas abordados condiciones de seguridad en locales de venta de GLP, seguridad en establecimiento de venta al público (grifos y estaciones de servicios), actualización de los precios en el SCOP.

✓ En el segmento de empresas proveedoras de *gas natural*, se benefició a 1,170 colaboradores de 58 empresas. Los principales temas desarrollados fueron procedimiento de habilitaciones de suministros de gas natural e implementación de mejoras del portal de habilitaciones a la empresa Cálidda, difusión, sensibilización, capacitación y supervisión procedimiento N° 264-2012-OS/CD Osinermin y Decretos de Emergencia N° 045 y 058- 2016 PCM. Difusión sobre los proyectos de masificación de gas natural en el norte y sur del país. Registro de instaladores de gas natural.

✓ **Se benefició a 773 personas de 18 asociaciones de consumidores**, capacitándolos en temas relacionados con bonos de electricidad, uso seguro del balón de gas, procedimientos (079 y 264) de reclamo, apps Facilito/Tukuy Rikuy.

✓ **Se benefició a 375 personas de 11 consejos de usuarios**, con capacitaciones en torno a aspectos como el bono de electricidad, uso seguro del balón de gas, procedimientos (079 y 264) de reclamo, apps facilito/Tukuy Rikuy, vale Fise.

✓ **Se benefició a 1,923 personas de 16 gobiernos regionales y 85 gobiernos locales, capacitándolos en aspectos relacionados con** problemas del servicio eléctrico, interrupciones del servicio eléctrico, realización de actividades conjuntas, gestión del riesgo de desastres y cambio climático - prevención y adaptación, informalidad en el expendio de venta de CL y GLP, problemática de facturación en concesionarias, permisos y condiciones de seguridad en los locales de venta de GLP, el rol de Osinermin, plataforma TK, procedimiento de reclamo y atención de denuncias de electricidad e hidrocarburos.

Gráfico N° 49
Actividades de capacitación, orientación y difusión (2020)

| Capacitación | |
|----------------------------------|----------------------------|
| Población objetivo | N° de personas capacitadas |
| Total | 17,169 |
| Consumidores | 6,254 |
| Consumidores vulnerables | 2,891 |
| Proveedores | 4,953 |
| Con asociaciones de consumidores | 773 |
| Consejo de usuarios | 375 |
| Gobiernos regionales y locales | 1,923 |

| Difusión | | | |
|--------------------------------|---|-------------|-----------|
| N° de herramientas de difusión | 8 | Indicador | N° |
| Facilito Web | | Visitas | 2,250,857 |
| Tarifas de energía | | Visitas | 136,088 |
| Tarifas de gas natural | | Visitas | 16,591 |
| APP Facilito Electricidad | | Descargas | 8,216 |
| APP Facilito Combustibles | | Descargas | 142,844 |
| APP Facilito Gas Natural | | Descargas | 3,053 |
| APP Facilito Balón de Gas | | Descargas | 14,503 |
| Tukuy Rikuy | | Solicitudes | 18,543 |

| Orientación | |
|---|---------|
| N° de beneficiarios | 280,989 |
| Según medio | |
| Presencial (oficinas o centros de orientación) | 26,806 |
| Telefónico | 145,164 |
| Virtual (página web, correo electrónico, redes sociales, etc.) | 41,707 |
| Ferias, jornadas o campañas de orientación | 67,312 |
| Principales temas | |
| <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de reclamo en primera instancia. Consultas sobre facturación y medición (facturación excesiva) Orientación de bono de electricidad Orientación de plataforma tukuy tukuy Sistema de alumbrado público App facilito electricidad Supervisión de atención telefónica y medios virtuales de las concesionarias | |
| Participación según lugar de residencia del orientado | |
| | |

Fuente: Osinermin. Oficio N° 89-2021-OS-GG.

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

Con relación a las actividades de orientación, en el año 2020, el Osinergmin benefició a un total de 280,989 personas (39.2% menos que el año previo), siendo la orientación a través del canal telefónico el 51.7% (145,164 beneficiarios), por el canal virtual el 14.8% (41,707 beneficiarios), por el canal presencial (26,806 beneficiarios) el 9.5% y por ferias, jornadas o campañas el 24.0% (67,312 beneficiarios). Entre los temas consultados destacaron: facturación del servicio eléctrico en época de pandemia, excesiva facturación, sistema de alumbrado público, bono de electricidad, App facilito electricidad, plataforma tukuy, supervisión atención telefónica y medios virtuales de las concesionarias.

Según el departamento de residencia del agente orientado, el 25.1% de los beneficiarios pertenecen a Huancavelica, el 18.9% a Tacna, el 9.0% a Lima y Callao, entre otros.

Respecto a las herramientas de difusión, el Osinergmin en el 2020 administró 09 plataformas tecnológicas (APP) que contribuyen con el empoderamiento al consumidor. Estas herramientas (informativas y de recepción de denuncias) permiten que los usuarios cuenten con mecanismos eficaces para denunciar las deficiencias del servicio que los aqueja, destacan la página Facilito Web, que tuvo el mayor número de visitas en el 2020 (2,250 mil), tarifas de energía (136,0 mil visitas), tarifas de gas natural (16,6 mil visitas), plataforma Tukuy Rikuy (18,5 mil solicitudes) y las aplicaciones: “Facilito Combustibles”, “Facilito Electricidad”, “Facilito Balón de Gas” y “Facilito Gas Natural”, que en conjunto tuvieron 168,6 mil descargas.

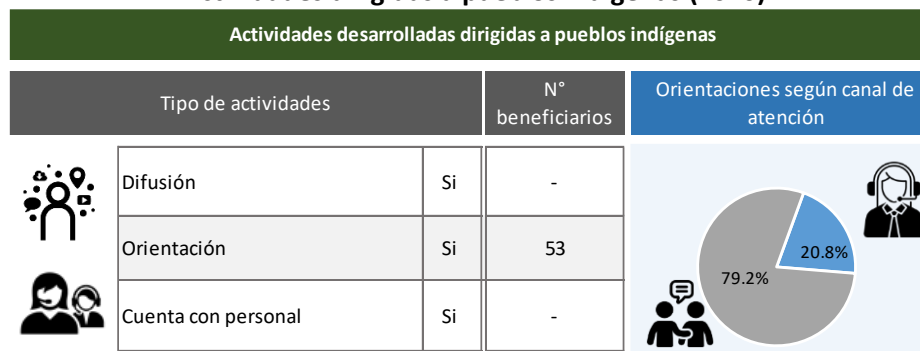
Acciones de orientación a consumidores vulnerables

En el 2020, el Osinergmin desarrolló 58 actividades de difusión de información a consumidores vulnerables, beneficiando a 2,891 personas. Se les brindó información del bono de electricidad, procedimiento de reclamos, facturación, uso seguro de balón de gas, App facilito electricidad/Tukuy Rikuy.

Actividades desarrolladas dirigidas a pueblos indígenas

En el 2020, el Osinergmin desarrolló actividades dirigidas a pueblos indígenas, relacionados con orientación en temas en general, beneficiando a 53 personas provenientes de pueblos indígenas, según el tipo de canal de atención, el 79.2% (42 atenciones) de manera presencial y el 20.8% (11 atenciones) a través de *call center*. La entidad también ha realizado actividades de difusión.

Gráfico N° 50
Actividades dirigidas a pueblos indígenas (2020)



Fuente: Osinergmin. Oficio N° 89-2021-OS-GG.

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

Supervisiones y sanciones en el sector

En 2020, el Osinerghmin 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 92,910 intervenciones a un total de 11,041 empresas de los diversos segmentos, mayor en 20% en comparación al año previo (77,479 supervisiones) aun dentro del contexto de Estado de Emergencia, 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.

En dicho año, el Osinerghmin impuso 568 sanciones (equivalentes a S/ 10.7 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 14 multas por un monto de S/ 2,256.1 mil, por infracciones de reintegros y recuperos de energía eléctrica en el servicio público de electricidad y; Luz del Sur S.A.A., con 6 multas por un monto de S/ 1,159.1 mil, por contribuciones reembolsables en el servicio público de electricidad.
- En el segmento de distribución de gas natural, se reportó a Contugas S.A.C., multada con S/ 1,909.5 mil, por temas relacionados con facturación.
- Finalmente, en el segmento de estaciones de servicios de combustible y gas vehicular, algunas empresas sancionadas fueron: Servicentro Papin II E.I.R.L con 1 multa por un monto de S/ 111.3 mil por infracciones detectadas en controles de calidad; Estación de servicio Alvarado S.R.L. con 1 multa por un monto de S/ 86.7 mil, entre otras.

Gráfico N° 51
Supervisión y sanción (2020)



Fuente: Osinerghmin. Oficio N° 89-2021-OS-GG.

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

Asociaciones de consumidores

En el 2020, el Osinergmin no realizó convenios de cooperación con asociaciones de consumidores.

Autorregulación

Uno de los mecanismos reportados por el regulador fue el denominado Procedimiento de Declaración Jurada de las Obligaciones Relativas a las Condiciones Técnicas y de Seguridad (PDJ), que tiene como objetivo que los responsables de las unidades supervisadas que se encuentren inscritos en el Registro de Hidrocarburos del Osinergmin, efectúen inspecciones periódicas de sus establecimientos, instalaciones o unidades, según corresponda, a efectos de asegurar que su operación se realiza acorde con las normas técnicas y de seguridad establecidas en el ordenamiento jurídico vigente. Para ello se registra la información mediante un cuestionario virtual que se accede a través de la PVO (Plataforma virtual de Osinergmin)⁹⁰ con usuario y contraseña proporcionados por el Osinergmin, el cual tiene carácter de declaración jurada, es confidencial y de presentación anual, según el cronograma para tipo de actividad. En 2020, se reportó un total de 5,716 empresas registradas.

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

Mecanismos de solución de conflictos

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

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

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

Es preciso indicar que en el 2020 se emitió la Resolución del Consejo Directivo N° 079-2020-OS/CD que aprobó el Procedimiento Especial de Reclamos; que permitió diligenciar debida y oportunamente los reclamos generados en el marco del Estado de Emergencia Nacional. También estableció que los procedimientos iniciados con anterioridad a su entrada en vigencia, que se encuentren dentro de sus alcances, debían adecuarse a esta norma en el estado en que se encuentren. Además, dispone de garantías de protección a los usuarios de servicios públicos regulados.

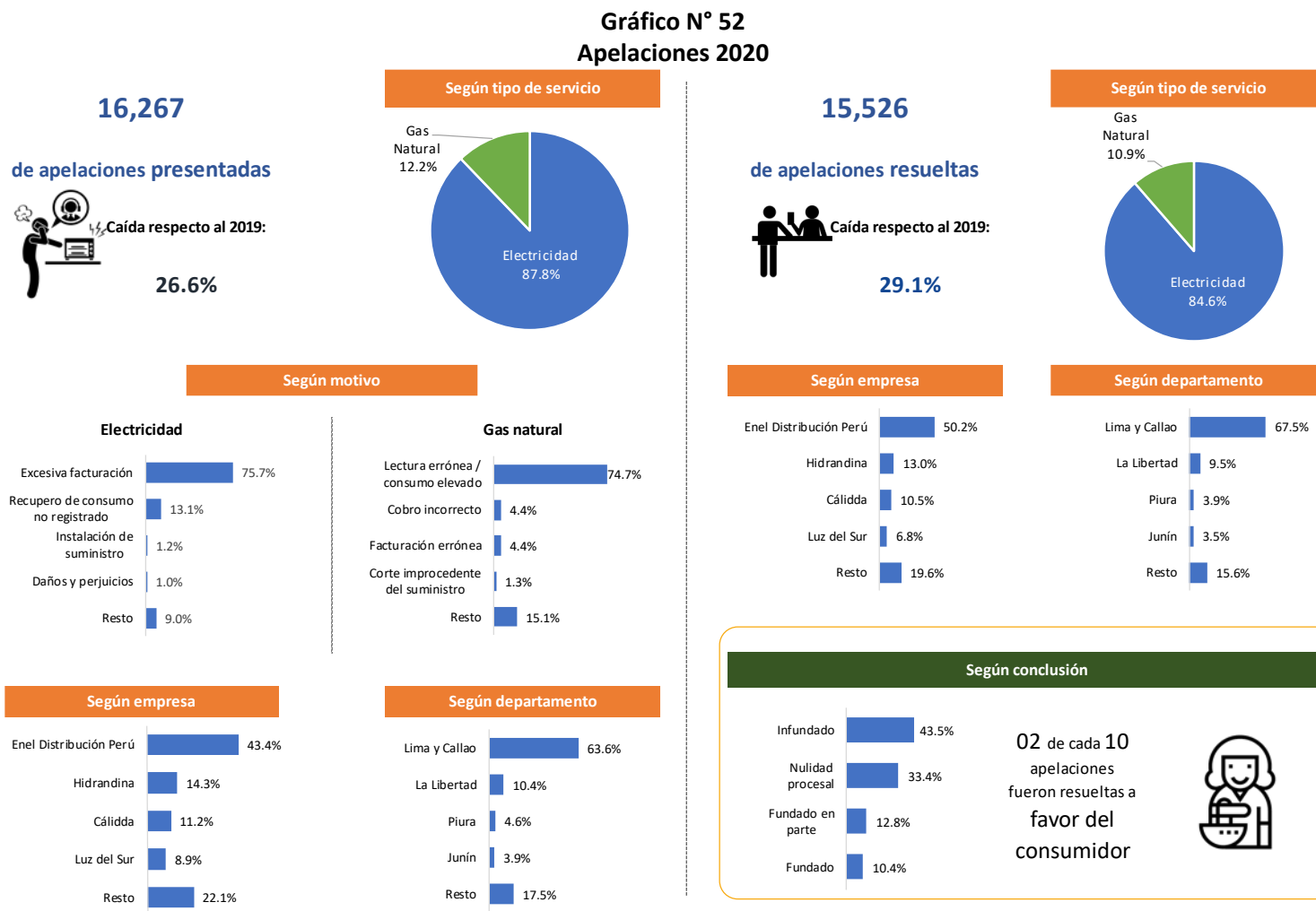
⁹⁰ <https://pvo.osinergmin.gob.pe/seguridad/>.

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 2020:
- ✓ Se reportó 405,081 reclamos presentados ante proveedores, mostrando un incremento de 209.1% respecto al 2019 (131.1 mil reclamos), debido principalmente a problemas reportados por facturación en el servicio de electricidad, ante las dificultades y errores reportados en las lecturas de consumo del servicio por parte de los proveedores de servicios.
- ✓ Se resolvieron 230,516 reclamos, lo que denota un incremento de 118.7% respecto al año precedente (105,393 reclamos).
- ✓ Dos (02) de cada diez (10) reclamos resueltos fueron declarados fundados a favor de los consumidores (17.5%, equivalente a 40,364 reclamos).



Fuente: Osinergmin. Oficio N° 89-2021-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 2020, se tuvo que:

- La JARU recibió un total de 16,267 recursos de apelación (26.6% menos con relación al 2019), equivalentes al 7.1% del total de reclamos resueltos en primera instancia.
- El servicio de energía eléctrica⁹¹ fue el que tuvo el mayor número de recursos de apelación (87.8% del total).
- Las apelaciones resueltas, fueron menores en 29.1%, hasta los 15,526.
- En el mismo año, 35.5% (5,514) del total de recursos de apelación resueltos fueron a favor del consumidor.
- En el **servicio de distribución de energía eléctrica**, la “excesiva facturación” fue el tema con el mayor número de apelaciones ingresadas en el 2020, 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” (4.8%), “facturación errónea” (4.4%), “corte improcedente del suministro” (1.3%), entre otros.
- En el 2020, la empresa con más recursos de apelación ingresados fue Enel Distribución Perú S.A.A. con 7,061 recursos, le siguieron las empresas Hidrandina y Cálidda con 2,334 y 1,818 recursos, respectivamente.
- En el año 2020, Lima fue el departamento donde se registró el mayor número de apelaciones ingresadas (63.6% del total), registrando un total de 10,343 recursos de apelación, seguido de La Libertad con 1,693 recursos de apelación y Piura con 746 recursos de apelación.
- En adición a las apelaciones, la JARU resuelve quejas interpuestas contras las concesionarias por defectos en la tramitación del procedimiento de reclamos y solicitudes de medidas cautelares de los usuarios. En el año 2020 ingresaron 4,777 quejas, siendo resueltas 3,780, de las cuales el 31.3% fueron resueltas a favor del consumidor.

Efectos y acciones realizadas en el marco de la COVID-19

La medidas aislamiento y confinamiento para prevenir el contagio de la COVID-19 en el país, redujo la circulación de vehículos y la paralización de algunas industrias; por tanto, la demanda diaria de combustibles líquidos, GLP y GNV por parte de los consumidores y las empresas.

La pandemia tuvo efecto en el desempeño de los proveedores; en el rubro de gas natural, hubo limitaciones para efectuar supervisiones y fiscalizaciones en campos; en el rubro de electricidad, la pandemia provocó una menor recaudación por el servicio eléctrico (riesgos en la cadena de pago), reducción de la energía demandada producto de la paralización de actividades económicas (del sector comercial -20% e industrial en -13%), entre otros; en el rubro de hidrocarburos, no se pudo realizar actividades de supervisión y fiscalización.

En este contexto, la entidad realizó diversas acciones para cumplir con las actividades que corresponden a su competencia, siendo algunas las siguientes: se elaboró el Plan para la Prevención y Control de la COVID-19, se realizó seguimiento diario de los supervisores y en algunos casos se realizó supervisión remota. En la entidad se implementó el trabajo remoto con la adecuación de las firmas digitales, sesiones virtuales, digitalización de procesos y la implementación de la casilla electrónicas para las notificaciones; la entidad brindó a sus colaboradores información relevante sobre infección por el SARS-CoV-2 (COVID-19); se estableció estrategias para la reducción del riesgo de infección por COVID-19, a través de medidas efectivas de prevención y control de la salud de los colaboradores, terceros y/o contratistas; se identificó grupos de riesgo a complicaciones para COVID-19 y se adoptaron medidas que pudieran aplicar para este grupo de colaboradores; finalmente, se realizó seguimiento y vigilancia médico ocupacional de los casos que pudieran resultar como "casos sospechosos" y/o "casos confirmados".

⁹¹ El Osinermin no reportó información de apelación del segmento de combustibles y gas vehicular en el 2020.

Para la atención al consumidor, la entidad creó el canal de citas para atención de llamadas o video llamadas, se desarrolló el *ChatBot* como canal virtual e implementación de la ventanilla virtual para la presentación de trámites, se elaboró formularios virtual de reclamos y de solicitudes de acceso a información pública, se puso énfasis en las notificaciones por correo y se impulsó una mayor interacción vía telefónica con los consumidores para atender a las denuncias, reclamos, quejas y solicitudes.

Respecto a las acciones dirigidas a las empresas reguladas, el Osinergmin exigió que las empresas implementen su Plan para la Prevención y Control de la COVID-19, se impulsaron reuniones virtuales y comunicaciones telefónicas; se elaboró y emitió la Resolución de Consejo Directivo 079-2020-OS/CD, Procedimiento Especial de Reclamos, Guía del Procedimiento Especial; adecuar las instalaciones para cumplir con el distanciamiento social, entre otros.

Finalmente, respecto a los desafíos que tendrá Osinergmin en el 2021, se encuentran: desarrollar nuevas formas de supervisión virtual o remota; desarrollar nuevos aplicativos y herramientas tecnológicas para interactuar con los usuarios; adecuar las instalaciones para cumplir con el distanciamiento social; reforzar la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo; incrementar la visita de supervisión de campo; apertura física de las sedes en zonas vulnerables; desarrollo de nuevos canales virtuales como WhatsApp e implementación del Sistema de Notificaciones Electrónicas.

VII.1.3 Sector infraestructura de transporte

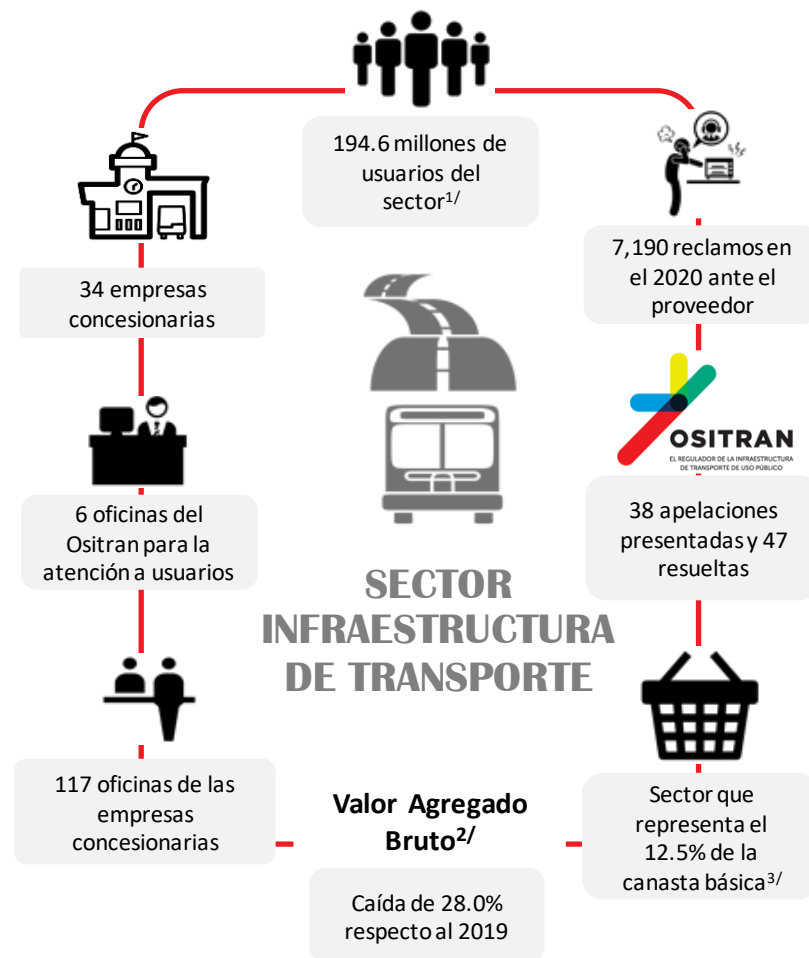
En el 2020, las diversas restricciones impuestas a raíz de la COVID-19 se reflejaron en una menor utilización de la infraestructura de transporte: el número de usuarios en el sector cayó en 42.1% con relación al año previo, acompañado de una menor ocurrencia de conflictos de consumo: el número de reclamos presentados en las empresas concesionarias se redujo en 41.1%, sumando 7,190 reclamos.

Las medidas para prevenir el contagio en el 2020 como el aislamiento social obligatorio (cuarentena), la inmovilización social obligatoria en ciertos horarios y la reducción de aforos en vehículos de transporte masivo, generaron una relevante reducción del número de personas que hicieron uso del tren eléctrico, el transporte aéreo y el ferroviario; así también, se redujo el traslado de carga pesada en los puertos concesionados y el número de vehículos que se trasladaron en carreteras concesionadas. Asimismo, la limitación de atención presencial en los centros de atención del regulador originó un mayor acercamiento a los usuarios a través de la implementación de canales virtuales.

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

En el siguiente apartado se analizarán las acciones realizadas por dicho agente en materia de protección del consumidor durante el año 2020.

Gráfico N° 53
Principales indicadores en el sector infraestructura de transporte en 2020



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

2/ Variación porcentual del índice de volumen físico de 2020 respecto al 2019.

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

Fuente: Ositran. Oficio N° 179-2021-GAU-OSITRAN, Indecopi, INEI.

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

Tabla N° 48
Principal agente y competencias

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

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

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

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

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










Usuarios

En el 2020, el número total de usuarios de las diversas infraestructuras bajo el ámbito del Ositran ascendió a 194.6 millones (42.1% menos en comparación al 2019). La caída en dicho indicador se debe al aislamiento social obligatorio (cuarentena), decretado en el Estado de Emergencia, la inmovilización social obligatoria en ciertos horarios y la reducción de aforos en vehículos de transporte masivo para prevenir la propagación de la COVID-19; ello generó una relevante contracción en el número de pasajeros que hicieron uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, que fue de 58.9% (100.3 millones de pasajeros menos respecto a las cifras del 2019), así como en la cantidad de pasajeros que utilizaron los servicios provistos por las empresas concesionarias de aeropuertos y Corpac, la misma que se redujo en 68.2% (25.9 millones de pasajeros menos, en relación a las cifras del 2019). Estas limitaciones también afectaron al transporte logístico, ya que, en el 2020, a través de las empresas concesionarias de puertos y ENAPU, se movilizó un total de 49,4 millones de TM, lo que representó una caída de 5.4% (2.8 millones de carga transportada en TM menos, respecto a las cifras del 2019); y en el caso de las empresas concesionadas de carreteras, se redujo el número de vehículos en 14.2% (10.3 millones de vehículos menos, en comparación a las cifras del 2019).

Empresas del sector

Al cierre del 2020, como regulador de la infraestructura de transporte de uso público, el Ositran reportó, bajo su ámbito de competencia, la supervisión y regulación de 32 empresas con las que el Estado (representado por el MTC como ente concedente) mantiene contratos de concesión de infraestructura, así como la supervisión de 2 empresas estatales (Enapu S.A. y Corpac S.A.).

Tabla N° 49
Usuarios y empresas de los servicios regulados por el Ositran (2020)


| | | Usuarios | | |
|---|--|-------------------------|-------------------|-------------------------|
| | | Unidad de medida | 2020 | Var. % respecto al 2019 |
|  | | | | |
|  | Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao: Línea 1 | Número de pasajeros | 70,001,258 | -58.9% |
|  | Empresas concesionarias de aeropuertos | Número de pasajeros | 10,888,335 | -67.3% |
|  | Empresas concesionarias de ferrocarriles | Número de pasajeros | 627,487 | -78.2% |
|  | CORPAC S.A. (empresa estatal supervisada) | Número de pasajeros | 1,296,210 | -72.8% |
|  | Empresas concesionarias de carreteras | Número de vehículos | 62,373,913 | -14.2% |
|  | Empresas concesionarias de puertos | Carga transportada (TM) | 48,516,866 | -5.2% |
|  | ENAPU S.A. (empresa estatal supervisada) | Carga transportada (TM) | 855,493 | -11.5% |
|  | Empresas concesionarias de vías navegables | No aplica | | |
| Total pasajeros | | | 82,813,290 | -60.8% |
| Total número de vehículos | | | 62,373,913 | -14.2% |
| Total carga transportada | | | 49,372,359 | -5.4% |

| | | Empresas |
|---|---|-----------|
| | | 2020 |
|  | | |
|  | Empresas concesionarias de la red básica del Metro de Lima y Callao | 2 |
|  | Empresas concesionarias de aeropuertos | 3 |
|  | Empresas concesionarias de ferrocarriles | 2 |
|  | CORPAC S.A. (empresa estatal supervisada) | 1 |
|  | Empresas concesionarias de carreteras | 16 |
|  | Empresas concesionarias de puertos | 8 |
|  | ENAPU S.A. (empresa estatal supervisada) | 1 |
|  | Empresas concesionarias de vías navegables | 1 |
| Total | | 34 |

Fuente: Ositran. Oficio N° 179-2021-GAU-OSITRAN.

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

Tabla N° 50
Oficinas de atención al usuario del Ositran y de empresas concesionarias 2020



| Oficinas de atención al usuario | | | | | | | | | |
|---------------------------------|----------|---------------------------------------|-------------|---------------|---|------------|----------|--|------------|
| Ubicación | Ositran | Empresas concesionarias según tipo | | | | | | | TOTAL |
| | TOTAL | Red básica del Metro de Lima y Callao | Aeropuertos | Ferrocarriles | CORPAC S.A. (empresa estatal supervisada) | Carreteras | Puertos | ENAPU S.A. (empresa estatal supervisada) | |
| Lima y Callao | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 22 | 3 | 2 | 33 |
| Provincias | 3 | 0 | 17 | 3 | 15 | 39 | 5 | 5 | 84 |
| Total | 6 | 2 | 18 | 5 | 16 | 61 | 8 | 7 | 117 |

Fuente: Ositran. Oficio N° 179-2021-GAU-OSITRAN.

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

Oficinas de atención al usuario

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

Cabe destacar que las empresas concesionarias de infraestructura reportaron 117 oficinas de atención al usuario a nivel nacional, 33 ubicadas en Lima y Callao, mientras que los 84 restantes, en el resto de las provincias del Perú. Por su parte, el regulador reportó 06 oficinas, tres de ellas ubicadas en Lima y Callao y las otras tres reubicadas en Arequipa, Cuzco y Loreto al interior de las ITUP. Con respecto a la atención en las oficinas del regulador, en la sede central fue de manera telefónica y virtual; en el centro de orientación ubicado en la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, la atención fue de manera presencial, telefónica y virtual; y en el centro de orientación ubicado dentro del Terminal Multipropósito Muelle Norte en el Callao la atención solo fue de manera telefónica y virtual. En el caso de las Oficinas Desconcentradas de Loreto y Cusco, la atención fue de manera presencial, telefónica y virtual, mientras que, en la Oficina Desconcentrada de Arequipa, fue solo de manera telefónica y virtual.

Normativa

En el año 2020, el Ositran emitió 3 dispositivos legales en torno a la protección de los usuarios de los servicios públicos de transporte, los cuales se detallan a continuación:

- Resolución de Consejo Directivo N° 0040-2020-CD-OSITRAN, que tuvo como objetivo emitir las disposiciones normativas de carácter temporal que contribuyan cabalmente al cumplimiento de las medidas de prevención de la COVID-19 durante la prestación del servicio de la “Línea 1 del Metro de Lima y Callao”, en aras de proteger a los usuarios del mencionado servicio.
- Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2020-CD-OSITRAN, que tuvo como objetivo incluir la modalidad virtual para el desarrollo de los informes orales dentro del proceso administrativo, facilitando a los usuarios el acceso a informar oralmente los argumentos de sus respectivos reclamos desde sus ordenadores o teléfonos móviles.
- Resolución de Consejo Directivo N° 0057-2020-CD-OSITRAN, que tuvo como objetivo reducir las posibilidades de contacto entre los usuarios y el personal de las entidades prestadoras, encargado de la recepción de los reclamos y recursos impugnativos en el trámite del procedimiento de atención de reclamos, así como propiciar y priorizar la utilización de medios electrónicos para llevar a cabo algunas actuaciones administrativas en dicho procedimiento, a fin de minimizar el riesgo de contagio de la COVID-19, en el marco de la Emergencia Sanitaria, coadyuvando de esta manera, en salvaguardar la salud de los usuarios y del personal de las entidades prestadoras.

Contratos y cláusulas abusivas

Para el 2020, el Ositran no reportó información sobre cláusulas abusivas en contratos.

Actividades de capacitación, orientación y difusión

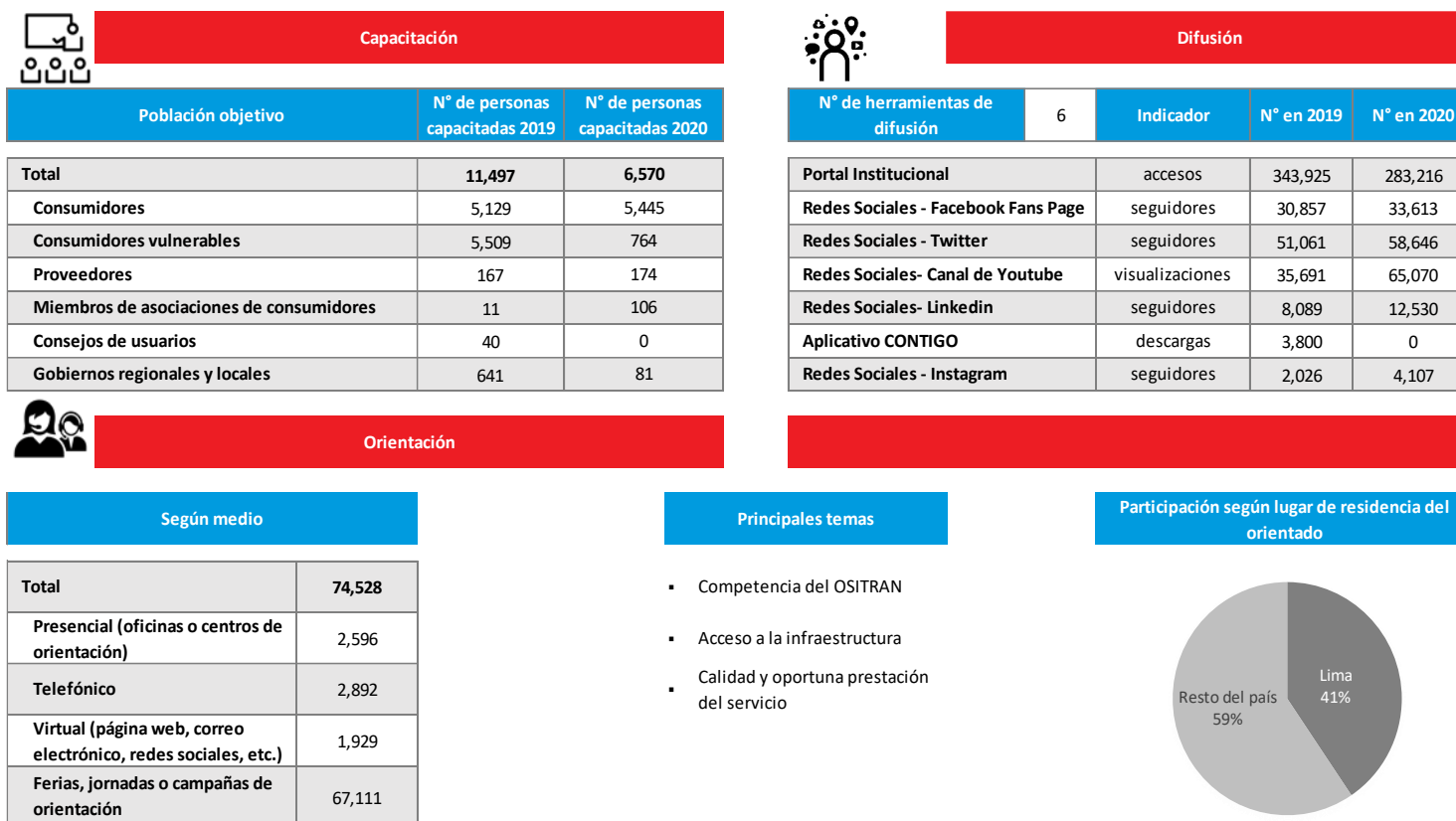
En cuanto a las actividades de capacitación, durante 2020 el Ositran benefició a 6,570 personas, de los cuales 764 fueron consumidores vulnerables, quienes recibieron capacitaciones sobre derechos y beneficios de los usuarios con discapacidad en la Línea 1, funciones de los organismos reguladores en el Perú (Ositran, Osipitel y Sunass), rol y funciones del Ositran, entre otros. Por otro lado, se capacitó a 174 miembros de 7 empresas concesionarias, siendo los principales temas abordados los relacionados con el procedimiento de reclamo y denuncia ante el Ositran, el rol y funciones del Ositran y derechos y deberes de los usuarios de las ITUP⁹². Asimismo, se capacitó a 106 miembros de 8 asociaciones de consumidores con relación a los deberes y derechos de los usuarios de las ITUP.

Es preciso indicar que las capacitaciones se redujeron en 42.9%, respecto a las cifras del 2019, principalmente, por la disminución de capacitaciones a consumidores vulnerables.

En cuanto a las actividades de orientación, en el 2020, el Ositran a través del canal presencial, telefónico y virtual, benefició a un total de 74,528 personas (que representa un crecimiento del 220.1%, respecto del 2019), al atender temas consultados en torno a sus competencias, procedimientos de reclamos, medidas de prevención y control sanitario ante la COVID-19 y procedimiento de reclamos. Dadas las limitaciones para prevenir el contagio, como la no presencialidad para la atención de consultas, los principales medios utilizados fueron los canales telefónicos, virtuales, que se incrementaron en 887.0% (2,599 personas más, en relación al 2019) y 671.6% (1,679 personas más, en comparación al 2019), respectivamente. Así también, las orientaciones en ferias, jornadas o campañas se incrementaron en 235.0% (47,076 personas más, respecto del 2019).

⁹² Infraestructuras de Transporte de Uso Público (ITUP).

Gráfico N° 54
Actividades de capacitación, orientación y difusión (2020)



Fuente: Ositran. Oficio N° 179-2021-GAU-OSITRAN.

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

En cuanto a las actividades de difusión, destaca que el Ositran utilizó su portal institucional para difundir aspectos relacionados a la protección del consumidor. Asimismo, en el 2020, la página web tuvo 283,216 accesos (17.7% menos, respecto del 2019); mientras que, sus redes sociales reportaron 33,613 seguidores en Facebook (8.9% más, respecto del 2019), 58,646 seguidores en Twitter (14.9% más, respecto al 2019), 65,070 seguidores en canal de YouTube (82.3% más, respecto al 2019), 12,530 seguidores en LinkedIn (54.9% más, respecto al 2019) y 4,107 seguidores en Instagram (102.7% más, respecto al 2019).

Supervisiones y sanciones en el sector

En el 2020, el Ositran realizó un total de 1,571 supervisiones a 23 empresas, menor en 10.1% respecto al año previo. Esta situación se debe a la reducción en la supervisión, principalmente, a las empresas concesionadas de carreteras, en donde se realizó 1,055 supervisiones (13.5% menos respecto del 2019) a 16 de dichas empresas. Entre los temas supervisados, resaltó la verificación del cumplimiento del Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19, evaluación continua de niveles de servicio individuales, entre otros.

Gráfico N° 55
Supervisión y sanción



Fuente: Ositran. Oficio N° 179-2021-GAU-OSITRAN.

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

Con respecto a las sanciones, en 2020, se impuso dos (equivalente a S/ 2,061,205), las cuales correspondieron a las empresas Concesionaria Vial del Perú S.A. debido a la no tramitación de los reclamos presentados por un usuario de la vía; y a DP World S.R.L. por el cobro de conceptos de servicios especiales cuando estos se configuraban como servicios estándar, lo cual configura como un cobro indebido.

Acciones de orientación a consumidores vulnerables

En el 2020, el Ositran desarrolló 2 actividades de difusión de información a consumidores vulnerables, beneficiando a usuarios con discapacidad visual que hacen uso de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao en la estación "La Cultura" y a pasajeros internacionales del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Las actividades realizadas fueron elaboración de la Guía Braille del Usuario de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao y el Tótem informativo en idioma inglés ubicado en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Actividades desarrolladas dirigidas a pueblos indígenas

El Ositran no reportó actividades dirigidas a pueblos indígenas desarrolladas en el 2020.

Consejo de usuarios

En el año 2020, se efectuó 01 audiencia pública en la que participaron miembros de los Consejos de Usuarios. Asimismo, durante el desarrollo de las sesiones de los Consejos de Usuarios, se adoptaron cinco (05) acuerdos. El Ositran organizó dos (02) visitas de campo, una al Aeropuerto de Piura y la segunda al Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, con participación de los miembros del Consejo Regional de Usuarios de Piura y el Consejo de Usuarios de Aeropuertos de alcance nacional, respectivamente. También se gestionaron cuarenta y ocho (48) 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 año 2020, el Ositran no suscribió convenios de cooperación con asociaciones de consumidores.

Autorregulación

En el 2020, el Ositran indicó que no han desarrollado herramientas o mecanismos orientados a la autorregulación o auto supervisión de las empresas del sector.

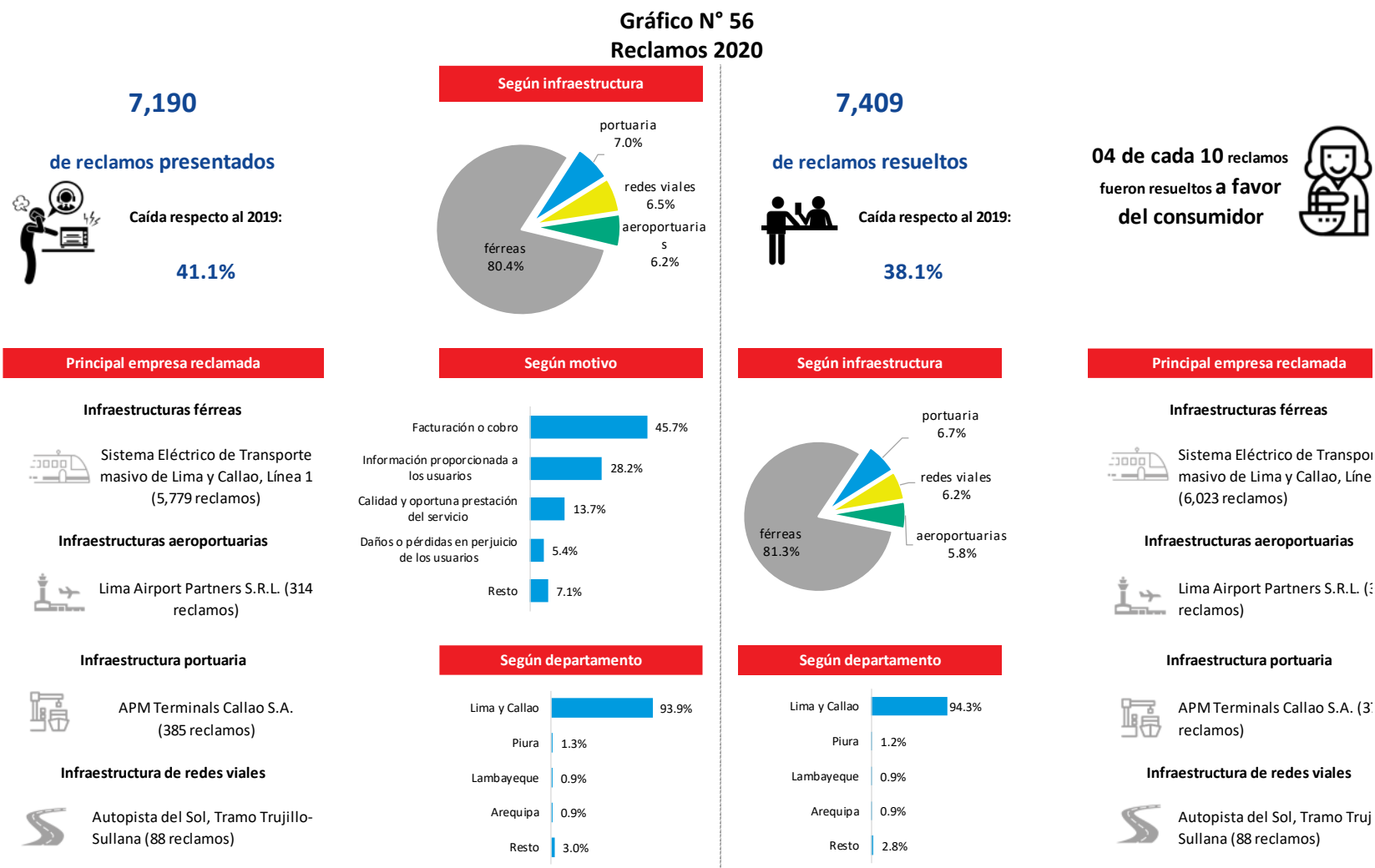
Mecanismos de solución de conflictos

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 042-2020-CD-OSITRAN se modificaron los artículos 60 y 22 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositran a efecto de que los informes orales solicitados por los usuarios o los concesionarios, en el marco de los procedimientos de reclamos en trámite, sean concedidos a criterio del Tribunal de Solución de Controversias; así como que dichos informes orales puedan realizarse de manera presencial o virtual (desde un ordenador o teléfono móvil). Esta modificación permite 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.

Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

a) Primera instancia⁹³

- El número de reclamos presentados por usuarios finales a empresas concesionarias descendió a 7,190 (caída en 41.1% con respecto al año 2019); mientras que, los resueltos sumaron los 7,409 (38.1% menos que el 2019).
- El 41.3% del total de reclamos resueltos en primera instancia fue declarado fundado a favor del consumidor (equivalente a 3,062 reclamos), porcentaje inferior al registrado en el año previo (51.6%)⁹⁴.
- Según infraestructura, el 81.3% de los reclamos resueltos corresponde a infraestructuras férreas (principalmente el Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, Línea 1), el 6.7% a portuarias, el 6.2% a redes viales y 5.8% a aeroportuarias.



Fuente: Ositran. Oficio N° 179-2021-GAU-OSITRAN.

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

Según ubicación geográfica, el 93.9% de los reclamos presentados pertenecen a Lima y Callao, siguiéndole en importancia Piura (1.3%), Lambayeque y Arequipa (0.9%), entre otros.

⁹³ 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.

⁹⁴ En el año 2018, 2017, 2016, 2015, 2014 y 2013 fue de 38.3% (3,105), 22.1% (1,536), 23.8% (1,236), 25.2% (1,235), 31.6% (1,245) y 36.3% (1,061) de reclamos fueron declarados fundados a favor del consumidor, respectivamente.

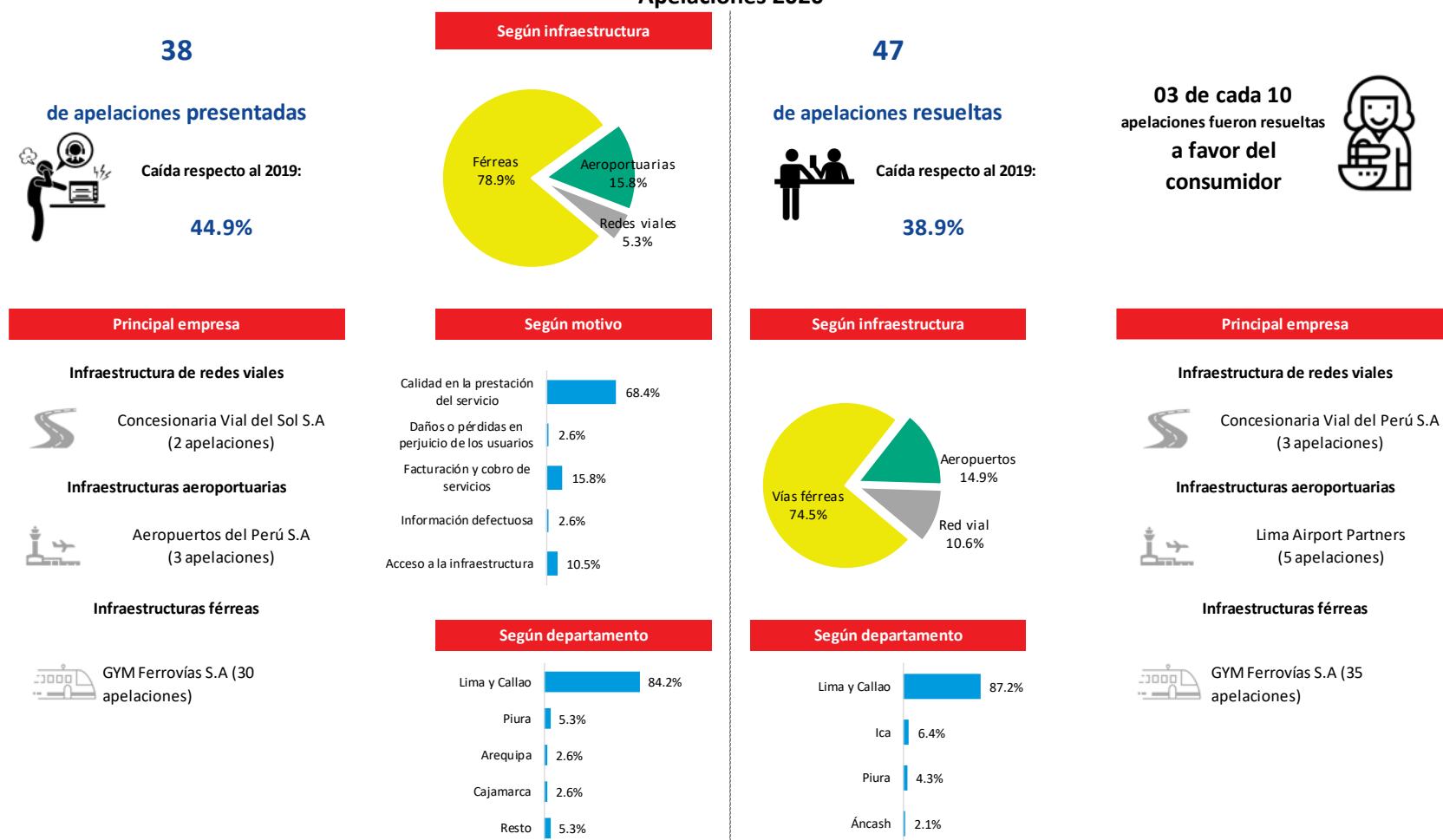
b) Segunda instancia

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

- En 2020, ingresaron 38 recursos de apelación, 44.9% menos que en el 2019, siendo el principal motivo el relacionado con la calidad en la prestación del servicio (68.4% de los reclamos) y el departamento con más reclamos Lima con el 84.2%.
- En 2020, el TSC resolvió 47 apelaciones, de los cuales, el 34.0% fue resuelto a favor del usuario.
- Según infraestructura, el mayor número de apelaciones resueltas corresponde a la infraestructura férrea (74.5%). La mayor cantidad de apelaciones provino de procedimientos iniciados contra GYM Ferrovías S.A.

Fuente: Ositrán. Oficio N° 179-2021-GAU-OSITRAN.
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Gráfico N° 57 Apelaciones 2020



Otras acciones realizadas en el 2020

Se implementó la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, aprobada mediante Resolución N°006-2019-PCM/SGP, del servicio priorizado por el Ositran: "Protección a Usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao" y se realizó la encuesta para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao.

Efectos y acciones realizadas en el marco de la COVID-19

Según el Ositran, las restricciones a la libertad de tránsito de las personas ocasionaron la reducción de la utilización de las infraestructuras aeroportuarias, ferroviarias y viales por parte de los ciudadanos, repercutiendo en una menor demanda de los servicios brindados a través de las mismas. Respecto a los efectos para los proveedores, las medidas implementadas generaron disminución de sus ingresos (particularmente en el caso de las entidades aeroportuarias), debido a la reducción de la utilización de las infraestructuras antes mencionada.

En este contexto, la entidad realizó acciones en el 2020 para su funcionamiento, siendo algunas las siguientes: se implementó medidas de bioseguridad en Ositran para salvaguardar la salud de los colaboradores y los visitantes de las sedes institucionales; se elaboró el Plan para Vigilancia, Prevención y Control de la COVID-19; se adquirieron y entregaron equipos de protección personal para los colaboradores; se desarrollaron campañas informativas para evitar la propagación y contagio del virus; entre otros.

Respecto a las acciones orientadas al consumidor, la entidad implementó canales alternativos para la recepción y despacho de documentación digital de los administrados (sede digital, mesa de partes virtual y casilla electrónica) los cuales fueron difundidos mediante el portal web institucional y las redes sociales de la entidad; de manera adicional, se habilitó en la página web del Ositran un aplicativo de "consulta de estado de expedientes", el cual permite a los usuarios conocer los distintos actos procesales realizados en el trámite de sus procedimientos de manera inmediata y se fortaleció la comunicación audiovisual para público externo a través de las plataformas institucionales (portal web y redes sociales).

Asimismo, la entidad viene implementando canales adicionales a la línea telefónica y correo electrónico para la atención no presencial de los usuarios, utilizando herramientas virtuales como video llamadas y mensajería instantánea (ChatBot). También se viene haciendo uso de plataformas virtuales como Google Meet, Zoom, entre otros, para continuar desarrollando actividades de educación dirigida al público en general.

En relación a las acciones orientadas al proveedor, la entidad solicitó a las empresas concesionarias la presentación de un informe mensual del cumplimiento de sus respectivos Planes para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19, siendo verificados por los supervisores in situ y supervisores ambientales en cada una de las infraestructuras concesionadas, cuyos resultados son puestos en conocimiento del Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del Ambiente para la Salud-CENSOPAS a fin de que adopte las acciones pertinentes en el marco de sus competencias, con copia al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en su calidad de Concedente; publicó el documento de trabajo "Repercusión de la COVID-19 en el sector aeronáutico en el Perú y el mundo" para conocimiento del público en general, entre otros.

Finalmente, entre los desafíos más importantes que Ositran considera tender en el 2021, se encuentran: desarrollar nuevas estrategias que permitan acercarnos a los usuarios de forma directa considerando la coyuntura actual, a fin de continuar atendiendo sus consultas y brindándoles información relevante en materia de protección a usuarios a través de mecanismos no presenciales; elaborar estudios en materia de protección a los usuarios a fin de conocer las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los usuarios en el uso de los servicios brindados por las ITUP prescindiendo de mecanismos presenciales de levantamiento de información, entre otros.

VII.1.4 Sector saneamiento

El 2020⁹⁵, el 90.8% de la población a nivel nacional tuvo acceso al servicio de agua por red pública. A nivel diferenciado, según el ámbito de residencia, el 94.8% y 76.3% de la población del área urbana y rural, respectivamente, tuvo acceso al agua por red pública.

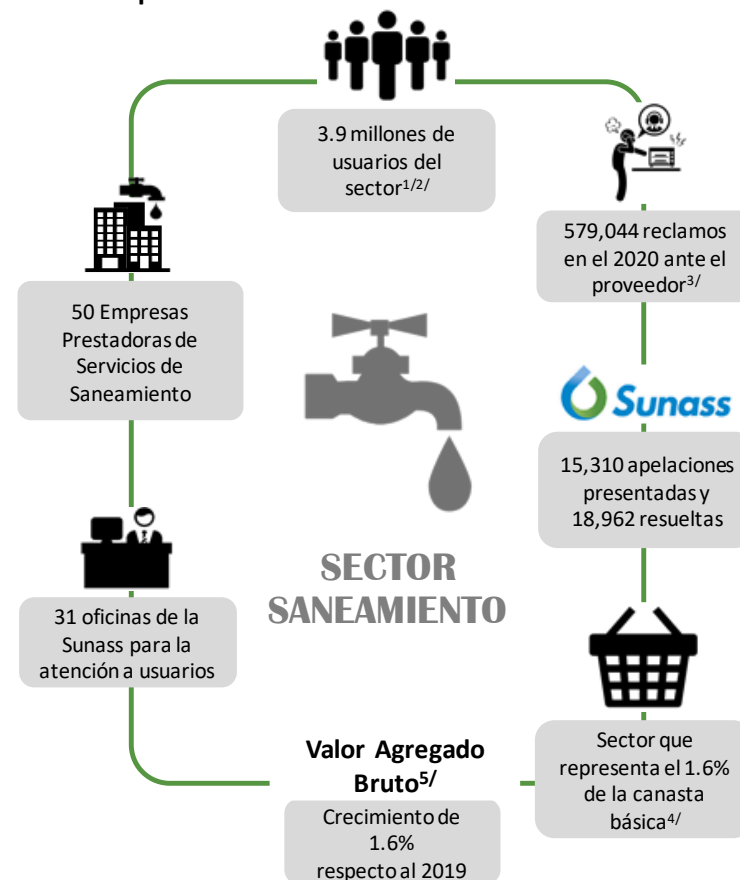
Cabe destacar que, el número de usuarios del sector aumentó en 0.8% en comparación al 2019, mientras que, los reclamos presentados ante las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento (EPS) se incrementaron 1.6%, en comparación al año anterior. Cabe indicar que Sedapal concentró la mayor cantidad de reclamos (18.9%), en comparación a las otras EPS.

La pandemia generó grandes desafíos al regulador, ya que las medidas para prevenir el contagio de la COVID-19, en el Perú, agudizó la situación de consumidores, principalmente, de los que residen en las zonas periféricas por la falta de servicios de agua potable y saneamiento, necesarios para prevenir el contagio por el virus. Adicionalmente, la suspensión de actividades económicas como consecuencia del Estado de Emergencia, generó que muchas personas no puedan trabajar, por ende, no cuenten con los medios económicos para pagar dichos servicios. La crisis sanitaria también provocó indirectamente conflictos de consumo debido al excesivo monto de facturación por los servicios de agua y saneamiento.

En este contexto, se emitió normas para que la facturación de los servicios de agua y saneamiento sean cobradas dos meses después de la emergencia, de manera fraccionada de hasta en 24 meses y sin intereses. Así también se aprobó otorgar un bono de agua focalizado a más de 1 millón de hogares más pobres. Otros desafíos del regulador fueron realizar ajustes para la atención de procedimiento de reclamos y solicitudes por medios remotos, así como la ampliación del plazo para resolver reclamos en primera instancia.

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

Gráfico N° 58
Principales indicadores en el sector saneamiento



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

2/ Información preliminar.

3/ Corresponde a los reclamos presentados.

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

5/ Corresponde al crecimiento del Valor Agregado Bruto del subsector agua 2020.

Fuente: Sunass. Correo electrónico con fecha 18.03.2021, Indecopi, INEI.

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

⁹⁵ INEI (2020) Perú: Formas de Acceso al Agua y Saneamiento Básico – N° 09. Disponible en https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_agua_junio2020.pdf.

Tabla N° 51
Principal agente y competencias

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

Fuente: Mapa de consumo (Consejo).

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

VII.1.4.1 Labor de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – Sunass

- En su condición de organismo regulador, le corresponde garantizar a los usuarios la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural, en condiciones de calidad, contribuyendo a la salud de la población y a la preservación del ambiente.
- Asimismo, esta entidad cuenta con un área especializada en usuarios denominada Gerencia de Usuarios, la cual realiza actividades de capacitación, orientación y difusión.



Usuarios

Al cierre de 2020, las 50 EPS reguladas administraron 3,927,869 conexiones totales de agua potable (0.8% más respecto al año anterior).

Empresas del sector

La Sunass regula a 50 empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS). De acuerdo con el tipo de empresa, se tiene a Sedapal, 18 grandes, 15 medianas y 16 EPS pequeñas.

Tabla N° 52
Usuarios y empresas de los servicios regulados por la Sunass

| Usuarios | | Empresas | |
|---|----------------------|-----------|---|
|  | Número de conexiones | 3,927,869 |  |
| | | | Empresas de agua y saneamiento |
| | | | 50 |

Fuente: Sunass. Correo electrónico con fecha 18.03.2021.

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

Oficinas de atención al usuario

La Sunass atiende las consultas formuladas por los usuarios a nivel nacional a través de la Gerencia de Usuarios, la misma que además efectúa actividades de educación y difusión en materia de protección del consumidor. En Lima y Callao cuenta con 07 oficinas para la atención de usuarios⁹⁶ y 24 en el resto del país. Con respecto a las EPS, estas tienen en total 171⁹⁷ oficinas a nivel nacional.

Tabla N° 53
Oficinas de atención al usuario de la Sunass

| Oficina de atención al usuario | |
|--------------------------------|-----------|
| Ubicación | Sunass |
| Lima y Callao | 7 |
| Provincias | 24 |
| Total | 31 |

Fuente: Sunass. Correo electrónico con fecha 18.03.2021.

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

⁹⁶ Sunass no brindó información del número de oficinas para atención de los usuarios de las EPS en el 2020.

Normativa

En el año 2020, la Sunass emitió 6 dispositivos legales en torno a la protección de los usuarios de los servicios de agua y saneamiento, los cuales estuvieron enfocados en atender las limitaciones que generó Estado de Emergencia Nacional decretado por el gobierno para prevenir el contagio del COVID-9. A continuación, se detalla cuáles son estas normas:

- Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNASS-CD, que estableció disposiciones extraordinarias relacionadas con los servicios de saneamiento y el servicio de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas en el marco del estado de emergencia nacional, con la finalidad de asegurar la continuidad del servicio y salvaguardar los derechos del usuario.
- Resolución de Consejo Directivo N° 016-2020-SUNASS-CD, que tuvo como objetivo establecer el procedimiento de revisión tarifaria a efectos de garantizar la viabilidad económica-financiera de las empresas prestadoras hasta el inicio de un nuevo periodo regulatorio.
- Resolución de Consejo Directivo N° 018-2020-SUNASS-CD, que tuvo como objetivo establecer disposiciones extraordinarias relacionadas con los servicios de saneamiento.
- Resolución de Consejo Directivo N° 021-2020-SUNASS-CD, que tuvo como objetivo modificar el plazo para presentar solicitud de revisión tarifaria y de ajuste en los porcentajes al fondo de inversiones y reservas a que se refiere la RCD 016-2020-SUNASS-CD.
- Resolución de Consejo Directivo N° 025-2020-SUNASS-CD, que tuvo como objetivo asegurar el control de las facturaciones basadas en diferencias de lecturas de medidor durante el Estado de Emergencia Nacional.
- Resolución de Consejo Directivo N° 039-2020-SUNASS-CD, en donde se estableció las disposiciones relacionadas con la prestación de los servicios de saneamiento, relacionadas con la aprobación.

Actividades de capacitación, orientación y difusión

En lo referido a las acciones de capacitación, en el 2020, la Sunass desarrolló programas, cursos, charlas y talleres, con una cobertura de 38,970 personas, de las cuales 38,767 fueron usuarios finales del servicio y los principales temas abordados fueron: i) valorización de los servicios de saneamiento y del recurso hídrico, ii) cultura del agua, iii) deberes y derechos de los usuarios, iv) cuota familiar y v) funciones de la Sunass.

Con respecto a los proveedores, se capacitó a 48 empresas⁹⁸; los principales temas desarrollados estuvieron enfocados en brindar información sobre procedimiento de reclamos para los distintos tipos de problemas en la prestación del servicio de saneamiento (facturación indebida, problemas de abastecimiento, problemas operacionales de alcance particular o general).

En cuanto a las actividades de orientación, en el 2020, el número de beneficiarios ascendió a 78,780, lo cual representó una caída del 12.1%, respecto a las cifras del 2019. Esta reducción se debe a la caída en las orientaciones de manera presencial en las oficinas de la Sunass o de las EPS, ya que paso de 40,609 beneficiarios en el 2019 a 11,639

⁹⁸ En el informe no se indica el número de asistentes a las capacitaciones de los proveedores, solo se indica el número de empresas capacitadas.

beneficiarios en el 2020. La reducción de orientación de manera presencial se dio en el marco del aislamiento social obligatorio social (cuarentena) por el Estado de Emergencia decretado para prevenir la programación de la COVID-19.

Los principales temas de orientación fueron los consumos elevados, procedimiento de reclamos, fraccionamiento, no entrega de recibos, problemas operativos (falta de agua, aniego de agua y/o desagüe).

Con respecto a las actividades de información y difusión, en el 2020, la Sunass realizó 02 tipos de campañas de información a través de redes sociales, web e intervenciones en espacios públicos: i) con el agua no se juega, que tuvo por objetivo promover el uso responsable y solidario del agua potable; y ii) cada gota importa - semana nacional del agua potable, que tuvo por objetivo generar cultura de valoración del servicio de agua potable en las usuarias y usuarios. Además, la Sunass brinda a los usuarios, a través de su página web, redes sociales y material impreso, información acerca del costo del metro cúbico de agua potable en sus localidades respectivas.

El Estado de Emergencia decretado por el Estado originó que tome mayor relevancia el uso de herramienta web y redes sociales para la difusión de diversos temas. En el 2020, la página web tuvo 952,314 accesos; que representó un incremento del 363.4%, respecto al 2019 (205,494 accesos). En el caso de redes sociales, en el 2020, se reportó 86,236 contactos en Facebook (crecimiento de 31.9%, respecto de las cifras del 2019) y 69,588 seguidores en Twitter (crecimiento de 44.8%, respecto de las cifras del 2019).

Gráfico N° 59
Actividades de capacitación, orientación y difusión

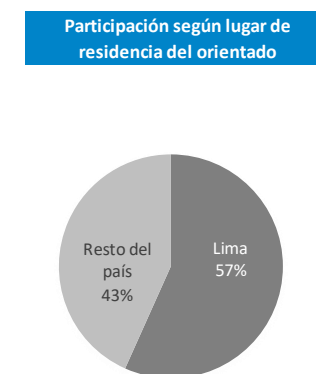
| Capacitación | |
|--------------------------------|----------------------------|
| Población objetivo | N° de personas capacitadas |
| Total | 38,970 |
| Consumidores | 38,767 |
| Consumidores vulnerables | 69 |
| Proveedores | 48 |
| Asociaciones de consumidores | 43 |
| Consejos de usuarios | 43 |
| Gobiernos regionales y locales | - |

| Difusión | | | |
|--------------------------------|--|------------|---------|
| N° de herramientas de difusión | | Indicador | N° |
| Página web | | visitas | 952,314 |
| Redes Sociales - Facebook | | contactos | 86,236 |
| Redes Sociales - Twitter | | seguidores | 69,588 |
| Material informativo impreso | | | |

Orientación

| Según medio | |
|--|---------------|
| Total | 78,780 |
| Presencial (oficinas de la Sunass o de las EPS) | 11,639 |
| Telefónico | 60,287 |
| Orientaciones vía redes sociales (Facebook/Twitter/Correo electrónico) | 2,781 |
| Ferias, jornadas o campañas de orientación | 4,073 |

- Principales temas**
- Consumos elevados, procedimiento de reclamo
 - Fraccionamiento y la no entrega de recibos
 - Problemas con la facturación (consumo elevado, facturación indebida, fraccionamiento, la no entrega de recibos).
 - Problemas operacionales (falta de agua, aniego y/o desagüe).
 - Información general, deberes y derecho de los usuarios del servicio de saneamiento y procedimientos de reclamos.



Fuente: Sunass. Correo electrónico con fecha 18.03.2021.

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

Supervisiones y sanciones en el sector

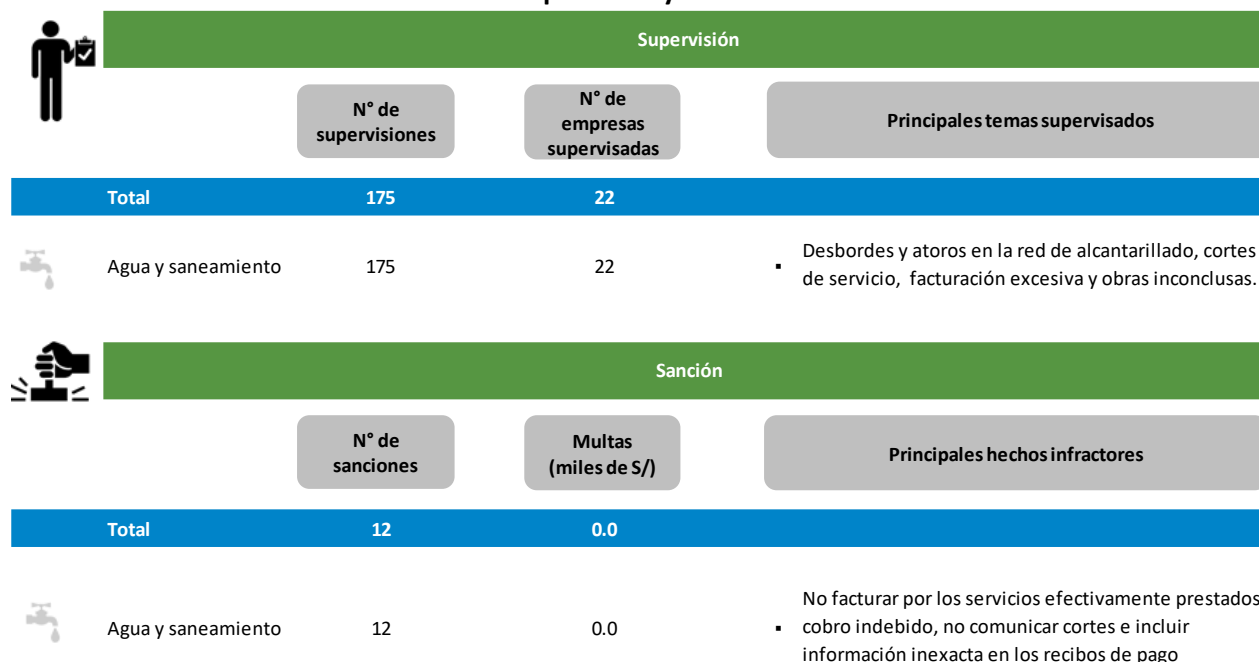
El plan de supervisión de la Sunass para las empresas prestadoras está enfocado en la prestación de servicios de saneamiento, administración y uso de reservas y fondos, gobernabilidad y gobernanza, entre otros; adicionalmente, en el 2020 se realizó 175 supervisiones relacionadas a usuarios finales, que representó un incremento del 34.6%, respecto a las cifras del 2019. Este crecimiento se debe a la mayor supervisión a empresas prestadoras de agua y saneamiento debido a problemas en i) facturación excesiva, ii) cortes de servicios, iii) desbordes y atoros en la red de alcantarillado, y iv) obras inconclusas.

La Sunass impuso 12 sanciones durante el 2020, que representa un incremento del 20%, respecto a las cifras del 2019. Del total de sanciones impuestas, 10 estuvieron relacionadas a usuarios finales. Las empresas sancionadas fueron EPS Emapica S.A. (02), EPS Tacna (02) Aguas Tumbes S.A. (en liquidación) (01), Sedaloreto S.A. (01), EPS Marañón S.A. (01), Emapa Y S.R.L. (01), EPS Sedacusco S.A., EPSSMU S.A. (01), EPS Rioja (01) y Sedapal (01) por infracciones tales como no facturar por los servicios efectivamente prestados, cobros indebidos, no comunicar cortes e incluir información inexacta en los recibos de pagos. Asimismo, es preciso indicar que a pesar de la existencia sanciones, no se aplicó multas en el 2020 debido a que se aplicó lo dispuesto en el artículo 12.1 de la RCD 018-2020-SUNASS-CD que establece lo siguiente: "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".

Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

Para la Sunass, los consumidores vulnerables son los usuarios y no usuarios del servicio que no conocen sus deberes y derechos, y aquellos pertenecientes a los niveles socioeconómicos más bajos. En el 2020, la Sunass realizó 620 charlas informativas y actividades de sensibilización para este grupo de usuarios, que en total beneficio a un total de 7,805 personas. Las actividades consistieron en actividades virtuales, tales como charlas y talleres de diálogo y de recojo de información, y micro audiencias para canalizar las demandas de los usuarios.

Gráfico N° 60
Supervisión y sanción



Fuente: Sunass. Correo electrónico con fecha 18.03.2021.

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

Actividades desarrolladas dirigidas a pueblos indígenas

La Sunass no reportó actividades dirigidas a pueblos indígenas desarrolladas en el 2020.

Consejo de usuarios

En el 2020, el Consejo de Usuario realizó 02 audiencias, con una participación del 100% del consejo de usuarios en las audiencias públicas. En total se realizó 58 eventos en donde se trataron los siguientes temas: a) Gestión de los recursos hídricos, b) procesos de cloración de agua, c) reglamento de calidad de la prestación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales, d) deberes, obligaciones y prohibiciones de los prestadores rurales, e) metodología para la implementación de la cuota familiar, f) gestión de riesgo de desastres y adaptación al cambio climático, entre otros. Asimismo, 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 este marco se propuso el proyecto de metodología para determinación del área de prestación, que incluyó a) explicar los criterios para identificar al prestador principal sobre el cual se centra el análisis en la fase de delimitación del área de estudio, b) incorporar el análisis de vínculos de naturaleza social y cultural en la fase propositiva para que las unidades de proceso que se determinan y la estructura de mercado propuesta contribuyan a la sostenibilidad de la prestación de los servicios de saneamiento en su dimensión social e c) incorporar el recojo de información que permita conocer las relaciones de los usuarios y agentes sociales vinculados a la fuente de agua y a la prestación de los servicios de saneamiento en la fase caracterización a nivel de prestador, para contar con insumos para el análisis de vínculos de naturales social y cultural e identificar potenciales conflictos en la configuración de las estructuras de los mercados a ser gestionadas con un enfoque preventivo.

Asociaciones de consumidores

La Sunass no reportó convenios vigentes de cooperación con asociaciones de consumidores durante el 2020. Además, expresó no haber dispuesto algún porcentaje de multa para alguna asociación de consumidores.

Autorregulación

La Sunass informó no haber desarrollado alguna herramienta o mecanismo orientado a la autorregulación o auto supervisión de las empresas del sector durante 2020.

Mecanismos de solución de conflictos

El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASS) de los usuarios de los servicios de saneamiento, es el órgano de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento encargado de resolver en segunda y última instancia administrativa los procesos de reclamos iniciados por el usuario contra la empresa de agua, dentro de los treinta (35) días hábiles siguientes de recibido el expediente, pudiendo considerar una prórroga de hasta veinte (20) días hábiles, siendo los reclamos relativos a la facturación, reclamos de tipo operacional o reclamos no relativos a la facturación. Con respecto a los principales cambios normativos en el 2020 (Por el Estado de emergencia nacional), se emitieron la Resolución de Consejo directivo 012-2020-SUNASS-CD; que aprobó disposiciones vinculadas a facturación y reclamos; la Resolución de Consejo directivo 018-2020-SUNASS-CD; que aprobó disposiciones vinculadas con facturación, fraccionamiento, facilidades de pago, reclamos, cierre de los servicios, así como fiscalización y sanción; y la Resolución de Consejo directivo 025-2020-SUNASS-CD; que aprobó disposiciones que regulan la facturación de consumos atípicos durante el estado de emergencia nacional.

Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

La atención de reclamos sobre los agua potable y saneamiento tiene las siguientes instancias:

a) Primera Instancia: empresas operadoras

Los reclamos presentados⁹⁹ ante las EPS en el año 2020 sumaron un total de 579,044 (1.6% más respecto al año 2019). Según motivo, el 94.4% correspondieron a reclamos por problemas comerciales; mientras que, el porcentaje restante a problemas operacionales. El 33.3% (192,662) del total de reclamos presentados fue ante la empresa prestado de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A (Epsel), seguida por Sedapal con 19.4%, Sedapar con 6.5% y Seda Cusco con 4.5%.

Gráfico N° 61 Reclamos presentados en primera instancia

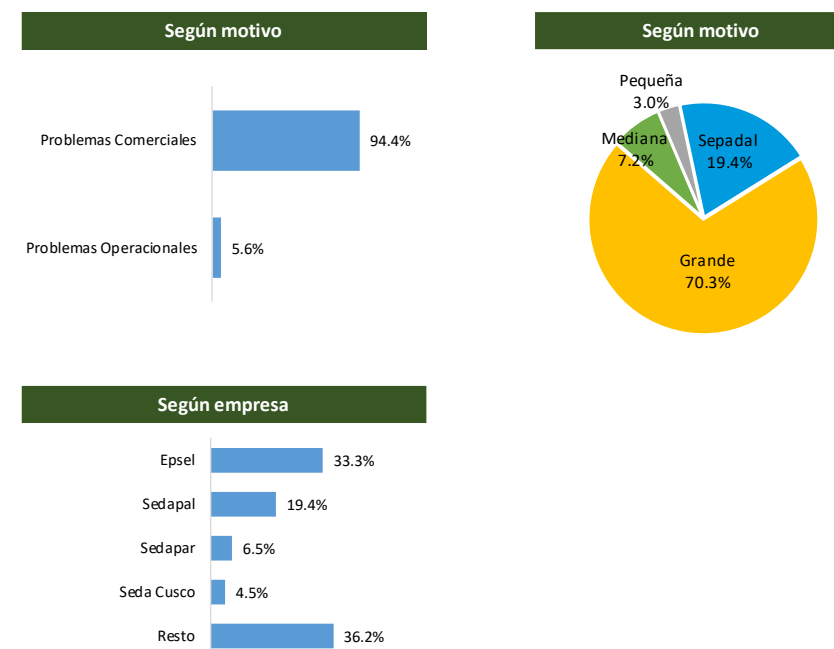
579,044



de reclamos presentados

Crecimiento respecto al 2019:

1.6%



Fuente: Sunass. Correo electrónico con fecha 18.03.2021.

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

⁹⁹ La entidad indicó que no cuenta con información en el 2020 respecto a los reclamos resueltos declarados a favor del consumidor.

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 2020, se tuvo que:

- Recibió un total de 15,310 recursos de apelación (68.4% menos con relación al 2019).
- Resolvió un total de 18,962 apelaciones, 58.8% menos respecto al año 2019.
- El 40.5% del total de recursos de apelación resueltos fueron a favor del consumidor, en comparación al 41.2% del año anterior.
- La materia con mayor número de apelaciones fue el “consumo medido”, con siete (07) de cada diez (10) de las apelaciones. Le siguen en importancia el “consumo promedio” (11.9%), el “conceptos emitidos” (7.1%), entre otros.
- Según empresa, el mayor número de apelaciones resueltas corresponde a Sedapal con 9,202, seguida en importancia por Sedapar S.A. con 3,404, Sedalib S.A. con 1,729 y EPS Tacna con 863, entre otros.

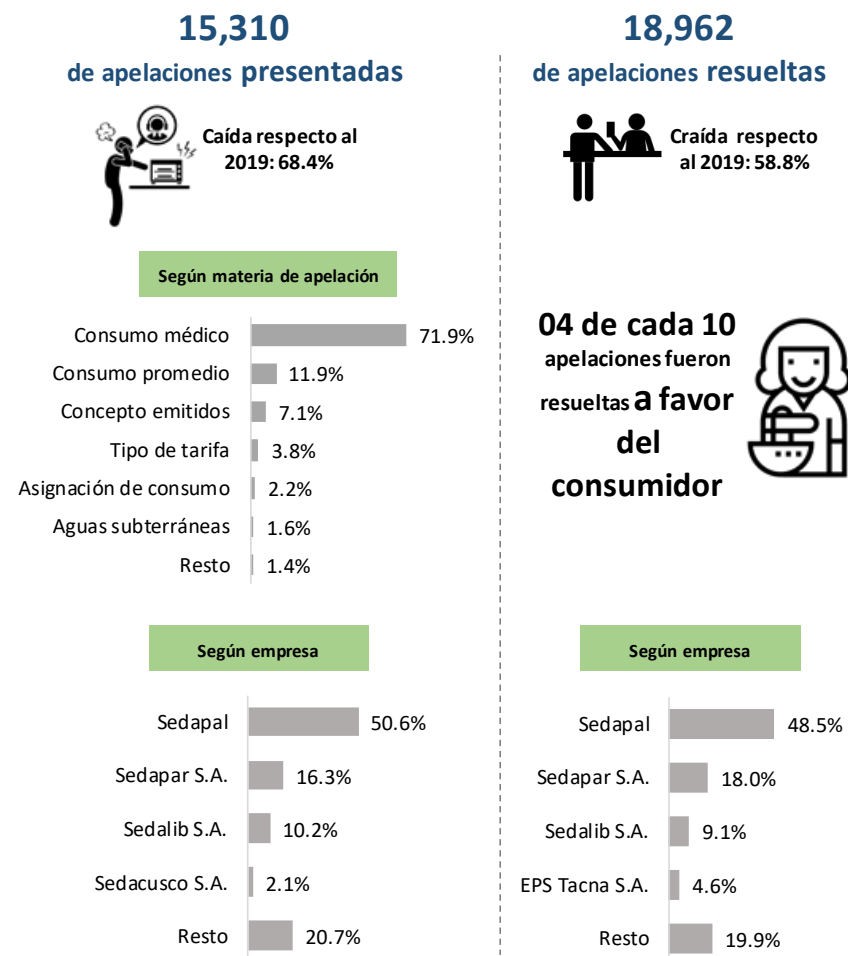
Efectos y acciones realizadas en el marco de la COVID-19

Según la Sunass los efectos fueron los siguientes: en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EP) se redujo los niveles de recaudación entre los meses de abril a noviembre del 2020, ello en comparación con los resultados de los mismos meses del 2019. En abril se tuvo las tasas de recaudación más bajas; además, se produjo un incremento de la cartera morosa, ya que en el Estado de Emergencia Nacional se suspendieron los cierres por deuda de recibos. En el caso de las EP que se encuentran en el Régimen de Apoyo Transitorio (RAT), la cartera morosa ascendió a S/64.3 millones, al mes de noviembre de 2020; y en el caso de SEDAPAL, la deuda por parte de sus usuarios ascendió a S/ 179 millones a diciembre de 2020.

En este contexto, la entidad realizó diversas acciones para continuar con su funcionamiento, siendo algunas las siguientes: evaluación del equipo humano e infraestructura con el fin de garantizar la continuidad del funcionamiento de la institución, se optimizó los sistemas que maneja la plataforma de Atención y Orientación al usuario, a fin de continuar con el fortalecimiento del servicio de orientación a los usuarios de los servicios de saneamiento; se priorizó las actividades de supervisión y fiscalización y monitoreo remoto, especialmente para garantizar la prestación de los servicios entidades públicas priorizadas (hospitales, comisarias, centros penitenciarios, entre otros); y se estableció medios para la atención remota (mesa de partes virtual).

La Sunass también realizó acciones orientadas a los consumidores, como la aprobación de diversas normas con carácter extraordinario que consideran la importancia y la necesidad de la prestación de los servicios de saneamiento en esta situación, así como el uso intensivo de estos, a efectos de evitar la propagación y contagio de la COVID-19,

Gráfico N° 62
Apelaciones



Fuente: Sunass. Correo electrónico con fecha 18.03.2021.

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

vinculadas con las siguientes materias: facturación, fraccionamiento, cierre de los servicios, reclamos, entre otras. En el caso de acciones orientadas en las empresas reguladas, la Sunass aprobó la Resolución de Consejo Directivo N° 016-2020-SUNASS-CD, "Procedimiento de revisión tarifaria como consecuencia de la aplicación de las medidas dispuestas en el Título III del Decreto de Urgencia N° 036-2020". Dicha resolución contiene disposiciones que permiten restablecer el equilibrio económico financiero de las empresas prestadora, revisando las metas de gestión y las tarifas aprobadas, a fin de garantizar la prestación de los servicios de saneamiento.

Finalmente, la Sunass considera que los desafíos en el 2021 debido a los efectos de la COVID-19 serán los siguientes: mejorar la atención oportuna a los usuarios de los servicios de saneamiento; reducir la caída de la recaudación en las empresas prestadoras y el incremento de morosidad de los usuarios; evitar la interrupción del acceso al servicio de agua potable de los hogares en condición de pobreza o pobreza extrema, evitar la discontinuidad en la cloración de agua en las pequeñas ciudades; entre otros.

VII.2 Sector salud

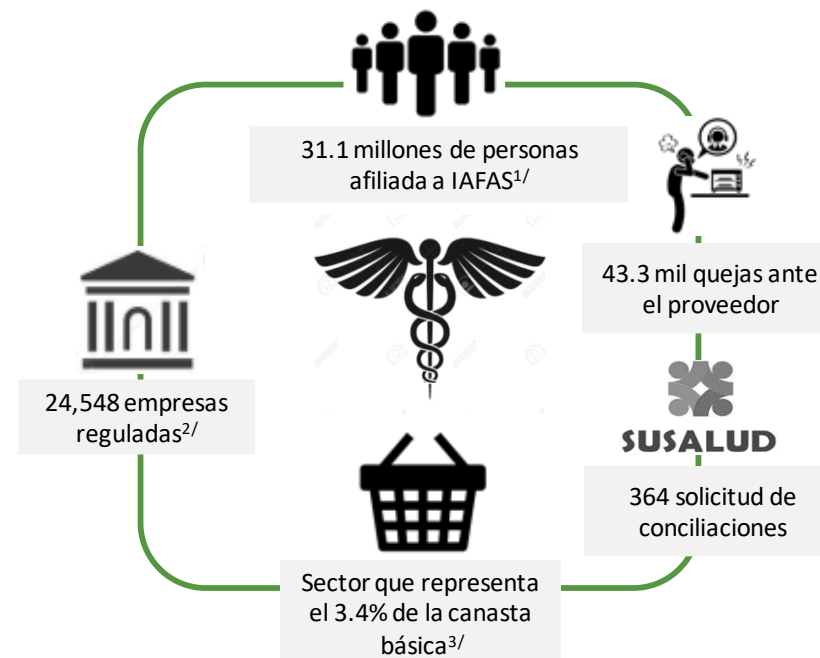
Desde el 2020 el mundo viene enfrentando la mayor crisis sanitaria del siglo XXI debido a la pandemia por la COVID-19 que ha tenido un impacto significativo: a agosto del 2021 se reportó 201 millones¹⁰⁰ de personas contagiadas y una mortalidad de 4.3 millones¹⁰¹, dentro de un contexto en el que la pobreza aumentó sustantivamente; además, de evidenciarse las carencias en cuanto a disponibilidad y calidad en los servicios de salud. Según la OMS, América Latina y El Caribe fue la región más afectada.

En el Perú, no fue distinta la situación habiéndose reportado un total de 93,541 personas fallecidas de acuerdo al Sistema Informático Nacional de Defunciones (SINADEF)¹⁰² al año 2020 (2,121 mil contagiados y más de 196 mil fallecidos hasta agosto de 2021)¹⁰³ visibilizándose la situación precaria del sistema de salud, tanto en infraestructura, equipamiento y personal.

La adopción de políticas orientadas a contener la pandemia en el Perú fue muy rápida y similar, (en diverso grado), a las implementadas en el resto de los países; sin embargo, la convivencia con una elevada informalidad, control tardío de focos de contagios y hacinamiento habitacional amplificó el efecto de la pandemia¹⁰⁴ a pesar del esfuerzo de la mejora de la capacidad hospitalaria.

Cabe destacar que se reportó que 31.1 millones de usuarios de las Instituciones Administradoras de fondo de Aseguramiento en Salud (IAFAS)¹⁰⁵. En el 2020, por el lado de la oferta, el sector reportó 24,598, siendo 96 IAFAS, 24,318 Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y 134 Unidades de Gestión de IPRESS; mientras que, las desavenencias entre usuarios y proveedores decantaron en 43,393 quejas presentadas en Susalud, un 16.7% menos que el año previo.

Gráfico N° 63
Principales indicadores en el sector salud



1/ Según Repositorio Único Nacional de Información en Salud (REUNIS).

2/ Ponderación respecto al Índice de Precios al Consumidor a Nivel Nacional 2020.

Fuente: Susalud. Oficio N° 00202-2021-SUSALUD/SUP.

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

¹⁰⁰ Statista, accedido el 5 de agosto del 2021, de <https://es.statista.com/estadisticas/1091192/paises-afectados-por-el-coronavirus-de-wuhan-segun-los-casos-confirmados/>.

¹⁰¹ Google, accedido el 9 de agosto del 2021, de https://www.google.com/search?q=fallecidos+por+covid-19+en+el+mundo&rlz=1C1SQJL_esPE772PE772&oq=fallecidos+por+covid-19+en+el+mundo&aqs=chrome..69i57j0i22i30i3j0i10i22i30.11624j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8.

¹⁰¹ Minsa, accedido el 20 de julio del 2021, de la sala situacional COVID-19 en el Perú. Disponible en https://COVID-19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp.

¹⁰² SINADEF (2021). Sistema Informático Nacional de Defunciones. Disponible en <https://www.minsa.gob.pe/defunciones/>

¹⁰³ PUCP (2021). Sistema de Salud en el Perú y el COVID-19. Disponible en <https://escuela.pucp.edu.pe/gobierno/wp-content/uploads/2021/05/La-salud-en-tiempos-de-covid-VF.pdf>.

¹⁰⁴ Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2020). Perú: Desafíos del Desarrollo en el post COVID-19. Disponible en <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Peru-Desafios-del-desarrollo-en-el-post-COVID-19.pdf>

¹⁰⁵ Minsa, accedido el 1 de setiembre del 2021, del Repositorio Único Nacional de Información en Salud (REUNIS). Disponible en https://www.minsa.gob.pe/reunis/data/poblacion_asegurada.asp.

VII.2.1 Datos generales

Agentes

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

Tabla N° 54
Principales agentes que participan en el sector salud

| Sector público |
|---|
| Ministerio de Salud (MINSA) <ul style="list-style-type: none">• Ejerce la rectoría del sector y establece el planeamiento estratégico sectorial de salud.• Promueve la defensa de los derechos, deberes y responsabilidades en salud.• Realiza seguimiento, monitoreo y evaluación de las políticas en materia de promoción de la salud.• Evalúa y promueve el acceso equitativo a los servicios de salud. Órganos técnicos-normativos: <ul style="list-style-type: none">Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (Digesa)<ul style="list-style-type: none">• Encargado de formular políticas, regular y fiscalizar aspectos relacionados con la salud ambiental (alimentos, juguetes, útiles de escritorio, etc.).Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (Digemid)<ul style="list-style-type: none">• Encargado de la supervisión de la seguridad y calidad de los productos farmacéuticos.Seguro Integral de Salud (SIS)<ul style="list-style-type: none">• Es un Organismo Público Ejecutor (OPE) del MINSA, encargado de proteger la salud de los peruanos que no cuentan con un seguro de salud, priorizando en aquellas poblacionales vulnerables que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema. |
| Superintendencia Nacional de Salud (Susalud) <ul style="list-style-type: none">• Organismo técnico especializado, adscrito al MINSA, que promueve, protege y defiende los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien las financie, así como los que correspondan en su relación de consumo con las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (en adelante, IAFAS) o Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (en adelante, IPRESS), incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación.• Se encuentran bajo su ámbito de competencia las IAFAS, IPRESS (incluyéndose los servicios médicos de apoyo) y las Unidades de Gestión de IPRESS – (UGIPRESS)¹⁰⁶.• Sus principales funciones son:<ul style="list-style-type: none">✓ Promover la participación y vigilancia ciudadana y propiciar mecanismos de rendición de cuentas a la comunidad.✓ Difundir los derechos en salud.✓ Conocer y resolver como primera y segunda instancia los reclamos, quejas y denuncias sobre todos aquellos temas vinculados a su competencia, en relación con las IAFAS, IPRESS y Unidades de Gestión de IPRESS, públicas, privadas o mixtas.✓ Conocer y resolver como primera y segunda instancia los reclamos, quejas y denuncias sobre todos aquellos temas vinculados a su competencia, en relación con las Empresas de Seguros que oferten coberturas de salud, con excepción de las pólizas de seguros de las empresas de seguros bajo la supervisión de la SBS.✓ Conducir y supervisar el proceso de acreditación de las IPRESS y emitir los certificados correspondientes.✓ Promover los mecanismos de conciliación y arbitraje para la solución de los conflictos suscitados entre los diferentes actores del Sistema Nacional de Salud.✓ Supervisar a las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS. |

¹⁰⁶ Cabe destacar que, mediante la supervisión y registro de las UGIPRESS, se pretende cautelar el funcionamiento idóneo de las IPRESS, por cuanto las UGIPRESS están encargadas de la administración y gestión de los recursos asociados a la operación de la IPRESS del primer nivel de atención.

| |
|--|
| Sector público |
| ✓ Regular, fiscalizar y sancionar a las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS. |
| Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Es un organismo autónomo de la Susalud que posee mecanismos alternativos de solución de controversias en la prestación de servicios de salud y demás derechos relacionados, como son la conciliación, mediación y arbitraje. |
| Seguro Social de Salud (EsSalud) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Es un organismo público descentralizado, con personería jurídica de derecho público interno, incorporado al ámbito de regulación presupuestaria por el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (Fonafe). • Su propósito es dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales bajo el régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos. • Cuenta con la Gerencia Central de Atención al Asegurado (GCAA), responsable de atender los reclamos y solicitudes de mediación relacionados a la vulneración de los derechos de los pacientes que reciben atención en EsSalud. |
| Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sólo es competente para resolver las denuncias relacionadas con servicios de salud de conflictos ocurridos hasta dos años antes de la fecha de publicación del reglamento de procedimiento de transferencias de funciones del Indecopi a la Susalud (Decreto Supremo N°026-2015-SA publicado el 13 de agosto de 2015). • Supervisa el cumplimiento de las obligaciones del proveedor del sector farmacéutico como: i) Consignar el precio de productos en exhibición, ii) Implementar una lista de precios de los productos a la venta - ordenados alfabéticamente de acuerdo con su Denominación Común Internacional (DCI), iii) Contar con Libro de Reclamaciones, y iv) Exhibir en un lugar visible y fácilmente accesible, un aviso que informe a los consumidores sobre la existencia del Libro de Reclamaciones. |
| Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)¹⁰⁷ |
| <ul style="list-style-type: none"> • Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes¹⁰⁸. |
| Sector privado |
| <ul style="list-style-type: none"> • IAFAS¹⁰⁹, IPRESS y UGIPRESS privados y demás establecimientos que brindan servicios relacionados a la salud¹¹⁰. |

Fuente: Páginas web MINSAs, SIS, Digesa, Digemid, Susalud y FONAFE.

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

Para la presente sección se solicitó información al MINSAs, Digemid, Digesa, EsSalud, Susalud, Consejo Nacional de Salud y Asociación Peruana de Entidades Prestadoras de Salud-APEPS, de las cuales las entidades que remitieron la información solicitada fueron el Consejo Nacional de Salud, Susalud y EsSalud.

VII.2.2 Labor del Consejo Nacional de Salud - CNS

Dentro del diseño del sistema de la salud en el Perú destaca el Consejo Nacional de Salud (en adelante, CNS), el cual es el órgano consultivo del Ministerio de Salud y máximo órgano encargado de proponer las políticas de salud y realizar su seguimiento. Entre sus funciones se encuentran proponer al Ministerio de Salud, políticas, planes, estrategias, programas y proyectos en materia de salud de relevancia nacional; propiciar la concertación y coordinación intra e intersectorial en el ámbito de la salud, entre otros.

¹⁰⁷ Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁰⁸ 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.

¹⁰⁹ Entre las IAFAS privadas se encuentran: EPS, prepagas, empresas de seguros, Afocat y autoseguros.

¹¹⁰ Cabe indicar que también existen IPRESS y UGIPRESS públicas.

Asimismo, es preciso indicar que en mayo del 2020 se emitió el Decreto Legislativo N°1504, que fortalece al Instituto Nacional de Salud para la prevención y control de enfermedades y derogó la Ley N° 27813, Ley del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud, cuyo desarrollo normativo se encuentran en el Decreto Legislativo N° 1161. Estas modificaciones legislativas, originaron la reconfiguración de la composición del CNS y dejó sin vigencia a sus once (11) comités nacionales, que luego de la declaratoria de Emergencia Nacional decretada por el Gobierno el 16 de marzo del 2020, dejaron de sesionar debido a las medidas de restricciones y confinamiento dispuestas para contrarrestar la pandemia. Mediante la promulgación el 6 de diciembre del 2020 del Decreto Supremo N° 032-2020-SA, la CNS reinició sus sesiones y se incorporó a la estructura a las comisiones de trabajo, las cuales son instancias de apoyo técnico y asesoramiento especializado encargados de la construcción de propuestas de políticas de lineamiento y demás actividades para dar cumplimiento a las funciones del CNS.

Dado esta situación en el 2020 el CNS solo sesionó 3 veces. Las actividades realizadas por la CNS fueron las siguientes:

- En el marco de la función propositiva, la CNS brindó opinión técnica a la propuesta de “Documento Técnico: consideraciones éticas para la toma de decisiones éticas para la toma de decisiones en los servicios de salud durante la pandemia COVID-19”, elaborada por el Comité Nacional de Derechos Humanos y Biotécnica, que contiene recomendaciones para evitar afectación del derecho de las personas a recursos terapéuticos en salud en el contexto de la pandemia por la COVID-19, sobre la base de criterios de evaluación internacional.
- La CNS también participó en la formulación de la Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030 (PNMS) denominada “Perú Saludable”, la cual fue aprobada mediante Decreto Supremo N° 026-2020-SA.

VII.2.3 Labor de la Superintendencia Nacional de Salud – Susalud

La Susalud cuenta con la Superintendencia Adjunta de Promoción y Protección de Derechos en Salud (SADERECHOS) como área especializada en usuarios, la misma que engloba a dos Intendencias: Intendencia de Protección de Derechos en Salud (IPROT) e Intendencia de Promoción de Derechos en Salud (IPROM). Aparte de su sede ubicada en Lima, cuenta con 01 sede macro-regional norte. Asimismo, cuenta con los denominados “Delegados Susalud”, en 49 IPRESS públicas de nivel II y III (incluye IMRN), los que actúan ante vulneraciones de derechos de salud. Su plataforma de atención al usuario atiende por medio de su línea gratuita 113 a través de las cuales atiende consultas, quejas y tramita pedidos de intervención.

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 2020, el número de entidades estuvo conformado por 96 IAFAS, 24,318 IPRESS y 134 Unidades de Gestión de IPRESS. Asimismo, la supervisión se dio en un contexto de crecimiento de la demanda como consecuencia del mayor aseguramiento en salud en el Perú y es que el 92.2% de la población estuvo afiliada a alguna IAFA, reportándose un mayor número de usuarios y consultas médicas.

Tabla N° 55
Número de usuarios y atención de consultas

| Ítem | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------------|------------|---------------------------|
| N° de usuarios de IAFAS | 27'746,708 | 29'643,745 | No se remitió información |
| N° de usuarios de IPRESS | 5'772,448 | 6'701,245 | No se remitió información |
| N° de consultas externas en IPRESS | 23'729,874 | 46,177,918 | No se remitió información |
| N° de atenciones por emergencia en IPRESS | 6'096,876 | 10,771,274 | No se remitió información |

Fuente: Susalud. Oficio N° 00202-2021-SUSALUD/SUP.

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

Normativa

En 2020, la Susalud elaboró normativa según el detalle siguiente:

Tabla N° 56
Normativas emitidas por la Susalud, en materia de protección del consumidor o usuario

| N° | Normas emitidas en el 2020 |
|----|--|
| 1 | Resolución de Superintendencia N° 004-2020-SUSALUD/S, establece las cláusulas mínimas generales que rigen las relaciones entre las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, Autoridades Sanitarias Regionales y locales y los Gobiernos Regionales en representación de sus IPRESS adscritas, con la finalidad de asegurar la accesibilidad, oportunidad, equidad y calidad de las prestaciones de salud en base a la demanda de sus beneficiarios, mediante la articulación de la oferta existente en el país, y en el marco de las disposiciones establecidas en el intercambio prestacional. |

| N° | Normas emitidas en el 2020 |
|----|--|
| 2 | Resolución de Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/S, que establece la clasificación de reclamos por presunta vulneración del derecho a la salud presentado por el usuario o tercero legitimado a las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, así como los lineamientos para la remisión de dicha información a Susalud a través del aplicativo informático SETI-RECLAMOS, con fines de supervisión y control. |
| 3 | Resolución de Superintendencia N° 043-2020-SUSALUD/S, que establece la obligación de las IPRESS privadas de remitir la información a Susalud de los precios de venta de los productos, servicios y dispositivos médicos para la prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación, servicios complementarios auxiliares o auxiliares, para la COVID-19, a fin de garantizar la transparencia, el derecho a la información y la protección de los usuarios de los servicios de salud de IPRESS privadas, en el marco de las acciones preventivas y de control ante el riesgo de propagación de la COVID-19. |
| 4 | Resolución de Superintendencia N° 057-2020-SUSALUD/S, que aprueba el listado de IPRESS bajo el ámbito de aplicación de la Resolución N° 043-2020-SUSALUD/S, la Declaración Jurada "Exoneración de la obligación de remitir la información a SUSALUD" y establecen el plazo y la modalidad para el envío de la información por parte de las IPRESS privadas señaladas en el artículo 2 de la presente resolución. |
| 5 | Resolución de Superintendencia N° 087-2020-SUSALUD/S, que establece disposiciones relacionadas al uso obligatorio del Modelo de Transacción electrónica de Datos Estandarizados de Facturación, para el Intercambio Prestacional en Salud, Modelo TEDEF-IP y su implementación. |
| 6 | Resolución de Superintendencia N° 096-2020-SUSALUD/S, que amplía el plazo para que las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS públicas, privadas o mixtas puedan adecuar sus sistemas informáticos para el envío de la información de reclamos de los usuarios a SUSALUD. Esta norma modifica la Primera Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución de Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/S, que aprueba la clasificación, lineamientos y aplicativo informático para la remisión de la información de reclamos de los usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS. |

Fuente: Susalud. Oficio N° 00202-2021-SUSALUD/SUP.

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

Cláusulas generales de contratación

De otro lado, cabe mencionar que, en 2020, se aprobó las siguientes normas:

- Resolución de Superintendencia N° 004-2020-SUSALUD/S, que aprueba las “Cláusulas Mínimas de los Contratos o Convenios suscritos entre las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) o las Unidades de Gestión de IPRESS (UGIPRESS).
- Resolución de Intendencia General N° 037-2008-SEPS/CD, que aprueba las "Normas sobre contratación de prestaciones de servicios de seguridad social en salud para Afiliados Regulares y derechohabientes legales, denominados “Condiciones Generales del contrato de Prestación de Servicios de Seguridad Social en Salud para Afiliados Regulares” con sus anexos correspondientes.
- Resolución de Superintendencia N° 017-2004-SEPS/CD, que aprueba las “Normas sobre Condiciones Generales del Contrato de Prestación de Servicios de Seguridad Social en Salud para Afiliados Potestativos y los formatos correspondientes”.
- Resolución de Superintendencia N° 047-2008-SEPS/CD, que aprueba las “Normas para el contenido mínimo de los contratos que celebran las Entidades que prestan Servicios de Salud prepagados con sus afiliados”.

- Resolución de Superintendencia N° 066-2020-SUSALUD/S, por el cual se publicó el proyecto de norma que aprueba 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”.


Actividades de orientación, consulta, difusión y capacitación

Respecto a las actividades de orientación, en el 2020, Susalud realizó 1,068 orientaciones, beneficiando a un total de 85,391 personas, que representó un incremento de 216.0%, respecto de las cifras del año anterior. Las orientaciones se concentraron en aspectos relacionados con el rol de la Susalud, los derechos y deberes en salud de acuerdo con la normativa vigente, con especial relevancia en el contexto de la Pandemia por COVID-19, los mecanismos para la protección del derecho a la salud, los canales de atención para la protección de los derechos en salud, la estrategia de Juntas de Usuarios para fortalecer la participación ciudadana y la rendición de cuentas a la comunidad, mecanismos alternativos de solución de controversias en salud, medios alternativos para la pretensiones indemnizatorias y derechos de los asegurados del SIS y EsSalud.

En el caso de consultas, la entidad atendió 92,836, lo cual representó una caída de 4.5%, respecto a las cifras del año anterior. Adicionalmente, en el marco de la emergencia sanitaria declarada en el país, se adecuaron los servicios para la asistencia ininterrumpida 24x7 y se desplegó a delegados a nivel nacional para la vigilancia de prioridades como camas UCI, oxígeno, EPP, abastecimiento de medicamentos COVID, entre otros. Esta actividad tuvo un alcance poblacional de 10,816 ciudadanos informados sobre sus derechos y deberes en salud y su derecho al buen trato en salud a través de un formulario informativo virtual difundido por mensajería SMS y WhatsApp.

Respecto a las actividades de capacitación, en 2020, Susalud no desarrolló actividades de capacitación.

Tabla N° 57
Susalud: Actividades de orientación y consulta (2020)

|  | Orientación | | Consulta |
|---|---------------------|--|-----------------|
| | N° de orientaciones | Temas desarrollados | N° de consultas |
| | 1,068 | <ul style="list-style-type: none"> Derechos y deberes en salud de acuerdo a la normativa vigente, con especial relevancia en el contexto de la pandemia por COVID-19. Rol de SUSALUD Canales de atención de SUSALUD para la protección de los derechos en salud. Estrategia Juntas de Usuarios para fortalecer la participación ciudadana y la rendición de cuentas a la comunidad. Mecanismos alternativos de solución de controversias en salud, medios alternativos para la pretensiones indemnizatorias. Derechos de los asegurados del SIS y EsSalud. Mecanismos para la protección del derecho a la salud | 92,836 |
| | 85,391 | | |

Fuente: Susalud. Oficio N° 00202-2021-SUSALUD/SUP.

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

En cuanto a las herramientas de información, en el contexto de la pandemia generada por la COVID-19, las redes sociales se volvieron las principales herramientas de información para Susalud, reflejándose en el incremento de seguidores y suscriptores. La entidad, a través de su línea telefónica gratuita, disponible las 24 horas, atendió 70,721 llamadas.

Tabla N° 58
Herramientas de información realizados por la Susalud

| Herramienta | 2018 | 2019 | 2020 | Objetivo |
|---|---------|---------|---------------------------|---|
| Redes sociales | | | | |
| Facebook | 50,967 | 61,168 | 73,855 | Dar un soporte a la institución para producir y compartir contenidos de interés para los usuarios, en defensa de sus derechos en salud. |
| Twitter | 24,998 | 39,789 | 54,580 | Garantiza que los usuarios vean de manera inmediata información sobre derechos en salud. Así como la de participar en una conversación pública de manera libre y segura. |
| YouTube | 411 | 752 | 1,550 | Permite que los usuarios visualicen información relevante y/o de interés acerca de temas salud, a través de videos explicativos y audio. |
| Instagram | 580 | 2,397 | 5,980 | 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. |
| App móvil: SUSALUD CONTIGO (https://play.google.com/store/apps/details?id=pe.gob.susalud.servicio&hl=es) | | | | |
| Número de descargas | 23,702 | 97,362 | No se remitió 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. |
| Plataforma ReSuelve tu Afiliación (http://app1.susalud.gob.pe/registro/) | | | | |
| Casos reportados | 128,567 | 172,125 | No se remitió información | 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. |
| Tótem Digital Multimedia | | | | |
| Consultas | 439 | 5 | No se remitió información | Brindar un canal más cercano al ciudadano y proteger los derechos en salud, brindando orientación y atención las 24 horas en las IPRESS donde desarrolla su atención |
| Línea gratuita: 0800-14900 | | | | |
| Llamadas | 51,998 | 72,215 | 70,721 | Contar con un canal telefónico para recibir consultas. |
| Correo electrónico: atenciónalusuario@susalud.gob.pe | | | | |

| Herramienta | 2018 | 2019 | 2020 | Objetivo |
|----------------------|-------|-------|---------------------------|--|
| Consultas por correo | 1,507 | 1,657 | No se remitió información | Contar con un canal de comunicación a través de una cuenta de correo centralizada. |

Fuente: Susalud. Oficio N° 00202-2021-SUSALUD/SUP.

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

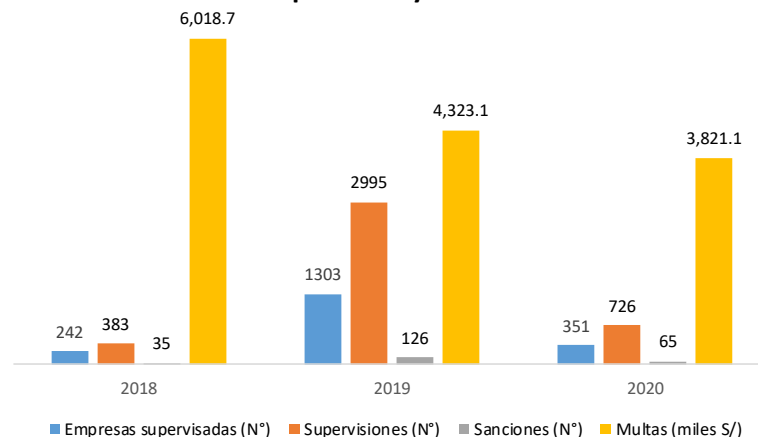
Cabe destacar que las acciones de orientación y difusión de los derechos de los usuarios se fortalece al materializarse la participación ciudadana de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud (JUS). En ese marco, Susalud cuenta con convenios vigentes de cooperación suscrito con JUS a nivel nacional. Para el periodo 2019 – 2021 tiene convenios con las JUS de Ayacucho, Arequipa, Callao, Cajamarca, Lima región y Piura; mientras que, para el periodo 2020-2022 engloban a las JUS que corresponden a Cusco, Junín, Lambayeque, Lima Metropolitana Sur, Lima Metropolitana Norte, Lima Metropolitana Centro, Lima Metropolitana Este, Loreto y Puno.

En el 2020, Susalud realizó 386 actividades dirigidas a las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud referidas principalmente a a) la gestión de la participación ciudadana para el ejercicio de los derechos en salud, b) mecanismos para la protección del derecho a la salud, C) canales de atención de Susalud para la protección de los derechos en salud y d) difusión de mensajes para sensibilizar para el autocuidado de la salud en tiempos de COVID-19 en marco de los derechos en salud.

Acciones de supervisión y sanciones

En 2020, la Susalud realizó 726 supervisiones a nivel nacional a un total de 351 empresas, lo cual denota un menor despliegue operativo si se considera que el año previo el número de supervisiones fue de 2,995 (1,303 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; mientras que, en el caso de los IPRESS y UGIPRESS, fueron la verificación del cumplimiento normativo de los mecanismos de atención al usuario en salud, atención de consultas y reclamos en Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), libro de reclamaciones y verificación de la atención integral del adulto mayor a partir de su valoración clínica.

Gráfico N° 64
Supervisión y sanción



Fuente: Susalud. Oficio N° 00202-2021-SUSALUD/SUP.

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

Tabla N° 59
Número de acciones de supervisión realizados por la Susalud (2020)

| Tipo | Número | Principales temas supervisados |
|-----------------------------|--------|--|
| IAFAS | | |
| N° de supervisiones | 347 | Uso correcto de los fondos destinados a la provisión de servicios de salud. Cumplimiento de los planes ofrecidos por las IAFAS y los mecanismos y oportunidad de pago a las IPRESS. |
| N° de empresas supervisadas | 49 | Que los procedimientos de las IAFAS para la atención de sus asegurados garanticen el acceso, oportunidad, calidad y la protección financiera a los asegurados y beneficiarios según corresponda. Identificación de cláusulas abusivas en los contratos o convenios que suscriben las IAFAS con los asegurados o entidades que los representen. |
| IPRESS | | |
| N° de supervisiones | 341 | Verificación del cumplimiento normativo de los mecanismos de atención al usuario en salud. Verificación de la atención integral del adulto mayor a partir de su valoración clínica. |
| N° de empresas supervisadas | 271 | Verificación del cumplimiento normativo sobre los mecanismos de atención al usuario en salud y proceso de atención de consultas y reclamos en: Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) y Libro de Reclamaciones en Salud. |
| UGIPRESS | | |
| N° de supervisiones | 38 | Verificación del desarrollo de acciones de difusión respecto a los derechos y deberes de los usuarios de servicios de salud, así como del proceso de atención de consultas y reclamos; y verificación de la publicación de la ruta de atención al reclamo a través de un flujograma de fácil entendimiento y accesible al público, asegurando su comprensión por personas iletradas y empleando un enfoque de interculturalidad. |
| N° de empresas supervisadas | 31 | |

Fuente: Susalud. Oficio N° 00202-2021-SUSALUD/SUP.

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

En 2020, la Susalud impuso un total de 65 sanciones que decantaron en la imposición de multas valorizadas en S/ 3.8 millones. Los hechos infractores fueron diversos, entre los cuales se puede mencionar, para el caso de las IAFAS, no poner a disposición de las entidades empleadoras o de los asegurados, por los medios adecuados, la información idónea y suficiente sobre el detalle de la cobertura, red prestacional u otra información relevante, de conformidad a la normativa vigente, entre otros; y para el caso de las IPRESS, postergar injustificablemente el acceso de los usuarios a las prestaciones de salud, provocando o no el agravamiento de su enfermedad, entre otras. Un mayor detalle con relación a las empresas con mayor número de sanciones se detalla a continuación:

Tabla N° 60
Sanciones impuestas por la Susalud en el 2020

| Tipo/Empresa | Miles de S/ | Detalle de hecho infractor |
|---|---------------------------|---|
| IAFAS | 0.0 | |
| Rímac Seguros y Reaseguros | - | Amonestación escrita por no poner a disposición de las entidades empleadoras o de los asegurados, por los medios adecuados, la información idónea y suficiente sobre el detalle de la cobertura, red prestacional u otra información relevante, de conformidad a la normativa vigente. |
| Medicina Externa S.A. | - | Amonestación escrita por entregar la información relativa al registro de afiliados de manera parcial, incompleta, con errores de validación o inconsistencia, en exceso a los ratios establecidos en las normativas. |
| IPRESS | 3,821.1 | |
| Institutos oftalmológicos especializados Dr. Carlos Wong Cam S.A.C. | 507.4 | No realizar el control de los stocks o no realizar el abastecimiento oportuno de productos farmacéuticos o no dar la baja respectiva a los productos farmacéuticos, sanitarios o dispositivos médicos vencidos, deteriorados, sustraídos o robados y por postergar injustificablemente el acceso de los usuarios a las prestaciones de Salud, provocando o no el agravamiento de su enfermedad. |
| Hospital Regional Honorario Delgado Espinoza | 337.4 | Retención no intencional de un objeto extraño dentro de un paciente luego de una cirugía y postergar injustificablemente el acceso de los usuarios a las prestaciones de Salud, provocando o no el agravamiento de su enfermedad. |
| Hogar de la Madre Clínica (actualmente Hospital Rosalía de Lavalle Morales Macedo) – Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana | 335.4 | Postergar injustificablemente el acceso de los usuarios a las prestaciones de Salud, provocando o no el agravamiento de su enfermedad. |
| Biolab & Inmunomed del Perú S.A.C. | 335.4 | No realizar el control de los stocks o no realizar el abastecimiento oportuno de productos farmacéuticos o no dar la baja. |
| Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión | 239.9 | Postergar injustificablemente el acceso de los usuarios a las prestaciones de Salud, provocando o no el agravamiento de su enfermedad. |
| UGIPRESS | No se remitió información | |

Fuente: Susalud. Oficio N° 00202-2021-SUSALUD/SUP.

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

Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

En el 2020, Susalud realizó actividades de difusión, beneficiando a 40 pueblos indígenas y 7,119 personas; siendo los temas abordados derechos en salud y mecanismos de atención para consultas y denuncias; y se utilizó como canales de difusión al Facebook, mensaje de texto (SMS) y WhatsApp.

En el caso de actividades de capacitación, se benefició a 186 pueblos indígenas y 1,675 personas.

Finalmente, es importante indicar que la entidad cuenta con personal que se encarga de brindar orientación, capacitación, difusión o atención de reclamos en lenguas indígenas u origen.



Tabla N° 61
Susalud: Actividades de orientación y consulta (2020)

| Actividades dirigidas a pueblos indígenas | | | | |
|---|--|--------------------------------------|-----------------|----------------------------------|
| Tipo de actividad | Temas desarrollados | N° de pueblos indígenas beneficiados | N° beneficiados | Canales de difusión |
| Difusión | Derechos en salud | 40 | 7,119 | Facebook SMS WhatsApp |
| | Mecanismos de atención para consultas y denuncias | | | |
| Capacitaciones | Rol de Susalud | 186 | 1,675 | Plataforma virtuales - online |
| | Derechos y deberes en salud en el marco del COVID-19 | | | |
| | Mecanismos para atención de consultas y reclamos en salud | | | |
| | Mecanismos y canales de atención para consultas y denuncias ante Susalud | | | |
| | Mecanismos de solución de controversias en salud | | | |

Fuente: Susalud. Oficio N° 00202-2021-SUSALUD/SUP.

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

Mecanismos de solución de conflictos

En 2020, las quejas reportadas ante la Susalud se redujeron en 16.7% con relación al año previo totalizando los 43,393. Con respecto a los reclamos, la entidad no reportó la respectiva información.

Tabla N° 62
N° de reclamos y quejas en proveedores de servicios de salud

| | Tipo de entidad | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------------|-----------------|----------------|----------------|------------------------|
| Reclamos | IAFAS | 112,723 | 98,754 | No remitió información |
| | IPRESS | 31,526 | 85,901 | No remitió información |
| | Total | 144,249 | 184,655 | - |
| Quejas | IAFAS | 276 | 10,423 | 5,267 |
| | IPRESS | 691 | 41,693 | 38,126 |
| | Total | 967 | 52,116 | 43,393 |
| Total | | 58,306 | 236,771 | 43,393 |

Fuente: Susalud. Oficio N° 00202-2021-SUSALUD/SUP.

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

De otro lado, en 2020, se reportó el ingreso de 740 casos en el Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR), de las cuales 376 correspondieron a solicitudes de conciliación y 364 de arbitraje. Con respecto a la conclusión de los procesos, 29 llegaron a culminar en conciliación y se emitieron 74 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 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------|------|------|
| Conciliaciones | | | |
| N° de solicitudes de conciliación | 589 | 866 | 376 |
| N° de procesos que terminaron en conciliación (parcial o total) | 124 | 90 | 29 |
| Arbitraje | | | |
| N° de procesos solicitados | 349 | 487 | 364 |
| N° de procesos desarrollados | 339 | 772 | 944 |
| N° de laudos arbitrales consentidos a favor del consumidor | 309 | 193 | 74 |

Fuente: Susalud. Oficio N° 00202-2021-SUSALUD/SUP.

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

Es de destacar que la Susalud tiene previsto realizar procesos de mejora normativa al Reglamento de Arbitraje del CECONAR; a la luz de los nuevos dispositivos emitidos por el Poder Ejecutivo en la materia, tales como los Decretos de Urgencia N° 020-2019 y N° 020-2020, y deficiencias normativas identificadas.

Calidad de servicio

En el 2020, se obtuvo mejores resultados en los indicadores que se utilizan para medir la calidad en 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 31.9%, representando una caída de 7.5 p.p. respecto a las cifras del año previo; en el caso del indicador 2 “Porcentaje Incumplimiento de verificadores de calidad de la UPSS Centro Quirúrgico y de Esterilización” se redujo en 14.5 p.p. con relación al año previo, obteniéndose un 24.3%.

Situación contraria se obtuvo en el indicador 3 “Incumplimiento de verificadores de calidad de la UPSS Unidad Cuidados Intensivos” con un 35.2%, lo cual representó un aumento de 2.4 p.p. respecto a las cifras del año anterior.

Tabla N° 64
Evolución de indicadores, 2018-2020

| Indicador | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|--------|-------|-------|
| Indicador 1: % Incumplimiento de verificadores de calidad de la UPSS Emergencia. | 26.03% | 39.4% | 31.9% |
| Indicador 2: % Incumplimiento de verificadores de calidad de la UPSS Centro Quirúrgico y de Esterilización. | 23.51% | 38.8% | 24.3% |
| Indicador 3: Incumplimiento de verificadores de calidad de la UPSS Unidad Cuidados Intensivos. | 17.44% | 32.8% | 35.2% |
| Indicador 4: Incumplimiento de verificadores de calidad de la UPSS Patología Clínica. | 53.2% | - | 26.6% |

Fuente: Susalud. Oficio N° 00202-2021-SUSALUD/SUP.

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

Efectos y acciones realizadas en el marco de la COVID-19

La pandemia generó una mayor demanda de servicios médicos por parte de la ciudadanía, la cual fue atendida progresivamente a través de canales habilitados de forma virtual, que se fueron implementando en el 2020; sin embargo, la priorización de atenciones a las personas por la COVID-19, tuvo como efecto la desatención de un segmento poblacional que requerían atención médica por causas diferentes. Por otro lado, las condiciones socio-económicas y laborales de la población peruana impidieron una adherencia significativa a las medidas de distanciamiento social y bioseguridad necesarias para prevenir el riesgo de contagio, provocando la alta transmisibilidad de la enfermedad y la sobredemanda de servicios de salud

En este contexto, Susalud realizó acciones para su funcionamiento, tales como: se actualizó y mejoró los documentos de gestión de los procesos de la IPROT en el marco de COVID-19 y se utilizó herramientas informáticas para el fortalecimiento de los canales de atención y en especial el canal telefónico, para no interrumpir la atención 24x7. Respecto acciones orientadas a los usuarios, se promovió con mayor énfasis la notificación electrónica para las notificaciones documentarias entre la institución y los usuarios y se fortaleció la atención de canales alternos al presencial; en el caso de acciones dirigidas a proveedores, se remitieron reportes sobre los principales motivos y recomendaciones para acciones de mejora en las IPRESS, principalmente, donde se ubican los delegados en salud Susalud y se reportó las principales denuncias a las IPRESS MINSA y ESSALUD para las acciones respectivas.

Finalmente, Susalud considera que los desafíos que tendrá en el 2021, serán: fortalecer el uso de los servicios ofrecidos mediante las plataformas virtuales y telefónica; y fortalecer las acciones de mejora de las IPRESS y las IAFAS ante las denuncias más frecuentes y prevenir la vulneración de derechos en salud.

VII.2.3 Labor del Seguro Social de Salud – EsSalud

EsSalud cuenta con la Gerencia Central de Atención al Asegurado, la cual atiende al público a través de las Oficinas de Atención al Asegurado en IPRESS, las Oficinas de Atención al Asegurado en la Sede Central, la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas, y EsSalud en Línea. A nivel nacional, cuenta con 182 oficinas y 26 centrales telefónicas. También se implementó la línea N° 107, exclusiva para atender casos de la COVID-19, que atiende de manera gratuita a nivel nacional a los asegurados y no asegurados.

Tabla N° 65
Oficinas y centrales telefónicas de atención al usuario

| Ítem | Lima y Callao | Resto |
|--|---------------|-------|
| Oficinas de atención al asegurado en IPRESS | 41 | 103 |
| Oficinas de atención al asegurado en la sede central | 3 | |
| Oficinas de seguros y prestaciones económicas | 10 | 25 |
| Central telefónica | 1 | 25 |

Fuente: EsSalud. Correo electrónico con fecha 29.03.2021.

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

Actividades de capacitación, orientación, consulta y difusión

En cuanto a capacitación y orientación en el 2020, EsSalud reportó haber capacitado en las oficinas de atención al asegurado en 144 IPRESS; 28 oficinas de seguros y prestaciones económicas; y a través de sus 26 centrales telefónicas. A nivel interno, benefició a un total de 160 personas, en temas como la operatividad de ESSALUD EN LINEA, KPI, gestión de las plataformas de atención al asegurado a nivel nacional, mejora continua de atención al asegurado y gestión eficiente de los reclamos.

Respecto a la atención de consultas, en el marco de la COVID-19 EsSalud desarrolló de la plataforma Viva EsSalud (Ventanilla Integrada Virtual del Asegurado), en donde se atendió los temas de acreditación y los subsidios a los asegurados. En el 2020, se logró atender un total de 450,582 correos electrónicos, 839,300 llamadas telefónicas y 138,640 mensajes por WhatsApp; asimismo, se atendió un total de 1,384,429 consultas.

En cuanto a la difusión, EsSalud utilizó su página web, sus redes sociales (Facebook y Twitter), medios de comunicación radial y la herramienta EsSalud en Línea. Además, se desarrolló material informativo a través de las redes sociales, dirigido a los asegurados, para difundir las iniciativas generadas en el marco del contexto de la pandemia.

Tabla N° 66
Instrumentos de información realizados por EsSalud

| Herramienta | 2018 | 2019 | 2020 | Objetivo |
|---|---------|---------|---------|--|
| EsSalud en Línea: www.essalud.gob.pe/essalud-en-linea-2/ | | | | |
| Número de accesos | 521,751 | 515,242 | 807,607 | Atender las citas para consulta externa, consultas y reclamos. Incluye llamadas telefónicas atendidas y abandonadas. |

Fuente: EsSalud. Correo electrónico con fecha 29.03.2021.

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

Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

EsSalud reportó contar con una línea intercultural (para la atención en lenguas originarias) y con la “opción 6” la atención de casos de mujeres víctimas de violencia. Asimismo, reportó la implementación de rampas de accesos para personas con discapacidad a las plataformas de atención al asegurado y la realización de actividades de promoción en la web y redes sociales. Además, en el contexto de la pandemia se implementó la iniciativa denominada "Farmacia Vecina" con el objeto de evitar que el sector vulnerable de los asegurados (con enfermedad crónicas), tengan que apersonarse a las farmacias de las IPRESS, evitando que se expongan al COVID-19.

Mecanismos de solución de conflictos

EsSalud atiende reclamos referidos a las prestaciones y servicios que brinda. Los reclamos presentados en IPRESS antes atendidos en el marco del Decreto Supremo N° 030-2016-SA pasaron a estar bajo el marco del Decreto Supremo N° 002-2019-SA SUSALUD, referida a al Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.

Atención de reclamos

En el 2020, EsSalud recibió 6,807 reclamos referidos a las prestaciones económicas y sociales, habiéndose resuelto 4,100 reclamos, de los cuales el 66.7% culminó a favor del consumidor. Lo anterior, dentro de un contexto en el que aglomera a 11.9 millones de personas aseguradas, atendió 7.1 millones de consultas externas y tuvo 5.6 millones de atenciones por servicios de emergencias.

Efectos y acciones realizadas en el marco de la COVID-19

La Emergencia Sanitaria (declarada mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA y sus modificatorias) y el Estado de Emergencia Nacional (declarado mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus modificatorias), provocó la suspensión de la atención presencial a los usuarios (de consulta externa y en las farmacias ubicadas al interior de las IPRESS de la institución).

EsSalud realizó diversas acciones para su funcionamiento, en el marco de la pandemia, algunas fueron: se impulsó la iniciativa de atención no presencial y se organizó al personal entre realicen trabajo presencial, remoto y mixto. Respecto a las acciones dirigidas a los usuarios, EsSalud implementó una Plataforma en Línea (para los temas de acreditación y los subsidios a los asegurados), Farmacia Vecina (facilita la entrega de medicamentos a pacientes con comorbilidades, en una farmacia cercana a su domicilio), Central 107 (atendida por médicos, quienes absuelven las dudas y consultas en torno al COVID-19) de las personas que se comunican con esa central telefónica, información a familiares hospitalizados de pacientes COVID-19 (facilita la información sobre la evolución de los pacientes), entre otras.

Finalmente, EsSalud considera que el desafío para el 2021, debido a los efectos de la pandemia, será el fortalecimiento de las iniciativas implementadas en el 2020, con la finalidad de brindar un servicio de calidad, oportuno y adecuado.

VII.3 Resto de sectores

En esta sección se analiza el desempeño de las entidades sectoriales en cuanto la protección del consumidor acorde a las funciones específicas, en los sectores financiero, de seguros y privado de pensiones, educación, turismo, transporte aéreo, transporte terrestre, comercio y los demás sectores. Las diversas entidades ejercen actividades de fiscalización y supervisión conjuntamente con el Indecopi, quien además es competente en el caso de solución de conflictos en las relaciones de consumo.

Gráfico N° 65
Resto de sectores analizados



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

VII.3.1 Sector financiero, seguros y sistema privado de pensiones

Durante el año 2020, la economía peruana cayó 11.1% (medido a través del Producto Bruto Interno)¹¹¹, debido a los efectos causados por la COVID-19; mientras que, en el sistema financiero, el saldo de los créditos directos y depósitos crecieron 12.3% y 24.8%, respectivamente y el coeficiente de monetización¹¹² avanzó hasta el 52.9%, lo que significó 9.7 puntos porcentuales más de lo registrado en el año anterior. En términos de conflictos de consumo, los reclamos totales presentados ante las empresas del sistema financiero, sistema privado de pensiones y seguros, durante el 2020, aumentaron 34.1% (hasta los 3.3 millones); mientras que, el número de transacciones del sector financiero, de seguros y pensiones cayó 3.4% (3.2 millones de transacciones).

Entre los efectos causados por la COVID-19 en el sector destaca la reducción del pago de créditos, debido a la reducción de sus ingresos y empleo¹¹³, lo que produjo un incremento en la morosidad en carteras mayoritariamente de consumo (mayor al 50% de créditos directos) a nivel de 10,7% al cierre del 2020, frente al 4.3% reportado en 2019. Ante esta situación, las empresas del sector otorgaron reprogramaciones de deudas a sus clientes. Otro efecto fue la dificultad para acceder a un canal de atención, como consecuencia de las restricciones de horario de atención de bancos, unido a la demanda de servicios generado por la liberación de fondos por diversos dispositivos legales (como los bonos entregados por el Gobierno o retiros extraordinarios de AFP). Cabe destacar que, la digitalización de los productos y servicios financieros contribuyó en la atención de esta elevada demanda en el marco de la pandemia.

En lo que respecta a la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (en adelante SBS), emitió diversos Oficios Múltiples¹¹⁴, con la finalidad de establecer facilidades para que las empresas del sistema financiero puedan efectuar modificaciones en los contratos de créditos que no obedezcan a dificultades estructurales en la capacidad de pago de los prestatarios, a efectos de que no sean considerados como refinanciaciones, ni se deteriore la calificación crediticia del deudor. También, la SBS requirió a las empresas del sistema financiero (Oficio Múltiple N° 13143-2020-SBS) establecer e implementar protocolos de seguridad sanitaria para el desarrollo de sus actividades y atención a la ciudadanía, al interior y exterior de sus oficinas, así como en su red de cajeros automáticos, salvaguardando las restricciones sanitarias y de distanciamiento social.

VII.3.1.1 Datos generales

Agentes

Entre los principales agentes que participan en el sector financiero, de seguros y sistema previsional privado, destacan:

¹¹¹ INEI (2021) Informe Técnico “Producción Nacional” Disponible en <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-produccion-nacional-dic-2020.pdf>.

¹¹² El coeficiente de monetización es un indicador referencial de la profundización financiera que mide los créditos del sector privado como porcentaje del PBI.

¹¹³ De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), durante el 2020, alrededor de 2,2 millones de personas perdieron su empleo a nivel nacional (reducción del 13% de la población ocupada), mientras que el ingreso promedio mensual cayó 11.3% en el área urbana.

¹¹⁴ N° 10997-2020-SBS, N° 11150-2020-SBS, N° 11170-2020-SBS, N° 12679-2020-SBS, N° 13195-2020-SBS, N° 13805-2020, N° 14355-2020, N° 15944-2020-SBS, N° 19109-2020, y N° 06302-2021.

Tabla N° 67
Principales agentes y competencias respectivas

| Sector público |
|---|
| <p>Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • La institución pública especializada cuenta con la calidad de órgano constitucional autónomo y se encarga de realizar el control y la supervisión de las empresas bancarias, financieras, de seguros, de las administradoras privadas de fondos de pensiones y de las demás entidades que reciben depósitos del público, así como de aquellas otras que, por realizar operaciones conexas o similares, sean determinadas por ley. Asimismo, desde el 1 de enero de 2019, la SBS supervisa a las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a captar recursos del público. El control que ejerce la SBS deberá coadyuvar al deber del Estado de fomentar y garantizar los ahorros del público. • Autoriza la operación, organización y funcionamiento de las empresas del sistema financiero, del sistema de seguros y del sistema privado de pensiones (en adelante, SPP) y vigila que las mismas cumplan con el ordenamiento jurídico específico. Para ello cuenta con el más amplio y absoluto control de todas las operaciones, negocios y cualquier acto jurídico que las empresas bajo su supervisión realicen; teniendo así la responsabilidad de ejercer, de manera exclusiva, una supervisión general e integral que le faculta a realizar todos los actos necesarios a fin de salvaguardar los intereses del público ¹¹⁵. • 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 seguros¹¹⁶. • 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)¹¹⁷. 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 administrativa¹¹⁸. |
| <p>Superintendencia del Mercado de Valores (SMV)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dicta las normas legales que regulen materias del mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos. • Supervisa el cumplimiento de la legislación del mercado de valores, mercado de productos y sistemas de fondos colectivos por parte de las personas naturales y jurídicas que participan en dichos mercados (las personas naturales o jurídicas sujetas a la supervisión de la SBS, lo están también a la SMV en los aspectos que signifiquen una participación en el mercado de valores bajo la supervisión de esta última). • Promueve y estudia el mercado de valores, el mercado de productos y el sistema de fondos colectivos. |
| <p>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. |
| <p>Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)¹¹⁹</p> |

¹¹⁵ 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”.

¹¹⁶ Las denuncias de competencia de Indecopi son trasladadas a esta institución.

¹¹⁷ De acuerdo con la Resolución SBS N° 5891-2016, publicado el 10.11.2016

¹¹⁸ 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).

¹¹⁹ Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- 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 adherentes¹²⁰.

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 otros¹²¹.
- 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 y 06 empresas financieras). Tiene como función principal la de proporcionar a sus asociados servicios de información, asesoría y consulta en asuntos de interés general. Cuenta con 02 mecanismos de solución de conflictos denominados “Aló banco” y la “Defensoría del Cliente Financiero”.
 - **La Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (Fepcmac).** Gremio que agrupa a 11 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (en adelante, CMAC). Tiene como función principal representar y coordinar las actividades de las CMAC ante organismos públicos y privados, nacionales e internacionales.
 - **La Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (Asomif).** Gremio que agrupa a 18 entidades microfinancieras, tales como Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), Empresas de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (Edpyme), Financieras especializadas y Mi Banco. Tiene como finalidad fomentar acciones comunes que permitan apoyar el desarrollo operativo de sus empresas asociadas.
 - **La Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (Fenacrep).** Es el gremio que agrupa a las cooperativas de ahorro y crédito (en adelante, Coopac) y agrupa a 73 cooperativas. Realiza actividades de representación, defensa, educación, asistencia técnica y supervisión. A partir del año 2019, las Coopac se encuentran bajo ámbito de supervisión por parte de la SBS¹²² 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 activos¹²³.

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”.

¹²⁰ 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.

¹²¹ Numeral 9.2 del artículo 9 de la Resolución SBS N° 3274-2017 "Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero".

¹²² 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.

¹²³ Un mayor detalle puede consultarse en <http://www.sbs.gob.pe/coopac>

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 sepelio¹²⁴.
- 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 verificaciones¹²⁵.
- El gremio que reúne a estas empresas es la Asociación de AFP, que reúne a las cuatro AFPs que operan en el Perú (AFP Hábitat 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, AAFP, Fenacrep e Indecopi.

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

VII.3.1.2 Labor de la SBS

Durante el 2020, la SBS tuvo bajo supervisión a un total de 518 empresas, de las cuales, 437 corresponden a cooperativas, 58 al segmento de empresas financieras, 18 al de seguros, 04 al de AFPs y 01 relacionada a la administración de fondos de pensiones¹²⁶, las mismas que, en conjunto, reportaron un total de 6,490 sucursales a nivel nacional, conforme se aprecia en la siguiente tabla.

Tabla N° 68
Número de empresas supervisadas por la SBS

| | Empresas financieras | | | Empresas de seguros | | | Administradoras de fondos de pensiones | | | Cooperativas | Total | | |
|--------------------------|----------------------|-------|-------|---------------------|------|------|--|------|------|--------------|-------|-------|-------|
| | 2018 | 2019 | 2020 | 2018 | 2019 | 2020 | 2018 | 2019 | 2020 | 2020 | 2018 | 2019 | 2020 |
| N° empresas supervisadas | 58 | 57 | 58 | 20 | 20 | 18 | 4 | 5 | 5* | 437 | 82 | 82 | 518 |
| N° de sucursales | 5,299 | 5,280 | 5,035 | 234 | 233 | 229 | 53 | 58 | 48 | 1,178 | 5,586 | 5,571 | 6,490 |
| Lima y Callao | 2,112 | 2,087 | 1,957 | 90 | 91 | 89 | 6 | 7 | 7 | 232 | 2,208 | 2,185 | 2,285 |
| Provincia | 3,187 | 3,193 | 3,078 | 144 | 142 | 140 | 47 | 51 | 41 | 946 | 3,378 | 3,386 | 4,205 |

*Se considera a las cuatro AFPs que operan en el Perú (AFP Hábitat S.A., AFP Integra S. A., Prima AFP S.A. y Profuturo AFP) y a la Caja de Pensiones Militar Policial.

Fuente: Oficio N° 23941-2021-SBS, correo electrónico con fecha 13.05.2021.

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

Normativa

En el 2020, la SBS reportó la emisión de diversa normativa, entre las que se pueden mencionar:

¹²⁴ Artículo N° 1 del Decreto Ley N° 25897.

¹²⁵ Numeral 13 de la Circular N° G-184-2015, Circular de Atención al Usuario.

¹²⁶ Caja de Pensiones Militar Policial.

- **En el segmento financiero:**
 - Resolución SBS N° 1286-2020 que sustituye los literales b), c) y d) del numeral 1.1 del artículo 1 del Reglamento de Cuentas Básicas.
 - Resolución SBS N° 1870-2020 que modifica el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 3274-2017.
 - Resolución SBS N° 2304-2020 que aprueba el Reglamento del Régimen Especial para la Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.
 - Resolución SBS N° 3049-2020 que amplía el plazo de medidas que ayudan a la realización de transacciones que deben efectuar las personas, entre otros, para la disposición y uso de los fondos otorgados o liberados por leyes y otras normas emitidas en el contexto del Estado de Emergencia Nacional.
- **En el segmento de seguros:**
 - Resolución SBS N° 3276-2020 que establece medida de excepción para la licitación del seguro previsional colectivo SISCO.
- **En el segmento de administradoras de fondos de pensiones:**
 - Circular AFP-172-2020. Procedimiento operativo para el retiro extraordinario de los fondos de pensiones, establecido en el Decreto de Urgencia N° 034-2020.
 - Resolución SBS N° 1352-2020 que aprueba el Procedimiento operativo para el retiro extraordinario facultativo de fondos en el Sistema Privado de Pensiones.
 - Resolución SBS N° 2979-2020 que aprueba el procedimiento operativo para el retiro facultativo de fondos en el SPP, establecido en la Ley N° 31068.
 - Resolución SBS N° 3031-2020 que modifica el Procedimiento operativo para el retiro extraordinario facultativo de fondos en el SPP establecido por Ley N° 31068, aprobado por la Resolución SBS N° 2979-2020.
- **Otros:**
 - Resolución SBS N° 1771-2020 que modifica la Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y a la atención de denuncias contra las empresas supervisadas, aprobada por Resolución SBS N° 4464-2016.
 - Resolución SBS N° 1259-2020 que suspende de plazos administrativos relacionados con las funciones y atribuciones que corresponden a la SBS en el marco del Estado de Emergencia Nacional.

Cláusulas generales de contratación y cláusulas abusivas

Con relación a las cláusulas generales de contratación, en el 2020, se aprobaron administrativamente un total de 136, de las cuales 80 correspondieron al segmento del sistema financiero¹²⁷ (presentadas por 32 entidades) y un total de 56 a las presentadas por parte de las empresas de seguros (presentada por 11 empresas), en este último caso, y en lo que corresponde a pólizas de seguros, correspondiendo únicamente a condiciones mínimas conforme a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley del Contrato de Seguro (Ley 29946)¹²⁸. Para el caso de empresas administradoras de fondos de pensiones, puesto que dichas empresas utilizan los modelos de póliza de renta vitalicia escalonada que utilizan las empresas de seguros, los productos previsionales son inscritos en el Registro de Modelos de Pólizas de Seguro de la SBS, sin que se aprueben cláusulas generales de contratación por modelo (conforme lo establecido en la Resolución SBS N° 2789-2016).

Cabe destacar que, dentro del procedimiento de aprobación de cláusulas generales de contratación, la SBS detectó la inclusión de cláusulas que no se encontraban debidamente adecuadas al marco normativo vigente, para el caso del segmento financiero y de seguros. Ante ello, la SBS solicitó la modificación o eliminación obligatoria de dichos aspectos a fin de emitir las resoluciones de aprobación respectivas en atención al Art. 53° del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, y el Art. 17° del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros, respectivamente.

¹²⁷ 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>.

¹²⁸ Conforme con lo dispuesto en el art. 27 de la Ley del Contrato de Seguro (Ley N° 29946), al Reglamento de Registro de Modelos de Pólizas de Seguro y Notas Técnicas (Resolución SBS N° 7044-2013) y al Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros (Resolución SBS N° 3199-2013). Además, se difunde las cláusulas abusivas en la página web de la SBS: <https://www.sbs.gob.pe/usuarios/seguros/clausulas-y-practicas-abusivas>.

Tabla N° 69
SBS: Contratos y cláusulas abusivas identificadas

| Contratos | Sistema ^{1/} | | | | | | Privado de pensiones |
|---|-----------------------|------|------|---------|------|------|----------------------|
| | Financiero | | | Seguros | | | |
| | 2018 | 2019 | 2020 | 2018 | 2019 | 2020 | |
| Cantidad de aprobaciones administrativas de cláusulas generales de contratación (Art. N° 54.1 de la Ley N° 29571) | 185 | 203 | 80 | 96 | 61 | 56 | No aplica |
| Cantidad de cláusulas abusivas identificadas (Art. N° 54.5 de la Ley N° 29571) | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | |

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° 23941-2021-SBS, correo electrónico con fecha 13.05.2021.

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 43,003 agentes en el 2020 (38,061 usuarios, 56 proveedores y 4,886 consumidores vulnerables), cifra menor en 48.1% en comparación al año anterior, debido principalmente al crecimiento de usuarios capacitados en el sistema financiero (200%). Las capacitaciones se desarrollaron principalmente en torno a dos programas “Finanzas para Ti”, enfocado en satisfacer las inquietudes y necesidades de grupos específicos (población joven, adulta, mayor y vulnerable) y “Finanzas en el Cole”, dirigido a docentes de escuelas públicas, orientado a que enseñen educación financiera a sus alumnos de acuerdo con el diseño curricular nacional¹²⁹. Asimismo, las capacitaciones se realizaron en 14 regiones (Lima, Callao, Junín, Arequipa, Piura, Puno, Loreto, Cusco, San Martín, Áncash, Lambayeque, Ica, La Libertad y Amazonas).

Tabla N° 70
SBS: Capacitación en materia de protección al consumidor

| Tipo | Sistema | N° de asistentes | Temática abordada |
|----------|------------|------------------|--|
| Usuarios | Financiero | 27,349 | <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 | 4,061 | <u>Programa Finanzas para Ti - Adultos</u> : ¿Por qué es importante tener un seguro?, conceptos básicos para entender el funcionamiento de los seguros y consejos que deben tenerse en cuenta al contratar un seguro. <u>Los Seguros Obligatorios</u> : ¿Cuáles son?, ¿qué debemos tener en cuenta ante la ocurrencia de un siniestro? y ¿qué deberes y derechos tienen los usuarios antes, durante y al contratar un seguro? |

¹²⁹ 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 |
|--|--|------------------|--|
| | Privado de Pensiones | 4,930 | <u>Programa Finanzas para Ti - Jóvenes</u> : Importancia del ahorro futuro, ¿qué es el SPP?, características de la ONP y SPP, tipos de fondos de pensiones, y modalidad pensionaria. |
| | Financiero, Seguros y Privado de Pensiones | 1,721 | <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. |
| Subtotal usuarios | | 38,061 | |
| Proveedores | Financiero | 56 | Modificación al Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, RETASAS y tratamiento de clientes con problemas de pago. |
| | Seguros | - | |
| | Privado de Pensiones | - | |
| | Financiero, Seguros y Privado de Pensiones | - | |
| Subtotal proveedores | | 56 | |
| Consumidores vulnerables | Financiero | 3,583 | <u>Programa Finanzas para Ti - Adulto mayor</u> : Ahorro, crédito, presupuesto familiar, deberes y derechos de los usuarios financieros. |
| | | | <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 | 299 | <u>Programa Finanzas para Ti - jóvenes</u> : ¿Por qué es importante tener un seguro?, conceptos básicos para entender el funcionamiento de los seguros y consejos que deben tenerse en cuenta al contratar un seguro. <u>Los Seguros Obligatorios</u> : ¿Cuáles son?, ¿qué debemos tener en cuenta ante la ocurrencia de un siniestro? y ¿qué deberes y derechos tienen los usuarios antes, durante y al contratar un seguro? |
| | Privado de Pensiones | 581 | <u>Programa Finanzas para Ti - Jóvenes</u> : Importancia del ahorro futuro, ¿qué es el SPP?, características de la ONP y SPP, tipos de fondos de pensiones, y modalidad pensionaria. |
| | Financiero, Seguros y Privado de Pensiones | 423 | <u>Minifinanzas - Ferias y eventos educativos para niños</u> : Gustos y Necesidades, Ahorro, Presupuesto y Metas de ahorro. |
| Subtotal consumidores vulnerables | | 4,886 | |
| Total | | 43,003 | |

Fuente: Oficio N° 23941-2021-SBS, correo electrónico con fecha 13.05.2021.

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

Con respecto a las actividades de orientación, en el año 2020, la SBS benefició a un total de 197,006 personas, 26.3% más que el año anterior. Del total de personas beneficiadas, 65.9% lo hizo vía telefónica, 21% de manera virtual (página web, correo electrónico, redes sociales, etc.), 12.3% de manera presencial y 0.8% mediante ferias y campañas de capacitación. El espectro beneficiado fue descentralizado, llegó a usuarios de todos los departamentos del país, así el 45.2% de las orientaciones se concentró en usuarios residentes en Lima y Callao; mientras que, el porcentaje restante (54.8%), se concentró principalmente en usuarios residentes en los departamentos de Arequipa, Piura, La Libertad, Junín, Lambayeque e Ica.

Tabla N° 71
SBS: Actividades de orientación

| Canal | 2020 | |
|--|---------------------|---|
| | N° de beneficiarios | Principales temas abordados |
| Presencial (oficinas o centros de orientación) | 24,322 | <ul style="list-style-type: none"> • Central de riesgo. • Herederos informados. • Intervención de Supervisada. • Brindar información sobre el sistema financiero. • Información para ingreso de documentos. |
| Telefónico | 129,827 | <ul style="list-style-type: none"> • Aportes de afiliados al SPP. • Central de riesgo. • Afiliación al SPP. • Otras operaciones, servicios y/o productos. • Herederos Informados. |
| Virtual (página web, correo electrónico, redes sociales, etc.) | 41,285 | <ul style="list-style-type: none"> • Aportes de afiliados al SPP. • Central de riesgo. • Afiliación al SPP. • Brindar información sobre el sistema financiero. • Otras operaciones, servicios y/o productos. |
| Otros (ferias, jornadas o campañas de orientación, etc.) | 1,572 | <ul style="list-style-type: none"> • Herederos Informados. • Central de riesgo. • Intervención de supervisada. • Afiliación al SPP. • Regímenes especiales de jubilación para desempleados (REJA). |
| Total | 197,006 | |

Fuente: Oficio N° 23941-2021-SBS, correo electrónico con fecha 13.05.2021.

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

En lo concerniente a actividades de información, en el 2020, la SBS no desarrolló nuevas herramientas de difusión de información, sino que potenció las ya existentes. Entre las más relevantes en materia de protección del consumidor destacan las herramientas comparativas (como es el caso de “Retasas”, “Reprimas” y el “comparador de comisiones”), las que impulsan un manejo financiero saludable (como es el caso del “Presupuesto Familiar”, “Ahorrando ando”) y las informativas (“Reporte de Deudas SBS”, “Reporte de Situación Previsional” y “APP SBS”).

Tabla N° 72
SBS: Herramientas informativas, 2020

| Herramienta | Tipo | Objetivo | N° de accesos, descargas y suscripciones, 2020 |
|--|---|--|--|
| Presupuesto Familiar | Aplicativo móvil | Ayudar en la administración del presupuesto de forma ordenada, llevando un control detallado de los ingresos, gastos y metas de ahorro. | 1,113 descargas |
| | Aplicativo web: http://www.sbs.gob.pe/educacion-financiera/categoria/presupuesto-familiar/1719/c-1719 | | El link fue retirado en el nuevo lanzamiento de la Web SBS. Actualmente se viene actualizando. |
| Ahorrando Ando | Aplicativo móvil | Facilitar un mayor control del dinero de manera fácil e interactiva para llegar a la meta de ahorro. | 1,060 descargas |
| Sistema Retasas | Aplicativo web: http://www.sbs.gob.pe/app/retasas/paginas/retasasInicio.aspx | Ofrecer al consumidor información de las tasas de interés, comisiones y otros costos de los productos que brinden las empresas, presentada en forma comparable. | 547,756 accesos |
| Sistema Reprimas | Aplicativo web: http://www.sbs.gob.pe/app/SueldoTransferenciasSF/Primas.aspx | Brindar información al consumidor sobre primas, coberturas y otros costos de los productos que brinden las empresas, presentada en forma comparable. | 2,619 accesos |
| Reporte de Deudas SBS | http://reportedeudas.sbs.gob.pe/reportedeudasSBS1/ | Presentar información sobre los créditos contratados con las empresas del sistema financiero, incluyendo la calificación que cada entidad otorga al usuario según los criterios previstos normativamente, entre los cuales resulta fundamental el pago puntual de sus deudas. | 2,604,397 descargas. |
| | | Servicio de Alerta de Calificaciones, que permite recibir notificaciones electrónicas en caso se produzca un cambio en la calificación o se registre una nueva línea de crédito (previa suscripción). | 153,917 suscripciones. |
| Reporte de Situación Previsional | http://www.sbs.gob.pe/usuarios/nuestros-servicios/tramites-en-linea/informacion-para-afiliados-al-spp/reportes-de-situacion-previsional | El Reporte de Situación Previsional permite conocer si una persona se encuentra afiliada a una AFP, brindando adicionalmente información relevante de su situación en el SPP como Código de afiliado, nombre de AFP, fecha de afiliación, entre otros. | 1,494,258 accesos. |
| App SBS | Aplicativo móvil | Poner a disposición de los usuarios un total de 06 servicios de información: i) tipo de cambio, ii) estado de afiliación al SPP, iii) comparativo de tasas de interés, iv) comisiones y primas de AFP, v) tasa de interés promedio; y, vi) ubicación de los locales de la SBS. | 260,409 (Solo información de Central de riesgo). |
| Comparativo de Comisiones | Aplicativo web: http://www.sbs.gob.pe/app/ComparaComisionSF/Paginas/EntreEntidades.aspx | Poner a disposición de los consumidores el comparativo de precios de las comisiones que trasladan las empresas del sistema financiero a los usuarios en un total de 07 productos. | 14,727 |
| Redes sociales (Facebook y Twitter) | https://www.facebook.com/sbsperu/ https://twitter.com/SBSPERU | Las redes sociales de la SBS permiten el acercamiento con el ciudadano, da a conocer las labores que realiza la entidad, brindando consejos, información de interés relacionados a los sistemas supervisados en sesiones de Facebook Live y otros. | 222,289 seguidores. |

Fuente: Oficio N° 23941-2021-SBS, correo electrónico con fecha 13.05.2021.

En el 2020, la SBS realizó visitas de inspección a un total de 33 empresas del sistema financiero, de seguros y privado de pensiones, en las que participaron equipos de trabajo multidisciplinarios, conforme se aprecia en el cuadro siguiente.

Tabla N° 73
Supervisiones efectuadas por la SBS

| Sistema | N° de empresas supervisadas | Temas supervisados |
|----------------------|-----------------------------|--|
| Financiero | 21 | Conducta de mercado (Resolución SBS N° 3274-2012 y Resolución SBS N° 6523-2013). |
| | | Servicio de Atención a los Usuarios (Circular N° G-184-2015). |
| | | Metodología de cálculo del pago mínimo en líneas de crédito de tarjetas de crédito y otras modalidades revolventes, para créditos a pequeñas empresas, microempresas y de consumo (Circular B-2206-2012) Categorías y denominaciones de comisiones (Circular B-2205-2012). |
| Seguros | 9 | Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema de Seguros (Resolución SBS N° 4143-2019). |
| | | Gestión de Siniestros (Resolución SBS N° 3202-2013). |
| | | Servicio de Atención a los Usuarios (Circular N° G-184-2015). |
| Privado de Pensiones | 3 | Transparencia de Información (Título IV del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones). |
| | | Servicio de Atención a los Usuarios (Circular N° G-184-2015). |
| Total | 33 | |

Fuente: Oficio N° 23941-2021-SBS, correo electrónico con fecha 13.05.2021.

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

Cabe precisar que, en 2020, a las empresas financieras se les efectuaron 570 visitas en la modalidad de cliente incógnito (215 por canal telefónico a 33 empresas), a un total de 37 entidades en 19 regiones. A las empresas de seguros (05), se le realizaron 30 visitas de cliente incógnito en 19 regiones del país.

Por otro lado, la SBS impuso un total de 11 sanciones por un total de S/ 1,280,110 en multas en el año 2020, solo el sistema privado de pensiones no recibió sanciones en dicho año.

Tabla N° 74
Sanciones impuestas por la SBS

| Sistema | Sanciones | | Principales hechos infractores | Principales empresas sancionadas |
|------------|-----------------|-------------|---|----------------------------------|
| | N° de sanciones | Multas (S/) | | |
| Financiero | 4 | 795,500 | • Cobro indebido de intereses moratorios aplicando una tasa efectiva anual distinta a la pactada con el usuario. | • CMAC Cusco (100 UIT) |
| | | | • Suministro de información de operaciones pasivas de un cliente sin su autorización, vulnerando el secreto bancario. | • Banco Falabella (32 UIT) |
| | | | • Vulnerar el secreto bancario. | • Scotiabank (30 UIT) |
| | | | • Cobro de gastos de cobranza judicial y gastos por remate de joyas. | • CMAC Del Santa (23 UIT) |

| | | | | |
|-----------------------------|-----------|------------------|---|--|
| Seguros | 1 | 430,000 | • No pago de indemnizaciones de siniestros consentidos. | • Compañía de Seguros Protecta (100 UIT) |
| Privado de Pensiones | - | - | - | - |
| Afocat | 6 | 54,610 | • Pago de Indemnizaciones Fuera del Plazo. | • AFOCAT Chimbote Región Áncash (3 UIT) |
| | | | • Pago de Indemnizaciones Fuera del Plazo. | • AFOCAT AFOSECAT (3 UIT) |
| | | | • Pago de Indemnizaciones Fuera del Plazo. | • AFOCAT San Martín (1.8 UIT) |
| | | | • Pago de Indemnizaciones Fuera del Plazo. | • AFOCAT Tacna (1.2 UIT) |
| | | | • Pago de Indemnizaciones Fuera del Plazo. | • AFOCAT Sur Perú Región Tacna (1.2 UIT) |
| Total | 11 | 1,280,110 | • Pago de Indemnizaciones Fuera del Plazo. | • AFOCAT La Libertad (2.5 UIT) |

Fuente: Oficio N° 23941-2021-SBS, correo electrónico con fecha 13.05.2021.

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

Atención de reclamos

Durante el año 2020, el número de reclamos presentados en las empresas del sistema financiero, de seguros y de AFP fue mayor en 34.1% en comparación al año 2019, ascendiendo a un total de 3,288,715, constituyéndose como el sector con el mayor número de reclamos en términos absolutos.

En dicho año, los reclamos resueltos aumentaron 31.9% (hasta los 3,093,278), resolviéndose en el 90.1% de los casos dentro del plazo, sin ampliaciones de carácter excepcional, establecidos por normativa¹³⁰ y en poco más de la mitad de los casos (52%) terminaron a favor del consumidor. Por otro lado, el 95.7% del total de reclamos correspondieron a los atendidos en el sistema financiero, el 1.8% al sistema de seguros y solo el 2.5% a empresas del SPP, siendo Lima para todos los casos, el departamento que concentró el mayor número de reclamos (73.8%).

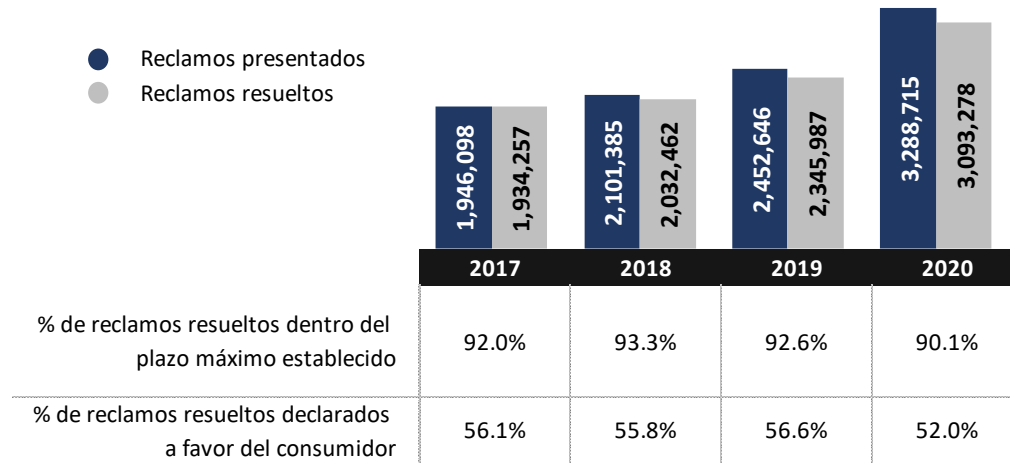
Cabe destacar que la presentación de reclamos en el sistema financiero en el 2020 mostró un crecimiento respecto a los dos años anteriores según datos normalizados (ver Gráfico N° 66): pese a que el número de transacciones cayó en el 2020, el ratio de reclamos presentados por cada 10,000 transacciones se incrementó, lo que indicaría una mayor ocurrencia de conflictos en el sistema financiero dentro del contexto de Estado de Emergencia Nacional por la COVID-19.

¹³⁰ 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 para reclamos de micro seguros. Dichos plazos pueden extenderse, excepcionalmente, siempre que la naturaleza del reclamo o requerimiento lo justifique.

Gráfico N° 67

N° de reclamos presentados y resueltos en empresas del sistema financiero, sistema privado de pensiones y seguros

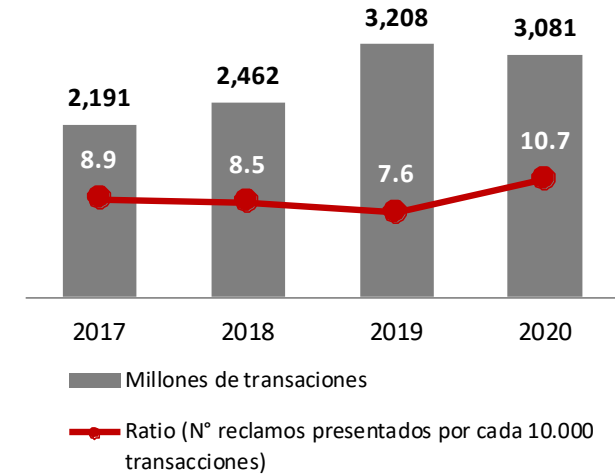
- Reclamos presentados
- Reclamos resueltos



Fuente: Oficio N° 23941-2021-SBS, correo electrónico con fecha 13.05.2021.
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Gráfico N° 66

Sistema financiero: Ratio de reclamos según magnitud de transacciones



Fuente: Oficio N° 23941-2021-SBS, correo electrónico con fecha 13.05.2021.
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

A nivel de segmentos:

- **En el sistema financiero**, de los cerca de 2.9 millones de reclamos resueltos en 2020, la mayor proporción fue motivada por el cobro indebido de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc.) y por operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros), los mismos que representaron el 35.8% y 16.9%, del total, respectivamente. A nivel de productos, el 64.8% del total de reclamos resueltos correspondieron a los productos tarjetas de crédito y cuentas de ahorro. A nivel de entidades, el 87.4% de reclamos fueron resueltos por bancos, 7.2% por financieras y 5.4% por cajas municipales de ahorro y crédito y cajas rurales de ahorro y crédito. En el 52% de los casos se resolvió el reclamo a favor del consumidor.
- **En el segmento de seguros**, los reclamos resueltos (que totalizaron 56,029 en 2020) se vincularon, principalmente, a la inadecuada atención o insuficiente información sobre el seguro contratado (28.1%) y errores en la cobranza de primas de seguro (16.4%). Los productos en el rubro de seguros denominados “Asistencia Médica”, “Vehículos” y “Vida Individual” fueron los que generaron el 45.2% del total de reclamos resueltos. Rímac Seguros, BNP Paribas Cardif y Pacífico Seguros concentraron el 75.5% de los reclamos resueltos. El 78.1% del total de reclamos se resolvieron en Lima y Callao. En el 40.9% del total de casos el reclamo se resolvió a favor del consumidor.
- **En el segmento de SPP**, los reclamos resueltos en el 2020 sumaron 76,873, correspondiendo el 71.6% del total a los tramitados por AFP Profuturo. Los principales motivos que generaron los reclamos fueron problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados (39.6%) y errores en los datos del usuario registrado en la empresa (17.9%). Según productos o servicios, 49.1% del total de reclamos se dio por problemas relacionados con los aportes del afiliado al fondo privado de pensiones y 23.6% por disconformidades con la atención al público. Lima concentró el 72.1% del total de reclamos resueltos. El 3.8% del total de reclamos terminó a favor del consumidor.

Tabla N° 75
Reclamos resueltos por las empresas 2020, según motivo de reclamo

| Sistema | Motivo de reclamo | N° de reclamos 2020 | Part. % 2020 |
|------------|---|---------------------|--------------|
| Financiero | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda) | 1,060,276 | 35.82% |
| | Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda) | 499,018 | 16.86% |
| | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 446,197 | 15.07% |
| | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 147,611 | 4.99% |
| | Problemas con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta) | 126,812 | 4.28% |
| | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 112,718 | 3.81% |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 111,162 | 3.75% |
| | Otros | 456,582 | 15.42% |

| | | | |
|-----------------------------|---|------------------|----------------|
| | Subtotal | 2,960,376 | 95.70% |
| Seguros | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 15,743 | 28.10% |
| | Errores en la cobranza de primas | 9,209 | 16.44% |
| | Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio | 4,687 | 8.37% |
| | Renovación indebida de póliza de seguros | 4,175 | 7.45% |
| | Contratación o cargo indebido de seguros | 3,253 | 5.81% |
| | Cancelación indebida de la póliza de seguros | 2,987 | 5.33% |
| | Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros | 2,833 | 5.06% |
| | Otros | 13,142 | 23.46% |
| | Subtotal | 56,029 | 1.81% |
| Privado de pensiones | Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados | 30,445 | 39.60% |
| | Error en los datos del usuario registrado en la empresa | 13,733 | 17.86% |
| | Disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones | 7,489 | 9.74% |
| | Problemas relacionados a la acreditación | 4,545 | 5.91% |
| | Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes | 4,480 | 5.83% |
| | Otros | 16,181 | 21.05% |
| | Subtotal | 76,873 | 2.49% |
| Total | | 3,093,278 | 100.00% |

Fuente: Oficio N° 23941-2021-SBS, correo electrónico con fecha 13.05.2021.

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

A nivel de departamentos, Lima concentró el 63.4% de los reclamos resuelto en el sistema financiero, sistema privado de pensiones y seguros en el 2020, como se aprecia en el siguiente cuadro.

Tabla N° 76
Reclamos resueltos por las empresas 2020, según departamento

| Departamento | Sistema | | | | | | Total | |
|-----------------|------------------|----------------|---------------|----------------|----------------------|----------------|------------------|----------------|
| | Financiero | | Seguros | | Privado de pensiones | | | |
| | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % |
| Amazonas | 2,015 | 0.07% | 48 | 0.09% | | - | 2,063 | 0.07% |
| Áncash | 18,401 | 0.62% | 233 | 0.42% | 21 | 0.03% | 18,655 | 0.60% |
| Apurímac | 1,700 | 0.06% | 77 | 0.14% | | | 1,777 | 0.06% |
| Arequipa | 67,468 | 2.28% | 750 | 1.34% | 154 | 0.20% | 68,372 | 2.21% |
| Ayacucho | 5,082 | 0.17% | 86 | 0.15% | 4 | 0.01% | 5,172 | 0.17% |
| Cajamarca | 16,833 | 0.57% | 156 | 0.28% | 22 | 0.03% | 17,011 | 0.55% |
| Callao | 57,648 | 1.95% | 728 | 1.30% | | | 58,376 | 1.89% |
| Cusco | 27,463 | 0.93% | 263 | 0.47% | 23 | 0.03% | 27,749 | 0.90% |
| Huancavelica | 1,277 | 0.04% | 43 | 0.08% | | | 1,320 | 0.04% |
| Huánuco | 6,440 | 0.22% | 117 | 0.21% | | | 6,557 | 0.21% |
| Ica | 23,717 | 0.80% | 397 | 0.71% | 95 | 0.12% | 24,209 | 0.78% |
| Junín | 25,924 | 0.88% | 338 | 0.60% | 160 | 0.21% | 26,422 | 0.85% |
| La Libertad | 70,180 | 2.37% | 777 | 1.39% | 83 | 0.11% | 71,040 | 2.30% |
| Lambayeque | 30,588 | 1.03% | 487 | 0.87% | 71 | 0.09% | 31,146 | 1.01% |
| Lima | 1,863,786 | 62.96% | 43,078 | 76.89% | 55,392 | 72.06% | 1,962,256 | 63.44% |
| Loreto | 6,193 | 0.21% | 135 | 0.24% | 71 | 0.09% | 6,399 | 0.21% |
| Madre de Dios | 1086 | 0.04% | 37 | 0.07% | | | 1,123 | 0.04% |
| Moquegua | 5,957 | 0.20% | 64 | 0.11% | 3 | 0.00% | 6,024 | 0.19% |
| Pasco | 273,052 | 9.22% | 41 | 0.07% | | | 273,093 | 8.83% |
| Piura | 39,782 | 1.34% | 676 | 1.21% | 91 | 0.12% | 40,549 | 1.31% |
| Puno | 11,888 | 0.40% | 97 | 0.17% | 14 | 0.02% | 11,999 | 0.39% |
| San Martín | 6,736 | 0.23% | 100 | 0.18% | 14 | 0.02% | 6,850 | 0.22% |
| Tacna | 12,077 | 0.41% | 152 | 0.27% | 40 | 0.05% | 12,269 | 0.40% |
| Tumbes | 1,806 | 0.06% | 49 | 0.09% | | | 1,855 | 0.06% |
| Ucayali | 6,319 | 0.21% | 75 | 0.13% | 19 | 0.02% | 6,413 | 0.21% |
| Extranjero | 654 | 0.02% | | - | | | 654 | 0.02% |
| No identificado | 376,304 | 12.71% | 7,025 | 12.54% | 20,596 | 26.79% | 403,925 | 13.06% |
| Total | 2,960,376 | 100.00% | 56,029 | 100.00% | 76,873 | 100.00% | 3,093,278 | 100.00% |

Fuente: Oficio N° 23941-2021-SBS, correo electrónico del 13.05.2021.

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 caso¹³¹.

Por otro lado, en cuanto a los servicios de administración de fondos de pensiones¹³², 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 SPP¹³³.

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.

Consumidores vulnerables

Para el año 2020, la SBS indicó que debido a la cuarentena por la COVID-19, se cancelaron todas las actividades programadas para niños en ferias. Asimismo, la población vulnerable tiene dificultades para acceder a entornos virtuales, por lo que se suspendieron actividades a adultos mayores y usuarios de programas sociales. Por otro lado, la SBS realizó actividades orientativas dirigidos a ciudadanos extranjeros que tienen calidad de refugiados. Se remitió a las empresas supervisadas el Oficio Múltiple N° 13323-2020, el cual, 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 los documentos emitidos por el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) o por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Asociaciones de consumidores

La SBS no contó con convenios vigentes de cooperación suscritos con asociaciones de consumidores en el año 2020.

Autorregulación

La SBS reportó la existencia de 08 herramientas o mecanismos orientados a la autorregulación o autosupervisión de las empresas del sector, de las cuales Alóbanco, Defensoría del Cliente Financiero, Aló Seguro y Defensoría del Asegurado fueron iniciativa de las empresas agremiadas Asbanc y Apeseg. En la siguiente tabla se muestra en detalle el objetivo y las principales características de dichos mecanismos.

¹³¹ 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.

¹³² 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.

¹³³ De acuerdo con los Títulos IV, V y VII del Compendio de normas del SPP.

Tabla N° 77
Mecanismos de autorregulación

| Ítem | Objetivo | Características | N° empresas |
|--|--|--|-------------|
| Código de Buenas Prácticas Asociación de Microfinancieras del Perú – ASOMIF | Trabajar constantemente para brindar un mejor servicio a los usuarios conforme a la normativa vigente, con principios de buenas prácticas. | El código establece un estándar de buenas prácticas de acuerdo con los siguientes 04 principios: información al usuario, transparencia, capacitación al personal y educación financiera. | 19 |
| Código de Buenas Prácticas en las Relaciones de las Empresas Financieras con el Usuario- ASBANC | Mejorar y afianzar las relaciones con los usuarios, desde el inicio hasta la culminación de la relación comercial. | Asbanc ha identificado 05 principios, para los que ha desarrollado una serie de compromisos en las relaciones con los usuarios. Los principios son: educación financiera, información al usuario, atención al usuario, seguridad y atención de reclamos. | 17 |
| Código de Buenas Prácticas de APESEG | Garantizar un servicio adecuado a los usuarios, conforme a la normatividad vigente y a los principios de buenas prácticas. | El gremio de compañías aseguradoras desarrolla compromisos con base en 04 principios: transparencia, atención y trato justo al usuario, gestión de reclamos y educación financiera. | 15 |
| Código de Buenas Prácticas Sistema CMAC | Establecer un marco de referencia para la relación entre el usuario y las CMAC en la prestación de servicios financieros. | El código establece un estándar de buenas prácticas financieras de tipo general que deberán seguir las CMAC. | 11 |
| Alóbanco | Ofrecer a los usuarios de servicios bancarios y financieros una alternativa de atención de reclamos rápida y directa. | En una cabina telefónica ubicada en las principales sedes de Indecopi, así como también en las instalaciones del Sistema de Relaciones con el Consumidor de Asbanc, donde podrás comunicarte con un asesor especializado de tu banco o financiera, que hará sencilla y rápida la atención de tu reclamo. | 14 |
| Defensoría del Cliente Financiero | La Defensoría del Cliente Financiero es una institución privada creada por la Asociación de Bancos del Perú, a fin de defender de manera objetiva los derechos del cliente financiero al prevenir, mediar o resolver conflictos entre entidades financieras y sus clientes de manera ágil, técnica y gratuita. | Es una instancia privada a cargo de un experto que resuelve el reclamo del usuario del sistema financiero en contra de las empresas del sistema financiero y bancario. | 19 |
| Defensoría de Asegurado | La Defensoría del Asegurado es una institución privada creada por la Asociación Peruana de Empresas de Seguros - APESEG - orientada a la protección de los derechos de los asegurados o usuarios de seguros de los servicios del seguro privado contratados en el país. | La Defensoría del Asegurado es una institución privada creada por la Asociación Peruana de Empresas de Seguros - APESEG - orientada a la protección de los derechos de los asegurados o usuarios de seguros de los servicios del seguro privado contratados en el país. | 16 |
| Aló Seguros | Es un canal alternativo de atención de reclamos creado al interior de la industria de seguros y que se encuentra ubicado en la sede central del INDECOPI, donde el usuario puede contactarse directamente con un especialista de la Empresa de Seguros para la atención de su reclamo. | Atención especializada por parte de profesionales de las Empresas de Seguros que resuelven el reclamo en un plazo de siete (7) días hábiles, salvo aquellos casos que justifiquen un mayor tiempo de atención, situación en la cual, el plazo podrá extenderse hasta 30 días calendario. | 11 |

Fuente: Oficio N° 23941-2021-SBS, correo electrónico del 13.05.2021.

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

Calidad

La SBS no ha reportado información sobre calidad de servicios en el sistema financiero, de seguros y pensiones; sin embargo, de acuerdo con lo informado en años anteriores por dicha entidad, en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado se requiere que las empresas tengan como parte de su cultura organizacional y estrategia de negocio una adecuada gestión de conducta de mercado, basada en principios de transparencia, gestión de reclamos y adecuadas prácticas de negocio, acordes con las necesidades de los usuarios de servicios financieros.

VII.3.1.3 Labor del Indecopi en el sistema financiero, seguros y sistema privado de pensiones

El Indecopi es el encargado de la resolución de controversias de consumo entre los usuarios y proveedores de servicios del sistema financiero y seguros, de acuerdo con los artículos 81 y 105 del Código¹³⁴.

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 consumidor¹³⁵.

Dentro de este marco, durante el año 2020, destacó:

- **Supervisiones.** El número de supervisiones iniciadas al sector financiero, seguros y SPP ascendió a 217, de las cuales 195 se realizaron en Lima y 22 en el resto del país. Cabe destacar que 203 fueron supervisiones orientativas y 14 supervisiones clásicas. Las supervisiones concluidas fueron 215, de las cuales 195 correspondieron a Lima y 20 al resto del país. De las supervisiones concluidas, 03 pasaron a Proceso Administrativo Sancionador (PAS). Las supervisiones realizadas estuvieron relacionadas con: i) falta de idoneidad en los canales de atención, ii) información relevante respecto a las reprogramaciones, iii) información sobre los canales de atención implementados, iv) procedimientos de contratación y desvinculación de productos financieros, y v) aviso, implementación y cumplimiento con el Libro de Reclamaciones.
- **Reclamos.** La SBC del Indecopi resolvió un total de 38,731 reclamos referidos al sistema financiero, de seguros y AFP; lo que significó un crecimiento de 35% con respecto al 2019. De este total, la mayoría (58.0%) se concentró en Lima Metropolitana, seguida por Arequipa (4.7%), Lambayeque (4.1%), La Libertad (4.0%). Los principales motivos de los reclamos fueron la falta de idoneidad (88.2%) y operaciones no reconocidas (7.8%). La tasa de conciliación¹³⁶ de los reclamos fue de 90.7%. Es de destacar que, el 89.8% reclamó previamente al proveedor; solo el 12.1% hizo el reclamo de manera presencial, 15.6% adquirió el servicio mediante comercio electrónico y el tiempo promedio de tramitación fue de 20 días.

¹³⁴ Artículo 81 del Código. La materia de protección al consumidor de los servicios financieros prestados por las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones se rige por las disposiciones del Código, así como por las normas especiales establecidas en la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, y las normas reglamentarias emitidas para garantizar su cumplimiento.

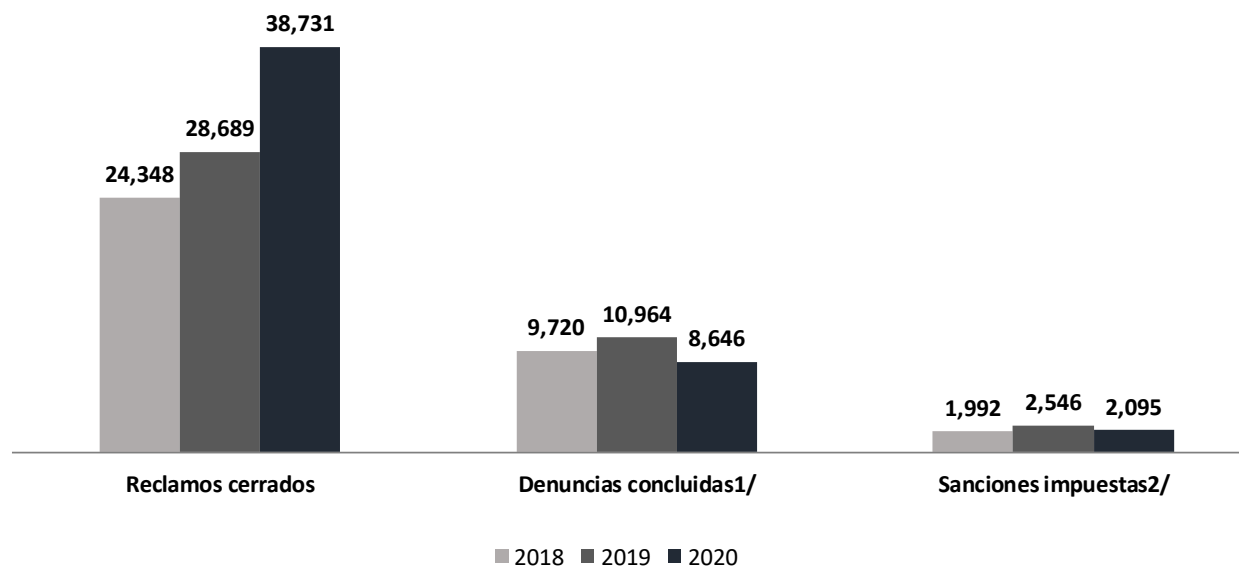
Artículo 105 del Código. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y alcance nacionales para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código, así como para imponerlas sanciones y medidas correctivas establecidas en el capítulo III del Título V del Código.

¹³⁵ 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.

¹³⁶ 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 8,646 denuncias por infracciones a la normativa de protección del consumidor, las que fueron menores en 21.1% con respecto al 2019. El 71.3% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en los OPS y el 28.7% en las CPC. Además, el 34% del total de hechos denunciados, fueron declarados fundados a favor del consumidor, siendo el 83.1% resueltos dentro del plazo.
- **Sanciones.** Se impuso un total de 2,095 sanciones por infracciones en materia de protección del consumidor a un total de 87 proveedores del sistema financiero, de seguros y AFP. En términos de multas, se impuso un total de 1,683.6 UIT (equivalentes a alrededor de S/ 7.2 millones). Cabe destacar que, según el número de sanciones, el 49.7% del total se impuso por falta de idoneidad, el 8.9% por operaciones no reconocidas, entre otros hechos.

Gráfico N° 68
Indecopi: N° de reclamos resueltos, denuncias resueltas y sanciones impuestas en el sistema financiero, de seguros y AFP



1/ Se consideran las denuncias concluidas en la OPS y CPC del Indecopi a nivel nacional.

2/ La información corresponde al total de sanciones firmes y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones del sector. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones y la correspondiente al año 2020 es preliminar.

Fuente: Indecopi. Gerencia de Estudios Económicos y Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

Durante el 2020, la Financiera OH! S.A. lideró el ranking de proveedores sancionados en el sector con 557 sanciones (entre multas y amonestaciones) y 75.5 UIT en términos de multas. Le siguen en el ranking, el Banco de Crédito del Perú y el Banco Ripley Perú S.A.A con 253 y 139 sanciones, respectivamente.

Tabla N° 78
Ranking de proveedores sancionados: Servicios financieros, seguros y AFP

| N° | Proveedor | N° de sanciones ² | Multas (UIT) |
|--------------|---|------------------------------|--------------|
| 1 | FINANCIERA OH! S.A. | 557 | 75.5 |
| 2 | BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ | 253 | 178.3 |
| 3 | BANCO RIPLEY PERÚ S.A. | 139 | 86.0 |
| 4 | SCOTIABANK PERÚ S.A.A. | 121 | 99.5 |
| 5 | BANCO BBVA PERÚ | 114 | 134.0 |
| 6 | CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. | 108 | 53.2 |
| 7 | RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS | 91 | 63.5 |
| 8 | BANCO INTERNACIONAL DEL PERU-INTERBANK | 86 | 89.1 |
| 9 | PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS | 51 | 107.5 |
| 10 | LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A.A. | 45 | 39.4 |
| TOTAL | | 1,565 | 926 |

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.

VII.3.1.4 Sector privado

Esta sección recoge el accionar realizado por los principales gremios empresariales del sector financiero. Para tal fin, se solicitó información a los gremios que representan a empresas que realizan operaciones múltiples: Asbanc, Asomif, Fepcmac, Apeseg y AAFP; así como, a Fenacrep¹³⁷.

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° 79
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 ^{a/} |
| | | | | 2. Defensoría del Cliente Financiero- DCF. | |
| | | | | 3. Dirección de Relaciones con el Consumidor | |
| Asomif | Financiero | 06/07/2007 | 18 | - | - |
| Fenacrep | Financiero | 10/04/1959 | 73 | Gerencia de Asistencia Técnica | 1 |
| 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 | * | * |

* 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 19.03.2021, Asomif. Carta S/N con fecha 19.03.2021, Fenacrep. Carta N° 025-2021-GG, Fepcmac. Correo electrónico con fecha 18.03.2021 y Apeseg. Correo electrónico 19.03.2021.

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

Capacitación, orientación y difusión

Respecto a las actividades de **capacitación**, en el año 2020, Asbanc, Asomif, y Fenacrep las realizaron, dirigidas a asociados y consumidores, conforme se muestra a continuación:

¹³⁷ Para más información de las empresas asociadas por gremio, ver anexo N° 13.

Tabla N° 80
Actividades de capacitación, 2020

| Gremio | Público objetivo | Realizó actividades de capacitación | Principales actividades |
|----------|--------------------------|-------------------------------------|---|
| Asbanc | Consumidores | Sí | Finanzas personales y presupuesto familiar. Consejos de ciberseguridad. |
| | Consumidores vulnerables | No | - |
| | Asociados | No | - |
| Asomif | Consumidores | No | - |
| | Consumidores vulnerables | No | - |
| | Asociados | Sí | Sesión de comité de conducta de mercado. |
| Fenacrep | Consumidores | Sí | Obligaciones y fiscalización de las Coopac durante el Estado de Emergencia. |
| Fepcmac | Consumidores | No | - |
| | Consumidores vulnerables | No | - |
| | Asociados | No | - |
| Apeseg | Consumidores | No | - |
| | Consumidores vulnerables | No | - |
| | Asociados | No | - |

Fuente: Asbanc. Correo electrónico con fecha 19.03.2021, Asomif. Carta S/N con fecha 19.03.2021, Fenacrep. Carta N° 025-2021-GG, Fepcmac. Correo electrónico con fecha 18.03.2021 y Apeseg. Correo electrónico 19.03.2021.

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

Respecto a las actividades de **orientación**, en la siguiente tabla se detallan las realizadas en el 2019 y en el 2020.

Tabla N° 81
Principales actividades de orientación

| Gremio | 2019 | 2020 |
|----------|---|--|
| Asbanc | Redes sociales: 2,796 consultas atendidas. | Redes sociales: 3,844 consultas atendidas. |
| Asomif | * | * |
| Fenacrep | Aprox. 30 por mes. Atención de la Gerencia de Asistencia Técnica. | Aprox. 20 por mes. Plataformas virtuales. |
| Fepcmac | * | * |
| Apeseg | Campaña en medios de comunicación masiva (radio y TV), y participación en Semana del Consumidor (SBS) y actividades por el día del consumidor (Indecopi). | Campaña en medios de comunicación masivo por COVID-19 y Gabinete de prensa con información útil. |

*No reportó.

Fuente: Asbanc. Correo electrónico con fecha 19.03.2021, Asomif. Carta S/N con fecha 19.03.2021, Fenacrep. Carta N° 025-2021-GG, Fepcmac. Correo electrónico con fecha 18.03.2021 y Apeseg. Correo electrónico 19.03.2021.

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

En lo concerniente a las actividades de difusión, Asbanc y Apeseg difundieron el Código y/o los derechos de los usuarios, principalmente por medio de redes sociales. Apeseg realizó la campaña “Herederero seguro” cuyo fin es informar a familiares de fallecidos, si estos tenían un seguro. Cabe indicar que Asomif, Fenacrep y Fepcmac no brindaron información sobre este punto.

Tabla N° 82
Medios de comunicación para la difusión del Código y/o los derechos de los usuarios

| Gremio | Actividades |
|-----------------|--|
| Asbanc | Redes sociales. |
| Asomif | * |
| Fenacrep | * |
| Fepcmac | * |
| Apeseg | Medios de comunicación tradicionales y redes sociales para informar de la puesta en marcha del servicio Heredero Seguro. |

*No reportó.

Fuente: Asbanc. Correo electrónico con fecha 19.03.2021, Asomif. Carta S/N con fecha 19.03.2021, Fenacrep. Carta N° 025-2021-GG, Fepcmac.

Correo electrónico con fecha 18.03.2021 y Apeseg. Correo electrónico 19.03.2021.

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, Apeseg continuó en el 2020 con su herramienta “Código de Buenas Prácticas en quechua y braille”.

Consumidores vulnerables

Durante el 2020, solo Asbanc y Apeseg realizaron acciones dirigidas a consumidores vulnerables.

Tabla N° 83
Principales acciones desarrolladas para consumidores vulnerables, 2020

| Gremio | Definición de consumidor vulnerable | Principales acciones |
|-----------------|--|---|
| Asbanc | Sector menos favorecido con relación al acceso de información. | Se realizó dos videos de educación financiera para la estrategia Aprendo en casa implementada por el estado. |
| Asomif | * | * |
| Fenacrep | * | * |
| Fepcmac | * | * |
| Apeseg | Niños, adultos mayores y consumidores en zonas rurales o de extrema pobreza. | Código de Buenas Prácticas traducido al quechua y braille. Se trabajó una versión ilustrada y un video informativo. |

*No reportó.

Fuente: Asbanc. Correo electrónico con fecha 19.03.2021, Asomif. Carta S/N con fecha 19.03.2021, Fenacrep. Carta N° 025-2021-GG, Fepcmac. Correo electrónico con fecha 18.03.2021 y Apeseg. Correo electrónico 19.03.2021.

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

En lo concerniente autorregulación, en el 2020, Asbanc implementó el “Reglamento del Acuerdo Ético” y Asomif implementó un “Código de Buenas Prácticas”.

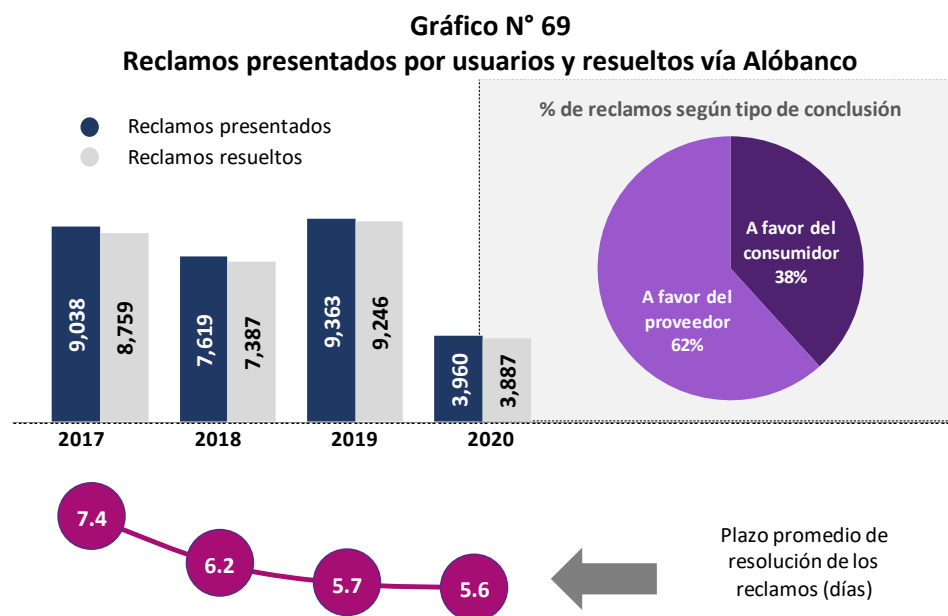
Mecanismos de solución de conflictos

De los gremios que presentaron información, solo 02 cuentan con mecanismos alternativos de solución de conflictos: Asbanc y Apeseg.

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

- ✓ **Dirección de Relaciones con el Consumidor (DRC) – Aló banco.** La DRC es un área especializada a través de la cual se administra el servicio “Aló banco”, que canaliza los reclamos de los usuarios hacia los bancos. A partir del 16 de marzo de 2020, debido al Estado de Emergencia Nacional el servicio de Aló banco se brinda únicamente mediante su Web¹³⁸.

En el año 2020 se reportó 3,960 reclamos presentados a través del servicio “Aló banco”, 57.7% menos respecto al 2019. Asimismo, el 38% del total de reclamos resueltos fue declarado a favor del consumidor, siendo el plazo promedio de resolución de reclamos de 5.6 días. Los principales motivos de reclamos fueron los cobros indebidos de Intereses, comisiones, gastos y tributos (26%) y las operaciones en cuenta no reconocidas (22%).



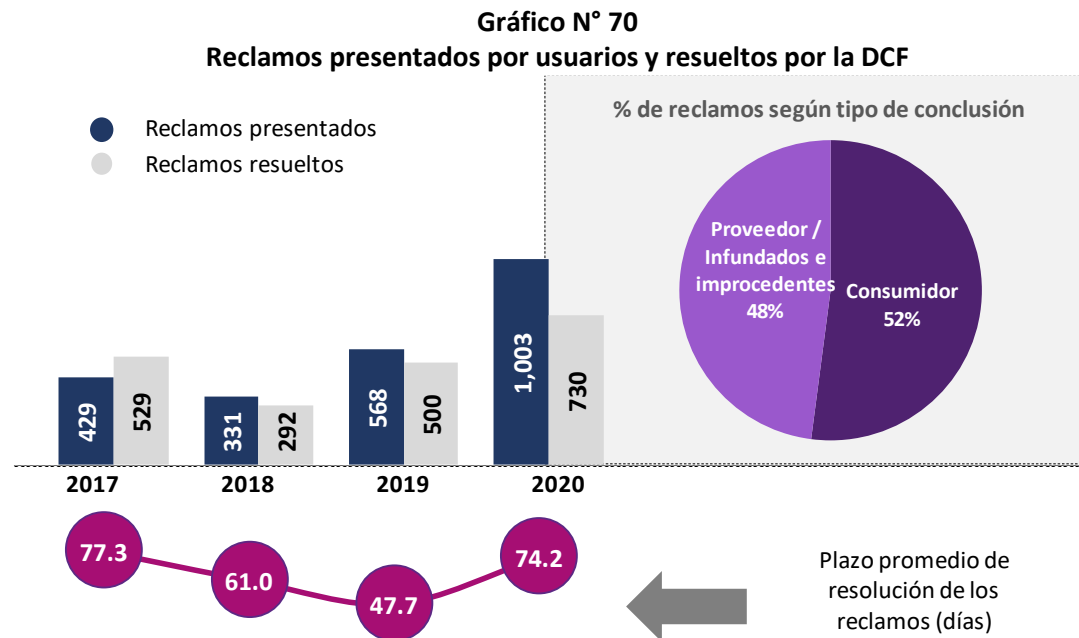
Fuente: Asbanc. Correo electrónico con fecha 19.03.2021.

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

¹³⁸ <http://hablemosmasimple.com/src/servicios/alo-banco>.

- ✓ **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 web¹³⁹.

Los reclamos presentados a la DCF ascendieron a 1,003 en el año 2020, 76.6% mayor a lo presentando en año anterior; mientras que los reclamos resueltos fueron 730. El plazo promedio de resolución fue de 74.2 días calendario. Cabe indicar que el 52% de los reclamos fueron resueltos a favor del consumidor, siendo los cobros indebidos de intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos (43.3%) y las operaciones en cuentas no reconocidas (38.7%), los principales motivos de reclamo.



Fuente: Asbanc. Correo electrónico con fecha 19.03.2021.

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

Entre las acciones previstas para el 2021, destaca la implementación de mejoras en el portal web de la Defensoría, a fin de aminorar la cantidad de solicitudes de reclamos que son denegadas al no cumplir con los requisitos establecidos en el reglamento interno.

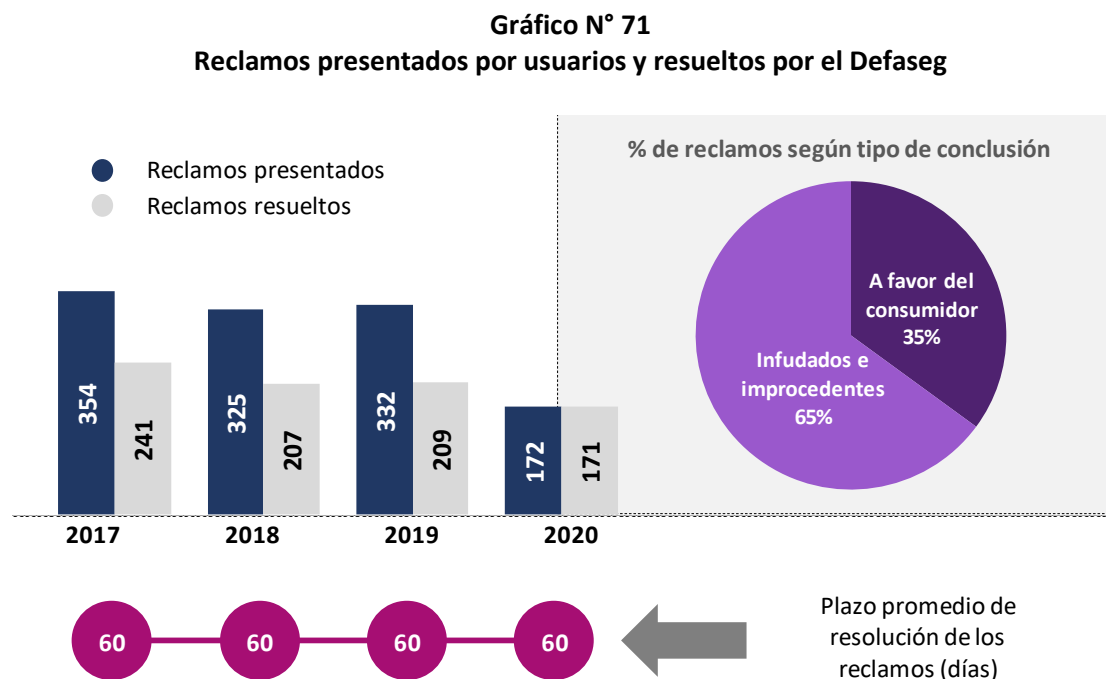
¹³⁹ Desde de mayo de 2019 se habilitó el servicio de presentación de reclamos a través de la página web de la Defensoría: <https://dcf.bancaparatodos.com.pe/Home/RegistroReclamo>.

Apeseg

La Apeseg, a través de la Defensoría del Asegurado (Defaseg)¹⁴⁰, atiende consultas y reclamos relacionados con el rechazo de siniestros o disconformidad con el monto de indemnización ofrecida. Los reclamos por otros motivos son recibidos y canalizados por las aseguradas para su atención. La Defaseg cuenta con una oficina en Lima y como número de contacto el 421-0614.

Durante el año 2020, se reportó 172 reclamos presentados ante la Defaseg y 171 reclamos resueltos, cifras menores a las reportadas en el 2019. Por otra parte, el 35% fueron resueltos a favor del consumidor, siendo los principales motivos de reclamo el rechazo en la atención de siniestros y disconformidad con el monto de la indemnización ofrecida. El plazo promedio de resolución se mantiene en 60 días calendario desde el 2016.

Entre las acciones previstas para el año 2021, se comparte información de la Defensoría del Asegurado y “Aló seguros” en forma permanente para que nuestros asociados identifiquen oportunidades de mejora.



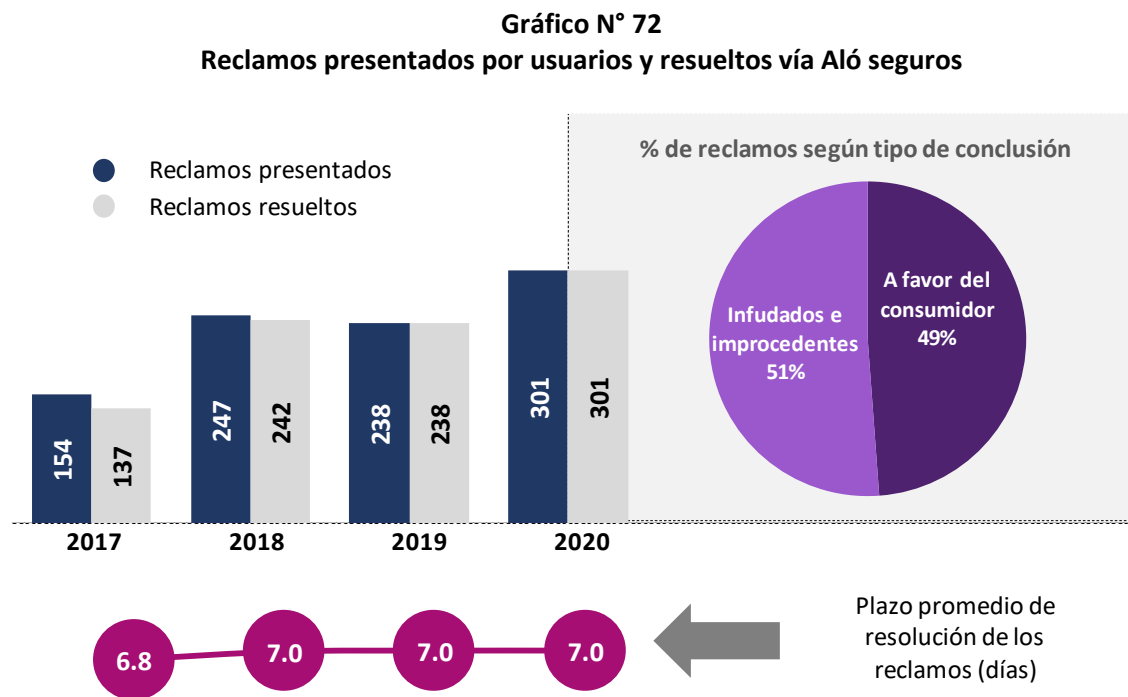
Fuente: Apeseg. Correo electrónico 19.03.2021.

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

¹⁴⁰ 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/>.

Aló seguros

En el año 2020, hubo 301 reclamos presentados a través del servicio “Aló seguros”, 26.5% más respecto al 2019. Cabe resaltar que el 49% del total de reclamos resueltos fue declarado a favor del consumidor, siendo el plazo promedio de resolución de reclamos de 7 días.



Fuente: Apeseg. Correo electrónico 19.03.2021.

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

Entre las actividades previstas para disminuir los reclamos en el 2021, 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

Tras la declaración del Estado de Emergencia Sanitaria por el COVID-19, en el año 2020, se dispuso el aislamiento social obligatorio a fin de salvaguardar la integridad de la ciudadanía. Este evento extraordinario generó que el sector educación sea afectado al suspenderse el servicio en la modalidad presencial, conllevando a una adaptación progresiva y heterogénea por parte de las instituciones educativas públicas y privadas. En lo que respecta a la educación básica regular, el Minedu implementó la estrategia de educación a distancia “Aprendo en casa”, a través de experiencias de aprendizaje entregadas por Tv, radio y web, ello con la finalidad de garantizar el acceso a la educación de los estudiantes y asegurar la continuidad de su trayectoria educativa. Además, realizó capacitación a docentes respecto al aislamiento social, las exigencias y desafíos de adaptación al trabajo remoto. Adicionalmente, cabe destacar que, la pandemia impactó en el traslado de estudiantes de instituciones educativas privadas a públicas; tal es así que, 356,048 estudiantes de educación básica regular fueron trasladados de instituciones educativas privadas en el 2019 a instituciones educativas públicas en el 2020. Respecto a la educación superior, por el lado de los estudiantes, aumentaron los requerimientos de información, a través de medios no presenciales referentes a reprogramación de clases, constancias de inscripción, verificación de datos de autoridades, competencias de la Sunedu y reconocimiento de grados y títulos, principalmente.

En el 2020, cerca de 8.6 millones de estudiantes de educación básica y superior tuvieron que migrar hacia una educación en modalidad remota y cerca de 111,041 instituciones educativas empezaron a adaptar sus servicios y contenidos a ello, en un contexto en el que existe una disparidad a nivel de proveedores en cuanto al equipamiento y tecnología, tamaño o capacidad de alumnado y coexistencia con un segmento que tiene algunas características de informalidad.

Tabla N° 84
Instituciones educativas por tipo (2020)

| Tipos de instituciones educativas (I.E.) | N° de I.E. |
|---|----------------|
| Colegios públicos | 84,573 |
| Colegios privados | 25,327 |
| Institución educativa superior no universitaria (públicas y privadas) | 996 |
| Institución educativa superior universitaria (públicas y privadas) | 145 |
| Total | 111,041 |

Fuente: Minedu. Oficio N° 0206-2021-MINEDU/VMGI-DIGC y Sunedu. Oficio N° 0115-2021-Sunedu-03.
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Gráfico N° 73
Principales indicadores en el sector educación



1/ Matriculados en el sistema educativo nacional según Censo Educativo 2020, universidades e instituciones y escuelas de educación superior con rango universitario (públicas y privadas).

2/Colegios, instituciones educativas superiores no universitarias (Educación Básica Regular, Alternativa y Especial) aproximado en función a códigos modulares, universidades e instituciones de educación técnica productiva (públicas y privadas).

Fuente: Minedu, Sunedu, INEI, Indecopi.

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

VII.3.2.1 Datos generales

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

Tabla N° 85
Principales agentes que participan en el sector de educación

| Sector público |
|---|
| Ministerio de Educación (Minedu) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Es el órgano rector de la política educativa y pedagógica nacional y; ejerce su rectoría a través de la coordinación y articulación intergubernamental con los gobiernos regionales y locales. • Cuenta con facultades normativas a nivel nacional que le permiten dictar normas y establecer procedimientos relacionados con sus funciones. • Elabora los diseños curriculares básicos de los diferentes niveles y modalidades del sistema educativo. • Autoriza el funcionamiento de los institutos y escuelas de educación superior. • Cuenta con la Oficina General de Transparencia, Ética Pública y Anticorrupción (OTEPA) a través del cual realiza la defensa de los derechos de los usuarios, garantizando su acceso a mecanismos de atención y protección¹⁴¹. • 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. |
| Gobiernos regionales |
| <ul style="list-style-type: none"> • Son competentes para gestionar el servicio educativo (gestión pedagógica y administrativa de las instituciones educativas) bajo su jurisdicción¹⁴² 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. |
| Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Responsable del licenciamiento para el servicio educativo superior universitario. • Administra el Registro Nacional de Grados y Títulos. • Se encarga de fiscalizar si los recursos públicos y los beneficios otorgados en el marco legal de las universidades son destinados a fines educativos y de supervisar el mantenimiento de las condiciones básicas de calidad para ofrecer el servicio educativo. |
| Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Encargado de la promoción del mercado y proteger los derechos de los consumidores, estando dentro de sus competencias: i) fiscalizar la idoneidad de los servicios educativos privados, ii) atender los reclamos de los usuarios de los productos o servicios educativos privados, iii) resolver las denuncias de los usuarios de los productos o servicios educativos privados, iv) resguardar el libre acceso al mercado y la libre competencia entre los proveedores de productos o servicios educativos y v) realizar visitas inopinadas de inspección a las instituciones educativas en el marco de la Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas (Ley N° 29719). |
| Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)¹⁴³ |
| <ul style="list-style-type: none"> • Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por órganos arbitrales y empresas adherentes¹⁴⁴. |

¹⁴¹ De acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU.

¹⁴² Ley de Municipalidades N°27972 y Ley Orgánica de Gobiernos Regionales N° 27867.

¹⁴³ Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁴⁴ 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.

Sector privado y público

Instituciones educativas^{1/}

- Comprende los centros de educación básica, técnico-productiva y educación superior.
- Su principal finalidad es el logro del aprendizaje y la formación integral de calidad de los estudiantes.

Fuente: Ley General de Educación Art. N° 66° - 67° - 73° -74° -76° -77° -79° - 80°.

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

VIII.3.2.2 Labor del Minedu

El Minedu, para la defensa de los derechos de los usuarios y garantizar el acceso a mecanismos de atención y protección, cuenta con:

- i) El Equipo de Defensoría del Usuario (perteneciente a la OTEPA), que recibe y atiende casos por vulneración de derechos y proporciona asistencia legal a los usuarios a través de una plataforma multicanal vía web (<http://www.minedu.gob.pe/sigec/>) y en nueve oficinas en Lima Metropolitana.
- ii) El Equipo 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.
- iii) 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 de gestión privada, se publicó el Decreto Legislativo N° 1476, Decreto Legislativo que establece medidas para garantizar la transparencia, protección de usuarios y continuidad del servicio educativo no presencial en las instituciones educativas privadas, en el marco de las acciones para prevenir la propagación de la COVID-19; el cual tiene por finalidad garantizar la transparencia de la información en la prestación de servicios brindados por las instituciones educativas privadas, para que usuarios de dichos servicios puedan tomar una decisión adecuada y oportuna sobre tales servicios. Asimismo, busca cautelar la continuidad del servicio educativo no presencial en este tipo de instituciones educativas, en el marco de las acciones para prevenir la propagación de la COVID-19. En esa línea, el Minedu publicó su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2020-MINEDU.

En cuanto a actividades de capacitación y orientación. En 2020, el Minedu realizó 07 capacitaciones a especialistas encargados de Identicole en las Instancias de Gestión Educativa Descentralizada. En nivel de educación primaria se realizó 1,720 asesorías pedagógicas personales, 894 asesorías pedagógicas grupales y 215 reuniones técnicas. En el nivel de educación secundaria, se realizó el Taller de Fortalecimiento en el Marco de la Asistencia Técnica Articulada Virtual 2020 para 1,141 especialistas (DRE, GRE, UGEL)¹⁴⁵, además de videoconferencias macrorregionales sobre orientaciones pedagógicas para el servicio de educación básica en el marco de emergencia sanitaria por la COVID-19 y talleres de asistencia técnica para el fortalecimiento pedagógico en planificación curricular y diseño digital.

Asimismo, en 2020, se capacitó virtualmente a profesionales de la DRE y UGEL sobre convivencia escolar, los que a su vez capacitaron a personal directivo y docente de escuelas focalizadas. Se capacitaron a 1,034 profesionales, y ellos a su vez capacitaron a 3,000 directores y 58,000 docentes a nivel nacional. Los principales temas tratados fueron: identificación de situaciones de riesgo vinculadas a la violencia escolar en el entorno virtual, ciberacoso, prevención y atención de niños, niñas y adolescentes frente a la violencia en entorno familiar durante el Estado de Emergencia, disciplina desde el enfoque de derechos, desarrollo de habilidades socioemocionales en docentes (empatía, asertividad, escucha activa, respeto por los demás y manejo de conflictos), entre otros.

Con respecto a las actividades de difusión. En 2020, el Minedu realizó tres campañas informativas, las cuales se detallan en el siguiente cuadro:

¹⁴⁵ Direcciones Regionales de Educación (DRE), Gerencias Regionales de Educación (GRE) y Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL).

Tabla N° 86
Campañas realizadas en 2020

| Campaña | Objetivo | Población objetivo | Medios de difusión | Detalle |
|---|---|---|---|---|
| Aprendo en Casa | Brindar a las y los estudiantes de educación básica del país, la posibilidad de avanzar en el desarrollo de competencias establecidas en el currículo nacional y contribuir a superar la emergencia sanitaria actual de la COVID-19. | Estudiantes de todos los niveles y modalidades educativas del país | <ul style="list-style-type: none"> • Web • Televisión • Radio | <p>Aprendo en Casa se ha difundido vía tres medios durante el 2020:</p> <p>AeC web: https://aprendoencasa.pe/#/experiencias/modalidad/ebr/nivel/inicial.sub-level.inicial/grado/0-2</p> <p>AeC en TV y radio.</p> |
| Aprendo en Casa La Pre (a nivel de educación superior) | Tiene como objetivo fortalecer las competencias para el acceso a la educación superior. Se busca difundir diversos recursos audiovisuales, guías de trabajo, repositorio de exámenes de admisión, etc., a través de un nuevo espacio televisivo y una sección web en el marco de Aprendo en Casa. | Egresadas o egresados de la Educación Básica Regular y la Educación Básica Alternativa, interesados en acceder a la educación superior. | <ul style="list-style-type: none"> • Programas televisivos • Guías de trabajo en la web | <p>Contenido:</p> <p>A. PROGRAMAS TELEVISIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de programas: 60 programas televisivos <p>Competencias: RV, RM y CyT, además de orientación vocacional</p> <p>B. GUÍAS DE TRABAJO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estilo de las guías: Material de trabajo pedagógico que complementa los programas televisivos, y estarán disponibles en la página web de Aprendo en Casa. • <u>Número de guías:</u> 60 guías pedagógicas web, disponibles a partir del día del lanzamiento del programa televisivo. |
| Web conectados | Orientación y acompañamiento a la comunidad universitaria en el proceso de implementación de la educación no presencial. | Comunidad universitaria (estudiantes, docentes, autoridades, entre otros). | <ul style="list-style-type: none"> • Web • Webinars | <p>El Ministerio de Educación desarrolló el portal web Conectados, el cual se lanzó en el mes de mayo de 2020, como un espacio de orientación y acompañamiento a la comunidad universitaria en el proceso de implementación de la educación no presencial. Asimismo, en el 2020 se realizaron 19 webinars.</p> |

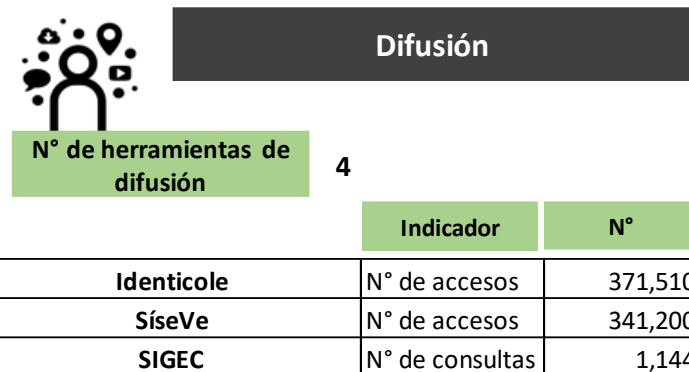
Fuente: Minedu. Oficio N° 0206-2021-MINEDU/VMGI-DIGC.

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

Entre las plataformas web puestas a disposición por parte del Minedu destacaron:

- **Identicole.** El objetivo de la plataforma es brindar información oportuna y de calidad a los padres de familia sobre la oferta educativa pública y privada (<http://identicole.minedu.gob.pe/>). Además, permite registrar consultas y reclamos e incluso reportar a establecimientos que brindan servicios educativos presuntamente sin autorización. Con ello se promueve, entre otros aspectos, la toma de decisiones informadas. El Identicole registró 371,510 visitas en el 2020.
- **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). En 2020, registró un total de 341,200 visitas en el 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 2020, recibió 1,144 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° 74
Actividades de difusión 2020



Nota: No se reportó información sobre los indicadores de Obnate.
Fuente: Minedu. Oficio N° 0206-2021-MINEDU/VMGI-DIGC.
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, su duración, la inserción laboral de sus egresados, datos de contacto, entre otros (<http://www.ponteencarrera.pe>).

Respecto a actividades dirigidas a estudiantes vulnerables. En 2020, el Minedu realizó la campaña comunicacional Brigada “SÍseve”, dirigida a promover el reporte de casos de casos de violencia en el portal. Además, realizó orientaciones a estudiantes sobre violencia en el entorno virtual.

Supervisiones y sanciones en el sector

En el 2020, el Minedu supervisó 528 colegios privados y 24 instituciones educativas de nivel superior no universitaria en Lima Metropolitana. En los colegios se supervisó principalmente temas relacionados al cumplimiento de lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1476 y su Reglamento, con el fin de prevenir la propagación de la COVID-19; así como lo establecido respecto de Planes de Recuperación y, en las instituciones superiores no universitarias, el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad.

Tabla N° 87
Supervisiones realizadas en 2020

| Tipo de institución | N° de supervisiones | N° de instituciones supervisadas | Principales temas supervisados |
|---|---------------------|----------------------------------|---|
| Colegios particulares | 528 | 528 | Cumplimiento de lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1476 y su Reglamento, así como lo establecido en la normativa vinculada a Planes de Recuperación. |
| Instituciones educativas de nivel superior no universitaria | 24 | 24 | Cumplimiento de las condiciones básicas de calidad. |

Fuente: Oficio N° 0206-2021-MINEDU/VMGI-DIGC.

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 2020, se actualizaron los protocolos para la atención de la violencia mediante R.M. 274-2020-MINEDU con el objetivo de adecuar los protocolos a la modalidad de contexto educativo a distancia en el marco de la emergencia sanitaria.

Atención de casos o denuncias en 2020

- El Equipo de la Defensoría del Usuario recibió 45 casos sobre instituciones educativas públicas (40) y privadas (05) por la vulneración del derecho a la educación de los estudiantes. Los 45 casos fueron resueltos durante el año.
- El Equipo encargado de la Dirección de Gestión Escolar, a través del portal web Identicole, registró 6,325 denuncias, de los cuales 2,279 correspondieron a colegios públicos y 4,046 a colegios privados, siendo atendidas un total de 5,251 denuncias (1,583 de colegios públicos y 3,668 a colegios privados). Siendo la principal materia de la denuncia la devolución de cuota de ingreso.
- El Equipo de Convivencia Escolar de la Dirección de Gestión Escolar, a través del portal web SíseVe, registró 757 denuncias, de las cuales 485 correspondieron a colegios públicos y 272 a colegios privados. Del total de denuncias presentadas, se atendieron 693, de los cuales 449 correspondieron a colegios públicos y 244 colegios privados. Los tipos de violencia denunciados fueron la física, psicológica y sexual.

Tabla N° 88
Atención de casos o denuncias 2020 (Número)

| Denuncias | |
|--|-------|
| Equipo de Defensoría del Usuario - Casos | 45 |
| Equipo encargado de la Dirección de Gestión Escolar (Identicole) - Denuncias | 6,325 |
| Equipo de Convivencia Escolar de la Dirección de Gestión Escolar (Portal web SíseVe) - Denuncias | 757 |

Fuente: Oficio N° 0206-2021-MINEDU/VMGI-DIGC.

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

Efectos y acciones realizadas en el marco de la COVID-19

Según el Minedu, los efectos de la pandemia generada por la COVID-19, en la educación básica regular fueron: la suspensión de los servicios de educación presencial generó que el proceso de matrícula se realice mediante medios digitales y se desarrolle experiencias de aprendizaje entregadas por TV, radio y web, entre otros. También se puso en marcha la estrategia “Aprendo en casa” como una medida para continuar con la prestación del servicio educativo. Respecto a los efectos en los profesores, se implementó el Programa de Formación en Servicio para Docentes y el programa de formación de mediadores para atender a estudiantes provenientes de IIEE privadas. En el ámbito rural, se implementó el acompañamiento pedagógico a IIEE de primaria multigrado, se desarrolló sesiones radiales en lenguas originarias para estudiantes con la finalidad del fortalecimiento cultural y lingüístico; entre otros.

En este contexto, la entidad desarrollo diversas acciones, siendo algunas las siguientes: se implementó la estrategia “Te Escucho Docente”, que fue una actividad orientada a brindar servicios de bienestar a los docentes en el marco de la emergencia sanitaria, se aprobaron los dispositivos normativos Resolución Ministerial N° 160-2020- MINEDU, que dispone el “inicio del año escolar a través de la implementación de la estrategia “Aprendo en Casa” y la Resolución Ministerial N° 184-2020-MINEDU, que dispuso que el inicio de la prestación presencial del servicio educativo a nivel nacional en las instituciones educativas públicas y de gestión privada de Educación Básica se encuentra suspendido mientras esté vigente el Estado de Emergencia Nacional y la emergencia sanitaria para la prevención y control de la COVID-19, entre otras acciones.

En el caso de la educación superior universitaria, se promovió que las universidades públicas adquirieran dispositivos de internet (*chips, routers, modems*) para que los estudiantes con escasos recursos económicos puedan continuar recibiendo el servicio educativo desde la enseñanza remota; se emitió el Decreto Legislativo N° 1465-2020, que autorizó a las universidades públicas, de manera excepcional durante el año fiscal 2020, efectuar la contratación de servicios de internet; así como la adquisición de dispositivos informáticos y/o electrónicos, para que sean usados para implementar el servicio de educación no presencial o remoto para estudiantes en situación de pobreza y vulnerabilidad económica y de sus docentes (determinada por la condición de pobreza en el padrón SISFOH) a partir de modificaciones presupuestales. Posteriormente, se aprobó el Decreto de Urgencia N° 107-2020, que autorizó a las universidades públicas a realizar modificaciones presupuestarias a nivel funcional programático, hasta por S/ 30,6 millones y para docentes y estudiantes focalizados al objetivo de conectividad en universidades públicas para lo cual se extendió el criterio de focalización para el caso de todos los docentes ordinarios y contratados con carga lectiva vigente que se encontró registrado en el AIRHSP y estudiantes de universidades públicas que cumplieron con alguno de los siguientes tres criterios de focalización: tener condición de pobreza en el SISFOH, pertenecer a un hogar receptor de alguno de los bonos otorgados por el Estado en el marco de la Emergencia Sanitaria o residir en distritos del quintil 1, 2, 3 y 4 de tasa de pobreza monetaria según el Mapa de Pobreza 2018 del INEI.

En relación con la educación superior tecnológica, se implementó la estrategia formativa 360, que desarrolló acciones para la atención de docentes y estudiantes; se implementó cursos virtuales en competencia digitales básicas dirigidos a docentes, directivos y personal del soporte técnico; se realizó la contratación del servicio de internet (dispositivos con plan de datos de 20 GB) para docentes y estudiantes focalizados; entre otros.

Finalmente, Minedu considera que los desafíos para el 2021, debido a los efectos de la pandemia, serán potencializar el uso de medios digitales; atender en el corto plazo algunas problemáticas identificadas en los resultados de la Encuesta Nacional a Docentes (ENDO) Remota 2020; fortalecimiento de capacidades de especialistas de DRE y UGEL a través de asistencia técnica virtual. En el ámbito rural, el principal desafío será el retorno a la presencialidad. En la educación superior, lograr el tránsito de una educación remota de emergencia a una educación virtual que garantice niveles mínimos de calidad, evitar la deserción de los estudiantes, continuar con el apoyo brindado a los estudiantes más vulnerables y con mayor rendimiento académico.

VIII.3.2.3 Labor de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – Sunedu

En el año 2020, 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 49, de las cuales 45 fueron universidades particulares, 02 universidad nacional y 02 escuelas de postgrado. Las licencias denegadas englobaron a 1,016 programas y cerca de 77,6 mil estudiantes, equivalente al 9.2% de la matrícula nacional. A 2020, se estima un total aproximado de 1.1 millones de estudiantes (69.2% de los cuales correspondió a estudiantes de universidad privadas¹⁴⁶).

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)¹⁴⁷. Durante el 2020, los canales no presenciales tuvieron la mayor participación debido al Estado de Emergencia Nacional producto de la COVID-19.

Capacitación, orientación y difusión

- **En cuanto a las actividades de capacitación y orientación**, en el año 2020, la Sunedu, a través de la UACTD, atendió 686 consultas que ingresaron a través de mesa de partes (38.4% menos que el año anterior), 5,846 orientaciones presenciales (79.9% menos que el año anterior), 86,000 atenciones de su canal telefónico (164.9% más que el año anterior), 69,740 atenciones a través del canal virtual¹⁴⁸ (13.8% menos que el año anterior) y 11,933 atenciones a través de los distintos centros MAC (65.9% menos que el año anterior). Cabe precisar que, por motivos del estado de emergencia, a causa de la COVID-19, durante el año 2020 la Sunedu priorizó la atención de consultas a través de canales no presenciales. Las consultas recibidas se relacionaron a los alcances de la Ley Universitaria, licenciamiento de universidades, proceso de cese de actividades de universidades con licencia denegada, inscripción de grados y títulos, reconocimiento de diplomas extranjeros, entre otros.
- **Respecto a las actividades de difusión**, la Sunedu cuenta con el Registro de Infracciones y Sanciones (REGIS), aprobado por D.S. N° 018-2015-MINEDU, de acceso público (<https://www.sunedu.gob.pe/regis/>), el cual contiene la información sobre las universidades infractoras, las infracciones cometidas y las sanciones determinadas por resolución del Consejo Directivo. Asimismo, al 2020 cuenta con cuatro (7) 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, y vii) II Informe Bienal sobre la Realidad Universitaria en el Perú, las cuales reportaron un total de 1'937,409 visitas.

Tabla N° 89
Sunedu: Herramientas informativas, 2020

| Herramienta | Finalidad | Portal web | Número de visitas |
|------------------------------------|--|---|-------------------|
| Lista de universidades licenciadas | Informar a los estudiantes sobre aquellas universidades que ya obtuvieron el licenciamiento institucional. | https://www.sunedu.gob.pe/lista-de-universidades-licenciadas/ | 62,052 |
| Derechos de los estudiantes | Difundir los derechos fundamentales de los estudiantes universitarios, que se encuentran reconocidos por la Ley N° 30220 | https://www.sunedu.gob.pe/soy-universitario-conozco-mis-derechos/ | 7,406 |

¹⁴⁶ El dato de estudiantes corresponde al año 2020.

¹⁴⁷ Sunedu tiene presencia en las MAC de la PCM de Lima Norte, Lima Este, Callao, Arequipa y Piura.

¹⁴⁸ Correos electrónicos y chat.

| Herramienta | Finalidad | Portal web | Número de visitas |
|---|--|---|-------------------|
| Estatus del licenciamiento | Brindar información actualizada sobre los avances de las universidades en el proceso de licenciamiento. | https://www.sunedu.gob.pe/avances-licenciamiento/ | 741,630 |
| Lista de carreras autorizadas | Brindar a los estudiantes información sobre las carreras autorizadas en el país, ya sea de universidades licenciadas o aquellas que se encuentran en el proceso de evaluación. | https://www.sunedu.gob.pe/lista-carreras-autorizadas/ | 86,344 |
| Tuni.pe | Compartir información sobre la oferta académica de las universidades licenciadas. | http://tuni.pe/ | 705,698 |
| Lista de universidades con licencia denegada | Informar a los estudiantes acerca de las universidades a las que la Sunedu le denegó la licencia institucional. | https://www.sunedu.gob.pe/lista-de-universidades-denegadas/ | 323,038 |
| II Informe Bienal sobre la Realidad Universitaria en el Perú | 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. | https://www.gob.pe/institucion/sunedu/informes-publicaciones/1093280-ii-informe-bienal-sobre-la-realidad-universitaria-en-el-peru | 11,241 |

Fuente: Oficio N° 0115-2021-Sunedu-03.

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

Además, en el 2020, la Sunedu desarrollo 14 campañas de prensa sobre las universidades con licenciamiento denegado. A través de estas campañas informativas, se difundió información útil y de valor referida a los canales de atención para estudiantes y egresados de universidades con licencia denegada, procesos de evaluación de solicitudes de licenciamiento, razones de la denegatoria de licencia, obligaciones de las universidades para asegurar la continuidad de los estudios y alternativas para la continuación de estudios. 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 (Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn).

Supervisiones y sanciones en el sector

La Sunedu, en el marco del Plan Anual de Supervisión 2020, realizó 440 supervisiones a un total de 140 instituciones, entre universidades públicas y privadas, instituciones con rango universitario e instituciones informales que no cuentan con el permiso correspondiente.

Tabla N° 90
Sunedu: Plan de Supervisión 2020

| Ítem | Tipo de entidad | | | |
|----------------------------|--|---|---|---|
| | Universidad pública | Universidad privada | Institución con rango universitario | Administrados informales |
| N° de supervisiones | 214 | 219 | 3 | 4(*) |
| Entidades supervisadas | 49 | 84 | 3 | 4(*) |
| Dimensiones de supervisión | <ul style="list-style-type: none"> • Adaptación no presencial. • Régimen de docentes. • Transparencia. • Exceder o no cumplir atribuciones. • Procesos electorales. | <ul style="list-style-type: none"> • Adaptación no presencial. • Régimen de docentes. • Transparencia. • Exceder o no cumplir atribuciones. | <ul style="list-style-type: none"> • Contratación personal docente o administrativo se encuentre con denuncia administrativa, con sentencia consentida o ejecutada en instituciones con rango universitario. | <ul style="list-style-type: none"> • Adecuación no presencial. |

(*)El número corresponde a las acciones directas por ilegalidad iniciadas durante el 2020 a cuatro (4) instituciones (Escuela Europea de Dirección y Empresa - Europea Business School, Universidad Cristiana Autónoma del Perú, Universidad Mayor de Chile e Instituto de Investigación Ortega y Gasset), las cuales no constituyen supervisiones sino son actuaciones previas que tienen por finalidad obtener mayores elementos de juicio respecto al presunto incumplimiento de la Ley N° 30220, Ley Universitaria o normativa conexas.

Fuente: Oficio N° 0115-2021-Sunedu-03.

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

En el año 2020 la Sunedu reportó 7 sanciones con multas impuestas en total de S/ 10,313.7 mil, según el detalle siguiente:

Tabla N° 91
Sunedu: Sanciones impuestas en 2019

| Ítem | Tipo de entidad | | |
|-----------------------------------|---|--|---|
| | Universidad pública | Universidad privada | Administrado informal |
| N° de sanciones | 6 | 6 | 1 |
| N° de entidades sancionadas | 2 | 16 | 4 |
| Multas impuestas (Miles de S/) | 465.5 | 9,767.3 | 80.9 |
| Principales entidades sancionadas | <ul style="list-style-type: none"> • Universidad Nacional de San Martín. • Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. • Universidad Nacional Intercultural de la Selva Central Juan Santos Atahualpa. • Universidad Nacional del Callao. • Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. • Universidad Nacional de Frontera. | <ul style="list-style-type: none"> • Universidad Privada Antenor Orrego. • Universidad Alas Peruanas. • Universidad privada TELESUP. • Universidad Particular de Chiclayo. • Universidad Inca Garcilaso de la Vega. | <ul style="list-style-type: none"> • Asociación Civil del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. |

| Ítem | Tipo de entidad | | |
|--------------------------------|---|--|---|
| | Universidad pública | Universidad privada | Administrado informal |
| Principales hechos infractores | <ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de obligaciones frente a denuncias de hostigamiento sexual. • Prestación de programas en establecimientos no autorizados. • No respetar la gratuidad del servicio educativo. | <ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de obligaciones frente a denuncias de hostigamiento sexual. • Incumplimiento de obligaciones de cese de actividades (no presentaron información a estudiantes). • Incumplimiento de medida provisional. | <ul style="list-style-type: none"> • Informalidad. |

Fuente: Oficio N° 0115-2021-Sunedu-03.

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

Atención de reclamos y denuncias

Reclamos

En el año 2020, la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario recibió un total de 540 reclamos, el 59.8% pertenecieron a Lima y Callao y el 40.2% al resto de regiones. Siendo los principales motivos reclamados: i) la demora en el registro de grados y títulos, ii) la insatisfacción con la información brindada, y iii) la corrección de datos en el Registro Nacional de Grados y Títulos.

Tabla N° 92
Sunedu: Reclamos en Libro de Reclamaciones

| Ítem | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------|------|------|------|
| N° de reclamos | 478 | 416 | 540 |

Fuente: Oficio N° 0115-2021-Sunedu-03.

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

Denuncias

En el año 2020, ingresaron 6,976 denuncias (151.5% más que el año anterior) y 1,830 fueron derivadas a otras entidades¹⁴⁹. Los principales motivos de las denuncias estuvieron relacionados con la educación no presencial, cese de actividades de universidades con licenciamiento denegado, régimen de estudiantes, grados y títulos, proceso de admisión, entre otros. Cabe destacar que, la Sunedu cuenta con un módulo virtual que permite que los ciudadanos realicen denuncias con respecto a hechos, acciones u omisiones que evidencien incumplimientos a la Ley Universitaria y su normativa conexas (<https://enlinea.sunedu.gob.pe/>), para las acciones correspondientes dentro del marco de sus competencias.

¹⁴⁹ De las denuncias derivadas: 1,457 fueron a Indecopi, 280 a universidades, 89 al Ministerio de Educación, 20 a Órgano de Control Institucional, 4 a otras entidades por materias que no son de competencia de la Sunedu.

Tabla N° 93
Sunedu: Denuncias y motivos de denuncias

| Ítem | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---|---|--|
| N° de denuncias recibidas | 1,637 | 2,774 | 6,976 |
| Principales motivos de denuncias | <ul style="list-style-type: none"> • Emisión e inscripción de títulos profesionales y grados académicos. • Derechos de los estudiantes. • Autorización y/o licenciamiento para prestar servicio superior universitario. • Requisitos para el ejercicio de admisión. • Promoción de la carrera docente. • Organización académica, • Docentes en cargos administrativos. • Designación y atribuciones de los órganos de gobierno y sus miembros. • Implementación de la Defensoría Universitaria, entre otros. | <ul style="list-style-type: none"> • Derechos de los estudiantes. • Emisión e inscripción de títulos profesionales y grados académicos. • Promoción de la carrera docente. • Docentes en cargos administrativos. • Régimen de docentes. • Régimen de estudiantes. | <ul style="list-style-type: none"> • Educación no presencial en Estado de Emergencia Nacional. Adecuación no presencial, brechas tecnológicas, cobros indebidos, aumento de pensiones, cobro por servicios no prestados, etc. • Cese de actividades por denegatoria. • Régimen de estudiantes. Dificultades con la matrícula, registro de notas, examen de admisión, oferta insuficiente de cursos, etc. • 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. • Proceso de admisión y otros. |
| N° de denuncias derivadas a otras entidades | 278 | 247 | 1,830 |

Fuente: Oficio N° 0115-2021-Sunedu-03.

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

Avances y estatus del licenciamiento¹⁵⁰

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 SUNED, proceso que culminó en enero de 2021. Al cierre del año 2020, se presentó el siguiente estatus del procedimiento de licenciamiento institucional:

- **N° de licencias otorgadas:** 94 instituciones (92 universidades y 02 escuelas de posgrado) recibieron su licencia de funcionamiento para ofrecer el servicio educativo superior universitario, después de que la Sunedu verificara el cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad (CBC).
- **N° de licencias en proceso:** 02 universidades se encuentran en las etapas de revisión documentaria, verificación presencial, plan de adecuación requerido y/o plan de adecuación aprobado, con el fin de demostrar el cumplimiento de las CBC. Estas dos universidades son la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y la Universidad Nacional Ciro Alegría.
- **N° de licencias denegadas:** 49 instituciones (45 universidades privadas, 02 universidad pública y 02 escuelas de postgrado) evaluadas no demostraron el cumplimiento de CBC. Estas instituciones ofrecían 1,016 programas de estudio y atendían la demanda de 77,637 estudiantes aproximadamente. En Lima y Callao se encuentran 20 instituciones que ofrecían 287 programas y atendían una demanda de 7,965 estudiantes, mientras que, en el resto de las regiones se encuentran 29 instituciones que ofrecían 729 programas y tenían una demanda de 69,672 estudiantes.

¹⁵⁰ Información al año 2020 y de acuerdo con el Oficio N° 0115-2021-Sunedu-03.

Tabla N° 94

Sunedu: Universidades y escuelas de postgrado con licenciamiento denegado al cierre de 2020

| N° | Entidad | Tipo de entidad | Departamento | Fecha de publicación de resolución | N° de programas ^{1/} | Estudiantes matriculados | |
|----|--|----------------------|--------------|------------------------------------|-------------------------------|--------------------------|----------|
| | | | | | | N° | Semestre |
| 1 | UNIVERSIDAD PERUANA DE ARTE ORVAL S.A.C. | Univ. Privada | Lima | 18-10-2018 | 3 | * | 2020-I |
| 2 | UNIVERSIDAD PERUANA DE INTEGRACIÓN GLOBAL S.A.C. | Univ. Privada | Lima | 30-10-2018 | 5 | 22 | 2020-II |
| 3 | UNIVERSIDAD PERUANA DE INVESTIGACIÓN Y NEGOCIOS S.A.C. | Univ. Privada | Lima | 29-11-2018 | 5 | 74 | 2020-I |
| 4 | UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE S.A.C. | Univ. Privada | Lambayeque | 21-12-2018 | 5 | * | 2020-I |
| 5 | UNIVERSIDAD MARÍTIMA DEL PERÚ S.A.C. | Univ. Privada | Callao | 18-01-2019 | 3 | 51 | 2020-II |
| 6 | UNIVERSIDAD PERUANA SIMÓN BOLÍVAR S.A.C. | Univ. Privada | Lima | 22-02-2019 | 5 | 71 | 2020-II |
| 7 | UNIVERSIDAD PRIVADA SERGIO BERNALES S.A. | Univ. Privada | Lima | 05-04-2019 | 3 | 114 | 2020-II |
| 8 | UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP S.A.C. | Univ. Privada | Lima | 30-05-2019 | 22 | * | * |
| 9 | UNIVERSIDAD PRIVADA ARZOBISPO LOAYZA S.A.C. | Univ. Privada | Lima | 13-06-2019 | 3 | 29 | 2020-II |
| 10 | UNIVERSIDAD SAN ANDRÉS S.A.C. | Univ. Privada | Lima | 04-07-2019 | 3 | 182 | 2020-II |
| 11 | UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO | Univ. Privada | Lambayeque | 25-07-2019 | 35 | 1,788 | 2020-II |
| 12 | UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA S.A.C. | Univ. Privada | Ucayali | 09-08-2019 | 4 | 464 | 2020-II |
| 13 | GRUPO EDUCATIVO UNIVERSIDAD PRIVADA DE ICA S.A.C. | Univ. Privada | Ica | 05-09-2019 | 3 | 186 | 2020-II |
| 14 | UNIVERSIDAD DE AYACUCHO FEDERICO FROEBEL S.A.C. | Univ. Privada | Ayacucho | 13-09-2019 | 3 | 105 | 2020-II |
| 15 | UNIVERSIDAD PRIVADA DE LA SELVA PERUANA S.A.C. | Univ. Privada | Loreto | 20-09-2019 | 5 | 390 | 2020-I |
| 16 | UNIVERSIDAD PRIVADA JUAN PABLO II S.A.C. | Univ. Privada | Lima | 20-09-2019 | 5 | 101 | 2020-I |
| 17 | UNIVERSIDAD GLOBAL DEL CUSCO S.A.C. | Univ. Privada | Cusco | 24-09-2019 | 3 | 59 | 2020-II |
| 18 | UNIVERSIDAD PERUANA DEL ORIENTE S.A.C. | Univ. Privada | Loreto | 03-10-2019 | 5 | 14 | 2020-II |
| 19 | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL | Univ. Privada | Lima | 10-10-2019 | 90 | 4,323 | 2020-II |
| 20 | UNIVERSIDAD PRIVADA SISE S.A.C. | Univ. Privada | Lima | 15-10-2019 | 5 | * | 2020-I |
| 21 | UNIVERSIDAD CIENCIAS DE LA SALUD S.A.C. | Univ. Privada | Arequipa | 17-10-2019 | 2 | 48 | 2020-I |
| 22 | UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA | Univ. Pública | Ica | 29-10-2019 | 106 | 15,931 | 2020-I |
| 23 | ESCUELA DE POSTGRADO SAN FRANCISCO XAVIER ESCUELA DE NEGOCIOS - SFX S.A.C. | Escuela de postgrado | Arequipa | 08-11-2019 | 5 | * | * |
| 24 | UNIVERSIDAD PERUANA AUSTRAL DEL CUSCO S.A.C. | Univ. Privada | Cusco | 08-11-2019 | 4 | 266 | 2020-II |
| 25 | UNIVERSIDAD PRIVADA AUTÓNOMA DEL SUR S.A.C. | Univ. Privada | Arequipa | 14-11-2019 | 3 | 205 | 2020-II |
| 26 | UNIVERSIDAD PRIVADA JUAN MEJÍA BACA S.A.C. | Univ. Privada | Lambayeque | 14-11-2019 | 6 | 82 | 2020-II |
| 27 | ESCUELA INTERNACIONAL DE POSGRADO S.A.C. | Escuela de postgrado | Lima | 22-11-2019 | 5 | * | * |
| 28 | UNIVERSIDAD SEMINARIO BÍBLICO ANDINO | Univ. Privada | Lima | 29-11-2019 | 3 | 100 | 2020-II |
| 29 | UNIVERSIDAD SAN PEDRO | Univ. Privada | Áncash | 05-12-2019 | 72 | 8,812 | 2020-II |
| 30 | UNIVERSIDAD PERUANA SANTO TOMÁS DE AQUINO DE CIENCIA E INTEGRACIÓN S.A.C. | Univ. Privada | Junín | 06-12-2019 | 5 | 40 | 2020-II |
| 31 | UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO S.A.C. | Univ. Privada | Lima | 12-12-2019 | 5 | * | * |
| 32 | UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA S.A.C. | Univ. Privada | Lima | 12-12-2019 | 19 | 883 | 2020-II |
| 33 | UNIVERSIDAD PRIVADA LEONARDO DA VINCI S.A.C. | Univ. Privada | La Libertad | 13-12-2019 | 5 | * | * |
| 34 | UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. | Univ. Privada | Lima | 26-12-2019 | 79 | * | * |

| N° | Entidad | Tipo de entidad | Departamento | Fecha de publicación de resolución | N° de programas ^{1/} | Estudiantes matriculados | |
|--------------|--|-----------------|--------------|------------------------------------|-------------------------------|--------------------------|----------|
| | | | | | | N° | Semestre |
| 35 | UNIVERSIDAD SANTO DOMINGO DE GUZMÁN S.A.C. | Univ. Privada | Lima | 30-12-2019 | 4 | 167 | 2020-II |
| 36 | UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS S.A.C. | Univ. Privada | Lima | 31-12-2019 | 13 | 1,765 | 2020-II |
| 37 | UNIVERSIDAD PRIVADA LÍDER PERUANA | Univ. Privada | Cusco | 16-01-2020 | 3 | 320 | 2020-II |
| 38 | UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO | Univ. Privada | La Libertad | 17-01-2020 | 5 | 163 | 2020-I |
| 39 | UNIVERSIDAD POLITÉCNICA AMAZÓNICA | Univ. Privada | Amazonas | 22-01-2020 | 5 | 408 | 2020-II |
| 40 | UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA | Univ. Privada | Tacna | 22-01-2020 | 4 | 574 | 2020-II |
| 41 | UNIVERSIDAD SEMINARIO EVANGÉLICO DE LIMA | Univ. Privada | Lima | 24-01-2020 | 7 | 83 | 2020-II |
| 42 | UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS | Univ. Privada | Puno | 14-02-2020 | 5 | 2149 | 2020-II |
| 43 | UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO | Univ. Privada | Cajamarca | 26-02-2020 | 22 | 1679 | 2020-II |
| 44 | UNIVERSIDAD AUTÓNOMA SAN FRANCISCO | Univ. Privada | Arequipa | 28-02-2020 | 5 | 170 | 2020-II |
| 45 | UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ | Univ. Privada | Puno | 06-03-2020 | 110 | 15487 | 2020-II |
| 46 | UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI | Univ. Privada | Moquegua | 13-06-2020 | 157 | 4767 | 2020-II |
| 47 | UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ | Univ. Privada | Loreto | 08-07-2020 | 22 | 2833 | 2020-II |
| 48 | UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO | Univ. Privada | Junín | 17-07-2020 | 5 | 558 | 2020-II |
| 49 | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO | Univ. Pública | Lambayeque | 08-11-2019 | 115 | 12174 | 2020-I |
| Total | | | | | 1,016 | 77,637 | |

1/ De acuerdo con la última información disponible de la universidad en el portal web de la Sunedu: <https://www.sunedu.gob.pe/lista-de-universidades-denegadas/>.

Fuente: Oficio N° 0115-2021-Sunedu-03.

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

Efectos y acciones realizadas en el marco de la COVID-19

La pandemia generó diversos efectos según Sunedu, así la paralización de las actividades económicas y reducción de actividades presenciales incidió en la baja emisión de carnés universitarios; problemas en la notificación de documentos de manera presencial y menor desarrollo de reuniones de trabajo presenciales con diversos actores de la comunidad universitaria. Por el lado de la demanda, se reportó un aumento de los requerimientos de información por parte de los usuarios, a través de medios no presenciales (en lo que se refiere a constancias de inscripción, constancias de verificación de datos de autoridades, solicitudes de orientación para el reconocimiento de grados y títulos obtenidos en el extranjero y solicitudes de reconocimiento de grados y títulos obtenidos en el extranjero) y la suspensión de actividades presenciales (Clases y atenciones).

En este contexto, la Sunedu fortaleció su canal no presencial, mediante el uso del chat institucional (para la atención de consultas generales), se habilitó de forma remota la atención telefónica, la mesa de partes virtual y se gestionó la recepción de solicitudes de reconocimiento de grados y títulos obtenidos en el extranjero. Asimismo, se amplió el plazo de vigencia de los carnés universitarios 2019 hasta el 31 de mayo de 2021 (Resolución Jefatural N° 002-2020-SUNEDU-02-15-01) y se elaboró el modelo de licenciamiento de programas en las modalidades semipresencial y a distancia, el cual fue aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 105-2020-SUNEDU/CD; entre otras.

Finalmente, Sunedu considera que los desafíos para el 2021 serán los siguientes: i) continuar con las supervisiones no presenciales, ii) el desarrollo de las elecciones de autoridades en las universidades públicas, iii) el proceso de cese por denegatoria de licenciamiento, iv) el mantenimiento de las condiciones básicas de calidad en las universidades licenciadas; v) garantizar el envío oportuno de información al Sistema de Información Universitaria – SIU, respecto a los ingresantes, matriculados, docentes y

personal administrativo, por parte de las casas de estudio; vi) continuar con el licenciamiento de los programas de medicina, a través de medios virtuales. Cabe destacar que la Dirección de Licenciamiento seguirá brindando orientación a las universidades que están en obligación de presentar sus solicitudes de licenciamiento del Programa de Pregrado de Medicina para que puedan cumplir con la presentación de los requisitos e información que permita evidenciar el cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad (CBC).

VIII.3.2.4 Labor del Indecopi en el sector educativo

El Código establece la protección del consumidor en lo referido a¹⁵¹: i) la idoneidad en productos y servicios, ii) los derechos esenciales del consumidor en los productos y servicios educativos; y iii) el deber de informar de los centros y programas educativos antes de finalizar cada periodo educativo y durante el proceso de matrícula, la información sobre el monto, número y oportunidad de pago de las cuotas o pensiones del siguiente período educativo, así como la posibilidad de que se incremente el monto de las mismas. Asimismo, de conformidad con su rol fiscalizador de la idoneidad en servicios educativos, puede realizar visitas inopinadas de inspección para verificar la existencia de cualquier tipo de violencia física o psicológica y de toda forma de hostigamiento y acoso entre estudiantes (Ley N° 29719).

Cabe destacar que el Indecopi, a través de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, inició acciones para el fortalecimiento de la educación en consumo dirigida a instituciones educativas públicas y privadas a nivel nacional, en el marco de lo establecido en el Currículo Nacional de la Educación Básica, y lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. A través de las diversas actividades se tuvo un alcance de más de 7 millones de estudiantes y 296 docentes y directores beneficiados, según el detalle siguiente:

- En febrero se lanzó la “Guía para docentes ¿Cómo diseñar clases para formar consumidores?¹⁵²”, para la capacitación de docentes en aspectos de materia de protección al consumidor y el fortalecimiento de la formación de estudiantes, de acuerdo con la Competencia 19: “Gestiona Responsablemente los Recursos Económicos”.
- El 29 de febrero de 2020 se realizó la capacitación denominada "Taller Especializado para Transformar la Educación en Protección al Consumidor", beneficiándose a 103 directivos y docentes de la especialidad de Ciencias Sociales (Economía, Historia y Geografía) de 3er, 4to y 5to grado de nivel secundaria de instituciones educativas públicas y privadas, en Lima y Callao. Además de participar cinco especialistas y docentes de las regiones de Arequipa, Piura, Puno, Tacna y Tumbes. Cabe señalar que esta actividad se realizó en alianza con el Ministerio de Educación y el apoyo de la Startup UNI de la Universidad Nacional de Ingeniería.
- En dos oportunidades, durante el año 2020, fueron incluidos contenidos de protección al consumidor en dos emisiones de la programación de Aprendo en Casa¹⁵³, llegando a más de 7 millones de estudiantes (en cada emisión) de la Educación Básica Regular, Básica Especial y Básica Alternativa en el territorio nacional, con relación a sus derechos y obligaciones en materia de protección al consumidor, a través de la radio, televisión e internet, a nivel nacional.
- Se realizó un “Programa virtual de capacitación a directivos y docentes de la UGEL N° 7 en materia de protección al consumidor”, que contó con la participación de 123 directivos y docentes, de Ciencias Sociales de 3ero, 4to y 5to grado de nivel secundaria, provenientes de instituciones educativas públicas y privadas, en el mes de junio de 2020, con el fin de promover la innovación pedagógica en el diseño de clases para formar consumidores, en el marco del Currículo Nacional de la Educación Básica en el Perú, y lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁵¹ Un mayor detalle se puede apreciar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Capítulo III: Productos o servicios educativos.

¹⁵² Disponible en <https://bit.ly/385uV52>.

¹⁵³ Por ejemplo <https://bit.ly/3hJCKUx>.

- En diciembre, se realizó una capacitación a colegios privados, miembros de la Mancomunidad Educativa de la UGEL N° 7, que contó con la participación de 170 directivos (entre directores y coordinadores) de 14 redes de colegios privados, en temas referidos al Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor y Servicios Educativos en Colegios Privados, en conjunto con la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Indecopi.
- Por último, el Indecopi, en coordinación con la Asociación World Vision Perú¹⁵⁴, capacitó virtualmente el miércoles 15/07/2020, a 100 líderes juveniles de la Red Analit, con el fin de empoderarlos en el conocimiento y ejercicio de sus derechos como consumidores, así como la canalización de sus reclamos a las diversas instituciones públicas a cargo de la protección de sus derechos a nivel nacional, en compañía de sus padres y madres de familia o apoderados, durante la emergencia por la COVID-19. Cabe señalar que la Red Analit está conformada por 7 redes regionales, que agrupan a 150 organizaciones comunitarias y escolares, donde participan 1600 niñas, niños y adolescentes; las cuales se encuentran en las regiones de Ancash, Ayacucho, Cusco, Huancavelica, La Libertad y Lima Provincia, incluida Lima Metropolitana.

Respecto a las supervisiones, atención de reclamos y denuncias realizadas por el Indecopi, durante el año 2020, destacó:

- **Supervisiones.** En el año 2020 el número de supervisiones iniciadas en el sector educación fue de 4,083 supervisiones a nivel nacional (2,317 en Lima y 1,766 en provincias), de estas, 3,776 fueron orientativas y 307 supervisiones clásicas. Mientras que, las supervisiones concluidas fueron 3,880 (2,108 en Lima y 1,772 en provincias) y se recomendaron 03 Procedimientos Administrativos Sancionadores (PAS). Las supervisiones realizadas estuvieron relacionados a temas como: i) el cobro de pensiones pese a no haberse prestado el servicio, ii) la imposición de cláusulas abusivas, iii) la devolución de útiles escolares, iv) los cobros no autorizados, v) el cobro de pensiones adelantados, vi) las prácticas abusivas en desmedro de los consumidores, vii) la suspensión de la prestación del servicio, entre otros. Además, recibieron, por intermedio del correo Colegios2020@indecopi.gob.pe, 1,308 denuncias a colegios. Con relación a los reajustes de pensiones, clases virtuales, plan de recuperación de clases, servicio no idóneo, vías de atención y otros.

De otro lado, en 2020, se iniciaron 44 supervisiones a universidades a nivel nacional y se concluyeron 48 supervisiones sin ninguna recomendación de Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).

- **Reclamos.** En el año 2020, la SBC del Indecopi resolvió un total de 3,663 reclamos referidos a los servicios educativos y artículos de educación; lo que significó un aumento de 33.9% con respecto al año previo. De este total, la mayor parte se registró en Lima Metropolitana (59%), mientras que el porcentaje restante se concentró, principalmente, en Lambayeque (5.2%), Arequipa (4.7%) y Áncash (3.6%). El principal motivo de los reclamos fue la falta de idoneidad (98.1%). La tasa de conciliación de los reclamos en este sector fue de 89%. Es de destacar que, el 89.1% de los reclamos resueltos fueron presentados previamente al proveedor antes de ser presentados en el Indecopi, solo el 11.7% de los reclamos fueron presentados de manera presencial y 88.3% de manera no presencial, y el tiempo promedio de tramitación de un reclamo fue de 22 días.
- **Denuncias.** En el año 2020, el Indecopi resolvió 860 denuncias relacionadas con la actividad educativa, las que fueron menores en 28% con respecto al año previo. El 57.7% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en las OPS y el 42.3% en los CPC. Además, el 35.7% del total de hechos denunciados fueron declarados fundados a favor del consumidor en primera instancia y 748 fueron concluidas dentro del plazo.

¹⁵⁴ World Vision Perú, una organización de cooperación internacional de ayuda humanitaria y desarrollo centrada en el bienestar de los niños, niñas y adolescentes que, en conjunto con la Red Analit, viene promoviendo el diálogo con diversas autoridades nacionales y regionales, entre ellas el Indecopi, sobre todo en materia de protección al consumidor, a fin de dar atención a las problemáticas de los niños, niñas y adolescentes a nivel nacional.

- **Sanciones.** En el año 2020, se impuso un total de 736 sanciones por infracciones en materia de protección del consumidor a un total de 256 proveedores de servicios educativos. En términos de multas, se impuso un total de 1,897.42 UIT (equivalentes a alrededor de S/ 8.1 millones). Cabe destacar que, según número de sanciones, el 50.9% del total se impuso por falta de idoneidad, 34.2% por fórmulas intimidatorias, 5.4% por métodos comerciales coercitivos, entre otros.

Entre los proveedores de educación básica destaca Jhon D'Alembert S.AC. y en educación superior, la Universidad Alas Peruanas S.A. como los más sancionados en el 2020.

Tabla N° 95
Ranking de proveedores sancionados según nivel educativo
(Enero – diciembre 2020)¹

| Educación inicial, primaria y secundaria | | | |
|--|---|------------------------------|--------------|
| N° | Proveedor | N° de sanciones ² | Multas (UIT) |
| 1 | JHON D'ALEMBERT S.A.C. | 12 | 0.5 |
| 2 | SERRANO GUTIÉRREZ, JULIO | 11 | 5.0 |
| 3 | GUTIÉRREZ ZENTENO, PERSIDA AMANDA | 11 | 4.1 |
| 4 | ALTERNATIVA DE ESTUDIOS INTEGRALES S.A.C. - ALDEI S.A.C. | 9 | 5.0 |
| 5 | ASC CRISTIANA EDUCACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL | 9 | 2.5 |
| 6 | CONSORCIO EDUCATIVO F & V E.I.R.L. | 8 | 0.0 |
| 7 | COLEGIOS PERUANOS S.A. | 7 | 16.5 |
| 8 | ASOCIACIÓN DE EXPROFESORES DE LA ACADEMIA DE MATEMÁTICA SIGMA | 7 | 5.2 |
| 9 | SERVICIOS CD E.I.R.L. | 7 | 5.0 |
| 10 | CHUQUIMANGO VERGARAY, ENEDINA ESPERANZA | 7 | 3.0 |

| Educación superior | | | |
|--------------------|--|------------------------------|--------------|
| N° | Proveedor | N° de sanciones ² | Multas (UIT) |
| 1 | UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. | 31 | 58.3 |
| 2 | UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP S.A.C. | 16 | 39.5 |
| 3 | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. | 13 | 15.0 |
| 4 | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA | 11 | 11.5 |
| 5 | UNIVERSIDAD CONTINENTAL S.A.C. | 10 | 10.8 |
| 6 | UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE | 9 | 129.3 |
| 7 | UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO | 9 | 4.0 |
| 8 | CEPEA S.A. | 8 | 9.6 |
| 9 | UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ S.A.C. | 6 | 6.5 |
| 10 | UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO | 6 | 1.5 |

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).

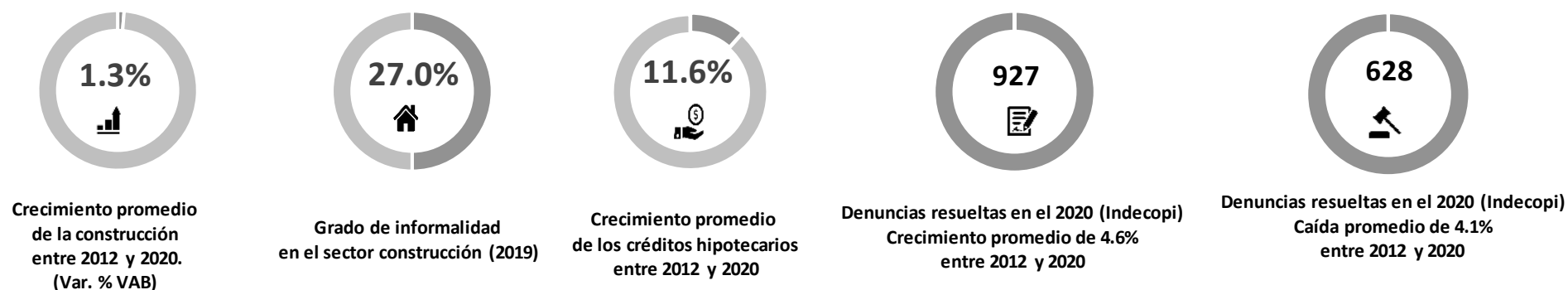
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

VII.3.3 Sector inmobiliario

El sector de la construcción en el Perú, expresado en función al crecimiento del valor agregado bruto, avanzó 1.3% entre 2012 y 2020. Dicha expansión se dio acompañada de un mayor acceso al crédito hipotecario (11.6%) así como también con la ocurrencia de mayores reclamos, los que aumentaron 4.6% entre 2012 y 2020. El mercado inmobiliario no está ajeno al problema de la informalidad (según INEI la informalidad aporta el 27% a la producción del sector construcción¹⁵⁵). Existiendo además una prevalencia de la autoconstrucción en el mercado de viviendas, característica que, sumada a las condiciones de riesgo generadas por la informalidad, incrementa la vulnerabilidad de los agentes del mercado, al generar condiciones de trabajo y edificaciones inseguras.

En el 2020, a manera de contener la propagación de la COVID-19 se establecieron medidas de restricción, inmovilización social obligatoria y suspensión temporal de actividades económicas no esenciales, entre ellas las obras de construcción, que afectaron las cadenas de suministros de materiales, y la ejecución de obras, lo que generó un retroceso de 13.9% anual en el sector construcción. Mientras que, en el mercado inmobiliario, la demanda de viviendas se vio afectada durante el segundo trimestre del año, debido a que muchas familias postergaron la compra de viviendas, ante la reducción de su poder adquisitivo e incertidumbre económica lo que redujo el precio de las viviendas. De acuerdo con cifras de la Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú (ASEI) en abril solo se vendieron 167 viviendas en Lima Metropolitana, sin embargo, la reactivación de las actividades económicas favoreció la recuperación del sector inmobiliario, en particular en el mes de octubre, las ventas ascendieron a 1,372 viviendas en Lima, cifra incluso superior al del mismo mes en 2019.

Gráfico N° 75
Indicadores referenciales del sector inmobiliario



Fuente: INEI, SBS, Indecopi

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

¹⁵⁵ De acuerdo con cifras del INEI, la participación de la informalidad en el Valor Bruto de Producción en el sector construcción es 27%.

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 y relación de consumo (habilitación, edificación, comercialización, entrega y postventa).

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).

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 realizan préstamos a los compradores que no pueden pagar el precio total de una vivienda en un solo pago.

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

Tabla N° 96
Principales agentes que participan en el sector inmobiliario

| Sector público |
|--|
| Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) |
| <ul style="list-style-type: none">• Es el ente rector en materia de urbanismo, vivienda, construcción y saneamiento, responsable de diseñar, normar, promover, supervisar, evaluar y ejecutar la política sectorial, en beneficio preferentemente de la población de menores recursos.• A través del Fondo Mivivienda, como entidad adscrita, gestiona, coordina y promueve programas para impulsar el acceso a viviendas, destacando los programas “Techo Propio”, “Nuevo Crédito MiVivienda”, “MiTerreno”, “Mismateriales” “Mivivienda Verde”.• Por medio del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI), formaliza la propiedad urbana y rural a nivel nacional, con el objetivo de entregar títulos de propiedad jurídicamente seguros, promover el acceso al crédito y mejorar la calidad de vida de las familias de escasos recursos.• Administra el Registro de Agentes Inmobiliarios¹⁵⁶. Tiene a su cargo las siguientes funciones: i) organizar y administrar el Registro; ii) expedir la constancia de inscripción de los Agentes Inmobiliarios; iii) expedir a renovación de la inscripción, previo cumplimiento de los requisitos que establezca el reglamento; y iv) expedir constancias o certificaciones de los actos que se inscriban en el Registro.• Está a cargo de la organización y funcionamiento de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias. |
| Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (Sunafil) |
| <ul style="list-style-type: none">• Como organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), es el responsable de velar por el cumplimiento de las obligaciones y determinación de la comisión de infracciones de carácter general en materia de seguridad y salud en el trabajo aplicables a la construcción. |
| Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp) |
| <ul style="list-style-type: none">• La Sunarp es el ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos y presta el servicio de inscripción y publicidad registral de los diversos actos y contratos inscribibles. Dentro las clases de registros están las correspondientes a propiedades inmuebles como el registro de predios en el que se inscriben las transferencias de propiedad, declaratorias de fábrica, urbanizaciones, hipotecas, primeras de dominio, embargos y demandas referidas a predios urbanos y rurales. |
| Servicio Nacional de Áreas Naturales protegidas por el Estado (Sernanp) |

¹⁵⁶ Ley N° 29080, Ley de creación del Registro del Agente Inmobiliario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • 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. |
| Gobiernos regionales <ul style="list-style-type: none"> • Formulan, aprueban y evalúan los planes y políticas regionales en materia de vivienda y saneamiento, en concordancia con los planes de desarrollo de los gobiernos locales, y de conformidad con las políticas nacionales y planes sectoriales. • Promueven la ejecución de programas de vivienda urbanos y rurales, canalizando los recursos públicos y privados, y la utilización de los terrenos del gobierno regional y materiales de la región, para programas municipales de vivienda. • Incentivan la participación de promotores privados en los diferentes programas habitacionales, en coordinación con los gobiernos locales. • Difunden el Plan Nacional de Vivienda y la normativa referida a la edificación de vivienda, así como evaluar su aplicación. • Asumen la ejecución de los programas de vivienda y saneamiento a solicitud de los gobiernos locales. |
| Gobiernos Locales: Municipalidades (Provinciales y distritales) <ul style="list-style-type: none"> • Las autoridades municipales otorgan las licencias de construcción, bajo responsabilidad, ajustándose estrictamente a las normas sobre barreras arquitectónicas y de accesibilidad. La municipalidad provincial para el caso del cercado y las distritales en el resto de los casos. Asimismo, pueden ordenar la clausura transitoria o definitiva de edificios, establecimientos o, servicios cuando su funcionamiento esté prohibido legalmente y constituya peligro, o cuando estén en contra de las normas reglamentarias o de seguridad de defensa civil; o produzcan olores, humos, ruidos u otros efectos perjudiciales para la salud o tranquilidad del vecindario¹⁵⁷. |
| Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)¹⁵⁸ <ul style="list-style-type: none"> • Atiende los reclamos y denuncias referidas a la compra, servicios de corretaje y alquileres de inmuebles. • Supervisa los aspectos referidos a productos o servicios inmobiliarios, establecidos en el Código en lo referido a la protección del consumidor en contratos inmobiliarios, información mínima en el proceso de compra, obligación de saneamiento del proveedor y servicio postventa. |
| Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)¹⁵⁹ <ul style="list-style-type: none"> • Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes. Hasta junio de 2021, se registraron 65 proveedores, de los cuales 08 pertenecían al sector inmobiliario y construcción¹⁶⁰. |
| Sector privado |
| Proveedores <ul style="list-style-type: none"> • Empresas privadas que habilitan terrenos, construyen, venden (financian) o alquilan inmuebles. Destacan gremios como: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cámara Peruana de la Construcción (Capeco): gremio empresarial que otorga certificaciones a las empresas que acrediten realizar sus actividades bajo estándares de calidad. Al 2020, la cantidad de asociados fue de 300, aproximadamente. ○ Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios (ADI): es un gremio que agrupa a 25 empresas, entre inmobiliarias y fondos de inversión, que operan en el país. Junto a la Asociación de Empresas Inmobiliarios (ASEI) y Capeco implementaron la Defensoría del Cliente Inmobiliario (DCI), la cual atiende disconformidades de los consumidores dirigidas a proveedores adheridos a DCI. ○ Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú (ASEI): es una entidad gremial que agrupa a 137 empresas. |
| Agentes inmobiliarios acreditados <ul style="list-style-type: none"> • Son aquellas personas naturales o jurídicas formalmente reconocidas por el Estado (inscritos en el registro del MVCS) que realizan operaciones inmobiliarias de intermediación a cambio de una contraprestación económica. |

Fuente: Páginas web de Vivienda, Sunafil, Sunarp, Capeco, ASI y ASEI. Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁵⁷ Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N°27972. Título V – La Competencia y Funciones Específicas de los Gobiernos Locales. Capítulo II, Artículo N° 78.

¹⁵⁸ Un mayor detalle se puede apreciar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Capítulo IV: Productos o servicios inmobiliarios del Título IV.

¹⁵⁹ Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁶⁰ <https://www.consumidor.gob.pe/proveedores-adheridos>. Fecha de consulta: 22.06.2021.

Para la presente sección se solicitó información a las siguientes entidades: Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios (ADI), Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú (ASEI), Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO) y Asociación de Agentes Inmobiliarios (ASPAI); solo reportaron información ASEI y ASPAI.

VIII.3.3.2 Labor de los agentes privados en el sector inmobiliario

Información y orientaciones

En 2020, la ASEI realizó 14 actividades de orientación y difusión dirigidos a los consumidores, abordando temas como i) requisitos para acceder al nuevo crédito MiVivienda; ii) requisitos de aprobación de créditos hipotecarios; y iii) proceso de compra de inmuebles. El gremio también realizó 04 actividades de capacitación dirigido a sus asociados beneficiando a un total de 413 asistentes, en aspectos como: i) el ámbito de aplicación del Código de Protección y Defensa del Consumidor; ii) deberes relevantes de los proveedores y iii) sobre el procedimiento administrativo en el Indecopi.

Por su parte la ASPAI realizó actividades de orientación sobre la elaboración y difusión del Protocolo Gremial de Seguridad Sanitaria ante la COVID-19, conforme a las disposiciones emitidas por el Minsa. También realizó capacitaciones dirigidas a consumidores (3,000 participantes) y asociados (400 agentes) sobre temas de sanidad en el sector.

Respecto a autorregulación

Dentro del contexto de elevada incertidumbre y desaceleración del mercado un aspecto que cabe resaltar ha sido el compromiso del sector privado en torno a la adopción de prácticas de autorregulación hacia la prevención y solución de conflicto, reflejados en el lanzamiento, en diciembre de 2020, de la Defensoría del Cliente Inmobiliario (DCI)¹⁶¹, por parte de la Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú (ASEI), la Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios (ADI) y la Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO).

A través de la DCI el consumidor puede presentar su disconformidad siempre y cuando su proveedor esté adherido a dicho mecanismo. La DCI cuenta con un plazo máximo de atención de reclamos de 60 días hábiles¹⁶². De ser necesario la intervención de peritos o especialistas técnicos, el plazo puede ampliarse para el análisis del caso. En caso el consumidor no esté conforme con el pronunciamiento puede recurrir a la autoridad competente. A esta defensoría se reportaron adheridas 124 empresas a diciembre 2020.

Efectos y acciones realizadas en el marco de la COVID-19

Los efectos de la COVID-19 en el sector inmobiliario para los proveedores, según ASEI, fueron: retrasos en el cumplimiento de prestaciones por motivos de fuerza mayor en los plazos establecidos para la entrega de los inmuebles; reducción de precios y facilidades de pago en la venta de inmuebles; y para los usuarios los efectos fueron: incumplimiento en las prestaciones de pago; falta de calificación crediticia por parte de la institución financiera; solicitud de extorno de operaciones de compraventa y postergación de prioridad de adquisición de vivienda.

¹⁶¹ Más información en la página web: <https://dci.pe/>.

¹⁶² De acuerdo con el Reglamento del Procedimiento de Atención de Reclamos (PAR) de la DCI.

Respecto a las acciones dirigidas a usuarios, la ASEI realizó capacitaciones y webinars sobre la situación del mercado inmobiliario en pandemia; se desarrolló campañas y ferias online sobre oferta inmobiliaria y se realizó el lanzamiento de la Defensoría del Cliente Inmobiliario para la solución de reclamos. En el caso de las acciones orientadas a sus agremiados, se brindó beneficios y salvaguardas a los asociados para mitigar la crisis por la pandemia. En el caso de la ASPAI, se elaboró un Protocolo de Seguridad Sanitaria para que sea implementado por sus asociados.

Finalmente, la ASEI considera que los desafíos para el 2021, debido a los efectos de la pandemia, serán los siguientes: impulsar la demanda a niveles pre-COVID-19; concientizar la difícil situación económica dentro del mercado inmobiliario; apoyar y difundir iniciativas de responsabilidad social e incentivar el cumplimiento de las prestaciones contractuales por parte de los asociados a través de campañas de cumplimiento normativo. Para la ASPAI, los desafíos para el 2021 serán continuar con sus actividades institucionales a través de la comunicación virtual y seguir organizando los cursos y charlas de capacitación, que semanalmente brinda al gremio inmobiliario.

VIII.3.3.3 Labor del Indecopi en el sector inmobiliario

La labor de Indecopi ha sido permanente en los últimos años, reflejándose no solo en la vigilancia del mercado sino en la atención de reclamos, denuncias e imposición de sanciones por infracciones a la normativa de protección del consumidor señaladas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor reportados en el Indecopi. De forma referencial, entre 2016 y 2020 se tuvo lo siguiente:

- **Reclamos.** Se atendieron 4,546 reclamos a nivel nacional, a través de la Subdirección de Atención al Ciudadano (SBC) del Indecopi, los que fueron presentados en contra proveedores relacionados con la actividad de la construcción, alquiler y servicios inmobiliarios, principalmente por aspectos de información e idoneidad. El 58.6% del total de reclamos fueron presentados contra proveedores domiciliados en Lima (923 proveedores en total) y el 41.4% al resto de departamentos (454 proveedores).

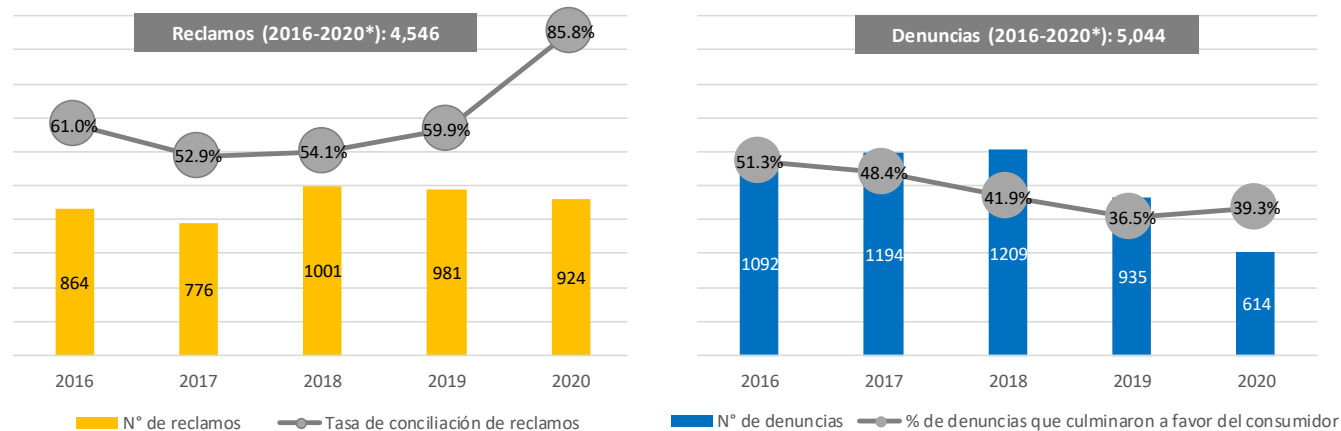
En el 61.4% del total de reclamos que atravesaron la fase de conciliación y mediación¹⁶³ se obtuvo una solución al conflicto de consumo. El plazo promedio de atención del reclamo fue de 15.7 días hábiles. El Top 10 de empresas reclamadas entre 2016 y 2020 concentraron el 23.7% del total de reclamos de la actividad económica materia de análisis. Los Portales S.A. (484 reclamos con 10.6% de participación) y Viva G Y M S.A. (131 reclamos con 2.9%) fueron las principales empresas reclamadas.

¹⁶³ 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.** Se resolvieron 5,044 denuncias en los órganos resolutores, del Indecopi (tanto en los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos - OPS¹⁶⁴ como Comisiones de Protección al Consumidor - CPC), por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor. Las CPC atendieron el 69.7% del total de denuncias; mientras que, los OPS, el 30.3% restante. En el 44.1% del total de denuncias se tuvo un resultado a favor del consumidor¹⁶⁵, principalmente por encontrarse infracciones con relación a la falta de idoneidad, al deber de información y la atención de reclamos.

Es de destacar que más de la mitad de las denuncias resueltas entre 2016 y 2020, fueron declaradas infundadas, por factores como la falta de medios probatorios que sustenten las alegaciones de los consumidores, inexistencia de los presuntos incumplimientos y/o hechos denunciados por los consumidores y la no acreditación de hechos denunciados y que sean atribuibles al proveedor.

Gráfico N° 76
Evolución de reclamos cerrados y denuncias concluidas relacionadas al mercado inmobiliario, a nivel nacional, 2016 – 2020¹



Nota: La tasa de conciliación de reclamos corresponde solo a aquellos reclamos que atravesaron un proceso de conciliación y mediación.

1/ Las cifras de 2020 son preliminares.

Fuente: Estadísticas Institucionales del Indecopi.

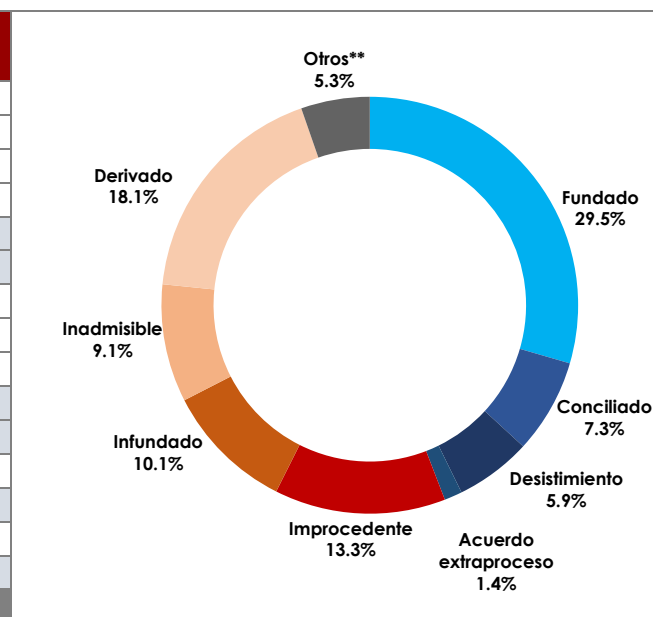
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

¹⁶⁴ Los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos tienen la capacidad de emitir pronunciamiento sobre denuncias cuyo valor de los productos o servicios involucrados es menor a 3 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) en un plazo de 30 días hábiles; mientras que las Comisiones de Protección del Consumidor, sobre aquellos con valor mayor a 3 UIT en un plazo de 120 días hábiles.

¹⁶⁵ El porcentaje de las denuncias que terminaron a favor del consumidor se calcula mediante la sumatoria de las denuncias que culminaron en: fundado, conciliación, desistimiento y acuerdo extraproceso; respecto al total de denuncias en todas sus formas de conclusión.

Tabla N° 97
Denuncias por tipo de conclusión 2016 – 2020¹

| Tipo de conclusión | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2016-2020 |
|---|--------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|
| 1. Fundado | 414 | 410 | 332 | 189 | 143 | 1,488 |
| 2. Conciliado | 90 | 71 | 92 | 76 | 41 | 370 |
| 3. Desistimiento | 52 | 78 | 65 | 60 | 43 | 298 |
| 4. Acuerdo extraproceso | 4 | 19 | 17 | 16 | 14 | 70 |
| Fundado, conciliado y desistimiento | 560 | 578 | 506 | 341 | 241 | 2,226 |
| % a favor del consumidor (%) | 51.3% | 48.4% | 41.9% | 36.5% | 39.3% | 44.1% |
| 5. Improcedente | 83 | 126 | 190 | 174 | 97 | 670 |
| 6. Infundado | 71 | 99 | 161 | 104 | 72 | 507 |
| 7. Inadmisible | 87 | 68 | 126 | 121 | 59 | 461 |
| Improcedente, infundado e inadmisibles | 241 | 293 | 477 | 399 | 228 | 1,638 |
| % de improcedentes, infundados e inadmisibles (%) | 22.1% | 24.5% | 39.5% | 42.7% | 37.1% | 32.5% |
| 8. Derivado | 209 | 245 | 176 | 157 | 124 | 911 |
| % de derivadas (%) | 19.1% | 20.5% | 14.6% | 16.8% | 20.2% | 18.1% |
| 9. Otros** | 82 | 78 | 50 | 38 | 21 | 269 |
| Porcentaje otros (%) | 7.5% | 6.5% | 4.1% | 4.1% | 3.4% | 5.3% |
| Total | 1,092 | 1,194 | 1,209 | 935 | 614 | 5,044 |



1/ Las cifras 2020 son preliminares.

** Archivado, abandono, inhibición y sustracción de la materia.

Fuente: Comisiones de Protección del Consumidor en la Sede central, Lima Norte y Gerencia de Oficinas Regionales – Indecopi.

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

Tabla N° 98
Principales razones por las cuales las denuncias concluyeron como inadmisibles, improcedentes e infundados

| Tipo de conclusión | Principales razones |
|---------------------|--|
| Inadmisible | • Los consumidores no plantean una adecuada denuncia a efectos de identificar los hechos cuestionados. |
| | • La subsanación de la denuncia no cumple con absolver lo solicitado por la autoridad de consumo. |
| Improcedente | • Por prescripción de la infracción. |
| | • Falta de interés para obrar. |
| | • Falta de legitimidad para obrar activa y pasiva. |
| | • Vulneración al principio de non bis in ídem. |
| | • No califica como consumidor. |
| Infundada | • Falta de medios probatorios que sustenten las alegaciones de los consumidores. |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Los presuntos incumplimientos y/o hechos denunciados se encuentran pactados en el contrato. • No se acredita que el hecho denunciado sea atribuible al proveedor. |
|--|--|

Fuente: Buscador de resoluciones del Indecopi y cuestionario realizado a los órganos resolutivos del Indecopi (CC2, CC3, PS3, ILN-CPC, ILN-OPS y ORI-ICA).

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

Cabe destacar que el Código, además de establecer los derechos de los consumidores en la relación de consumo, enfatiza las obligaciones los concernientes a productos o servicios inmobiliarios con relación a:

- i) Los contratos inmobiliarios (obligando al proveedor a informar sobre las características del inmueble que se está adquiriendo, así como incluir la información mínima en el proceso de compra en toda la publicidad escrita de bien inmueble futuro de primer uso).
 - ii) La información mínima en el proceso de compra.
 - iii) La información mínima del contrato de compra venta.
 - iv) Las obligaciones de saneamiento por parte del proveedor.
 - v) La obligatoriedad de que los proveedores establezcan procedimientos en los servicios postventa.
- **Supervisiones.** En el año 2020, el Indecopi inició 57 expedientes de supervisión a empresas inmobiliarias y de construcción a nivel nacional. De ellas, 24 fueron iniciadas en Lima y 33 en el resto del país. Cabe destacar que, 53 fueron supervisiones orientativas y 04 supervisiones clásicas. En el mismo periodo concluyeron 30 supervisiones, de las cuales 24 correspondieron a Lima y 06 al resto del país. Del total de supervisiones concluidas, 03 pasaron a procesos administrativos sancionadores (PAS), los cuales corresponden al resto del país. Las supervisiones realizadas estuvieron relacionadas con: i) falta de información sobre las autorizaciones municipales; ii) información mínima en el proceso de compra; iii) cumplimiento con la fecha de entrega; iv) características ofrecidas de los inmuebles; v) cumplimiento con el saneamiento del terreno; y vi) la implementación del aviso del Libro de Reclamaciones.
 - **Sanciones.** Las infracciones a la normativa de protección del consumidor se reflejan en las sanciones impuestas a través de resoluciones firmes. De acuerdo con el Registro de Infracciones y Sanciones (RIS)¹⁶⁶, entre 2016 y 2020:
 - Se impuso un total de 3,427 sanciones, de las cuales 549 correspondieron a amonestaciones y 2,878 a multas (equivalentes a 9,552 UIT).
 - Un total de 654 proveedores fueron sancionados, de los cuales al 89.9% de ellos se les impuso por lo menos una multa; mientras que, al 10.1% solo amonestación.
 - La multa promedio impuesta fue de 3.3 UIT. En dicho periodo, la multa máxima fue de 450 UIT y fue impuesta en cuatro ocasiones.
 - El 77.2% de las sanciones impuestas a proveedores fueron en Lima, mientras que, el 22.8% en el resto del país¹⁶⁷.

¹⁶⁶ El Registro de Infracciones y Sanciones (en adelante RIS) es un registro (administrado por el Indecopi) de proveedores que han sido sancionados mediante resolución firme en sede administrativa. Los proveedores quedan registrados por un lapso de cuatro (04) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La herramienta, de acceso gratuito, denominado “Mira a quién le compras” (disponible en: <https://servicio.indecopi.gob.pe/appCPCBuscador/>) permite hacer público la información reportada en el RIS. El RIS se constituyó conforme a lo dispuesto por el artículo 119° de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁶⁷ Cabe destacar que no todos los departamentos cuentan con órganos resolutivos. En este caso, para el resto del país, se consideran aquellas sanciones impuestas por los órganos resolutivos ubicados en: Piura, Ica, La Libertad, Arequipa, Lambayeque, San Martín, Cusco, Junín, Puno, Cajamarca, Áncash, Loreto y Tacna. 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° 99
Sanciones por infracciones a la normativa de protección del consumidor, 2016 – 2020¹

| Años | N° de proveedores sancionados | N° de sanciones | Tipo de sanción | | Multa (UIT) | Multa promedio impuesta (UIT) | Multa máxima impuesta (UIT) |
|------------------|-------------------------------|-----------------|----------------------|--------------|----------------|-------------------------------|-----------------------------|
| | | | N° de amonestaciones | N° de multas | | | |
| 2016 | 251 | 953 | 68 | 885 | 2,925.6 | 3.3 | 200.0 |
| 2017 | 151 | 555 | 95 | 460 | 1,924.2 | 4.2 | 250.0 |
| 2018 | 210 | 858 | 166 | 692 | 1,122.7 | 1.6 | 20.0 |
| 2019 | 191 | 677 | 125 | 552 | 1,684.3 | 3.1 | 450.0 |
| 2020 | 132 | 384 | 95 | 289 | 1,895.1 | 6.6 | 450.0 |
| 2016-2020 | 586 | 3,427 | 549 | 2,878 | 9,552.0 | 3.3 | 450.0 |

Notas:

El número de sanciones corresponde al total registrado en el Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

1/ Las cifras 2019 y 2020 son preliminares.

Acceso a la información del RIS: 08.01.2021.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

Se debe tener en cuenta que las sanciones impuestas a los proveedores derivaron principalmente de: i) las infracciones a la normativa de protección al consumidor, ii) el incumplimiento de mandatos; y iii) los incumplimientos de acuerdos conciliatorios. En efecto, en el periodo enero 2016 – diciembre 2020, las infracciones a la normativa de protección del consumidor representaron el 91.5%; mientras que, las impuestas por los incumplimientos de mandatos y acuerdos conciliatorios el 8.5% restante. Cabe señalar que, 597 proveedores de los 654 sancionados cometieron infracciones a normas de protección del Consumidor.

Tabla N° 100
Tipología de sanciones impuestas en el mercado inmobiliario, 2016 – 2020¹

| Tipo de procedimiento sancionador | N° de proveedores sancionados | Sanciones (2016-2020 ¹) | | Multa promedio impuesta (UIT) | Multa máxima impuesta (UIT) |
|--|-------------------------------|-------------------------------------|---------------|-------------------------------|-----------------------------|
| | | N° de sanciones | Part. % | | |
| Infracción a normas de Protección del Consumidor | 597 | 3,136 | 91.5% | 3.0 | 450.0 |
| Incumplimiento de mandatos | 94 | 164 | 4.8% | 9.1 | 200.0 |
| Incumplimiento de acuerdo conciliatorio | 59 | 127 | 3.7% | 2.4 | 13.1 |
| Total | 654 | 3,427 | 100.0% | 3.3 | 450.0 |

Notas:

El número de sanciones corresponde al total registrado en el Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

1/ Las cifras 2019 y 2020 son preliminares 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

Acceso a la información del RIS: 08.01.2021.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

Analizando a un mayor detalle la tipología de las infracciones se tuvo:

i) En infracciones a las normas de protección del consumidor:

- Ocho de cada diez sanciones fueron por falta de idoneidad (79%), siendo los defectos de construcción y acabados de inmuebles, demora en la entrega y la no devolución de la cuota inicial, las principales causas. En el 83.2% de los casos se impuso una multa la que en promedio fue de 3.3 UIT. Es de destacar que dentro de este hecho infractor resalta la infracción relacionada con la no devolución de adelantos o cuota inicial, al imponerse una multa máxima de 450 UIT¹⁶⁸.

Cabe indicar que, de las sanciones impuestas a proveedores inmobiliarios por la no devolución de adelantos o cuota inicial, si bien no han sido masivas, han sido reportadas recurrentemente y es que en varios casos dicha figura se encuentra dentro de un contrato entre partes (ver recuadro referido a cláusulas abusivas en la parte final del análisis de la sección referida a sanciones). Los consumidores tienen el derecho a la devolución de la contraprestación pagada cuando: i) la entrega del inmueble no se efectúa en su debida oportunidad; ii) si el inmueble no resulta útil para el consumidor (características del inmueble acordadas); iii) no se cumple con informar sobre las áreas y servicios exclusivos y comunes, la situación del proceso de habilitación urbana o anteproyecto y las autorizaciones municipales; y, iv) por la venta del proyecto en construcción a otro proveedor que modifica las condiciones pactadas de forma inicial.

- Seis de cada cien sanciones fueron por falta de información (5.9%), siendo el incumplimiento de la obligación de informar, la falta de atención ante el requerimiento de información y la falta de información del contrato de compra venta, las principales causas. En el 88.6% de los casos se les sancionó con una multa promedio de 1.6 UIT.
- Cuatro de cada cien sanciones fueron por falta de atención de reclamos (4.4%). Destaca la falta de atención, demora en la atención y el no contar con oficina para la atención de reclamos. En el 78.8% de las sanciones se impuso una multa promedio de 1.2 UIT.

ii) En las infracciones por incumplimientos de mandatos:

- Cinco de cada cien sanciones fueron por incumplimiento de medidas correctivas y liquidación de costas y costos (4.7%). En el 93.8% de los casos se sancionó con una multa promedio de 9.1. UIT.

iii) En las infracciones por incumplimientos de acuerdos:

- Tres de cada cien sanciones fueron por incumplimiento de acuerdos conciliatorios (3.7%). En el 87.4% de las infracciones se les sancionó con una multa de 2.4 UIT en promedio y en el 12.6% con una amonestación.

¹⁶⁸ Esta denuncia corresponde a la Resolución N° 064-2019/CC3-INDECOPI, ante el incumplimiento de la devolución de los montos entregados por 57 consumidores para la adquisición de departamentos y estacionamientos en un proyecto que solo efectuó obras iniciales.

Tabla N° 101

Tipo de sanciones impuestas según infracciones y por tipo de procedimiento sancionador, 2016 – 2020¹

| Tipo de procedimiento sancionador | Hecho infractor | Sanciones ² | | Detalle de la infracción | Total de N° de sanciones | Según tipo de sanción (%) | | Multa promedio impuesta (UIT) | |
|--|--------------------------------------|------------------------|---------------------------|---|--------------------------|---------------------------|--------------|-------------------------------|-----|
| | | Total | Part. % | | | Multa | Amonestación | | |
| Infracción a normas de Protección del Consumidor | Falta de idoneidad | 2,706 | 79.0% | Falta de idoneidad | 1,515 | 82% | 18% | 4.2 | |
| | | | | Defectos en construcción y acabados de inmuebles | 881 | 86% | 14% | 1.2 | |
| | | | | Demora en la entrega | 213 | 80% | 20% | 3.7 | |
| | | | | No devolución de adelantos o cuota inicial | 53 | 89% | 11% | 11.6 | |
| | | | | Incumplimiento del servicio | 12 | 92% | 8% | 1.0 | |
| | | | | Falta de entrega de boleta o factura | 12 | 83% | 17% | 1.0 | |
| | | | | Falta de atención | 10 | 100% | | 1.0 | |
| | | | | Incumplimiento de contrato | 4 | 75% | 25% | 4.3 | |
| | | | | Falta en la entrega de documentos | 4 | 100% | | 0.8 | |
| | | | | Demora en la prestación del servicio | 1 | 100% | | 1.0 | |
| | Falta de entrega del bien o producto | 1 | 100% | | 1.0 | | | | |
| | Información | 202 | 5.9% | Incumplimiento de la obligación de informar | 100 | 85% | 15% | 1.5 | |
| | | | | Falta de atención de requerimiento de información | 48 | 96% | 4% | 2.0 | |
| | | | | Del contrato de compra venta | 29 | 90% | 10% | 1.5 | |
| | | | | Del proceso de compra | 16 | 94% | 6% | 1.7 | |
| | | | | Otros | 9 | 78% | 22% | 1.5 | |
| | Atención de reclamos | 151 | 4.4% | Falta de atención de reclamo | 138 | 78% | 22% | 1.2 | |
| | | | | Demora en la atención del reclamo | 10 | 80% | 20% | 1.3 | |
| | | | | No cuenta con oficina para atención de reclamos | 3 | 100% | | 1.2 | |
| | Libro de Reclamaciones | 59 | 1.7% | Hojas del Libro de Reclamaciones no cumplen con las especificaciones | 16 | 69% | 31% | 1.4 | |
| | | | | Establecimiento no cuenta con Libro de Reclamaciones | 11 | 100% | | 2.6 | |
| | | | | Establecimiento no cuenta con aviso del Libro de Reclamaciones | 8 | 75% | 25% | 1.6 | |
| | | | | Negativa de entregar el Libro de Reclamaciones | 3 | 67% | 33% | 0.8 | |
| | | | | Aviso no se encuentra en lugar visible y accesible | 1 | 100% | | 0.5 | |
| | | | | Libro de Reclamaciones virtual no se encuentra en plataforma de fácil | 1 | 100% | | 1.0 | |
| | Listado de precios | 6 | 0.2% | Algunos servicios y/o productos no se encuentran en la lista de precios | 5 | 100% | | 2.0 | |
| | | | | No cuenta con lista de precios | 1 | 100% | | - | |
| Sancionador por el art. 5 | 5 | 0.1% | Sancionador por el art. 5 | 5 | 100% | | 1.8 | 1.8 | |
| Tarjeta de crédito | 4 | 0.1% | Consumo no reconocido | 4 | 100% | | 0.7 | 0.7 | |
| Trato diferenciado | 1 | 0.0% | Trato diferenciado | 1 | 100% | | - | - | |
| Discriminación | 1 | 0.0% | Discriminación | 1 | 100% | | 1.0 | 1.0 | |
| Operaciones no reconocidas | 1 | 0.0% | Consumos fraudulentos | 1 | 100% | | 1.0 | 1.0 | |
| Incumplimiento de mandatos | Incumplimientos | 162 | 4.7% | Incumplimiento de medidas correctivas | 137 | 95% | 5% | 10.5 | 9.1 |
| | | | | Incumplimiento de liquidación de costas y costos | 25 | 88% | 12% | 1.2 | |
| | Por incumplimiento medida cautelar | 2 | 0.1% | Sancionador por incumplimiento medida cautelar | 2 | 100% | | 3.0 | 3.0 |
| Incumplimiento de acuerdo conciliatorio | Incumplimientos | 127 | 3.7% | Incumplimiento de acuerdo conciliatorio | 86 | 92% | 8% | 2.4 | 2.4 |
| | | | | Incumplimiento de acuerdo conciliatorio SAC | 41 | 78% | 22% | 2.3 | |

Notas: El número de sanciones corresponde al total registrado en el Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

1/ Las cifras 2019 y 2020 son preliminares 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones. Acceso a la información del RIS: 08.01.2021.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS), SIRPC del Indecopi.

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

De acuerdo con los órganos resolutivos de Indecopi, las principales medidas correctivas establecidas son las siguientes:

- En cuando a la falta de idoneidad, destacan: i) entrega del inmueble en un plazo determinado, ii) devolución de la cuota inicial, iii) la reparación de desperfectos de la vivienda, entre otros.
- A la falta del deber de informar, se tiene: i) brindar la información requerida, ii) devolver lo abonado o cancelado por el inmueble, y iii) entregar el descuento ofrecido.
- Al deber de atención de reclamos, la principal medida correctiva establecida fue atender el reclamo en un plazo determinado.
- Respecto al Libro de Reclamaciones, destacan: i) la implementación del Libro de Reclamaciones y ii) la implementación del aviso del Libro de Reclamaciones.

Cláusulas abusivas en el sector inmobiliario

Las cláusulas abusivas son todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de la buena fe, colocan al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos. Para tener una aproximación a la existencia y tipología de las mismas, se procedió a revisar las denuncias concluidas en el 2018 al 2020 en la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (CC2) la que reportó 837 denuncias resueltas, equivalentes al 30.3% del total de denuncias del mercado inmobiliario.

En las denuncias concluidas se logró identificar 61 hechos denunciados relacionados con cláusulas abusivas, de los cuales, 17 fueron concluidos como fundados (27.9%), 19 como improcedentes (31.1%), 12 como infundados (19.7%) y 13 como sustracción de la materia, conciliación, desistimiento, acuerdo extraproceso y archivo de expediente, que en conjunto representaron el 21.3%.

Al respecto, las principales cláusulas identificadas fueron las relacionadas con:

- **Las penalidades en los contratos que dejan a los proveedores la potestad de resolver el contrato de manera unilateral y aplicar el derecho de cobrar al comprador** una proporción (de entre 20% y 40%) del valor de venta del inmueble a efecto de compensar los daños causados, además de la posibilidad de retener lo abonado por el comprador hasta la fecha en que el proveedor decida resolver el contrato. Entre las causas para hacer efectivas las penalidades destacan: el atraso o demora de hasta 90 días en el incumplimiento de las cuotas pactadas en el contrato, la no cancelación de la cuota inicial y la iniciativa del comprador de dejar sin efecto el contrato.
- **La no precisión de linderos y medidas perimétricas del inmueble**, toda vez que las dimensiones definitivas recién quedarán determinadas por la Declaratoria de Fábrica, cuando el vendedor realice el Registro de Propiedad pese a que se pactó un área aproximada del inmueble en condición de bien futuro (en construcción). Además, incorporan aspectos de conocer y aceptar que las áreas de los inmuebles indicados en los anexos del contrato de compraventa son referenciales, y las mismas podrían sufrir variaciones en el proceso de construcción del proyecto.
- **El pago de impuesto predial a cargo del comprador**, aun cuando los inmuebles no se encuentran independizados y/o entregados.
- **Aceptar las proyecciones de construcción en los aires del departamento que se adquirirá**, cuando cambien las disposiciones de la Municipalidad.
- **Cualquier eventual diferencia en los acabados**, la que indican que es aceptada anticipadamente por el comprador siempre y cuando sea de características, funcionalidad y marca similar a lo descrito en los anexos del contrato de compraventa.
- **Declarar conocer que el inmueble estará sujeto a los daños y/o desperfectos no estructurales o superficiales propios de toda construcción** (tales como fisuras en las paredes, techos y pisos) los que no podrán ser considerados por hecho propio del proveedor. Asimismo, el comprador declara que ha sido informado que deberá dar el debido mantenimiento preventivo, después de la entrega física a efectos de prevenir el deterioro, daño o destrucción.
- **Prórroga de plazos de manera unilateral por parte del vendedor**, por conceptos de inicio de obra o fecha de entrega del inmueble que van desde 60 a 180 días. Indicando, además, que la prórroga no le generará responsabilidad alguna al vendedor.

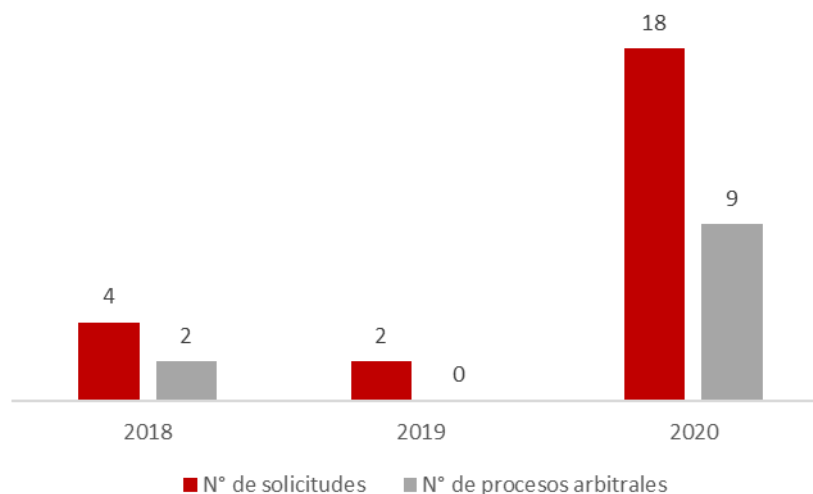
En el caso de las infundadas estas se dieron porque las cláusulas constituyen un acuerdo entre las partes, lo cual no genera un perjuicio de naturaleza jurídica a los denunciados, en la medida que la penalidad establecida solo aplicaba si estos no cumplían con las obligaciones establecidas, conforme a los términos pactados en el contrato.

Las improcedentes fueron concluidos debido a que la CC2 no tenían competencia, por prescripción, por falta de relación de consumo y por falta de interés para obrar.

- **Arbitraje en el sector inmobiliario.** Al cierre de 2020, se reportó un total de 6 proveedores adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo. Respecto al número de solicitudes, entre 2018 y 2020 se reportó el ingreso de 24 solicitudes de arbitraje de las cuales 11 atravesaron un proceso arbitral, concluyendo 05 en acuerdos conciliatorios (de los cuales, 3 se homologaron a laudo arbitral), 04 en laudos (02 con denuncia fundada, 01 fundada en parte y 01 infundado), 01 en desistimiento y 01 improcedente por ser el Tribunal Arbitral incompetente para resolver.

Respecto al caso fundado en parte, fue resuelto en el 2018 en un plazo de 77 días hábiles (se encontraba vigente el D.S. 046-2011-PCM, que establecía el plazo de 90 días hábiles para resolver la controversia), estableciendo solo medidas correctivas (obligaciones de hacer). Mientras que, en los casos fundados, fueron resueltos en el 2020 en un plazo de 45 días hábiles, con una indemnización promedio de S/ 3,735.50 por conceptos de daño emergente.

Gráfico N° 77
N° de solicitudes y N° procesos arbitrales 2018-2020



Fuente: Sistema de Arbitraje de Consumo.

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

Tabla N° 102
Ranking de proveedores sancionados: Construcción e Inmobiliario
(Enero – diciembre 2020)¹

| N° | Proveedor | N° de sanciones ² | Multas (UIT) |
|--------------|--|------------------------------|----------------|
| 1 | REDBAY DEL PERÚ S.A.C. | 26 | 8.1 |
| 2 | INMOBILIARIA ALAMEDA DE BARRANCO S.A.C. | 22 | 3.5 |
| 3 | GRUPO 44 S.A.C. | 15 | 14.0 |
| 4 | CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA RATO S.A.C. | 13 | 1,386.4 |
| 5 | PRISMA CONSTRUCCIÓN S.R.L. | 13 | 17.0 |
| 6 | INVERSIONES CH & M SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - INVERSIONES CH & M S.A.C | 13 | 12.2 |
| 7 | INMOBILIARIA ACTUAL COSTANERA S.A.C. | 10 | 3.9 |
| 8 | RB EDIFICACIONES S.A.C. | 8 | 24.5 |
| 9 | MUNDO MIVIVIENDA BIENES RAÍCES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA | 8 | 16.0 |
| 10 | ACTIVOS PERUANOS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA | 8 | 9.0 |
| TOTAL | | 136 | 1,494.6 |

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.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

VII.3.4 Sector turismo

El turismo, conforme lo define la Organización Mundial del Turismo (en adelante, 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. La actividad turística presenta encadenamientos productivos con hoteles, restaurantes, transporte aéreo y terrestre, actividades de esparcimiento, agencia de viajes, entre otros, rubros económicos que requieren, principalmente, de mano de obra para atender la demanda de sus servicios, por ello, se le considera como un motor de creación de empleo, desarrollo económico y valorización de la cultura local. Estas características denotan la importancia de la promoción de este sector para generar dinamismo en la economía de un país.

En el 2020, el turismo (interno y receptivo) fue una de las actividades más afectadas debido a la COVID-19 toda vez que se adoptaron medidas de confinamiento y paralización de operaciones en diversos momentos y en diversa intensidad, a nivel mundial. Según la OMT, la llegada de turistas a América del Sur y Centroamérica se redujo en 35% en el 2020, debido a la pandemia con un alto impacto en la pérdida de empleos. En el ámbito nacional, la caída fue mayor, tras el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM que declaró el Estado de Emergencia Nacional, el turismo receptivo se redujo drásticamente (79.5%), las divisas por dicha actividad retrocedieron 78.7% y el menor desenvolvimiento de actividades económicas se reflejó, conforme la información de la Sunat, en una reducción de 47.3% en cuanto a la recaudación del sector de hotelería y turismo¹⁶⁹.

Dentro de dicho contexto, el Gobierno, brindó facilidades tributarias a las empresas turísticas, habilitó el Fondo de Apoyo Empresarial para Mypes del sector turismo (FAE Turismo¹⁷⁰) por S/ 500 millones que tiene por objetivo garantizar los créditos para capital de trabajo de las MYPE que realizan actividades dentro del sector turismo. Otra medida fue el incremento del monto del programa "Turismo Emprende" a S/3.8 millones en el 2020¹⁷¹, desarrollo de la campaña turismo interno "Volver" y la campaña turismo receptivo "Sueño luego viajo" 2020, entre otras medidas. La apertura gradual de la actividad, acompañada con el avance en el proceso de vacunación, implementación de protocolos bioseguros, cumplimiento de lineamientos y levantamiento de restricciones, impulsarían el mercado y con ello las transacciones en materia de consumo.

VII.3.4.1 Datos generales

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

Tabla N° 103
Principales agentes que participan en el sector turismo

| Sector público |
|---|
| Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) |
| <ul style="list-style-type: none">• Ente rector del turismo en el país. Coordina, orienta y asesora a los gobiernos regionales y locales en el desarrollo de las funciones asignadas en materia de turismo.• Coordina con las autoridades competentes el desarrollo de mecanismos y la aprobación de procedimientos de facilitación turística.• Promueve la formulación de normas de seguridad integral de los turistas y de acceso eficiente al sistema de administración de justicia.• Mediante la Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico¹⁷² 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. |

¹⁶⁹ ComexPerú (2020). Reporte Trimestral de Desempeño Turístico en el Perú. Disponible en <http://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-turismo-002.pdf>.

¹⁷⁰ Decreto de Urgencia N° 076-2020 – Decreto de Urgencia que dicta medidas complementarias destinadas al financiamiento de la micro y pequeña empresa del sector turismo para la reducción del impacto de la COVID-19 y otras medidas.

¹⁷¹ Decreto Supremo N° 002-2020-MINCETUR – Modifica el monto de asignación para el programa "Turismo Emprende".

¹⁷² Decreto Supremo N° 002-2015-MINCETUR - Modificación del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Artículo N° 68.

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Mediante la Red de Protección al Turista proponer y coordinar medidas para la protección y defensa de los turistas y de sus bienes. Entre sus funciones destacan: i) elaborar y ejecutar el plan de protección al turista; ii) ejecutar acciones coordinadas que garanticen la seguridad turística integral; iii) promover mecanismo de información y protección y asistencia a los turistas en coordinación con las autoridades competentes; iv) Coordinar con las entidades competentes acciones para la prevención, atención y sanción de atentados, agresiones, secuestros o amenazas contra los turistas, de conformidad con la legislación vigente; entre otros. |
| <p>Gobiernos regionales</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. |
| <p>Gobiernos locales: municipalidades (provinciales y distritales)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. |
| <p>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. |
| <p>Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)¹⁷³</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes. Hasta el año 2020, se registraron 65 proveedores, de los cuales 29 pertenecen al sector turismo¹⁷⁴. |
| <p>Policía Nacional del Perú – Dirección Ejecutiva de Turismo y Medio Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encargada de brindar información oportuna, seguridad y protección al turista y a su patrimonio. |
| <p>Sector privado</p> <p>Prestadores de servicios turísticos</p> <p>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).</p> |

¹⁷³ Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁷⁴ Indecopi, accedido el 5 de junio del 2021, del Registro de proveedores adheridos al arbitraje de consumo. Disponible en https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/4316641/Registro_Proveedores_SISAC_DIC_2020.pdf/90808d4c-03d0-3975-2dd8-60f1af9b12a4.

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, Ecoturismo y Turismo Especializado (APTEA), 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.

VII.3.4.2 Labor del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur)

En el 2020, con la finalidad de impulsar la actividad turística, el Mincetur impulsó el desarrollo de protocolos de seguridad, priorizando la salud de la población a través de medidas sanitarias diferenciadas según actividades económicas, lineamientos sanitarios para destinos turísticos y capacitaciones y difusión a través de redes sociales y medios digitales. Cabe destacar que, desde el lado de la demanda, se evidenció un mayor uso de la tecnología en la búsqueda de información, en el proceso de reserva y compra de viajes, búsqueda de destinos al aire libre, con poca aglomeración de personas; una mayor importancia de contar con un seguro de asistencia de viaje y un incremento del uso del agente de viaje. A nivel institucional, implementó la mesa de partes virtual durante el Estado de Emergencia, el sistema de gestión documental y firma electrónica e implementación del trabajo remoto.

El impulso a este sector, para el 2021, se enmarcaría dentro de la Estrategia Nacional para la reactivación del sector turismo, la que tiene tres objetivos: (i) desarrollar y consolidar una oferta de destinos sostenibles, (ii) posicionar al Perú como destino con productos turísticos de primer nivel y seguros, y (iii) mejorar la competitividad del sector, fortaleciendo su institucionalidad y articulación público-privada. El impulso de la formalización de servicios turísticos será vital, así como la continuación del otorgamiento del Sello Safe Travels, de alcance internacional, el que permitirá que los turistas sientan el respaldo de seguridad sanitaria correspondiente y promover tanto el turismo interno como el receptivo.

En cuanto a normativa. Destacó dos aspectos, por un lado el nuevo Reglamento de agencias de viajes y turismo, orientado a fomentar la formalización dichas unidades, fomentar su digitalización, proteger a los usuarios y fortalecer las herramientas de fiscalización por parte de los gobiernos locales y; por otro, las medidas frente al contexto de la COVID-19, como los protocolos sanitarios para el turismo a campo libre como es el caso del de aventura, canotaje, caminata y alta montaña y; los lineamientos sanitarios para destinos turísticos:

Tabla N° 104
Normativa emitida por Mincetur en materia de protección del consumidor o usuario

| N° | Normas emitidas en el 2020 |
|----|--|
| 1 | Reglamento de agencias de viajes y turismo aprobado por el Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR |
| 2 | Protocolo Sanitario Sectorial ante la COVID-19 para turismo de aventura, canotaje, caminata y alta montaña, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 211-2020-MINCETUR. |
| 3 | Protocolo Sanitario Sectorial ante la COVID-19 para salas de juego, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 196-2020-MINCETUR. |
| 4 | Lineamientos sanitarios ante la COVID-19 para destinos turísticos, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 195-2020-MINCETUR.0. |

Fuente: Mincetur. Correo electrónico con fecha 21.03.2021.

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

Respecto a las actividades de orientación. A través de iPerú¹⁷⁵ (que es el sistema de información y asistencia para viajeros nacionales y extranjeros) y sus 44 puntos de atención en 17 regiones del Perú, en 2020, se registró 48 asesorías y/o asistencias recibidas.

Tabla N° 105
Asesorías y/o asistencias a quejas recibidas

| Ítem | 2019 | 2020 |
|--|---|---|
| N° de puntos de atención | 42 | 44 |
| N° de asesorías y/o asistencias | 252 | 48 |
| Temas de las asesorías y/o asistencias brindadas | <p>El mayor número de quejas se registraron contra agencia de viajes y turismo, por los siguientes motivos:</p> <p>i) Incumplimiento de las condiciones ofrecidas, deficiente organización de tours y/o excursiones</p> <p>En el caso de quejas contra líneas aéreas, se reportaron quejas relacionadas a:</p> <p>i) Cancelación de vuelos, retraso, sobreventa, daños en el equipaje.</p> <p>En el caso de establecimientos de hospedaje, se registraron quejas en relación con:</p> <p>i) Incumplimiento de condiciones ofrecidas, incumplimiento contractual, falta de idoneidad en el servicio.</p> | <p>El 50% de quejas se dieron prepandemia, durante los meses de enero y febrero, en su mayoría por los siguientes motivos:</p> <p>Incumplimiento de las condiciones ofrecidas, deficiente organización de tours y/o excursiones.</p> <p>i) Quejas por el cierre de Peruvian Airlines.</p> <p>ii) La mayoría de las quejas fueron de las regiones: Arequipa, Lima y Cusco.</p> <p>iii) Desde el mes de marzo, en adelante, las quejas fueron en su mayoría por:</p> <p>iv) Solicitud de devolución, reprogramación de paquetes turísticos, alojamientos, agencias de viajes y entradas a atractivos como Machu Picchu.</p> |

Fuente: Mincetur. Correo electrónico con fecha 21.03.2021.

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

En cuanto a las actividades de difusión. El Mincetur cuenta con las siguientes herramientas:

- “Perú Travel” y la denominada “Y tú qué planes?”, las que proporcionan información turística sobre destinos y servicios turísticos de agencias de viajes, hoteles, restaurantes, entre otros. En el 2020, la página web “Perú Travel” reportó 2,008,058 accesos (menor en 51.9% con relación al año anterior); mientras que, “Y tú qué planes?” tuvo 1,402,546 accesos (68.9% menos con respecto al año anterior).

¹⁷⁵ <http://www.peru.travel/es-lat/iperu.aspx>.

Asimismo, realizó acciones orientadas al turismo interno como "Volver" y la campaña de turismo receptivo "Sueño luego viaje" 2020. Cabe destacar que el Mincetur, de manera conjunta con otras entidades con competencias para fiscalizar a prestadores de servicios turísticos, realizaron acciones de fiscalización dirigidas a guías de turismo y agencias de viajes y turismo ubicadas en Miraflores.

VII.3.4.3 Labor de los gobiernos regionales y gobiernos locales en el sector turismo

- **Gobiernos regionales.** Seis (06) de los diez (10) gobiernos regionales que brindaron información para la elaboración del presente informe anual, comunicaron que realizaron actividades de supervisión y fiscalización en el sector turismo. Las agencias de viaje y turismo y los servicios de hospedaje fueron las principales actividades turísticas sujetas a acciones de fiscalización.
- **Gobiernos locales.** Conforme a la información reportada por 185 municipalidades, solo 27 realizaron acciones de supervisión en el sector turismo en el 2020. Estas entidades en conjunto realizaron 3,240 acciones de supervisión a 3,178 establecimientos; además, se impusieron 529 sanciones a un total de 505 establecimientos.

VII.3.4.4 Labor de Indecopi en el sector turismo

El Indecopi realizó actividades de supervisión, atención de reclamos y denuncias, e impuso sanciones y medidas correctivas a los proveedores del turismo¹⁷⁶.

- **Supervisiones.** En el año 2020, el número de supervisiones iniciadas al sector turismo fueron de 197 a nivel nacional, 77 se realizaron en Lima y 120 en el resto de los departamentos; mientras que, las supervisiones concluidas fueron 213 a nivel nacional, 63 en Lima y 150 en el resto de los departamentos.
- **Reclamos.** En el año 2020, el Indecopi tramitó 2,559 reclamos relacionados con servicios turísticos, hoteles y restaurantes, siendo mayor en 7.3% con respecto al año previo. De este total, la mayor parte de reclamos se presentaron en Lima (77.4%), mientras que, el porcentaje restante se concentró, principalmente, en Arequipa, Cusco, La Libertad y Piura. Los problemas de idoneidad, atención de los reclamos y temas relacionados a tarjetas de crédito fueron los principales motivos de reclamo. La tasa de conciliación en los reclamos que atravesaron dicha etapa fue de 88.9%. Según actividad económica, el 63.5% fueron reclamos presentados contra agencias de viaje y otros servicios de transporte, 27.0% en el caso de restaurantes, bares y cantinas y 9.5% de hoteles y restaurantes.
- **Denuncias.** En el año 2020, el Indecopi resolvió 801 denuncias (43.5% menos con respecto al 2019), de los cuales 24.7% correspondieron a procedimientos concluidos en la CPC y el 75.3% restante en el OPS. El 30.9% del total de hechos denunciados fueron declarados fundados a favor del consumidor.
- **Sanciones.** En el año 2020, se impuso un total de 400 sanciones a un total de 184 proveedores ligados al servicio de hospedaje y de servicios turísticos, así como agencias de viaje. En términos de multas, se impuso un total de 1,358.5 UIT (equivalentes a alrededor de S/ 5.8 millones¹⁷⁷). Cabe destacar que, según el número de sanciones, el 52.3% del total impuesto se encuentran asociadas infracciones ligadas a la falta de idoneidad, el 12.5% al Libro de Reclamaciones, el 8.5% a métodos comerciales coercitivos, entre otros.

¹⁷⁶ 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.

¹⁷⁷ UIT – Unidad Impositiva Tributaria 2020 equivalente a S/ 4,300.

A continuación, se detallan los 10 primeros proveedores sancionados según actividad económica:

Tabla N° 106
Ranking de proveedores sancionados en el sector turismo
(Enero – diciembre 2020)¹

| Agencias de viaje y otros servicios de transporte | | | |
|---|---|------------------------------|--------------|
| N° | Proveedor | N° de sanciones ² | Multas (UIT) |
| 1 | GLOBAL TOURS & TRAVEL S.A.C. | 19 | 73.9 |
| 2 | DESPEGAR.COM PERU S.A.C. | 15 | 15.8 |
| 3 | ATIPAX MUNDO S.A.C | 14 | 8.3 |
| 4 | SKY AIRLINE PERU S.A.C. | 13 | 4.2 |
| 5 | INTERAMERICANA TRAVEL´S S.A.C. | 10 | 59.9 |
| 6 | NEOMUNDO INTERNATIONAL S.A.C. | 9 | 77.2 |
| 7 | ATLAS INTERNATIONAL GROUP (AIG) S.A.C. | 8 | 49.4 |
| 8 | PROMOTORA DE TURISMO NUEVO MUNDO S.A.C. | 6 | 1.9 |
| 9 | NAVARRO CAYCHO HECTOR | 6 | 0.0 |
| 10 | SERVICIOS MULTIPLES JHODI TOURS S.A.C. | 5 | 5.0 |
| TOTAL | | 105 | 295.6 |

| Hoteles y otros tipos de hospedaje | | | |
|------------------------------------|--|------------------------------|--------------|
| N° | Proveedor | N° de sanciones ² | Multas (UIT) |
| 1 | BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A. | 8 | 461.0 |
| 2 | DOA MANCORA S.A.C. | 4 | 0.0 |
| 3 | CORPORACION WAYQEY S.A.C. | 3 | 3.7 |
| 4 | INVERSIONES TURÍSTICAS FAGEDU E.I.R.L. | 3 | 1.1 |
| 5 | CONSORCIO CENTURIAN S.A.C. | 3 | 0.0 |
| 6 | TRAVEL CARD S.A.C. | 2 | 2.0 |
| 7 | INVERSIONES Y GESTION HOTELERA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA | 2 | 1.5 |
| 8 | DE LA CRUZ ALLASI ALEX | 2 | 0.0 |
| 9 | CONSORCIO HOTELERO WALU SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA | 1 | 2.0 |
| 10 | HOTEL EL DORADO S.A. | 1 | 1.0 |
| TOTAL | | 29 | 472.3 |

| Restaurantes, bares y cantinas | | | |
|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|--------------|
| N° | Proveedor | N° de sanciones ² | Multas (UIT) |
| 1 | CINEPLEX S.A | 5 | 0.0 |
| 2 | LUCHA PARTNERS S.A.C. | 3 | 1.0 |
| 3 | FIGUEROA SERNA LINCOLD CRISTHIAN | 3 | 0.5 |
| 4 | DELOSI S.A. | 3 | 0.0 |
| 5 | LUXOR ENTERTAINMENT S.A.C. | 2 | 2.5 |
| 6 | INVERSIONES FU YUAN | 2 | 1.0 |
| 7 | ARGOMEDO CORNELIO LUCILA ZORAIDA | 2 | 0.0 |
| 8 | LA ROCA NAUTICA S.A.C. | 2 | 0.0 |
| 9 | POMPANO INVESTMENTS S.A.C. | 2 | 0.0 |
| 10 | LASINO S.A. | 2 | 0.0 |
| TOTAL | | 26 | 5.0 |

Nota:

Ranking realizado en función del número total de sanciones impuestas en 2019. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

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

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Indecopi. Gerencia de Estudios Económicos y Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

VII.3.5 Servicio de transporte aéreo

Según la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), la COVID-19 tuvo un impacto sin precedentes en la industria aérea mundial, tanto en intensidad como en duración, haciendo que los viajes, en 2020, se reduzcan en 66% situándose en niveles de 1998, con la consecuente reducción de ingresos, empleos, pérdida de conectividad, menor uso de infraestructura y reconfiguración del servicio y la oferta en diversos mercados, entre otros aspectos¹⁷⁸. El mercado peruano no estuvo exento, así el tráfico de pasajeros en el ámbito nacional e internacional, en el año 2020, fue de 7.8 millones, mostrando una drástica caída (-70.1%), tanto por la reducción del tráfico de pasajeros a nivel internacional (-76.0%) como nacional (-64.7%)¹⁷⁹ toda vez que se impusieron restricciones a la demanda y restricciones operativas y de ocupación, en diversos momentos, por la paralización de las operaciones, cierre fronteras internacionales y aperturas focalizadas según nivel de riesgo en los departamentos del interior del país o nivel de contagio del país destino o procedencia.

La reanudación progresiva del servicio se ha caracterizado por la adaptación también progresiva por parte de consumidores, empresas y agentes relacionados a las exigencias y protocolos de seguridad. Así por ejemplo, dependiendo del ámbito (internacional o nacional) el MTC estableció¹⁸⁰, entre otros, la presentación de pruebas moleculares o de antígenos negativas (realizada con una anticipación de máximo 72 horas de anticipación del vuelo dependiendo del riesgo), el uso obligatorio de mascarilla y protectores faciales de los pasajeros, sus acompañantes y trabajadores en los terminales aéreos, la declaración jurada de salud (en el cual el pasajero pone sus datos de contacto para realizar la ubicación y seguimiento de sus sintomatología, luego del viaje).

A nivel local, la oferta de servicios evidenció una reconfiguración toda vez que, en mayo del 2020, el proveedor Avianca Perú S.A., cerró operaciones en el Perú luego que su matriz, en Estados Unidos, se acoja a la ley de bancarrota.

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° 107
Principales agentes que participan en el servicio de transporte aéreo

| Sector público |
|--|
| Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) |
| <ul style="list-style-type: none">• La Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) se encarga de fomentar, normar y administrar el desarrollo de las actividades del transporte y la navegación aérea civil dentro del territorio peruano. Además, propone y ejecuta las políticas del sector, la normativa de alcance nacional en aeronavegación y seguridad de la aeronáutica civil y servicios de transporte aéreo. Asimismo, supervisa, fiscaliza y sanciona todas las actividades aeronáuticas civiles, y otorgar permisos de operación y de vuelo¹⁸¹. |
| Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (Corpac) |
| <ul style="list-style-type: none">• Es la institución encargada de la administración de los aeropuertos no concesionados.• Opera, equipa y conserva aeropuertos comerciales abiertos al tránsito aéreo, incluyendo dependencias, servicios, instalaciones y equipos requeridos por la técnica aeronáutica. |

¹⁷⁸ Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA). Disponible en <https://www.iata.org/en/iata-repository/publications/economic-reports/covid-19-has-been-an-unprecedented-shock/>

¹⁷⁹ Mincetur, accedido el 5 de junio del 2021, del Sistema de Información de Estadísticas de Turismo. Disponible en <http://datosturismo.mincetur.gob.pe/appdatosTurismo/Content1.html>.

¹⁸⁰ Resolución Ministerial N° 0384-2020-MTC/01 que aprueba los Lineamientos Sectoriales para la prevención de la COVID-19 en la Prestación del Servicio de Transporte Aéreo de Pasajeros a Nivel Nacional.

¹⁸¹ Decreto Supremo N° 021-2018-MTC y Resolución Ministerial 015-2019-MTC, se aprobaron la Sección Primera y Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del MTC, respectivamente, siendo que, mediante Resolución Ministerial 145-2019-MTC/01 se aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones - ROF del MTC, el cual entró en vigencia en el año 2019. El ROF vigente del MTC introduce cambios estructurales en la organización del Ministerio.

- Establece, administra, opera y conserva los servicios de ayuda a la aeronavegación, radiocomunicaciones aeronáuticas y demás servicios técnicos necesarios para la seguridad de las operaciones aéreas en el país.
- Establece sistemas apropiados e idóneos de comunicación requeridos para regular y controlar el tráfico aéreo de sobre vuelo.
- Financia y/o ejecuta proyectos de construcción y remodelación de infraestructura aeroportuaria.

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

Supervisa el cumplimiento de los contratos de concesión suscritos entre el Estado y las empresas concesionarias que administran la infraestructura de aeropuertos, así como los aeropuertos bajo la administración de la empresa estatal Corpac. Al 2020, se tuvo 19 aeropuertos concesionados¹⁸²: 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, 2 en Chachapoyas, 1 en Tarapoto, 1 en Trujillo, 1 en Huaraz, 1 en Iquitos, 1 en Pucallpa y 1 en Pisco), Segundo Grupo de 05 Aeropuertos Regionales (1 en Arequipa, 1 en Ayacucho, 1 en Juliaca, 1 en Puerto Maldonado y 1 en Tacna) y el Aeropuerto Internacional de Chinchero – Cusco (AICC). De otro lado, Corpac operó 15 aeropuertos del Estado, entre ellos el aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete (Cusco).

Gobiernos regionales

- Desarrollan y administran los aeródromos de ámbito regional, coordinando con la Dirección General de Aeronáutica Civil conforme a Ley.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

- Vigila el cumplimiento de la normativa en materia de protección del consumidor.
- Resuelve las denuncias de los consumidores de los servicios de transporte aéreo (no incluyen las denuncias de los usuarios de los servicios brindados por los operadores de la infraestructura de los aeropuertos).
- Resguarda el libre acceso al mercado y la libre competencia entre las empresas de transporte aéreo, sancionando las prácticas anticompetitivas y/o restrictivas de la competencia.

Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)¹⁸³

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 adherentes¹⁸⁴.

Sector privado

Empresas de transporte aéreo

Transportan a los pasajeros entre diferentes ciudades del país o entre ciudades del país y del exterior. Hacen uso de la infraestructura concesionada y no concesionada en aeropuertos y aeródromos. Entre las principales organizaciones a las que pertenecen las empresas que brindan servicios de transporte aéreo destacan: la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) y la Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional (AETAI), esta última agrupando a 14 empresas: , Aerocaribe, American Airlines, Aeroméxico S.A. – Aerovías de México S.A. de C.V. Sucursal del Perú, Air Canada Sucursal del Perú S.A., Air Europa Líneas Aéreas S.A. Sucursal del Perú, Air France, Copa Airlines – Compañía Panameña de Aviación S.A., Delta Air Lines, KLM Compañía Real Holandesa de Aviación, Latam Cargo S.A. – Sucursal Perú, Latam Perú S.A., Sky Airline, TAM Líneas Aéreas S.A., Viva Colombia y United Airlines.

Empresas concesionarias de los aeropuertos

- Las empresas concesionarias operan las diversas infraestructuras de acuerdo con lo establecido en sus respectivos contratos de concesión.
- Constituyen la primera instancia ante reclamos presentados y que tengan relación con la infraestructura, siendo la segunda y última instancia administrativa el Ositran.

Fuente: Portales web de Ositran.

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

¹⁸² Ositran, accedido el 15 de mayo del 2021, del <https://www.ositran.gob.pe/aeropuertos/>.

¹⁸³ Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁸⁴ Cabe indicar que se puede solicitar el inicio de un arbitraje contra un proveedor no adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo. En ese caso, la Junta Arbitral de Consumo pone en conocimiento del proveedor no adherido la intención del consumidor de iniciar un proceso arbitral en su contra, para que este decida si acepta o no someterse al arbitraje de consumo.

VII.3.5.2 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. Corpac administra y opera una red de 15 terminales aéreas ubicados en Andahuaylas, Chimbote, Cusco, Huánuco, Atalaya, Juanjui, Mazamari, Ilo, Jaén, Jauja, Puerto Esperanza, Rioja, Tingo María, Yurimaguas y Tocache.

En 2020, Corpac adoptó progresivamente diversas medidas como las:

Orientadas al usuario:

- Procedimientos de gestión de trámite documentario por medios virtuales y correos electrónicos.
- Información continua y constante para que los usuarios cumplan con los protocolos publicados
- Ingreso únicamente a las personas que van a hacer uso del servicio de transporte.
- Control sobre el uso de los implementos de bioseguridad.
- Agilizó los controles en espacios reducidos.

Orientadas a proveedores:

- Mejora del equipamiento de los módulos de las salas para agilizar los procesos (embarque, desembarque).
- Uso al máximo y adecuación de espacios en horas de afluencia.
- Facilitación de accesos y ampliación de plazos en trámites documentarios.
- Adecuación de cronogramas de trabajo al nuevo horario de operaciones establecido por la sede aeroportuaria.

Entre los principales desafíos que afronta la entidad para 2021 están la optimización de los medios para el control virtual y electrónicos de los usuarios; completar el déficit de personal originado por la COVID-19, organizar y proponer nuevas metodologías de trabajo y la ampliación y/o reestructuración de la gama de servicios, entre otros.

VII.3.5.3 Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional – AETAI

La Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional (AETAI) cuenta con 14 empresas de transporte aéreo asociadas, nacionales y extranjeras, que operan en el país. En 2020, la asociación reportó:

En cuanto a las actividades preventivas a la ocurrencia de conflictos de consumo, realizó 14 actividades de orientación a sus propios asociados en aspectos vinculados a la protección del consumidor o derechos de usuarios.

En cuanto a las actividades de difusión, se realizó a través de correos electrónicos y la página web dirigida a sus asociados. Además, distribuyó a los consumidores y agencias de viaje afiches de información relevante sobre la compra de boletos y la “Cartilla de Información de los Derechos de los Usuarios de Aeropuertos”.

En cuanto a la autorregulación, la asociación reportó que viene elaborando un Manual de Buenas Prácticas para la atención en casos de retrasos, cancelaciones o reprogramaciones de vuelos, así como la implementación de un “Sistema de Calidad de Atención a los Consumidores”.

Los efectos de la COVID-19 en el sector, según la AETAI, en términos generales fueron: i) la pérdida de conectividad, ii) pérdida de competitividad, iii) menor oferta al público usuario con la salida de Avianca Perú y iv) las restricciones en las operaciones. En este contexto, el gremio realizó diversas 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 los concesionarios aeroportuarios y la DGAC (autoridad aeronáutica). En el segundo caso, se gestionó la implementación de medidas de ayudas específicas para el sector ante diversas autoridades públicas y concesionarios aeroportuarios.

La AETAI considera que el principal desafío para el 2021 será el tener una recuperación de la actividad sin mayores sobresaltos (como por ejemplo si es que se implementen nuevas restricciones a la movilización de personas en el ámbito local como internacional) en línea con el avance del proceso de vacunación y armonización de medidas y requisitos sanitarios.

VII.3.5.3 Labor de Indecopi en el sector de servicios de transporte aéreo

En el 2020, en el marco de la reactivación del servicio de transporte aéreo, Indecopi realizó visitas preventivas diarias en el Aeropuerto Jorge Chávez, con la finalidad de vigilar que las aerolíneas cumplan con sus obligaciones en beneficio de las y los consumidores, vinculadas al deber de información, cumplimiento de los itinerarios y la implementación del libro de reclamaciones y su aviso.

En ese contexto, se ha monitoreado de manera presencial de la salida de vuelos. Sobre el particular, es importante destacar que, durante la primera semana de apertura del aeropuerto, se ha monitoreado que el 96% de los operadores de vuelo cumplieron con sus itinerarios

Así también, en el 2020, Indecopi realizó fiscalizaciones en materia de protección al consumidor de manera conjunta con las oficinas regionales.

Por otro lado, a través del aplicativo “WhatsApp Aeropuerto” se supervisó de manera orientativa y clásica en materia de protección al consumidor a aerolíneas para fiscalizar hechos alertados como la falta de medidas de protección ante la cancelación del vuelo, la prohibición de embarque a personas con autismo, demoras de vuelos, así como la inaplicación de las medidas correspondientes con las y los pasajeros.

De otro lado, con relación a otras acciones en el sector se tuvo el siguiente desempeño:

- **Supervisiones.** En el año 2020, el Indecopi realizó 21 supervisiones en materia de protección al consumidor en el sector de transporte aéreo, 17 supervisiones se realizaron en Lima y 4 por las Oficinas Regionales del Indecopi (ORIs). En tanto, las supervisiones concluidas fueron 35 y 12 tuvieron recomendaciones para el inicio de procedimientos administrativos sancionadores (PAS).
- **Reclamos.** En el año 2020, el Indecopi tramitó 3,413 reclamos correspondientes al servicio de transporte aéreo de pasajeros, lo que significó una caída de 43.6% respecto al año previo. El 72.0% del total de reclamos fueron hechos en Lima; mientras que, el 28.0% se efectuó en el resto del país, siendo las regiones con mayores números de

reclamos Cusco, Arequipa, Loreto y Piura. La falta de idoneidad fue el principal problema que motivó la presentación de los reclamos. Es de destacar que el 97.3%¹⁸⁵ de los reclamos que atravesaron por la fase de conciliación, los consumidores y proveedores llegaron a una solución de su desavenencia de consumo.

- **Denuncias.** En el año 2020, el número de denuncias concluidas fue de 650, 62.1% menos con respecto al año anterior. El 11.5% correspondió a procedimientos concluidos en las CPC y el 88.5% en los OPS. El 28.0% del total de hechos denunciados terminaron como fundados a favor del consumidor en primera instancia.
- **Sanciones.** En el año 2020, se impuso un total de 411 sanciones a un total de 28 proveedores ligados al servicio de transporte aéreo de pasajeros. En términos de multas, se impuso un total de 1,287.1 UIT¹⁸⁶ (equivalentes a S/ 5.5 millones). La falta de idoneidad fue el principal hecho infractor (80.0% del total de sanciones), seguido de atención de reclamos (8.3%) e información (5.8%), entre otros. Latam Airlines Perú S.A. lideró el ranking de proveedores sancionados con 114 sanciones y 94.5 UIT en términos de multas. Le siguieron Peruvian Air Line S.A.C. y Latam Airlines Group S.A. Sucursal Perú con 38 sanciones cada uno.

Tabla N° 108
Ranking de proveedores sancionados: Transporte aéreo
(Enero – diciembre 2020)¹

| N° | Proveedor | N° de sanciones ² | Multas (UIT) |
|--------------|---|------------------------------|--------------|
| 1 | LATAM AIRLINES PERU S.A. | 114 | 94.5 |
| 2 | PERUVIAN AIR LINE S.A.C. | 38 | 895.1 |
| 3 | LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL PERU | 38 | 20.1 |
| 4 | AVIANCA PERÚ S.A. | 36 | 55.4 |
| 5 | AMERICAN AIRLINES INC. SUCURSAL DEL PERÚ | 34 | 20.8 |
| 6 | VIVA AIRLINES PERÚ S.A.C. | 34 | 16.4 |
| 7 | STAR UP S.A. | 30 | 50.5 |
| 8 | L.C. BUSRE S.A.C. | 17 | 45.3 |
| 9 | EMPRESA PÚBLICA TAME LÍNEA AÉREA DEL ECUADOR "TAME EP" | 12 | 14.9 |
| 10 | AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A (AVIANCA) SUCURSAL PERU | 9 | 25.0 |
| TOTAL | | 362 | 1,238 |

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.

¹⁸⁵ En el 2020, 1,228 reclamos pasaron por la fase de conciliación, de los cuales en 1,195 (97.3%) se tuvo una conciliación.

¹⁸⁶ UIT: Unidad Impositiva Tributaria, siendo en el 2020 equivalente a S/ 4,300.

VII.3.6 Servicio de transporte terrestre

En el 2020, el sector de transporte terrestre se vio afectado debido a la cuarentena obligatoria dispuesta por el Gobierno y las restricciones impuestas para prevenir la propagación de la COVID-19, tales como la reducción de aforos máximos de pasajeros, paralización de los viajes interprovinciales, en el inicio de la pandemia; cumplimiento del protocolo sanitario, entre otras medidas generaron pérdidas económicas a las empresas de transporte urbano y operadores.

En ese contexto, el Gobierno con la finalidad de que las empresas de transporte urbano de pasajeros sigan operando, les otorgó un subsidio de S/ 117 millones para alrededor de 50 mil unidades. De dicho monto, el 67.5% se destinó al servicio de transporte en Lima y Callao, a través de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU); y el 32.4% a las empresas de transporte de pasajeros a las principales 26 ciudades capitales del país, mediante las municipalidades provinciales. Según ATU, este monto representó un subsidio de entre S/ 0.30 a S/1.29 por kilómetro recorrido según el tamaño de la unidad.

Asimismo, el Gobierno, mediante la emisión del Decreto de Urgencia N° 091-2020, otorgó un subsidio económico a favor de los pasajeros del servicio de transportes en el Sistema del Metropolitano de S/ 13.4 millones, el cual permitió el pago del diferencial resultante entre el valor de la tarifa COVID-19 referencial aplicable (cerca de S/7.0) y el valor actual de la tarifa al usuario (S/2.5). Finalmente, en el marco de la pandemia y en la búsqueda de reactivar la economía se emitieron diversas normas que contuvieron lineamientos para la prevención de la COVID-19 en el reinicio de sus actividades de los diversos rubros de negocio dentro del sector de transporte terrestre.

VII.3.6.1 Datos generales

En este sector se identifica a los principales agentes y funciones respectivas:

Tabla N° 109
Principales agentes que participan en el servicio de transporte terrestre

| Sector público |
|--|
| Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) |
| <ul style="list-style-type: none">• Es el ente rector a nivel nacional en materia de transporte y tránsito terrestre.<ul style="list-style-type: none">✓ A través de la Dirección General de Transporte Terrestre (DGTT), se encarga de la regulación del transporte terrestre, formula proyectos de normas, reglamentos y demás disposiciones relacionadas con las actividades de transporte y tránsito terrestre.✓ A través de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas Carga y Mercancía (Sutran), supervisa el cumplimiento de la normatividad de los servicios de transporte y tránsito terrestre de competencia nacional, velando por la seguridad y la calidad de los servicios. Ejerce labores de supervisión, fiscalización y de sanción sobre las actividades de transporte de personas, carga, mercancías, puntos de parada utilizados por los pasajeros y las empresas de transporte de personas que prestan el servicio de ámbito nacional; y, las actividades vinculadas a los servicios complementarios, como las escuelas de conductores, los centros de salud encargados de la certificación médica para la obtención de la licencia de conducir y los centros de inspección técnica vehicular.✓ A través de la Autoridad Autónoma del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao (AATE), se encarga de las actividades de proyección, planificación, ejecución y administración de la infraestructura ferroviaria correspondiente a la Red Básica del Metro de Lima - Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao. A febrero del 2021, Ositran indicó que el megaproyecto tenía un avance de construcción del 34.7%, lo cual representó un avance de 4.74 puntos porcentuales, respecto al mismo periodo del año anterior.¹⁸⁷. |

¹⁸⁷ Revista Construir, accedido el 10 de junio del 2021, de <http://construir.com.pe/ositran-primera-etapa-de-linea-2-del-metro-no-estara-lista-a-inicios-de-mayo/>.

Sector público

Comisión Multisectorial de Seguridad Vial (CMV)¹⁸⁸

- 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)

- Planificar, regular, gestionar, supervisar, fiscalizar y promover la eficiente operatividad del Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao. Asimismo, lograr una red integrada de servicios de transporte terrestre urbano masivo de pasajeros de elevada calidad y amplia cobertura, tecnológicamente moderno, ambientalmente limpio, técnicamente eficiente y económicamente sustentable.
- Ejerce competencia en la integridad del territorio y sobre el servicio público de transporte terrestre de personas que se prestan dentro de este, de acuerdo con lo establecido en su Ley de creación. Están sujetos a la ATU los operadores y los conductores de los servicios de transporte que se prestan dentro del territorio y los prestadores de servicios complementarios a los mismos, en especial los que operan el Sistema de Recaudo Único.
- Se incorporan al ámbito de competencia de la ATU las provincias del departamento de Lima que, como consecuencia de su crecimiento urbano, lleguen a conformar un área urbana continua con el territorio, la que debe ser declarada con arreglo al procedimiento legalmente establecido.
- Cuando se trate del caso de municipalidades conurbadas, los servicios públicos locales que, por sus características, sirven al conjunto de la aglomeración urbana, deberán contar con mecanismos de coordinación en el ámbito de la planificación y prestación de dichos servicios entre las municipalidades vinculadas, de modo que se asegure la máxima eficiencia en el uso de los recursos públicos y una adecuada provisión a los vecinos.

Gobiernos regionales

- Emiten normas complementarias aplicables a su jurisdicción sujetándose a los criterios previstos en los reglamentos nacionales.
- Son competentes en materia de gestión y fiscalización del transporte terrestre de personas, mercancías y mixto de ámbito nacional.
- Están a cargo de la red vial departamental o regional.
- Emiten y entregan licencias de conducir de clase A.

Municipalidades

En el caso de las municipalidades provinciales:

- Regulan el servicio público de transporte terrestre urbano e interurbano de su jurisdicción, de conformidad con las leyes y reglamentos nacionales sobre la materia.
- Otorgan las licencias o concesiones de rutas para el transporte de pasajeros y de carga.
- Norman, regulan y controlan la circulación de vehículos menores motorizados o no motorizados, tales como taxis, mototaxis, triciclos, y otros de similar naturaleza.
- Supervisan e imponen sanciones en el servicio público de transporte urbano de su jurisdicción, con el apoyo de la Policía Nacional asignada al control de tránsito.
- Instalan, mantienen y renuevan los sistemas de señalización de tránsito en su jurisdicción, de conformidad con el reglamento nacional respectivo.
- Emiten y entregan licencias de conducir clase B.
- Con la creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU), se modifica el artículo 73 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, respecto al caso de municipalidades conurbadas, puesto que se deberán contar con mecanismos de coordinación en el ámbito de la planificación y prestación de dichos servicios entre las municipalidades vinculadas, para asegurar la máxima eficiencia en el uso de los recursos públicos y una adecuada provisión a los vecinos.

En el caso de las municipalidades distritales:

- En materia de tránsito, gestionar y fiscalizar, dentro de su jurisdicción, en concordancia con las disposiciones que emita la municipalidad provincial respectiva y los reglamentos nacionales pertinentes.

¹⁸⁸ Con Decreto Supremo N° 021-2018-MTC y Resolución Ministerial 015-2019-MTC y norma modificatoria, se aprobaron la Sección Primera y Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del MTC, respectivamente, siendo que, mediante Resolución Ministerial 145-2019-MTC/01 se aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del MTC, el cual entró en vigencia en el año 2019. La Sexta Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 021-2018-MTC, dispone la adecuación del Consejo Nacional de Seguridad Vial, creado mediante Decreto Supremo N° 010-96-MTC a la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, como Comisión Multisectorial de naturaleza permanente sobre Seguridad Vial.

Sector público

- Asumir las competencias y ejercen las funciones específicas señaladas en la Ley Orgánica de Municipalidades, con carácter exclusivo o compartido, en materia de servicios públicos locales, como el caso de tránsito, circulación y transporte público.

En el caso de la Municipalidad Metropolitana de Lima:

- Promueve el desarrollo e implementación de planes de movilidad urbana sostenible, de seguridad vial y gestión del tránsito con el propósito de elevar la calidad de vida de los habitantes de Lima Metropolitana.
- Impulsa el ordenamiento del transporte urbano y el desarrollo de sistemas integrados de transporte públicos masivos que faciliten la conexión de la ciudad.
- La Municipalidad Metropolitana de Lima cuenta con órganos descentralizados relacionados a transporte:
 - ✓ Instituto Metropolitano de Planificación (IMP), que tiene por objeto organizar, orientar, promover, conducir y evaluar íntegramente la planificación del desarrollo de mediano y largo plazo del Área Metropolitana y la Provincia de Lima, eje principal del Sistema Metropolitano de Planificación.
 - ✓ Empresa Municipal Administradora de Peaje de Lima S.A. (EMAPE), tiene por objeto la construcción, remodelación, conservación, explotación y administración de autopistas, carreteras o vías de tránsito rápido, sean urbanas, suburbanas o interurbanas, incluyendo sus vías de acceso, puentes, pasos a desnivel, zonas de servicios, zonas de recreación y ornato y áreas anexas, asimismo realizar mantenimiento y explotación de otras obras de infraestructura, especialmente vial.

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

- El Ositran supervisa 16 contratos de concesión de carreteras a nivel nacional respecto al avance de inversión, el cumplimiento de las obras en los plazos establecidos, el correcto mantenimiento y señalización de las vías, la regulación de las tarifas, que se brinde un óptimo servicio y se atiendan las sugerencias, reclamos y/o denuncias de los usuarios.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

- Vela por la idoneidad de los servicios y por la transparencia de la información que se brinde a los consumidores, sin perjuicio de las facultades de fiscalización y sanción que corresponden a las autoridades de transporte.
- Está facultado según sus propias normas a aplicar la legislación de acceso al mercado, libre y leal competencia, supervisión de la publicidad y demás normatividad del ámbito de su competencia.
- Resuelve los reclamos y denuncias de los usuarios de los servicios de transporte terrestre.

• Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)¹⁸⁹

- 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 adherentes¹⁹⁰.

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 2020 y las dadas por parte de la Municipalidad Metropolitana de Lima (por ejemplo, “Vías Nuevas de Lima”, Vía Expresa Línea Amarilla).

Fuente: MTC, Sutran, Ositran e Indecopi.

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

Para esta sección se solicitó información a las siguientes entidades: Autoridad Única de Transporte (ATU) para Lima y Callao, Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran), y el Consejo Nacional de Seguridad Vial.

¹⁸⁹ Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁹⁰ Cabe indicar que se puede solicitar el inicio de un arbitraje contra un proveedor no adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo. En ese caso, la Junta Arbitral de Consumo pone en conocimiento del proveedor no adherido la intención del consumidor de iniciar un proceso arbitral en su contra, para que este decida si acepta o no someterse al arbitraje de consumo.

VII.3.6.3 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, publicado el 26 de diciembre de 2018, y empezó con sus funciones el 23 de octubre de 2019¹⁹¹. Desde la creación de la ATU, se contemplaba la fusión vía absorción de la Autoridad Autónoma del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao (AATE) y del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima (Protransporte).

Cabe destacar que, en setiembre del 2020, se firmó el acta de transferencia de la administración o gestión del Metropolitano y los Corredores Complementarios hacia la ATU, lo cual permite a esta última ser la única entidad encargada de planificar el transporte urbano en Lima y Callao. Así también, mediante la emisión de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N°127-2020-ATU/PE, se estableció el inicio del ejercicio de las funciones transferidas a la ATU, por parte de Protransporte.

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 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.

Capacitación, orientación y difusión

- **Con respecto a las actividades de capacitación**, se benefició a 352 colaboradores de los proveedores o personal de corredores complementarios. Los temas desarrollados fueron: ventaja, aplicación e instalación de cercas pro, dramix y dowel, buen trato a personas con discapacidad, violencia contra la mujer e identidad de género y atención de incidencias de equipos electromecánicos del COSAC.
- **En cuanto a las actividades de orientación**, en el año 2020, la ATU a través de la UACGD, atendió 18,572 consultas atendidas a través del *call center*. Entre los temas que con más frecuencia fueron consultados se encuentran: solicitud de bus con rampa para personas con discapacidad, información sobre bloqueos de tarjetas, consultas sobre objetos perdidos en los buses del Metropolitano, pedido de buses en estaciones determinadas, horarios de los buses y rutas, y tarjetas preferenciales. En tanto, la DGC brindó alrededor de 100 mil orientaciones. Los temas de orientación que se desarrollaron fueron cómo acceder al libro de reclamaciones y orientación para el cumplimiento de las medidas sanitarias en el marco del estado de emergencia sanitaria.
- **En cuanto a instrumentos de información**, existe un aplicativo SIT (Sistema Integrado de Transporte) para consulta de viajes del COSAC¹⁹² y de corredores complementarios¹⁹³. Entre el 2019 y 2020 se realizaron 3,800 descargas del aplicativo.
- **En cuanto a actividades de difusión**, se realizó la campaña “El COVID no viaja conmigo” que tuvo como finalidad incidir en el cuidado de las medidas de bioseguridad para evitar el contagio en el transporte público. También se realizó una encuesta a 230 usuarios de los servicios de transporte para conocer la percepción de la calidad de la infraestructura complementaria. La encuesta se aplicó en la zona del paradero de Puente Nuevo, sentido norte a sur.

¹⁹¹ 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.

¹⁹² Sistema de Corredores Segregados de Buses de Alta Capacidad.

¹⁹³ Este aplicativo brinda información para el desplazamiento en transporte público, respecto de las unidades y qué rutas tomar relacionadas con COSAC y Corredores Complementarios. También permite saber en cuánto tiempo llega la unidad a los paraderos y estaciones; y brinda información de los lugares de recarga.

- Finalmente, se realizó constante difusión de mensajes de sensibilización mediante afiches, audios y videos con mensajes de prevención y normas de bioseguridad, normas de convivencia, valores, entre otros temas a través de los medios de comunicación internos en terminales, estaciones y buses del COSAC 1. Se sensibilizó aproximadamente 400 mil usuarios en tema de cumplimiento del distanciamiento social en los paraderos y estaciones, recomendaciones de aseo de manos y uso de mascarillas, y a los operadores de transporte público, sobre el cumplimiento del protocolo sanitario para la prevención del contagio y propagación de la COVID-19.

Atención de reclamos

En 2020, se reportaron 6,797 reclamos y 1,479 quejas. En el primer caso, 42.9% menos que el año previo; y en el segundo caso, se reportó una caída de 43.6%. Los pasajeros transportados ascendieron a 346.6 millones, superior en 4.9% con relación al año previo.

Tabla N° 110
Quejas y reclamos presentados en el sistema, 2016-2020

| Servicio | Tipo | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------------------------|----------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| COSAC | Quejas | 1,819 | 1,775 | 1,248 | 1,490 | 1,153 |
| | Reclamos | 10,109 | 10,750 | 11,208 | 8,012 | 5,681 |
| Corredores Complementarios | Quejas | 223 | 545 | 1,009 | 1,131 | 326 |
| | Reclamos | 795 | 2,049 | 3,207 | 3,885 | 1,116 |
| N° total de quejas | | 2,042 | 2,320 | 2,257 | 2,621 | 1,479 |
| N° total de reclamos | | 10,904 | 12,799 | 14,415 | 11,897 | 6,797 |

Fuente: ATU. Oficio N° 1-2021-ATU/GG-OPGR.

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

Atención a usuarios

En 2020, se transportó a 145.1 millones de pasajeros (57.4% menos respecto del año anterior), el 60% se realizaron a través del COSAC y el 40% mediante los corredores complementarios. Esta caída en el número de personas transportadas se debe a la reducción de aforos de pasajeros en las unidades de transporte del sistema.

Tabla N° 111
Número de pasajeros transportados en Lima y Callao bajo el ámbito de sistema, 2016-2020

| Sistema | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| COSAC | 195'572,968 | 176'588,473 | 215'025,637 | 213'072,864 | 87'010,210 |
| Corredores Complementarios | 73'323,150 | 92'367,998 | 115'267,484 | 127'546,985 | 58'084,186 |
| Total | 268'896,118 | 268'956,471 | 330'293,121 | 346'565,724 | 145'094,396 |

Fuente: ATU. Oficio N° 1-2021-ATU/GG-OPGR.

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

Incidencias

En el 2020, se reportó 5,471 incidentes en el COSAC y corredores. Los principales motivos que generan incidencias en el servicio de transporte en el sistema fueron bus varado (participación del 43.4%) y evasión de paraderos (participación del 33.8%).

Tabla N° 112
Número de incidencias según motivo, 2016-2020

| Motivo | Número |
|------------------------|--------------|
| Bus varado | 2,372 |
| Evasión de paraderos | 1,847 |
| Choque | 697 |
| Caída al subir al bus | 204 |
| Caída al bajar del bus | 171 |
| Presión puerta bus | 70 |
| Atropellos | 43 |
| Frenada brusca | 22 |
| Actos contra el pudor | 20 |
| Agresiones | 14 |
| Lanzan piedra bus | 10 |
| Despiste de bus | 1 |
| Total | 5,471 |

Fuente: ATU. Oficio N° 1-2021-ATU/GG-OPGR.

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

Supervisión

En el 2020 la ATU realizó supervisiones para prevenir la ocurrencia de conflictos en el servicio de transporte de COSAC y corredores complementarios, las cuales se realizaron los 365 días del año. Los principales temas supervisados fueron: el cumplimiento de kilómetros programados (viajes ejecutados), control de incidencias y mantenimiento.

Efectos y acciones realizadas en el marco de la COVID-19

Las medidas implementadas por el Gobierno para prevenir el contagio de la COVID-19, según la ATU, provocó efectos en los servicios de transporte regular y un mayor dinamismo de medios alternativos. El servicio de transporte público fue afectado por las restricciones impuestas, así el Servicio de Corredores Complementarios y Cosac redujo en un inicio su flota y la capacidad de aforos de los buses, y asumió un mayor costo de operación a fin de cumplir las exigencias de protocolos de bioseguridad. La demanda también se acomodó a las restricciones como los horarios de movilización y uso de medios alternos (como bicicletas). En este contexto, la ATU realizó acciones de orientación

a los consumidores relacionados con las restricciones vigentes en el aforo en las unidades vehiculares (mediante señaléticas); gestionó la limpieza y desinfección de las unidades vehiculares para salvaguardar la salud de los usuarios, así también se implementaron sistemas de gestión interna que permitió el monitoreo de manera remota de la cantidad de oferta registrada por las empresas de transporte y se brindó un subsidio económico a favor de los proveedores de servicios de transporte para cubrir el costo de operaciones.

Finalmente, la ATU considera que los desafíos, para el 2021 serán: mantener el cumplimiento de los protocolos y el distanciamiento social propiamente; la implementación de nuevas medidas que eviten aglomeración e incorporen tecnología y recuperar la estabilidad económica respecto a la sostenibilidad de la oferta con la demanda del servicio.


VII.3.6.2 Labor del Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías - Sutran

Es un organismo adscrito al Ministerio de Transportes y Comunicaciones creado mediante Ley N° 29380. La Sutran tiene personería jurídica de derecho público interno, con autonomía técnica, funcional, administrativa y presupuestal.

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, ubicadas en Tumbes, Piura, Lambayeque, La Libertad, Junín, Ica, Cusco, Arequipa, Tacna, Puno, Ancash, Ayacucho, Madre de Dios, Moquegua, San Martín, Huánuco, Cajamarca, Apurímac, Ucayali y Amazonas.

Tabla N° 113
Número de oficinas de atención a usuarios de la Sutran (2020)

|  | Oficinas de atención al usuario | |
|---|---------------------------------|------------|
| | Lima y Callao | Provincias |
| Número | 1 | 20 |

Fuente: Sutran. Correo electrónico con fecha 01.06.2021

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

Normativa

En el año 2020, en el marco de la COVID-19 el MTC emitió dispositivos legales en torno a la protección de los usuarios y proveedores (empresas) de los servicios de transporte terrestre, relacionadas con las competencias de la Sutran, los cuales se detallan a continuación:

- Decreto Supremo N° 001-2020-MTC, que aprueba el Reglamento del Sistema de Casillas Electrónicas en materia de Transporte y Tránsito Terrestre.
- Decreto Supremo N° 004-2020-MTC, que aprueba el Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador Especial de Tramitación Sumaria en Materia de Transporte y Tránsito Terrestre, y sus Servicios Complementarios.
- Decreto Supremo N° 011-2020-MTC, que modifica el Reglamento Nacional de Administración de Transporte, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2009-MTC.
- Decreto Supremo N° 014-2020-MTC, que modifica el Reglamento Nacional del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2016-MTC, y establece otras disposiciones.
- Decreto Supremo N° 016-2020-MTC, que establece sanciones por incumplimiento de los lineamientos sectoriales para la prevención de la COVID-19 en la prestación del servicio de transporte terrestre, y otras disposiciones.
- Decreto Supremo N° 017-2020-MTC, que modifica el Reglamento Nacional de Administración de Transporte, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2009-MTC.

- Decreto Supremo N° 018-2020-MTC, que determina condiciones para la Asignación de la Placa de Rodaje y establece otras disposiciones.
- Decreto Supremo N° 021-2020-MTC, que modifica el Reglamento Nacional de Inspecciones Técnicas Vehiculares y aprueba la Tabla de Infracciones y Sanciones para las entidades encargadas de las inspecciones técnicas vehiculares especiales.
- Decreto Supremo N° 023-2020-MTC, que fortalece las acciones de fiscalización a las Entidades Certificadoras de Conversiones y Talleres de Conversión a GNV y GLP, así como a las Entidades Verificadoras, y establece otras Disposiciones.
- Decreto Supremo N° 025-2020-MTC, que aprueba el Protocolo de Atención ante Actos de Acoso Sexual en el Transporte Terrestre de Personas de Ámbito Nacional, Regional y Provincial y modifica el Reglamento Nacional de Administración de Transporte, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2009-MTC.
- Decreto Supremo N° 026-2020-MTC, que implementa la Licencia de Conducir electrónica, la Tarjeta Única de Circulación Electrónica y el Certificado de Habilitación Vehicular Especial electrónico.

Asimismo, la Sutran aprobó el procedimiento P-001-2020-SUTRAN/06.1-004 V01 denominado “Procedimiento para la atención de las alertas recibidas por la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías- Sutran”. Este procedimiento tiene por objetivo establecer las actividades a seguir por parte de las unidades orgánicas de la Sutran para la atención de las alertas recibidas por distintas fuentes de información.

Actividades de capacitación, consulta, orientación y difusión


Con respecto a las actividades de capacitación, durante el 2020, la Sutran benefició a un total de 16,264 personas, de acuerdo con el siguiente detalle:

- ✓ Se benefició a **416 usuarios consumidores**, capacitándolos en temas de prevención, los cuales se realizaron de manera virtual.
- ✓ Se benefició a **16,264 colaboradores de los proveedores**, de los cuales 6,223 pertenecieron a 672 empresas de transporte terrestre de personas y 10,041 colaboradores de 2,038 empresas de transporte terrestre de carga.

Asimismo, la Sutran realizó capacitaciones a través de su plataforma web, en Sutran Capacita Administrados, Sutran Capacita In House, Sutran Capacita Gobiernos Regionales, Locales y Estado y Sutran Educa; y a través de historietas interactivas virtuales ("Aprendo con Leo y Normita" "Educate con Sutran") y mediante el “Primer Congreso Internacional Virtual de Seguridad Vial Rumbo”.

En cuanto a las atenciones de consultas, en el 2020 la Sutran atendió 43,757 consultas. Los principales temas fueron con relación a i) la prescripción de multas, ii) consulta de parte diario, iii) descargo de actas de control, entre otros.

Gráfico N° 78
Actividades de capacitación (2020)



| Capacitación | |
|--------------------|----------------------------|
| Población objetivo | N° de personas capacitadas |
| Total | 16,680 |
| Consumidores | 416 |
| Proveedores | 16,264 |

Fuente: Sutran. Correo electrónico con fecha 01.06.2021.

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

En cuanto a las actividades de orientaciones, entre enero y febrero de 2020, la Sutran desarrolló activaciones como "Tumba la informalidad" en terminales terrestres y playas por 12 días. También se desarrolló la campaña "Alguien te espera" en 06 salas de cine por 14 días en el mes de febrero.

En cuanto a las actividades de difusión, la Sutran 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. En el 2020, la App se descargó 106,142 mil veces. También se elaboró infografías para las redes sociales.

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 4,758 mil folletos, siendo el 32.6% para la campaña de plan de verano 2020, el 22.8% para viaje seguro, el 14.9% para la campaña la prevención salva vidas y finalmente el 29.8% para campaña yo viaje seguro.

Gráfico N° 79

Actividades de consulta, difusión y orientaciones (2020)



Consultas

| Principales tema de consulta | N° de consultas atendidas |
|------------------------------|---------------------------|
|------------------------------|---------------------------|

| | |
|-----------------------------|--------|
| Pagos | 43,757 |
| Descargo de acta de control | |
| Prescripción de multas | |
| Consulta de parte diario | |



Difusión

| N° de herramientas de | 2 | Indicador | N° |
|-----------------------|---|-----------|----|
|-----------------------|---|-----------|----|

| | | |
|---------------------------|-------------|-----------|
| App Viaje seguro | descarga | 106,142 |
| Campañas | | |
| Plan verano 2020 | impresiones | 1,550,110 |
| Viaje seguro | impresiones | 1,083,005 |
| La prevención salva vidas | impresiones | 709,416 |
| Yo viaje seguro | impresiones | 1,415,882 |

Orientaciones

| Medio utilizado | Número de beneficiarios |
|-----------------|-------------------------|
|-----------------|-------------------------|

| | |
|------------------------|----------------|
| Total | 120,518 |
| Activación y campaña | 14,100 |
| Material audiovisuales | 106,418 |

Principales temas

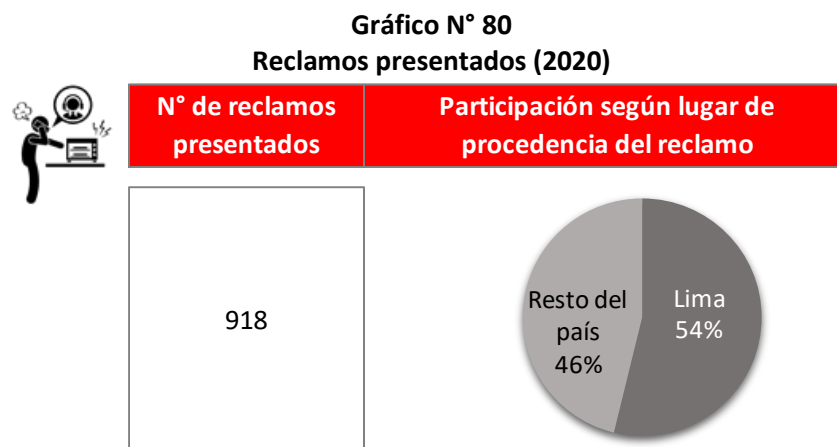
- Deberes y derechos de los usuarios.
- Recomendaciones para una conducción segura.

Fuente: Sutran. Correo electrónico con fecha 01.06.2021.

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

Reclamos

Con respecto a los reclamos, en el 2020 la Sutran registró 918 reclamaciones, procediendo el 54% a Lima (494) y 46% al resto del país (424).



Fuente: Sutran. Correo electrónico con fecha 01.06.2021.

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

Supervisiones y sanciones

En el 2020, la Sutran realizó un total de 1.2 millones de supervisiones a 156,192 empresas. El 53.6% de las supervisiones se enfocaron en el transporte terrestre de pasajeros, el 46.1% en el transporte terrestre de carga y el 0.3% 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 conductas e infracciones al Reglamento Nacional de Administración de Transporte; y en servicios complementarios, las normas por parte de Escuelas de Conductores, Centros de Inspección Técnica Vehicular (CITV) y Entidades Habilitadas para expandir Certificados de Salud (ECSAL).

La Sutran, en el 2020, impuso 65,500 sanciones (equivalente a S/ 91,262 mil), de las cuales el 63.4% correspondieron a proveedores del segmento de servicios de transporte terrestre de carga, el 35.8% en el segmento de transporte terrestre de pasajeros y el 0.85% en el segmento de servicios complementarios con el 0.85%.

Gráfico N° 81
Supervisiones realizadas (2020)

| | | Supervisión | | |
|---|-----------------------------------|---------------------|-----------------------------|--|
| | | N° de supervisiones | N° de empresas supervisadas | Principales temas supervisados |
| Total | | 1,294,185 | 156,192 | |
|  | Transporte terrestre de pasajeros | 693,470 | 4,630 | <ul style="list-style-type: none"> Conductas e infracciones al Reglamento Nacional de Administración de Transporte y las normas que regulan el transporte internacional. |
|  | Transporte terrestre de carga | 596,101 | 150,399 | <ul style="list-style-type: none"> Normas que regulan el transporte de materiales peligrosos y transporte internacional y conductas e infracciones al Reglamento Nacional de Administración de Transporte |
|  | Servicios complementarios | 4,614 | 1,163 | <ul style="list-style-type: none"> Conducta e infracciones a las normas por parte a escuelas de conductores (licencia de conducir), Centros de Inspección Técnica Vehicular (CITV) y Entidades Habilitadas para expendir Certificados de Salud (ECSAL). |
| | | Sanciones | | |
| | | N° de sanciones | Multas (miles de S/) | Principales hechos infractores |
| Total | | 65,500 | 91,262 | |
|  | Transporte terrestre de pasajeros | 23,451 | 60,157 | <ul style="list-style-type: none"> No contar con extintores en los vehículos. Contar con luces exigidas por el Reglamento Nacional de vehículos, que no funcionan. No contar con autorización de autoridad competente para prestar servicios de transporte. |
|  | Transporte terrestre de carga | 41,495 | 26,260 | <ul style="list-style-type: none"> No uso de neumáticos no cumplen lo dispuesto por el Reglamento Nacional de Vehículos (aplicable sólo para vehículos de la categoría O). No contar con la guía de remisión del transportista y/o manifiesto de carga durante la prestación del servicio. |
|  | Servicios complementarios | 554 | 4,845 | <ul style="list-style-type: none"> No remitir mensualmente a la DGTT la información estadística de los vehículos inspeccionados en dicho periodo. Operar durante el horario de atención del CITV, sin contar con la presencia del Ingeniero Supervisor, o con una o más líneas de inspección que no cuenten con su personal técnico completo. |

Fuente: Sutran. Correo electrónico con fecha 01.06.2021.

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

Calidad de servicio

La Sutran aplica supervisión en la calidad del servicio en transporte terrestre de pasajeros. La entidad informó que el 2020 en el indicador 1 “Tiempo promedio de atención al administrado” obtuvo como resultado 14 minutos y 30 segundos, que representa una reducción de 1 minuto y 30 segundos, respecto del año anterior. Situación contraria en el indicador 2 “Índice de satisfacción respecto de la calidad de la atención” en donde se obtuvo como resultado 2.19 puntos, menor en comparación al año previo; lo cual significa que se redujo el nivel de satisfacción de la calidad del servicio en el transporte terrestre de pasajeros.

Tabla N° 114
Evolución de indicadores, 2017-2020

| Indicador | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------------|------------|------------|------------------------|
| Indicador 1: Tiempo promedio de atención al administrado | 24 minutos | 24 minutos | 16 minutos | 14 minutos 30 segundos |
| Indicador 2: Índice de Satisfacción respecto de la calidad de la atención | 3.67 | 3.67 | 2.78 | 2.19 |

Fuente: Sutran. Correo electrónico con fecha 01.06.2021.

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

Efectos y acciones realizadas en el marco de la COVID-19

Los efectos indirectos de la pandemia, según Sutran, motivaron restricciones en la prestación de servicio de transporte terrestre de personas y aforo, según zonas de alerta. La entidad se adaptó a las nuevas condiciones para lo cual implementó protocolos de bioseguridad (uso de mascarilla, uso de protector facial, toma de temperatura y desinfección de manos con alcohol) para la atención de los usuarios en todas las oficinas de la Sutran. Para las acciones de fiscalización (en la medida de lo posible dada la naturaleza de la actividad) se implementó el trabajo remoto.

Finalmente, la Sutran considera que el desafío, para el 2021, debido a los efectos de la COVID-19, será el control del aforo y de los protocolos de bioseguridad tanto en los servicios de transporte terrestre como de todas las actividades productivas en el país.

VII.3.5.2 Comisión Multisectorial de Seguridad Vial – CMSV

La Comisión Multisectorial de Seguridad Vial, 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. En el 2020, en el marco del Plan Estratégico Nacional de Seguridad Vial, se reportó las siguientes acciones y actividades relacionadas con la protección, seguridad y salud de los consumidores, usuarios y ciudadanos, según acción estratégica:

Tabla N° 115
Comisión Multisectorial de Seguridad Vial: actividades realizadas en el 2020

| Acción estratégica | Principales acciones y actividades implementadas | Detalle |
|---|--|---|
| Mejorar la gobernanza del Sistema de Seguridad Vial | Mejora del Sistema de Recolección de Datos / Implementación del Observatorio Nacional de Seguridad Vial - ONSV | <ul style="list-style-type: none"> • Diseño del Protocolo Nacional de Gestión y Monitoreo de información de ante accidentes de tránsito, así como el proyecto normativo donde se describen los lineamientos y funciones del ONSV. • Desarrollo de una plataforma tecnológica multisectorial. • Implementación de la Primera Fase del ONSV. • Implementación del uso del Formato de Registro de Accidentes de Tránsito - FURAT en Lima Este y Loreto. |
| | Elaboración de la Política Nacional de Seguridad Vial | <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del informe de pertinencia para la elaboración de la PNSV. • Elaboración y presentación ante CEPLAN del primer entregable del proyecto de Política Nacional de Seguridad Vial. |
| | Fortalecimiento de capacidades a especialistas en seguridad vial | <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Se capacitaron a 1,101 funcionarios sobre diversos temas. |
| | Iniciativa "Reto Visión Cero" | <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de la iniciativa Reto Visión Cero en la región Loreto en coordinación con el CRSV Loreto. • Propuesta para implementar la iniciativa "Reto Visión Cero – Trujillo" en coordinación con Transportes Metropolitanos de Trujillo. • Asistencia técnica permanente por parte de la DSV para la implementación de la metodología de Visión Cero. • Incluir la metodología de Visión Cero en los instrumentos de planificación regional de la seguridad vial. |
| | Elaboración de Instrumentos Normativos para la Seguridad Vial | <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de la Resolución Directoral N° 20-2020-MTC/18 (24.08.20) Aprueban el "Manual para la formulación del Plan de Acción Regional para la Seguridad Vial 2020-2021". • Aprobación de la Resolución Directoral N° 21-2020-MTC/18 (26.08.20) Aprueban la modificación del "Formato Único de Registro de Accidentes de Tránsito". • Aprobación de la Resolución Directoral N° 22-2020-MTC/18 (25.08.20) Restablecen la realización de "La Jornada de Capacitación Extraordinaria" y "El Curso Extraordinario de Educación en Tránsito y Seguridad Vial". • Aprobación de la Resolución Ministerial N° 670-2020-MTC/01 (01.10.20) Aprueban el Reglamento Interno de la Comisión Multisectorial de naturaleza permanente sobre Seguridad Vial. • Proyecto de DS del Reglamento del Sistema de Control de Licencias de Conducir por Puntos. • Proyecto de DS que establece lineamientos para el funcionamiento del Observatorio Nacional de Seguridad Vial y que aprueba el protocolo de gestión de información. • Proyecto de DS que modifica el Reglamento Nacional de Tránsito y establece otros lineamientos en materia de velocidades. • Proyecto de Resolución Directoral de Lineamientos para la circulación en bicicleta, bicicleta con sistema de pedaleo asistido y vehículos de movilidad personal en el marco de la prevención de la COVID-19 y la ocurrencia de accidentes de tránsito. • 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 menores. • Proyecto de Resolución Directoral que establece Lineamientos para la realización de capacitaciones a conductores infractores del Reglamento Nacional de Tránsito bajo la modalidad virtual. |

| Acción estratégica | Principales acciones y actividades implementadas | Detalle |
|---|--|---|
| Mejorar las condiciones de seguridad de la infraestructura vial | Auditorías e inspecciones de Seguridad Vial | <ul style="list-style-type: none"> • Inspecciones de seguridad vial en la Carretera Panamericana Norte; correspondientes a los óvalos de Tortugas y Samanco, en las provincias de Casma y Santa respectivamente (Ancash). • Curso de Formación de Auditores e Inspectores de Seguridad Vial, dirigido a 31 profesionales de diferentes instituciones y 4 miembros del sector académico. • Taller virtual para identificar oportunidades de mejora a incluir en la actualización del Manual de Seguridad Vial y en el proyecto de DS que promueve las auditorías e inspecciones de seguridad vial y crea registro de auditores e inspectores de seguridad vial. |
| | Identificación de puntos o tramos de concentración de siniestros | <ul style="list-style-type: none"> • Realización de estudio: La Victoria - Bagua: Revisión del Proyecto de Ingeniería de Detalle de Obra Accesorias por razones de Seguridad Vial sector Km 220+000 al 221+000. Tramo N° 03: Corral Quemado – Rioja. Tramo Individual N° 13: Corral Quemado – Bagua. • Realización de estudio: Av. Cuzco en el distrito de Mi Perú, Provincia Constitucional del Callao DOS (2) KM. |
| | Programa “Entornos Escolares Seguros” | <ul style="list-style-type: none"> • Difusión del Programa "Entornos Escolares Seguros". • Identificación de gobiernos regionales, municipalidades y colegios interesados en participar en esta iniciativa. |
| Mejorar las condiciones de seguridad de los vehículos | Estándares de Seguridad Vial para vehículos | <ul style="list-style-type: none"> • Caracterización del parque automotor de Perú: Diagnóstico. • Reunión con Latin NCAP, MTC y BID para plantear una iniciativa sobre adopción de sistemas de información de seguridad vehicular al consumidor. • Revisión para la actualización del Reglamento Nacional de Vehículos. |
| | Regulación sobre retención infantil en vehículos | <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de normativa sobre requisitos para las sillas de sistemas de retención infantil. |
| | Regulación sobre uso de con cascos y prendas distintivas para motociclistas y ocupantes | <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de RD que aprueba la Directiva que establece las Reglas para el uso de casco de protección y prendas distintivas para conductores y ocupantes de vehículos. • Elaboración y publicación de Norma Técnica para cascos para motociclistas. |
| Fortalecer la ciudadanía en seguridad vial | Restablecimiento Jornadas de Capacitación Extraordinaria y Curso Extraordinario de Educación en Tránsito y Seguridad Vial. | <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de la RD N°022-2020-MTC/18, que establece disposiciones para la realización de Jornada de Capacitación Extraordinaria y Cursos Extraordinario de Educación en Tránsito y Seguridad Vial. • Asistencia técnica a los Consejos Regionales de Seguridad Vial para la implementación de las capacitaciones de manera virtual. • Capacitación a 3 775 conductores en ambas modalidades. |
| | Programa Nacional de Educación Vial | <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de la problemática que presenta la ciudadanía en materia de seguridad vial en relación con la comunidad educativa y de la necesidad de desarrollar competencias en educación vial de manera transversal en las diferentes áreas curriculares del Currículo Nacional de Educación Básica (CNEB 2016). • Identificación de los beneficiarios del programa entre estudiantes, docentes y número de IIEE a nivel nacional. • Propuesta del cronograma de implementación de actividades conjuntas DSV-MTC y Minedu. |
| | Capacitación a usuarios de las vías | <ul style="list-style-type: none"> • Realización de 17 eventos virtuales, capacitando con ello a 5,218 personas. • 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 y Ositrán. |

| Acción estratégica | Principales acciones y actividades implementadas | Detalle |
|---|--|--|
| 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"> • Elaboración del Protocolo Nacional de Gestión y Monitoreo de Información de Accidentes de tránsito, en el marco del Observatorio Nacional de Seguridad Vial. |
| | Seguro obligatorio contra siniestros de tránsito y seguros vehiculares | <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de la normativa relacionada con seguros obligatorios vehiculares. • Taller de diagnóstico de la situación actual de los seguros. |

Fuente: CMSV. Oficio N° 027-2021-MTC/18.04.

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

En el contexto de la pandemia, la comisión realizó 05 sesiones virtuales y 25 reuniones de trabajo virtuales con representantes de las Direcciones Regionales de Transportes y Comunicaciones de 24 departamentos; se ha mantenido y fortalecido la coordinación constante con los Consejos Regionales de Seguridad Vial, empleando para ellos medios de comunicación virtuales y telefónicos y se capacitó de manera virtual a 1,101 funcionarios encargados de la seguridad vial a nivel local, regional y nacional.

La Comisión realizó diversas acciones orientadas a proveedores. En el mes de setiembre del 2020 se restableció el dictado de Jornadas de Capacitación Extraordinaria y Curso Extraordinario de Educación en Tránsito y Seguridad Vial para que los conductores infractores tengan la posibilidad de reducir los puntos acumulados en el Sistema de Control de Licencias de Conducir por Puntos a través de cursos de tránsito y seguridad vial dictados de manera virtual; se realizaron capacitaciones virtuales a usuarios de las vías, realizando 17 eventos virtuales, capacitando con ello a 5,218 personas; se realizó difusión de las acciones y protocolos que desarrolla el MTC, en el uso del transporte especial en la modalidad de taxi y vehículos menores y servicio de transporte regular de personas de ámbito nacional; entre otros.

Finalmente, la Comisión considera que el desafío, para el 2021, a raíz de los efectos de la COVID-19, será superar la limitación de recursos para seguir realizando acciones en pro de la seguridad vial a nivel nacional; ya que ante la priorización de recursos para atender necesidades relacionadas al COVID-19 y a la priorización de otros sectores relacionados directamente con la atención de la emergencia sanitaria, muchos de los recursos (humanos y económicos) destinados a las acciones de seguridad vial, se han visto reducidos significativamente, principalmente en los gobiernos regionales y locales.

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 2020, Indecopi realizó las siguientes actividades:

- **Supervisiones.** En el 2020, el Indecopi inició 325 expedientes de supervisión a empresas de servicios de transporte terrestre, de los cuales 121 se realizaron en Lima y 204 a través de las Oficinas Regionales del Indecopi (ORIs). En el mismo año, se concluyó 323 supervisiones y 69 se llevaron a procedimientos administrativos sancionadores. Por ejemplo, se supervisó el cierre de operaciones y liquidación de la empresa Transporte Soyuz S.A. para lo cual llevó a cabo una fiscalización a fin de verificar el cumplimiento de las siguientes obligaciones: (i) la devolución y/o reprogramación de los boletos que se hayan vendido; y, (ii) el deber de brindar información a través de sus canales de atención. Luego de la intervención realizada se corroboró que no existían posibles personas afectadas.

- **Reclamos.** En el 2020, el Indecopi tramitó 1,686 reclamos correspondientes a los presentados en contra de proveedores del servicio de transporte terrestre de pasajeros. El 45.7% del total de reclamos fueron hechos en Lima, seguida por Piura (5.8%), Lambayeque y Cusco (5.2%) y Ancash (4.6%). La falta de idoneidad fue el principal problema que motivó la presentación de los reclamos. Es de destacar que el 89.9% de los reclamos que atravesaron la fase de conciliación de los consumidores y proveedores llegaron a una solución a su desavenencia de consumo.
- **Denuncias.** En el 2020, el número de denuncias resueltas fue de 392, 46.2% menos con respecto al año anterior. El 20.7% correspondió a procedimientos concluidos en las CPC y el 79.3% en las OPS. El 39.7% del total de hechos denunciados fueron fundados a favor del consumidor.
- **Sanciones.** En el 2020, se impuso un total de 334 sanciones a un total de 150 proveedores del servicio de transporte terrestre de pasajeros. En términos de multas, se impuso un total de 2,260.7 UIT¹⁹⁴ (equivalentes a S/ 9.7 millones). Según el número de sanciones, los hechos infractores estuvieron relacionados principalmente a la falta de idoneidad (58.4% del total) y al Libro de Reclamaciones (14.4%). De otro lado, durante el año 2020, la empresa Móvil Bus S.A.C. lideró el ranking de proveedores sancionados en el sector transporte terrestre con 28 sanciones (entre multas y amonestaciones) y 8.4 UIT en términos de multas. Le siguieron las empresas Transporte Cruz del Sur S.A.C. y Expreso Cabanino S.A. – ETECSA, cada una con 11 sanciones, respectivamente.

Tabla N° 116
Ranking de proveedores sancionados: Transporte terrestre
(Enero – diciembre 2020)¹

| N° | Proveedor | N° de sanciones | Multas (UIT) |
|--------------|---|-----------------|--------------|
| 1 | MOVIL BUS S.A.C | 28 | 8.4 |
| 2 | TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C. | 11 | 11.6 |
| 3 | EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO CABANINO S.A.-ETECSA | 11 | 34.9 |
| 4 | EMPRESA DE TRANSPORTE TURISTICO OLANO S.A. | 9 | 31.7 |
| 5 | EXPRESO INTERNACIONAL TOUR PERU E.I.R.LTDA. | 8 | 8.0 |
| 6 | EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS S.R.L. | 7 | 3.5 |
| 7 | EMPRESA DE TRANSPORTES PERU BUS S.A. | 7 | 1.0 |
| 8 | MIRANDA CORPORATION S.A.C. | 6 | 25.2 |
| 9 | EMPRESA DE SERVICIOS TURISTICOS Y TRANSPORTES KEROS PERU S.R.L. | 6 | 0.0 |
| 10 | ANDORIÑA TOURS S.R.L. | 5 | 20.5 |
| TOTAL | | 98 | 144.8 |

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.

¹⁹⁴ UIT - Unidad Impositiva Tributaria 2020 equivalente a S/ 4,300.

VII.3.7 Sector retail moderno

Para la presente sección se incluyó a las principales empresas del rubro retail moderno definidas, para la presente edición, como: i) Supermercados, ii) Tiendas mayoristas, iii) Tiendas por departamento, iv) Tiendas para el Mejoramiento del hogar, v) Tiendas especializadas de electrodomésticos, vi) Tiendas por conveniencia y vii) Cadenas de boticas. El comercio retail en el 2020 fue afectado por la COVID-19, por un lado redujo los ingresos de las personas y, por otro, las tiendas estuvieron cerradas ante las disposiciones del Gobierno durante el Estado de Emergencia Nacional, provocando que las tiendas orienten sus estrategias de ventas hacia el comercio electrónico. Durante el año 2020, con el desarrollo de canales no presenciales, la ocurrencia de reclamos se incrementó en 200.7%, correspondiendo el 57.6% a tiendas por departamento.

VII.3.7.1 Datos generales

En términos generales, los principales agentes que participan en el sector retail moderno son:

Tabla N° 117
Principales agentes que participan en el sector retail moderno

| Sector público |
|---|
| Gobiernos locales: Municipalidades (provinciales y distritales) |
| Funciones específicas exclusivas de las municipalidades provinciales: <ul style="list-style-type: none">• Flexibilizar y simplificar los procedimientos de obtención de licencias y permisos en el ámbito de su jurisdicción, sin obviar las normas técnicas de seguridad.• Mantener un registro de las empresas que operan en su jurisdicción y cuentan con licencia municipal de funcionamiento, definitiva o provisional, consignando expresamente el cumplimiento o incumplimiento de las normas técnicas de seguridad.• Regular las normas respecto del acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas, en concordancia con las normas nacionales sobre la materia. |
| Funciones específicas exclusivas de las municipalidades distritales: <ul style="list-style-type: none">• Normar, regular y otorgar autorizaciones, derechos y licencias, y realizar la fiscalización de apertura de establecimientos comerciales de acuerdo con la zonificación.• Regular y controlar el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales.• Controlar el cumplimiento de las normas de higiene y ordenamiento del acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas, a nivel distrital, en concordancia con las normas provinciales.• Realizar el control de pesos y medidas, así como el del acaparamiento, la especulación y la adulteración de productos y servicios. |
| Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)¹⁹⁵ |
| <ul style="list-style-type: none">• Atiende los reclamos y denuncias.• Supervisa los aspectos referidos a productos del sector comercio, establecidos en el Código en lo referido a la información a los consumidores, la idoneidad de los productos, la salud y seguridad de los consumidores, la protección de los intereses sociales y económicos y aspectos de publicidad. |
| Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)¹⁹⁶ |
| <ul style="list-style-type: none">• Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes¹⁹⁷. |

¹⁹⁵ 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.

¹⁹⁶ Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁹⁷ 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.

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.

Fuente: Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades; Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales; y Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

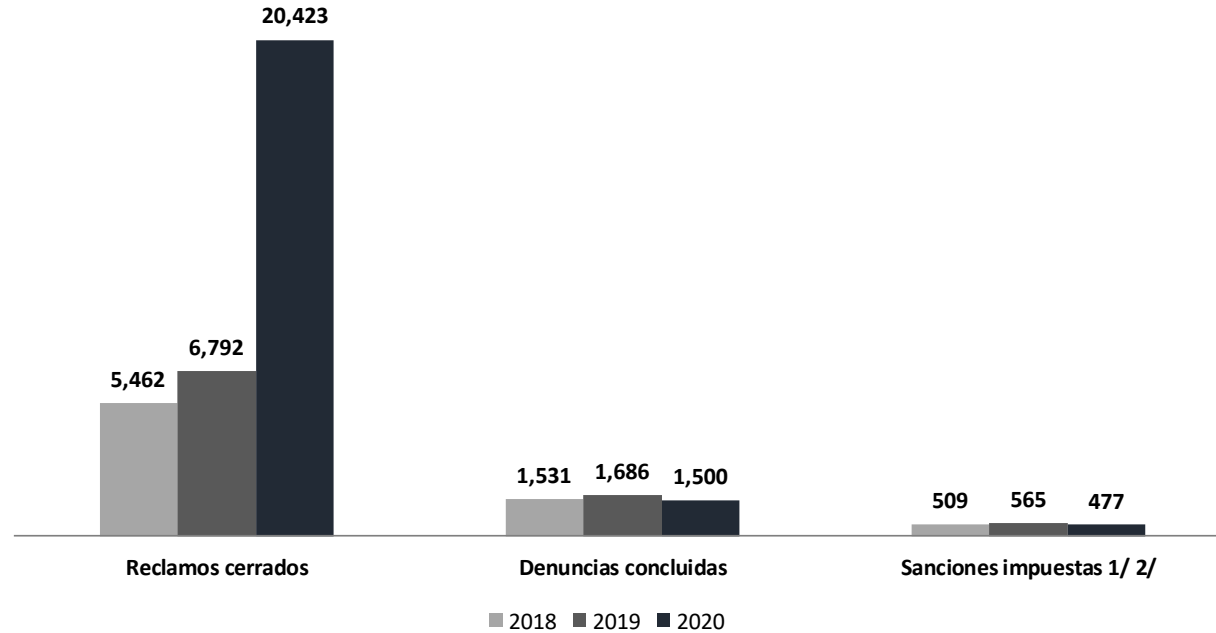
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor (DPC) – Indecopi.

VII.3.7.2 Labor del Indecopi en el sector retail moderno

El Código establece la protección del consumidor en lo referido a: i) información a los consumidores, ii) idoneidad de los productos, iii) salud y seguridad de los consumidores, iv) protección de los intereses sociales y económicos. El Indecopi atiende reclamos (a través de la SBC), resuelve denuncias (a través de sus órganos resolutivos) e impone sanciones y supervisa a las empresas del sector retail moderno.

Gráfico N° 82

Indecopi: reclamos cerrados, denuncias concluidas y sanciones impuestas en el segmento de retail moderno (2020)



1/ La información del año 2020 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.

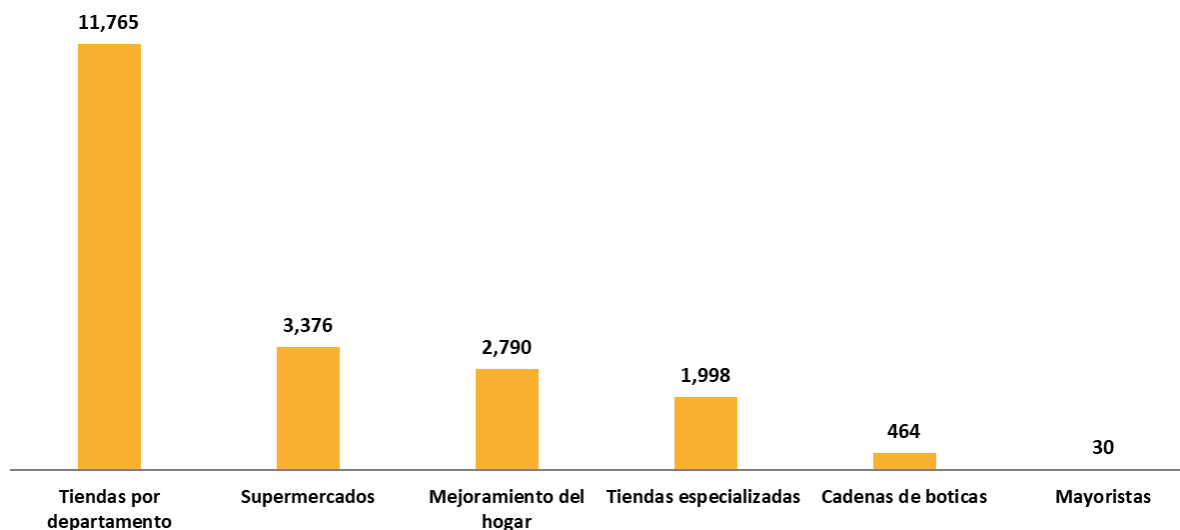
Dentro de este marco, durante el año 2020, destacó:

- Reclamos.** La SBC del Indecopi tramitó un total de 20,423 reclamos en el segmento retail moderno, un 200.7% más con respecto al 2019. El 57.6% del total de reclamos correspondieron a los presentados en contra de proveedores de tiendas por departamento, 16.5% a supermercados, 13.7% a tiendas de mejoramiento del hogar, 9.8% a tiendas especializadas, 2.3% a cadenas de boticas, y en menor proporción, a mayoristas (0.1%). El 71.6% del total de reclamos fueron realizados en Lima, seguido de Arequipa (5.5%), Lambayeque (4%) y La Libertad (3.9%), principalmente. Los problemas de falta de idoneidad, falta de ejecución de garantía, atención de reclamos y tarjeta de crédito fueron los principales motivos de los reclamos. La tasa de conciliación¹⁹⁸ de los reclamos de este sector fue de 96.7%¹⁹⁹. Es de destacar que, el 91% reclamó previamente al proveedor; solo el 3.3% hizo el reclamo de manera presencial y el tiempo promedio de tramitación fue de 18 días. Por último, el 82.3% de los reclamos corresponden a bienes y/o servicios adquiridos mediante compras por internet.

¹⁹⁸ La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de conciliaciones totales (conciliaciones y mediaciones) respecto a la suma de conciliaciones totales y no conciliaciones.

¹⁹⁹ En el 2019, 7,565 reclamos pasaron por procedimientos de conciliación, 7,312 (96.7%) llegaron a conciliar, mientras que 253 (3.3%) no.

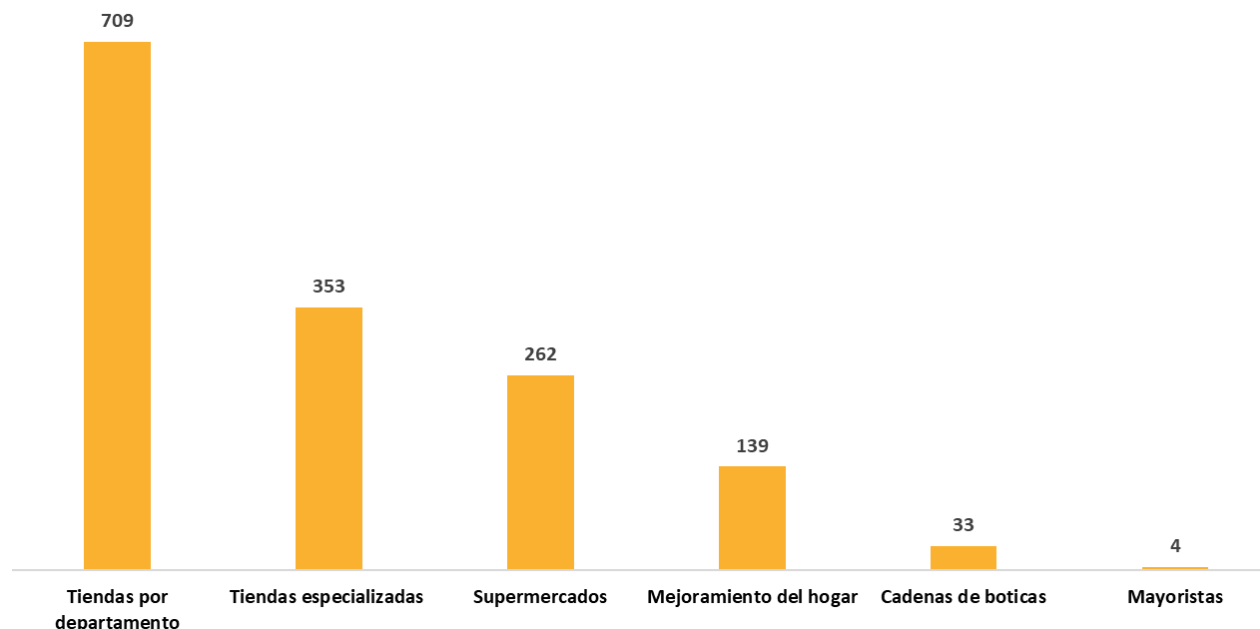
Gráfico N° 83
Indecopi: reclamos atendidos, según segmento de retail moderno (2020)



Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) – Indecopi.
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor (DPC) – Indecopi.

- Denuncias.** El Indecopi resolvió 1,500 denuncias relacionadas con este segmento, cifra menor en 11% con respecto al año 2019. El 90.7% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en los OPS y el 9.3% en las CPC. Asimismo, el 47.3% del total correspondió a denuncias en contra de proveedores del rubro de tiendas por departamento, el 23.5% a tiendas especializadas, el 17.5% a supermercados, el 9.2% a cadenas de boticas, el 2.2% a cadenas de boticas y solo el 0.3% a mayoristas. El 50.3% del total de hechos denunciados fueron fundados a favor del consumidor.

Gráfico N° 84
Indecopi: denuncias concluidas, según segmento de retail moderno (2020)



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.

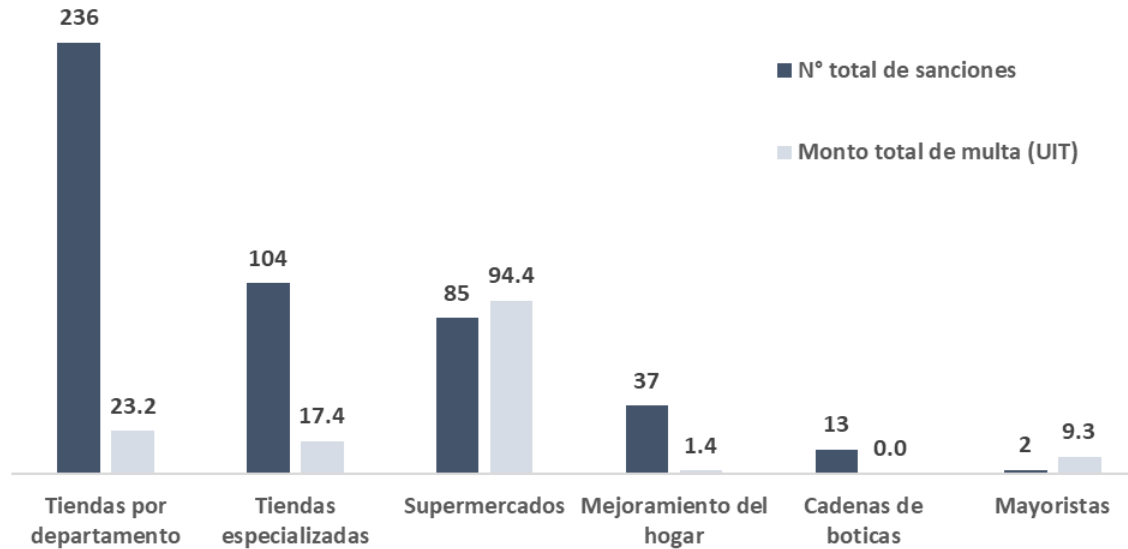
- **Supervisiones.** El Indecopi inició 2,878 expedientes de supervisión a empresas del comercio²⁰⁰ a nivel nacional (506 correspondientes a Lima y 2,372 al resto del país), Cabe destacar que, 2,747 fueron supervisiones orientativas y 131 supervisiones clásicas. En el 2020 se concluyeron 2,673 supervisiones, de las cuales 325 correspondieron a Lima y 2,348 al resto del país. Del total de supervisiones concluidas, 443 pasaron a procesos administrativos sancionadores (PAS), 17 correspondieron a Lima y 426 al resto del país. Las supervisiones realizadas estuvieron relacionadas con: i) privilegiar la oferta de medicamentos de marca sobre los genéricos; ii) no realizar el redondeo de precios a favor de los consumidores; iii) el servicio de *delivery* no cumple con la fecha de entrega pactada; iv) no informar a los consumidores sobre la disponibilidad de los productos; v) listas de precios; y vi) la implementación del aviso del Libro de Reclamaciones.
- **Sanciones.** Se impuso un total de 477 sanciones por infracciones a la normativa en materia de protección del consumidor a un total de 24 proveedores del sector retail moderno. En términos de multas, se impuso un total de 145.8 UIT²⁰¹. Las sanciones se concentraron en el rubro de tiendas por departamento (49.5%), tiendas especializadas (21.8%), supermercados (17.8%) y mejoramiento del hogar (7.8%), principalmente. Según hecho infractor, el 69.6% de las sanciones se impusieron

²⁰⁰ Se considera empresas del sector comercio e industria.

²⁰¹ UIT – Unidad Impositiva Tributaria en el 2020 fue equivalente a S/ 4,300.

principalmente por falta de idoneidad, y el porcentaje restante por atención de reclamos, operaciones no reconocidas, falta de información, Libro de Reclamaciones, incumplimiento de medidas correctivas, entre otros.

Gráfico N° 85
Sanciones y multas impuestas a proveedores por infracciones a la normativa de protección al consumidor según segmento de retail moderno (2020)



Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

Tabla N° 118
Ranking de proveedores sancionados: Retail moderno
(Enero – diciembre 2020)¹

| N° | Proveedor | Subsector | N° de sanciones ² | Multas (UIT) |
|--------------|--|-----------------------------------|------------------------------|--------------|
| 1 | SAGA FALABELLA S.A. | Tiendas por departamento | 109 | 0.5 |
| 2 | TIENDAS PERUANAS S.A. | Tiendas por departamento | 65 | 3.5 |
| 3 | CONECTA RETAIL S.A. | Tiendas especializadas | 53 | 4.3 |
| 4 | TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A. | Tiendas por departamento | 50 | 17.2 |
| 5 | SUPERMERCADOS PERUANOS S.A. | Supermercados | 42 | 59.8 |
| 6 | TIENDAS DEL MEJORAMIENTO DEL HOGAR S.A. | Tiendas de mejoramiento del hogar | 28 | 0.9 |
| 7 | HIPERMERCADOS TOTTUS S.A. | Supermercados | 25 | 1.5 |
| 8 | CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A. | Supermercados | 18 | 33.1 |
| 9 | RASH PERÚ S.A.C. | Tiendas especializadas | 15 | 0.0 |
| 10 | EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C. | Tiendas especializadas | 12 | 8.7 |
| TOTAL | | | 417 | 129.5 |

Notas:

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas 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 2020 es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

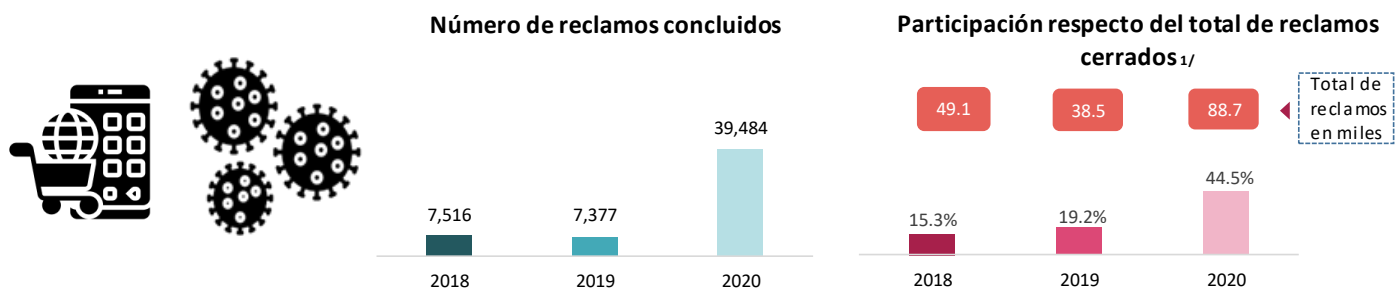
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

VII.3.7.3 Comercio electrónico

El crecimiento del comercio electrónico en el Perú se acentuó en el periodo de pandemia puesto que, en 2020, este habría alcanzado los US\$ 6,400 millones en transacciones con 60% de crecimiento anual, superior al 30.7% de promedio anual reportado en el periodo 2009-2019, según la Cámara Peruana de Comercio Electrónico (Capece)²⁰². Este crecimiento, se ha reflejado en un incremento de conflictos de consumo en el mercado peruano, sobre todo en el año 2020: los reclamos concluidos en la Subdirección de Atención al Ciudadano (SBC) del Indecopi, fueron de 39,484, nivel que fue mayor en 5.3 veces más que lo reportado en los años 2018-2019 y que representó el 88.7% del total de reclamos, a nivel nacional.

La ocurrencia de conflictos de consumo de transacciones no presenciales representó el 44.5% del total y se ha dado en varios sectores de la economía siendo los principales los relacionados al comercio, telecomunicaciones y mercado financiero. En 2020, los reclamos en contra de proveedores de tiendas por departamento, bazares y conexos fueron los más masivos (representaron el 23.6% del total), seguido de los presentados en contra de proveedores del sistema financiero (12.7%), de telecomunicaciones (7.1%), supermercados, bodegas, minimarkets y similares (6.8%) y transporte aéreo (6.8%). Asimismo, en 2020, los principales hechos reclamos fueron los relacionados a la demora en la entrega del producto, incumplimiento del servicio, falta de entrega del producto, cancelación del viaje y cobro indebido de otros cargos o comisiones.

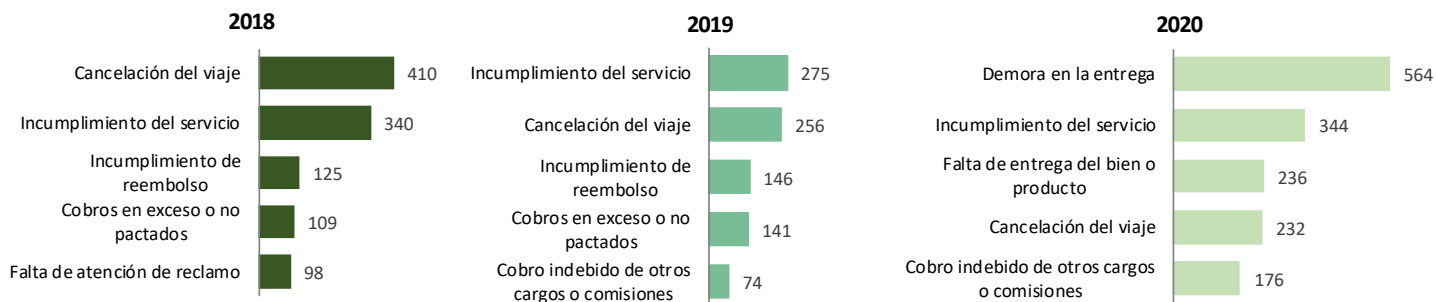
Gráfico N° 86
Indecopi: Evolución de reclamos atendidos correspondiente a compras por internet (2018-2020)



Top 5: Rubros de negocios



Top 5: Principales problemas



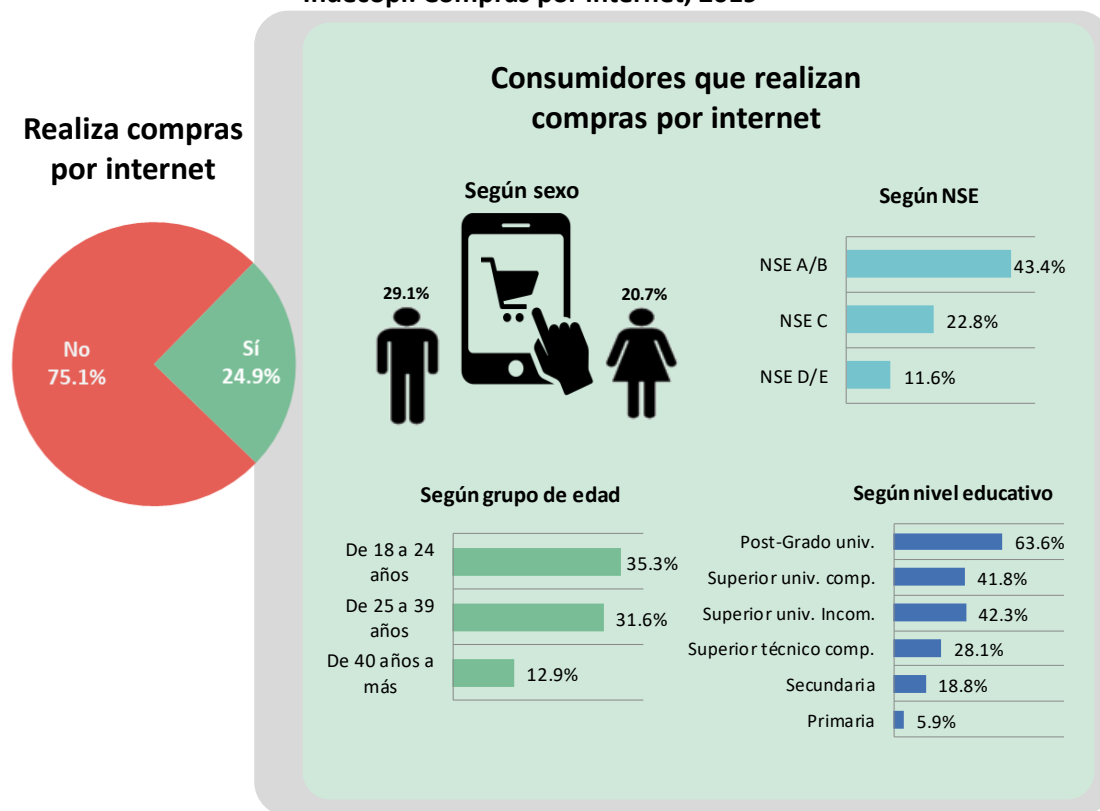
1/Sobre el total de reclamos que indicaron canal de comercialización

Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) – Indecopi.
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor – Indecopi.

²⁰² Cámara Peruana de Comercio Electrónico (Capece) (2021) Reporte Oficial de la Industria Ecommerce en Perú. Impacto del COVID-19 en el comercio electrónico en Perú y sus perspectivas 2021.

Cabe destacar que, sobre la base de la Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección del Consumidor, del año 2019, se reportó que, en el periodo prepandemia, la cuarta parte del total de consumidores realizó compras por internet; mientras que, el 75.1% no lo hizo. Al respecto, se reportó que los hombres realizaron en una proporción mayor dichas transacciones (29.1% versus el 20.7% reportado por las mujeres) y estas fueron mayores en los niveles socioeconómicos más altos, en los rangos de edad menor y en consumidores con mayor nivel educativo.

Gráfico N° 87
Indecopi: Compras por internet, 2019



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

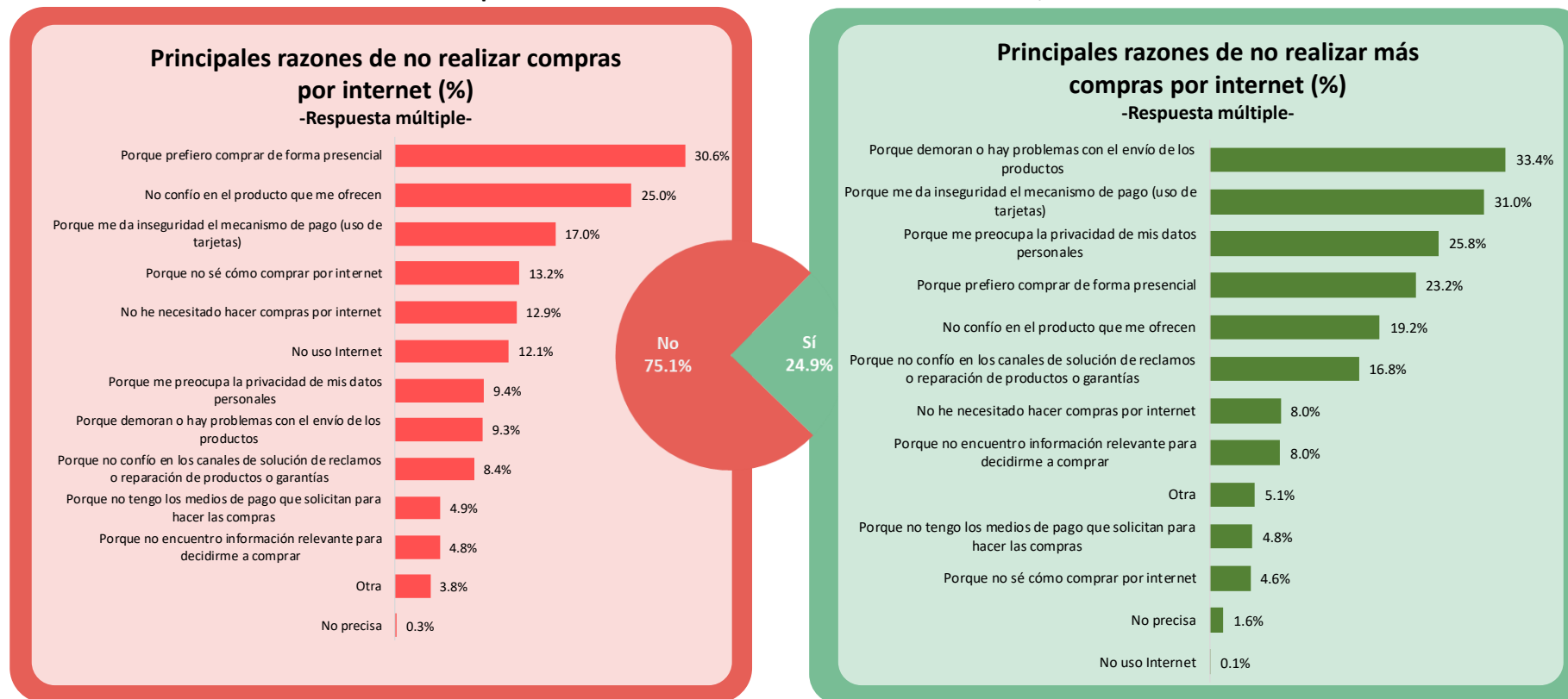
El mayor crecimiento del comercio electrónico, desde el punto de vista de la demanda, está limitado por determinados atributos. A mayor abundamiento, sobre la base de la encuesta mencionada anteriormente.

- **Entre las principales razones de no realizar compras por internet**, destacan los hábitos y preferencias de realizar compras presenciales (30.6%), la desconfianza de la oferta (25%), la percepción de inseguridad del uso de los mecanismos de pago (17%), el desconocimiento de realizar las transacciones (13.2%), la inexistencia de dicha necesidad (12.9%) y el bajo uso del internet (12.1%).

- Entre las razones de no realizar más compras por internet, destacaron la demora o problemas con los envíos de productos (33.4%), la inseguridad del mecanismo de pago (31%), la preocupación de la privacidad de los datos personales (25.8%), la preferencia de comprar de forma presencial (23.2%), la desconfianza en cuanto al producto ofrecido (19.2%) y la desconfianza de los canales de solución de reclamos o reparación de productos o garantías (16.8%).

Gráfico N° 88

Indecopi: Limitantes del desarrollo del comercio electrónico, 2019

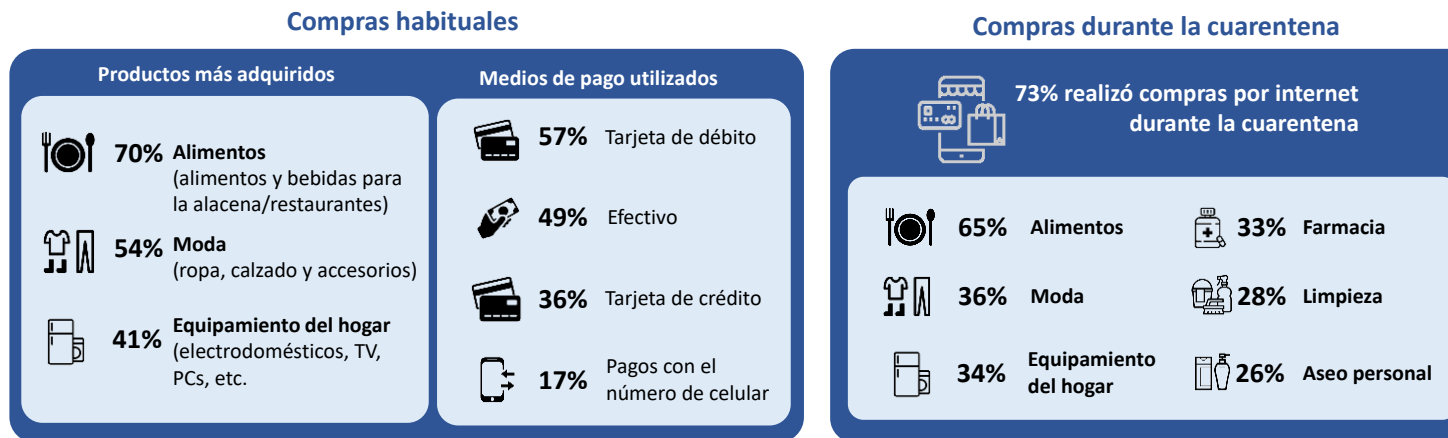


Fuente: Encuesta Nacional Urbano en Materia de Protección del Consumidor 2019 – Indecopi.
 Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor - Indecopi.

Como se evidencia la heterogeneidad del consumidor se refleja en una diversidad de hábitos y expectativas con relación al comercio electrónico. Según Ipsos, los productos habituales adquiridos vía internet son los alimentos (70%), productos de moda (54%) y equipamiento del hogar (41%). Asimismo, los medios de pago utilizados son las tarjetas de débito (57%), efectivo (49%) y tarjeta de crédito (36%). Durante la cuarentena hubo categorías que cobraron mayor relevancia como productos de farmacia (33%), limpieza (28%) y aseo personal (26%)²⁰³.

²⁰³ IPSOS (2020). Compradores por internet /Muestra: 400 hombres y mujeres de 16 a 70 años de los NSE ABCD que compraron por internet en el último año. Ámbito: Perú Urbano. Fecha: 15 al 25 de junio de 2020.

Gráfico N° 89
Características del comercio electrónico en el Perú, 2020



Fuente: Compradores por internet. IPSOS (2020).

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

Por otro lado, de acuerdo con el índice de comercio electrónico de empresa a consumidor de la UNCTAD de 2020, que mide la disposición de los países para el comercio electrónico según los indicadores de bancarización y uso de Internet, el Perú se clasifica en el 79° puesto de 152²⁰⁴. A fin de contribuir al fortalecimiento de la confianza y el bienestar de los consumidores en los mercados digitales, el Perú debe seguir desarrollando su marco legislativo y de política pública e implementando las recomendaciones contenidas en su Agenda Digital, así como las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor de 2015 y la Recomendación de la OCDE de 2016, de acuerdo con lo señalado en el Examen Voluntario entre Homólogos de Derecho y la Política de Protección del Consumidor del Perú²⁰⁵.

Según las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, se deben establecer políticas de protección del consumidor que fomenten:

- Buenas prácticas comerciales.
- Información clara y oportuna para que los consumidores puedan ponerse en contacto fácilmente con las empresas y para que las autoridades de regulación y aplicación de la ley puedan identificarlas y localizarlas. Esta información puede incluir datos como la identidad de la empresa, su denominación jurídica y el nombre con el que opera, su domicilio principal, sitio web y dirección de correo electrónico u otros medios de contacto, su número de teléfono y sus números de licencia o registro gubernamental.
- Información clara y oportuna sobre los bienes o servicios ofrecidos por las empresas y los términos y condiciones de la transacción de que se trate.
- Términos contractuales claros, concisos y fáciles de entender que no sean injustos.
- Un proceso transparente para la confirmación, anulación, devolución y reembolso de las transacciones.

²⁰⁴ UNCTAD (2020) The UNCTAD B2C E-Commerce Index 2020 – UNCTAD Technical Notes on ICT for Development, núm. 17, pág. 15. Puede consultarse en https://unctad.org/system/files/official-document/tn_unctad_ict4d17_en.pdf.

²⁰⁵ UNCTAD (2020) Examen Voluntario entre Homólogos de Derecho y la Política de Protección del Consumidor del Perú, Marco de Política Pública – El comercio electrónico, pág. 18 y 19. Puede consultarse en https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2020d1_es.pdf.

- f) Mecanismos de pago seguro.
- g) Mecanismos justos, asequibles y rápidos de solución de controversias y de compensación.
- h) Privacidad de los consumidores y seguridad de los datos.
- i) Educación de los consumidores y las empresas²⁰⁶.

Es por eso que, a fin de garantizar el cumplimiento de la finalidad del Código y garantizar que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos, así como cumplir con las recomendaciones realizadas por organizaciones internacionales referente al comercio electrónico, el Indecopi viene desarrollado propuestas de cambios en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, los cuales abordan los siguientes temas:

- Ampliación de la finalidad y ámbito de aplicación del Código.
- Modificación en la definición de Productos, Servicios y Habitualidad en el artículo IV del Título Preliminar.
- Incorporación de la definición de “intermediarios” dentro del listado de proveedores y definiciones como comercio electrónico, mensaje de datos, canales digitales, y soporte duradero.
- Incorporación del derecho al arrepentimiento.
- Simplificar los requisitos para que los proveedores puedan cumplir con contar con un Libro de Reclamaciones.

²⁰⁶ Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, cap. V (Directrices), secc. A, párr. 14

VII.3.8 Sector automotriz (venta, mantenimiento y reparación de vehículos)

En el 2020, la crisis sanitaria impactó negativamente en el desempeño del sector, tanto por la contracción de la demanda como por el cierre temporal de establecimientos dedicados a la venta y mantenimiento de unidades. Las ventas de vehículos nuevos se contrajeron en 9.7% con relación al 2019²⁰⁷; mientras que, las importaciones retrocedieron 3.6%²⁰⁸.

Dentro de este contexto, la resolución de reclamos de consumo por parte del Indecopi se redujo 24.5%, alcanzando un total de 846 reclamos resueltos; además, se resolvió 414 denuncias y se impuso 174 sanciones a un total de 66 proveedores. Asimismo, el sector no estuvo exento de la ocurrencia de riesgos, no previstos, en cuanto a la exposición de productos peligrosos, reflejados en la emisión de 49 alertas del rubro automotriz por parte de la Autoridad de Consumo, que involucró a un total de 25,008 unidades por diversos defectos.

VII.3.7.1 Datos generales

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

Tabla N° 119
Principales agentes que participan en el sector automotriz (venta, mantenimiento y reparación de vehículos)

| Sector público |
|---|
| Gobiernos Regionales y locales |
| Funciones en materia de transporte de gobiernos regionales: |
| <ul style="list-style-type: none">• Regular, supervisar y controlar el proceso de otorgamiento de licencias de conducir, de acuerdo con la normatividad vigente.• Autorizar, supervisar, fiscalizar y controlar 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. |
| Funciones específicas exclusivas de las municipalidades distritales: |
| <ul style="list-style-type: none">• Establecer medidas de control de ruido del tránsito y de los transportes colectivos.• Regular el transporte urbano y otorgar las licencias o concesiones correspondientes de conformidad con los Reglamentos de la materia.• Regular el transporte colectivo y controlar el cumplimiento de las normas y requisitos que correspondan conforme a Ley.• Otorgar permisos para el uso de vehículos menores, tales como carretillas, bicicletas, triciclos y análogos. |
| Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) |
| <ul style="list-style-type: none">• Atiende los reclamos y denuncias.• Supervisa los aspectos referidos a productos del sector comercio, establecidos en el Código en lo referido a la información a los consumidores, la idoneidad de los productos, la salud y seguridad de los consumidores, y la protección de los intereses sociales y económicos. |
| Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC) |

²⁰⁷ Asociación Automotriz del Perú (AAP), accedido el 10 de julio del 2021, de <https://aap.org.pe/estadisticas/informe-estadistico-automotor/>.

²⁰⁸ Incluye vehículos livianos (automóviles, camionetas, furgonetas, etc.), vehículos menores (motos y trimotos) y vehículos pesados (camiones, buses y tractos).

- Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes.

Sector privado

Asociación Automotriz del Perú (AAP)

- 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 2020, agrupó a 223 empresas.

Aló Auto

- Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos de consumo en el sector automotor, que brinda la Asociación Automotriz del Perú. Este servicio es una alternativa de solución de reclamos a través de la conciliación, lo cual permite resolver de manera rápida, directa, especializada y sin costo alguno las controversias que puedan surgir entre los consumidores peruanos y proveedores afiliados a la Defensoría del Consumidor Automotor (DCA). En convenio entre el Indecopi y AAP este servicio permite que los consumidores cuenten con un módulo de atención exclusiva en la sede principal del Indecopi para la atención de reclamos del sector automotor en un plazo de 15 días hábiles. En caso las partes no lleguen a un acuerdo conciliatorio y por la complejidad de la controversia, el reclamo podrá ser elevado a la Defensoría del Consumidor Automotor – DCA, que atenderá la controversia en un plazo máximo de 30 días hábiles.

Defensoría del Consumidor Automotor (DCA)

- Es una instancia privada creada por la Asociación Automotriz del Perú, que tiene por finalidad resolver los reclamos de las empresas afiliadas con sus clientes, en la adquisición de un producto o prestación de un servicio, de manera rápida, especializada y gratuita. La DCA tiene un plazo para emitir pronunciamiento final sobre el reclamo en el más breve plazo, no pudiendo exceder los 60 días hábiles; si el caso es complejo este plazo se puede exceder excepcionalmente. En el caso de que la Defensoría del Consumidor Automotor resuelva a favor del consumidor, el proveedor está obligado a dar cumplimiento de su reclamo. En caso contrario, el consumidor podrá recurrir a otras instancias. (<http://www.dca.org.pe/>).

Fuente: Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades; Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales; y Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

VII.3.6.4 Asociación Automotriz del Perú – AAP

Es un gremio automotor privado que fue creado en 1926 y reportó al 2020 un total de 223 empresas asociadas. La asociación cuenta con un área especializada en atención a los consumidores o usuarios llamada Defensoría del Consumidor Automotor – DCA. Entre sus principales actividades realizadas en 2020 destacaron:

- **Con respecto a las actividades de capacitación**, en el 2020, la AAP a través de diversos medios ha dado a conocer los derechos y obligaciones del consumidor en el sector automotor. Se capacitó a más de 100 consumidores, en la modalidad virtual, en temas de derechos y obligaciones de los consumidores del sector automotor, necesidad de especialización de las autoridades en temas del sector automotor, entre otros. También capacitó a más de 60 colaboradores de más de 20 empresas, en tema de obligaciones de los proveedores del sector automotor.
- **Con respecto a las actividades de orientación**, en el 2020, la AAP realizó aproximadamente 350 orientaciones (40% más respecto al año anterior) alrededor de 347 beneficiarios, mediante diversos canales de comunicación en materia de protección del consumidor o derechos de usuarios. Los temas desarrollados en las orientaciones fueron: atención de los servicios de postventa (mantenimientos, reparación, entre otros), atención de reclamos y atención de requerimientos de información, los cuales se realizaron a través de redes sociales, correo electrónico y consulta telefónica.

- **Con respecto a las actividades de difusión**, realizó el microprograma "Consumidor sobre Ruedas²⁰⁹", el cual fue difundido a través de las redes sociales; en el 2020 tuvo un alcance de 44,000.
- ✓ **Aló Auto**. Durante el 2020 no ingresaron consultas, ni reclamos a través de este servicio.
- ✓ **Defensoría del Consumidor Automotor (DCA)**. Durante el 2020, la DCA recibió y atendió 18 consultas, siendo los principales motivos ampliación de garantías, servicios de mantenimiento, entre otros. También recibió y resolvió 41 reclamos, siendo los principales motivos de reclamo la falta de atención a reclamos, servicios de postventa y garantías. Finalmente, en el 2020, solo 28 empresas asociadas al gremio participaron en la Defensoría del Consumidor Automotor.

Autorregulación

La AAP cuenta con un Código de Buenas Prácticas, orientado a la autorregulación de las empresas del gremio. Se encuentra pendiente la difusión de dicho mecanismo.

Efectos y acciones realizadas en el marco de la COVID-19

Según la APP en el marco de la pandemia, se han modificado las formas de venta, atención a usuarios y prestación de servicios de postventa de vehículos. Para el tema referido a ventas, se intensificó el uso de canales virtuales, al igual que en el caso de la atención a los clientes. Para el caso de los servicios de post-venta, se implementaron la programación de citas para la atención, medidas en los talleres y concesionarios, entre otros.

VII.3.7.2 Labor del Indecopi en el sector automotriz

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 resolutorios) e impone sanciones y supervisa a las empresas del sector venta, mantenimiento y reparación de vehículos. En ese marco, en el 2020, Indecopi realizó las siguientes actividades:

- **Reclamos**. En el 2020, la SBC del Indecopi tramitó un total de 846 reclamos referidos a proveedores de este segmento (24.5% menos respecto del año anterior). El 61.8% del total de reclamos fueron realizados en Lima, seguido de Lambayeque (4.8%), Piura (4.7%) y Ancash (4.0%), principalmente. El problema de falta de idoneidad fue el más recurrente en cuanto a hechos reclamados (95.9%), seguido por la falta de ejecución de garantía (3.4%), la atención de reclamos (0.5%), entre otros. En el 83.3% de los reclamos que atravesaron la fase de conciliación los consumidores y proveedores llegaron a una solución a su desavenencia de consumo.
- **Denuncias**. En el 2020, el Indecopi resolvió 414 denuncias relacionadas con proveedores de este segmento. El 43.0% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en los OPS y el 57.0% en las CPC. El 36.2% del total de hechos denunciados fue declarado fundado a favor del consumidor. Por otro lado, el hecho denunciado relacionado a la falta de idoneidad fue el más recurrente (69.8%).
- **Sanciones**. En el 2020, se impuso un total de 174 sanciones por infracciones a la normativa en materia de protección del consumidor a un total de 66 proveedores del sector de venta, mantenimiento y reparación de vehículos. En 13.2% del total de sanciones fueron impuestas por infracciones asociadas a la fase de post venta (mantenimiento y reparación). En términos de multas, se impuso un total de 204.7 UIT²¹⁰ (equivalentes a alrededor de S/ 880.2 miles). Según hecho infractor, el 70.5% de

²⁰⁹ Esta herramienta tiene por objetivo informar y educar a los consumidores del sector automotor sobre sus derechos y obligaciones, así como información técnica del mercado automotriz.

²¹⁰ UIT – Unidad Impositiva Tributaria 2020 equivalente a S/ 4,300.

las sanciones se impusieron principalmente por falta de idoneidad, el 9.6% por problemas de atención a reclamos, entre otros. De otro lado, durante el 2020, la empresa Dercocenter S.A.C. lideró el ranking de proveedores sancionados en el sector con 27 sanciones (con 21.UIT en términos de multas), le siguieron las empresas Limaautos Automotriz del Perú S.A.C con 17 sanciones (15 UIT) y Creditaxi Perú con 9 sanciones (que fueron amonestaciones).

En el 2020, a través de Sistema de Alerta de Productos y Servicios Peligrosos del Indecopi, se reportó 49 alertas relacionadas con riesgos en la seguridad en productos de la categoría vehículos, partes y accesorios; y un total de 25,008 unidades involucradas en el proceso de *recall*.

Tabla N° 120
Ranking de proveedores sancionados: venta, mantenimiento y reparación de vehículos
(Enero – diciembre 2020)¹

| N° | Proveedor | N° de sanciones ² | Multas (UIT) |
|--------------|-------------------------------------|------------------------------|--------------|
| 1 | DERCOCENTER S.A.C. | 27 | 21.6 |
| 2 | LIMAUTOS AUTOMOTRIZ DEL PERÚ S.A.C. | 17 | 15.0 |
| 3 | CREDITAXI PERU S.A.C. | 9 | 0.0 |
| 4 | AUTOLAND S.A. | 8 | 3.4 |
| 5 | GENERAL MOTORS PERÚ S.A. | 6 | 17.5 |
| 6 | DIVEIMPORT S.A. | 5 | 11.0 |
| 7 | EMPRESA DIOS ES PODER S.A.C. | 5 | 10.0 |
| 8 | MOTORGAS S.A.C. | 5 | 2.0 |
| 9 | VISION Y VANGUARDIA S.A.C. | 4 | 17.5 |
| 10 | AUTOMOTORES GILDEMEISTER-PERU S.A. | 4 | 5.5 |
| TOTAL | | 90 | 103.5 |

Notas:

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas 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.

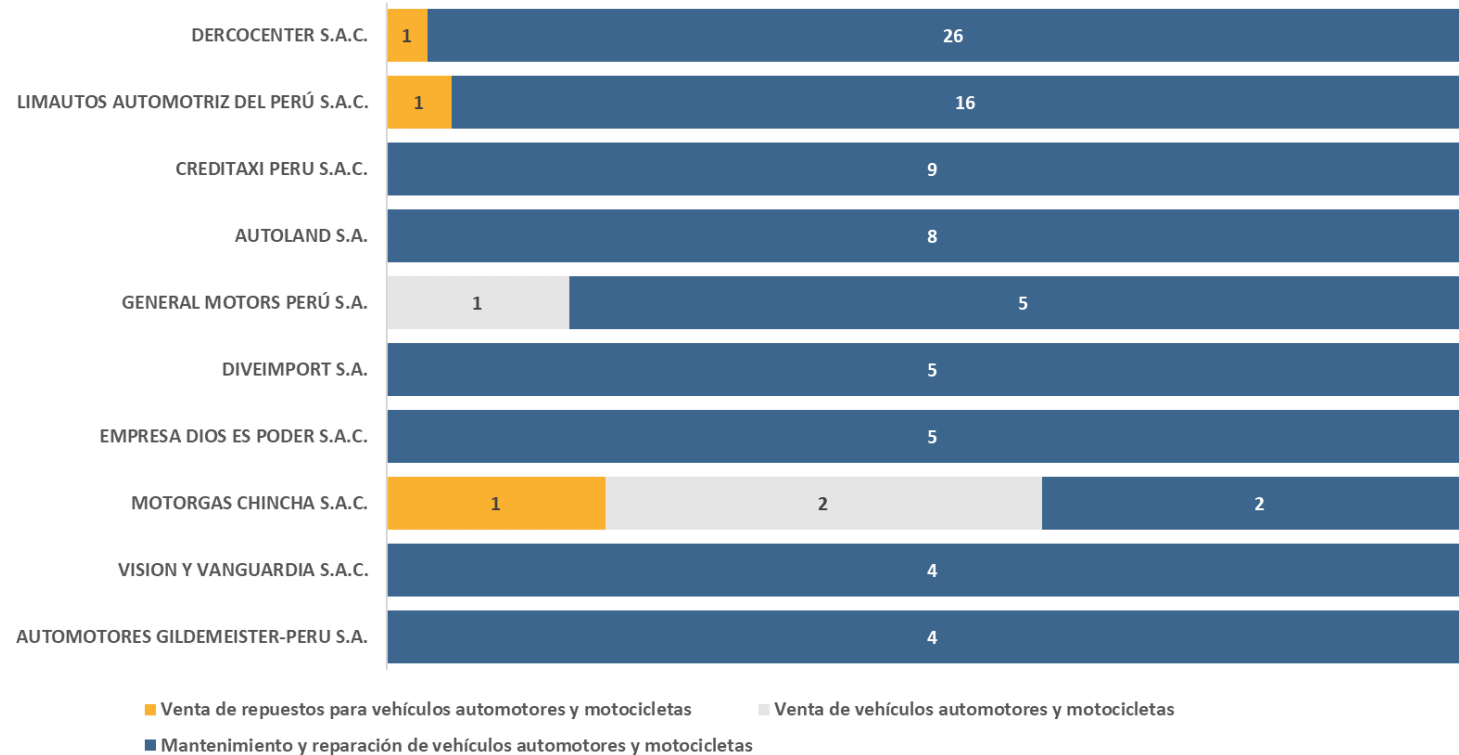
1/ La información del año 2020 es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

Gráfico N° 90
Distribución de las sanciones a los 10 proveedores más sancionados, según materia sancionada
(Enero – diciembre 2020)¹



Notas:

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas 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 2020 es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

Cabe destacar que el segmento automotriz, en el 2020, fue en el que se emitieron la mayor cantidad de alertas por aspectos de seguridad: se reportaron 49 alertas a través del Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos, con un total de 25,008 unidades involucradas en el proceso de *recall*. Asimismo, estas alertas correspondieron a un total de 12 empresas del sector, conforme se detalla a continuación:

Tabla N° 121
Alertas reportadas en el segmento automotriz por empresa, 2020

| Empresa | N° de alertas | Marcas involucradas | N° modelos involucrados | N° unidades involucradas |
|----------------------------|---------------|--|-------------------------|--------------------------|
| Derco Perú S.A. | 9 | Mazda, Renault, Great Wall, Jac, Changan y Citroen | 14 | 2,583 |
| Diveimport S.A. | 10 | Mercedes-Benz, Jeep, Ram, Fiat | 25 | 1,129 |
| Yamaha Motor del Perú S.A. | 5 | Yamaha | 9 | 3,294 |
| MC Autos del Perú S.A. | 5 | Mitsubishi y Fuso | 6 | 1,068 |
| Nissan Perú S.A.C. | 4 | Nissan | 4 | 977 |
| Euromotors S.A | 3 | Volkswagen y Audi | 4 | 977 |
| Ford Perú S.R.L. | 3 | Ford | 3 | 289 |
| Inchcape Latam Perú S.A. | 3 | Subaru | 8 | 1,685 |
| Kia Import Perú | 2 | Peugeot y Kia | 4 | 1,764 |
| Maquinaria Nacional S.A. | 2 | Land Rover y Volvo | 6 | 225 |
| Toyota del Perú S.A. | 2 | Toyota y Lexus | 34 | 11,016 |
| Automotores Francia Perú | 1 | Peugeot | 1 | 1 |
| Total | 49 | | 118 | 25,008 |

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 2020, caracterizado en su mayoría por la vigencia del estado de emergencia y aislamiento social frente a la COVID-19, el Indecopi mantuvo la continuidad de sus servicios orientados a la ciudadanía, sujeto a las restricciones de seguridad, con la finalidad de coadyuvar a la defensa de sus derechos. Dentro de este contexto, impulsó una rápida adaptación de sus servicios con la intensificación del uso de herramientas tecnológicas a fin de facilitar el acceso a los servicios, teniendo, entre otros aspectos, la acción preventiva como una de las prioridades, así como búsqueda de soluciones céleres a los conflictos de consumo, amplificó la capacidad de escucha de la voz del consumidor y potenció su plan de fiscalización de oficio con énfasis en temas vinculados por la COVID-19.

Oficinas de atención al usuario

En el 2020, el Indecopi reportó 39 puntos de contacto a nivel nacional, entre sedes institucionales, oficinas locales (OLIs), 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.

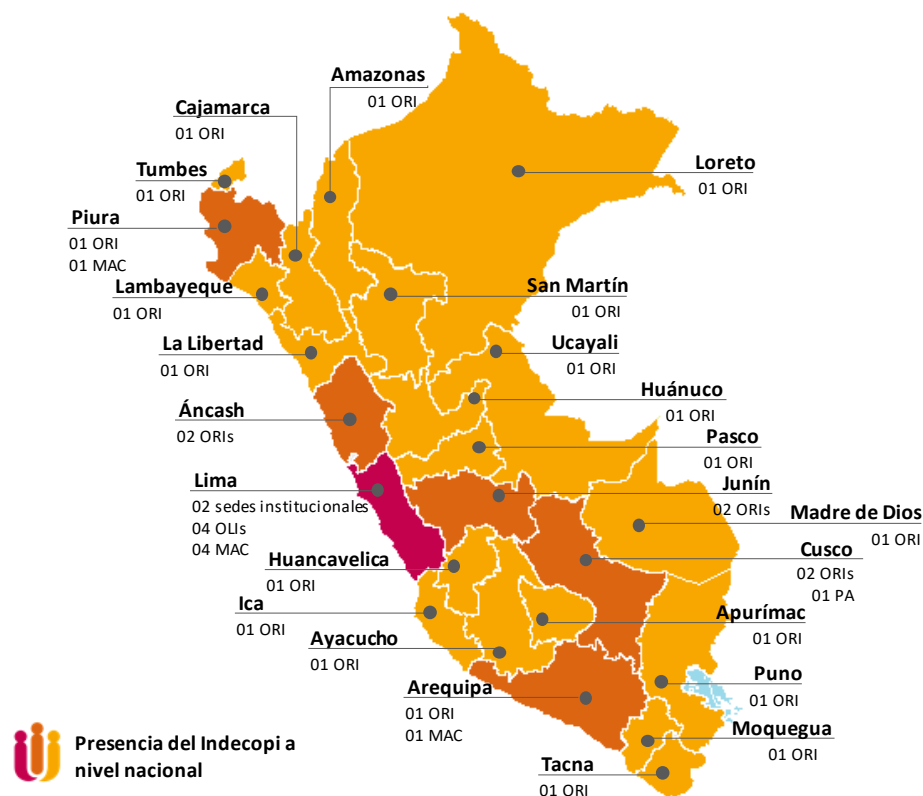
Tabla N° 122
Oficinas de atención al usuario – Indecopi


| Ubicación | Tipo | Cantidad |
|---------------|---|-----------|
| Lima y Callao | Sede institucional | 2 |
| | OLIs | 4 |
| | MAC (Callao, Ventanilla, Lima Norte, Lima Este) | 4 |
| Provincias | ORIs | 26 |
| | PA (Aeropuerto de Cusco) | 1 |
| | MAC (Piura, Arequipa) | 2 |
| Total | | 39 |

Fuente: Página web del Indecopi.

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

Gráfico N° 91
Oficinas del Indecopi según departamento



 Presencia del Indecopi a nivel nacional

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 y generar mecanismos eficientes de solución de los mismos, el impulso de la autocomposición (autorregulación) y la seguridad del consumidor, asimismo, se busca garantizar la predictibilidad y seguridad jurídica en los procedimientos administrativos de protección del consumidor. Al respecto, durante 2020, y tomando como base también las recomendaciones derivadas del Examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor del Perú por parte de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), se tuvo lo siguiente:

Tabla N° 123
Normativa relevante en materia de protección del consumidor – Indecopi

| N° | Proyecto normativo | Estado | Fecha | Objetivo |
|---|---|----------|--|---|
| Con relación al Comercio Electrónico | | | | |
| 1 | Documento de Trabajo que contiene propuestas para la protección del Consumidor en el Comercio Electrónico y la seguridad de productos. | Proyecto | Publicado el 06/04/21, Resolución N° 000039-2021-PRE/INDECOPI (para comentarios) | 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 |
| Con relación a los Procedimientos de Protección del Consumidor | | | | |
| 2 | Proyecto de Directiva única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor | Proyecto | Publicado el 30/04/21, Resolución N° 000049-2021-PRE/INDECOPI (Versión definitiva) | Contar con una sola normativa que rija 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 24,971 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 443 personas a través de diversos cursos, ii) la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, con 20,896 proveedores capacitados casi en totalidad a través de la modalidad virtual, 3,579 personas del público en general y 53 miembros de entidades pertenecientes al Sistema (gobiernos locales y asociaciones de consumidores).

En cuanto a las actividades de orientación, se benefició a un total de 450,333 personas. La SBC asesoró a 432,429 consumidores (159,669 por medios no presenciales²¹¹ y 60,097 por medios presenciales) y a través de la campaña “Indecopi a tu alcance”²¹² se asesoró a 17,904 consumidores, por medio de 195 charlas y 28 módulos itinerantes.

Respecto a las actividades de difusión e información, en 2020, destacó la campaña #ConsumoResponsable, la cual brindó información sobre medidas de prevención frente a la pandemia por la COVID-19. Cabe indicar que la difusión de esta campaña llegó a un total de 160,332 personas.

Asimismo, la campaña “Protege tu información si trabajas en líneas desde casa”, que realizó el Indecopi en conjunto con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH), el cual estuvo relacionado con la protección de la información durante el teletrabajo y de los datos personales y de la campaña realizada con la Apeseg denominada ¿Qué hacer frente a las deudas de un familiar fallecido?

²¹¹ Reclama virtual (159,669 asesorías), llamadas telefónicas (146,137), correo electrónico (55,218) y otros (11,203).

²¹² 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° 92
Actividades de difusión, 2020 (1/2)



Difusión

Campañas realizadas

#ConsumoResponsable

Campaña informativa para la adopción de medidas de prevención frente a la pandemia por la COVID-19



Campaña para la protección de la información durante el teletrabajo y de los datos personales desde casa, en conjunto con el MINJUS



Campaña sobre qué hacer frente a las deudas de un familiar fallecido, en conjunto con la APESEG

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

Respecto a guías informativas digitales y post de recomendaciones, se desarrollaron 05: i) servicios educativos privados; ii) compras seguras por internet; iii) guía de consultas frecuentes sobre el Estado de Emergencia – COVID-19; iv) Navidad 2020; y, v) seguridad de la información. Adicionalmente se difundieron a través de las redes sociales del Indecopi 25 gráficas con pertinencia en protección al consumidor.

Gráfico N° 93
Actividades de difusión, 2020 (2/2)



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

De otro lado, a través de la “Radio Indecopi”, durante el 2020, se realizaron 92 entrevistas a diferentes especialistas y se produjo 209 programas en temas relacionados a la protección de los consumidores, los que tuvieron un alcance a 56 países, llegando a un total de 4,146 oyentes. Entre 2013 y 2020, se reportó un total de 3,334 programas realizados.

Respecto a los **medios convencionales**, se difundieron 179 notas de prensa y se otorgaron 560 entrevistas en temas relacionados a la protección del consumidor. Por su parte, a través de **medios no convencionales**²¹³, los seguidores nuevos en el 2020 del Indecopi en Instagram, sumados a los de Facebook y Twitter, alcanzaron los 216,109; mientras que, las reproducciones de video en YouTube fueron de 552,777. Cabe destacar que, los medios no convencionales permiten tener una retroalimentación para conocer los intereses y preocupaciones de los consumidores.

Tabla N° 124
Redes sociales del Indecopi

| Red social | | 2020 | Acumulado al 2020 |
|------------------------|----------------|---------|-------------------|
| Facebook | Seguidores | 83,057 | 400,514 |
| Twitter | Seguidores | 66,456 | 306,394 |
| Instagram ¹ | Seguidores | 66,596 | 81,596 |
| YouTube ² | Reproducciones | 552,777 | 2,590,319 |

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.

También destacó la difusión de información para la mejor toma de decisiones y reducción de la asimetría de información a través de herramientas tecnológicas como:

- El “Portal del Consumidor” (<https://www.consumidor.gob.pe/>) administrado por el Indecopi, que aglomera la información relevante del Sistema y es actualizado constantemente, en el año 2020. Registró un total de 196,391 accesos, mayor en 13.2% respecto al 2019, en la cual destacaron:

Gráfico N° 94
“Mira a quién le compras”



N° de accesos
(2013-2020):

545,925

Fuente: Gerencia de Tecnologías de la Información (GTI) - Indecopi

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

²¹³ Caber destacar que a través de estos medios se difunde no solo actividades relacionadas a la protección del consumidor sino en general de los servicios de todo el Indecopi.

- “Mira a quién le compras”²¹⁴ que brinda información sobre los proveedores que han sido sancionados por las infracciones a la normativa de protección del consumidor. En el año 2020, el número de accesos fue de 71,266, con lo cual acumuló, desde su funcionamiento, un total de 545,925 accesos.
- “Checa Tu Uni” que brinda información a estudiantes y padres de familia sobre el estado del proceso de licenciamiento de las universidades por parte de la Sunedu. Esta guía fue actualizada en agosto 2020 y acumula 1,816 descargas desde su lanzamiento.
- La difusión de información para evitar la compra de medicamentos de dudosa procedencia y difusión de la campaña de recolección de medicamentos vencidos y no utilizables del hogar, impulsada por el Grupo Técnico Multisectorial de Prevención y Combate al Contrabando, Comercio Ilegal y Falsificación de Productos Farmacéuticos y Afines – GTM/CONTRAFALME.

²¹⁴ La herramienta está disponible desde 2013 y muestra de forma sencilla y versátil a los proveedores que han sido sancionados por infracciones a la normativa de protección al consumidor, considerando resoluciones firmes. Los proveedores que son sancionados quedan registrados por el lapso de cuatro años contados a partir de la fecha de cada resolución. El acceso es vía internet: <http://servicio.indecopi.gob.pe/appCPCBuscador/>

Mecanismos de solución de conflictos

Dentro del abanico de opciones con las que cuenta el consumidor para la solución de sus conflictos de consumo, destacan los administrados por parte del Indecopi como son: i) el mecanismo alternativo de solución de controversias consistente en la atención de reclamos, solicitudes de conciliación y mediación presentadas ante la SBC; ii) los procedimientos administrativos por infracciones a las normas de protección del consumidor, iii) los procedimientos administrativos por infracciones en materia publicitaria²¹⁵. Sumado a ello se presenta el mecanismo alternativo de arbitraje de consumo, cuyo piloto fue constituido por el Indecopi, en su calidad de Autoridad.

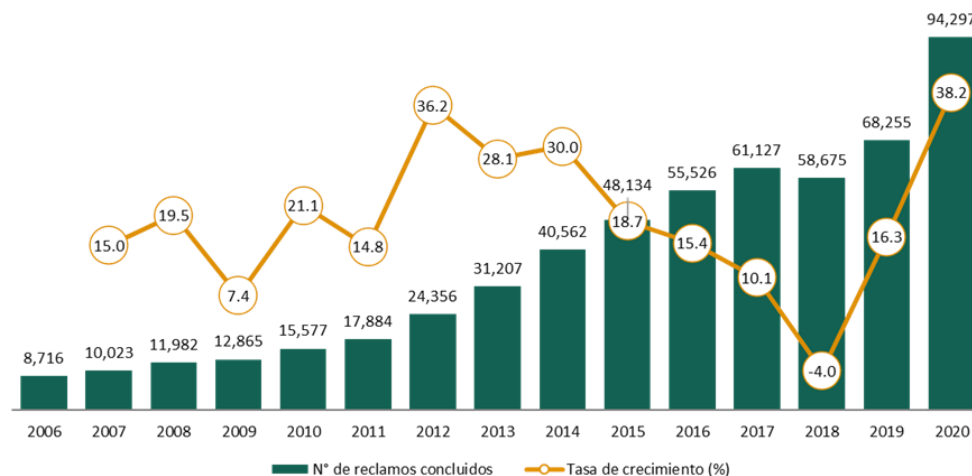
i. Mecanismo alternativo de solución de controversias: Atención de reclamos, solicitudes de conciliación y mediación presentadas ante la SBC.

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 ágil²¹⁶, 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 2020, el número de reclamos concluidos por el Indecopi experimentó un crecimiento promedio anual de 14.2%. En el 2020, la demanda por dicho servicio se incrementó notablemente (38.2% respecto al año anterior y siendo la mayor tasa de crecimiento reportado hasta el 2020), totalizando los 94,297 reclamos, siendo determinante la mayor presentación de reclamos relacionada a los sectores financiero, tiendas por departamento bares y conexos y supermercados, bodegas, *minimarkets* y similares durante el Estado de Emergencia Nacional por la COVID-19.

El canal no presencial para este servicio se incrementó notablemente: nueve de cada diez reclamos (89.9%) fueron ingresados por medios no presenciales (reclama virtual, portal web, correo electrónico, vía telefónica, carta, escrito y vía la aplicación de reclamos), versus el 23.5% del año 2007, siendo que uno de los canales facilitadores lo constituyó la herramienta “Reclama Virtual”, la cual solo en 2020 reportó 76,777 reclamos atendidos.

Gráfico N° 95
Evolución de los reclamos concluidos a nivel nacional, 2006 – 2020



Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) – Indecopi.
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

²¹⁵ Actos contra el principio de autenticidad, de legalidad y de adecuación social. Se trata de actos de competencia desleal desarrollados mediante la actividad publicitaria.

²¹⁶ En 2019, el plazo promedio en la resolución de los reclamos fue de 19.9 días hábiles a nivel nacional.

En 2020, la presentación de los reclamos tuvo las siguientes características:

Naturaleza del reclamo. El 89.5% de las personas que presentaron su reclamo ante el Indecopi ya habían reclamado previamente ante su proveedor.

Ámbito geográfico de presentación de reclamo. El 64.4% de los reclamos se registraron en Lima (60,771 reclamos) y el porcentaje restante en las sedes regionales, principalmente en Arequipa, Lambayeque, La Libertad, y Piura, todos con más de 3,000 reclamos.

Forma de presentación. La presentación de reclamos de forma no presencial fue más marcada en Lima (92.6%) respecto de lo reportado en el resto de las provincias (85.1% del total).

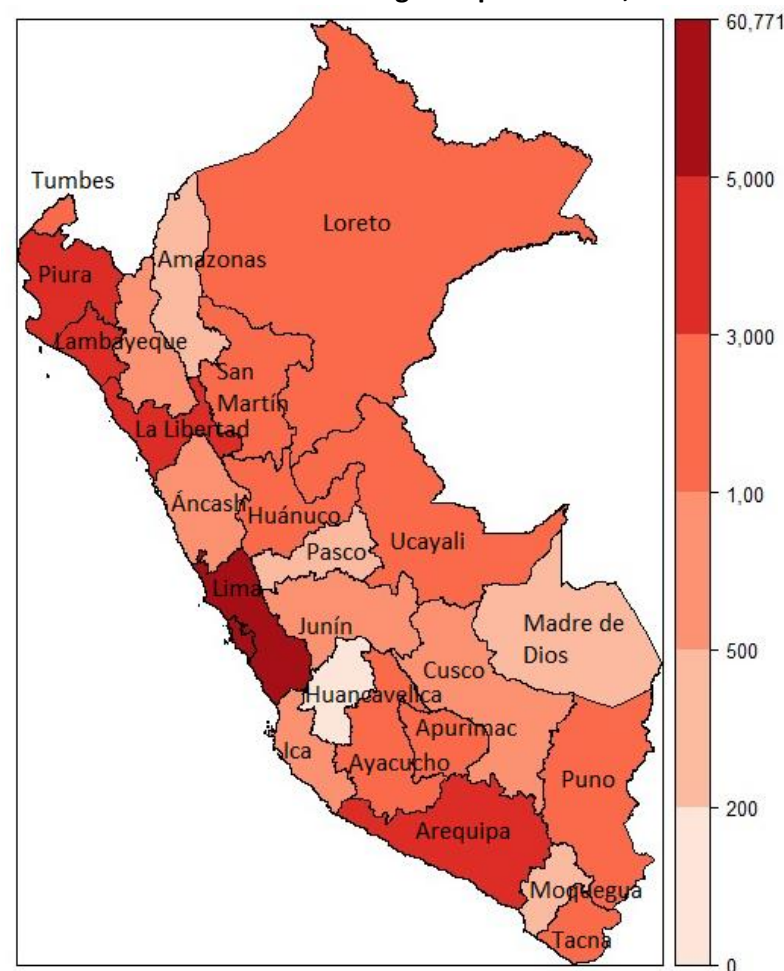
Tasa de conciliación. La tasa de conciliación a nivel nacional fue de 93.1%, siendo de 94.3% en Lima, superior en 3.3 puntos porcentuales respecto a las provincias (91%). Lo anterior considerando el total de casos que atravesaron la fase de conciliación y mediación y en las que se dio por finalizado el conflicto generado²¹⁷. Por su parte, solo mediante el canal “Concilia Fácil” se gestionaron más de 34,399 reclamos, de los cuales alrededor de 14,484 se solucionaron de forma rápida y oportuna por mediación y conciliación, representando más del 42.1% de los casos atendidos por esta vía.

La tasa de conciliación en 2020 fue superior en 9.3 puntos porcentuales a lo reportado el año previo²¹⁸, reflejando el potencial e impulso de dicho mecanismo para la solución célere de conflictos.

Plazo de tramitación. El plazo promedio de tramitación de reclamos a nivel nacional fue de 19.9 días. En Lima, este plazo fue de 20.4 días; mientras que, en provincia, fue de solo 19 días. El 93.5% de los reclamos presentados fueron resueltos 1.6 puntos porcentuales menos que el año anterior²¹⁹.

Medios de adquisición. Respecto al modo de adquisición de los productos o servicios que fueron materia de reclamo, el 52.6%, cuando menos, lo hizo a través de medios virtuales. En Lima el porcentaje fue superior (59.7%) en comparación con el resto de las provincias (39.7%), denotando el mayor desarrollo de las transacciones no presenciales.

Gráfico N° 96
Reclamos concluidos según departamento, 2020



Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) – Indecopi.

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

²¹⁷ 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 37.1%.

²¹⁸ La tasa de conciliación en el 2019 fue de 83.8%.

²¹⁹ En el 2019, se resolvieron 95.1% de los presentados en ese año.

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 92.8%, las operaciones no reconocidas (3.3%) y aquellos relacionados con la atención de reclamos (0.7%), entre otros.

Actividades económicas más reclamadas. En el 2020, los proveedores de servicios ligados al sector financiero fueron los más reclamados, representando el 38.6% del total de reclamos concluidos. Le siguieron los reclamos correspondientes a la actividad de tiendas por departamento, bazares y conexos, y telecomunicaciones con 10.7% y 5.8% del total resuelto, respectivamente. Los proveedores de los sectores ligados al comercio reportaron los mayores incrementos en cuanto a reclamos.

Tabla N° 125
Indecopi: reclamos concluidos, según actividad económica

| Actividad económica | 2019 | 2020 | Part. 2020 | Crec. 2020/2019 |
|---|---------------|---------------|---------------|-----------------|
| Sistema financiero ^{1/} | 26,342 | 36,405 | 38.6% | 38.2% |
| Tiendas por departamento, bazares y conexos | 2,611 | 10,125 | 10.7% | 287.8% |
| Telecomunicaciones | 4,727 | 5,444 | 5.8% | 15.2% |
| Comercio minorista de otros productos | 2,425 | 4,106 | 4.4% | 69.3% |
| Educación | 2,736 | 3,663 | 3.9% | 33.9% |
| Comercio mayorista de otros productos | 2,049 | 3,589 | 3.8% | 75.2% |
| Supermercados, bodegas, <i>minimarkets</i> y similares | 1,272 | 3,450 | 3.7% | 171.2% |
| Transporte por vía aérea | 6,047 | 3,413 | 3.6% | -43.6% |
| Servicios profesionales, técnicos y otros | 2,796 | 3,282 | 3.5% | 17.4% |
| Comercio minorista de artículos de ferretería y afines | 390 | 2,436 | 2.6% | 524.6% |
| Seguros | 2,286 | 2,246 | 2.4% | -1.7% |
| Comercio minorista de línea blanca, marrón y otras | 1,830 | 1,969 | 2.1% | 7.6% |
| Actividades artísticas, entretenimiento y esparcimiento | 1,009 | 1,716 | 1.8% | 70.1% |
| Transporte terrestre y otros tipos de transporte | 2,224 | 1,686 | 1.8% | -24.2% |
| Agencias viaje y otros servicios de transporte | 1,292 | 1,625 | 1.7% | 25.8% |
| Comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado | 456 | 1,056 | 1.1% | 131.6% |
| Construcción e inmobiliario | 981 | 927 | 1.0% | -5.5% |
| Venta, mantenimiento y reparación de vehículos | 1,120 | 846 | 0.9% | -24.5% |
| Restaurantes, bares y cantinas | 865 | 690 | 0.7% | -20.2% |
| Impresión y edición de libros, periódicos y relacionados | 189 | 641 | 0.7% | 239.2% |
| Resto | 4,608 | 4,982 | 5.3% | 8.1% |
| Total | 68,255 | 94,297 | 100.0% | 38.2% |

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.

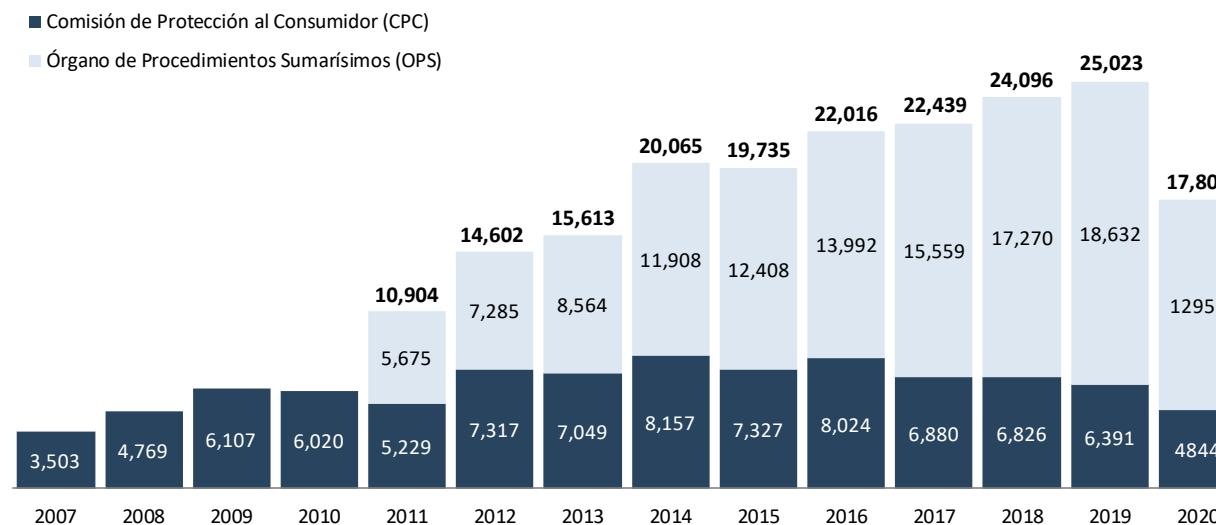
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

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 correctivas²²⁰. Esta tarea se efectúa a través de los Órganos de Procedimientos Sumarísimos (OPS), así como de las Comisiones de Protección al Consumidor (CPC). En 2020, las denuncias ingresadas en total fueron de 18,210 (30.4% menos que el año anterior). En el mismo sentido, las denuncias concluidas registraron una caída de 28.9% (hasta alcanzar los 17,801), correspondiendo el 72.8% del total a los procedimientos atendidos vía los OPS y el 27.2% a expedientes de las CPC.

Gráfico N° 97
Evolución de las denuncias concluidas a nivel nacional, 2007 – 2020



Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en la sede central, sede Lima Norte y Gerencia de Oficinas Regionales – Indecopi.
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Por actividad económica, en el 2020, el sistema financiero continuó siendo el más denunciado (primero en el ranking) y es que cuatro (04) de cada diez (10) denuncias (42.1%) correspondieron a dicha actividad. En segundo lugar, se ubicó la actividad de seguros (6.3%), seguida de las denuncias relacionadas a proveedores de la actividad económica de educación (4.8%). Cabe resaltar que la actividad de transporte por vía aérea, transporte por vía terrestre y agencias de viajes y otros tipos de transporte registraron las mayores caídas en cuanto a denuncias con respecto al año 2019, tras reportarse retrocesos de 62.1%, 46.2% y 45.8%, respectivamente. Mientras que, la actividad de tiendas por departamento, bazares y conexos registró fue la única actividad en reportar crecimiento en denuncias, tras reportar 11.9% de incremento.

²²⁰ Código de Protección y Defensa del Consumidor. Art. N° 105.

Tabla N° 126
Indecopi: Denuncias concluidas en primera instancia (OPS y CPC), 2019 – 2020

| Actividad económica | 2019 | 2020 | Part. 2020 | Crec. % 2020/2019 |
|--|---------------|---------------|---------------|-------------------|
| Sistema financiero | 9,411 | 7,499 | 42.1% | -20.3% |
| Seguros | 1,524 | 1,118 | 6.3% | -26.6% |
| Educación ^{1/} | 1,194 | 860 | 4.8% | -28.0% |
| Comercio minorista de otros productos | 885 | 772 | 4.3% | -12.8% |
| Telecomunicaciones | 1,029 | 667 | 3.7% | -35.2% |
| Servicios profesionales, técnicos y otros | 1,086 | 655 | 3.7% | -39.7% |
| Transporte por vía aérea | 1,716 | 650 | 3.7% | -62.1% |
| Construcción e inmobiliario | 934 | 628 | 3.5% | -32.8% |
| Tienda por departamento, bazares y conexos | 554 | 620 | 3.5% | 11.9% |
| Agencias de viajes y otros servicios de transporte | 1,062 | 576 | 3.2% | -45.8% |
| Comercio mayorista de otros productos | 642 | 469 | 2.6% | -26.9% |
| Servicios varios | 685 | 465 | 2.6% | -32.1% |
| Venta, mantenimiento y reparación de vehículos | 690 | 414 | 2.3% | -40.0% |
| Transporte terrestre y otros tipos de transporte | 729 | 392 | 2.2% | -46.2% |
| Comercio minorista de línea blanca, marrón y otras | 577 | 351 | 2.0% | -39.2% |
| Otras actividades económicas ^{2/} | 2,305 | 1,665 | 9.4% | -27.8% |
| Total | 25,023 | 17,801 | 100.0% | -28.9% |

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 Gerencia de Oficinas Regionales – Indecopi.

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

Sobre la base del tipo de conclusión de los hechos denunciados, en primera instancia, durante el año 2020, el consumidor obtuvo una solución en el 31% del total de casos, porcentaje menor al registrado en el año anterior (39.2%)²²¹. A nivel desagregado se tuvo que la tasa de conciliación anticipada²²² en el 2020 fue de 6.8% (menor al 9.7% del 2019); mientras que, en el 24.3% de casos culminó como fundado.

Tabla N° 127
Hechos denunciados según tipo de conclusión en primera instancia, 2020

| Tipo de conclusión | % |
|----------------------|---------------|
| Fundado | 24.3% |
| Desistimiento | 3.7% |
| Conciliación | 1.9% |
| Acuerdo extraproceso | 1.2% |
| Subtotal | 31.0% |
| Resto | 69.0% |
| Total | 100.0% |

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en la Sede Central, Sede Lima Norte y Gerencia de Oficinas Regionales – Indecopi.

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

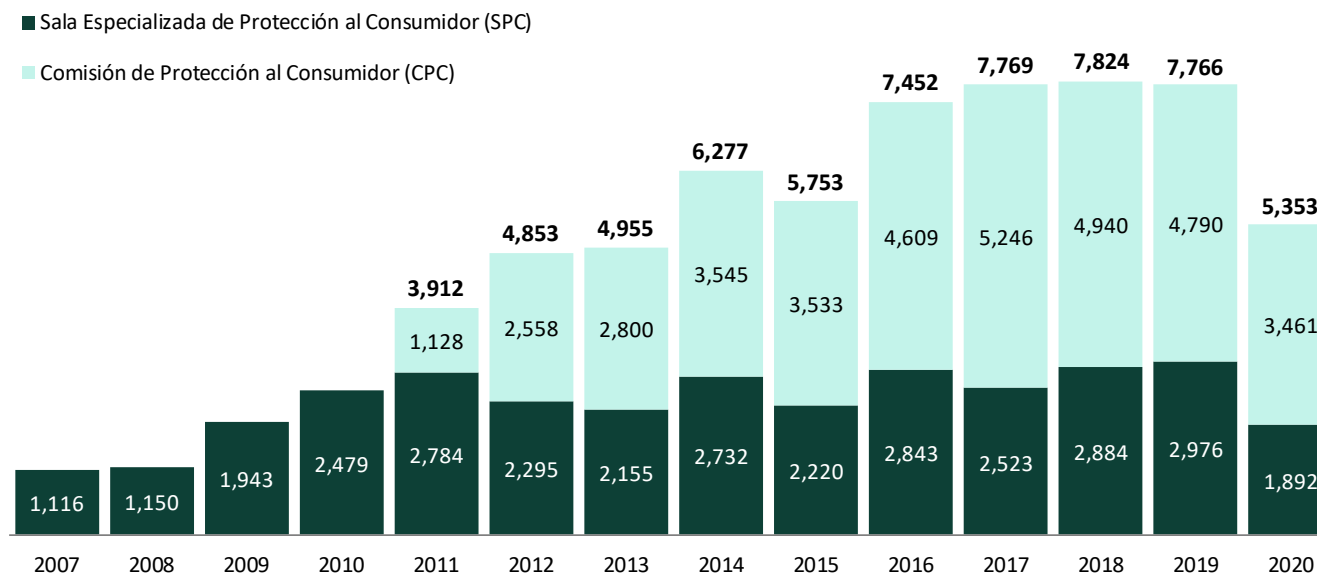
²²¹ El porcentaje de hechos denunciados que culminaron a favor del consumidor representaron el 39.2% en el 2019.

²²² La conclusión anticipada incluye a las denuncias que concluyeron como “conciliación”, “desistimiento” y “acuerdo extraproceso”.

Apelaciones

La Sala Especializada de Protección del Consumidor (SPC) es la segunda instancia del proceso ordinario iniciado ante las CPC del Indecopi. Asimismo, las CPC se constituyen como segunda instancia administrativa para la apelación de los casos iniciados en OPS. Las apelaciones ingresadas a nivel de todas las instancias experimentaron una caída de 37.1%, totalizando las 5,055 en el 2020. Por su parte, las apelaciones resueltas fueron menores en 31.1%, registrando 5,353 apelaciones.

Gráfico N° 98
Evolución de las apelaciones resueltas a nivel nacional, periodo 2007 – 2020^{1/}
(N° de apelaciones)



1/ La información comprende las apelaciones resueltas por las SPC y CPC.

Desde 2011, en el que se crean los OPS, la segunda instancia de los procedimientos correspondientes a los OPS la constituyen las comisiones al consumidor.

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos - Indecopi.

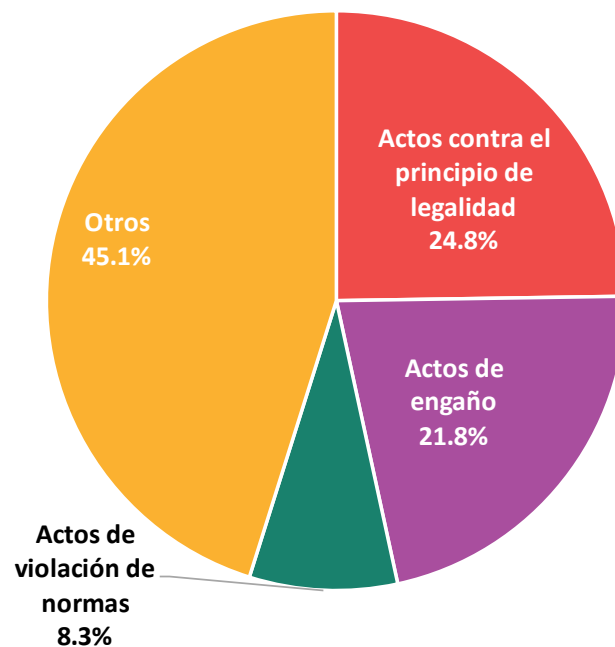
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

ii. **Procedimientos administrativos iniciados ante la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal que afectan la transparencia del mercado y aquellos desarrollados mediante la actividad publicitaria**²²³

En el año 2020, se resolvieron 206 expedientes, 37.1% menos que el año anterior. De estos últimos, según hecho infractor, se tuvo que el 24.8% fue por falta al principio de legalidad, el 21.8 % debido a actos de engaño, el 8.3% restante a violación de normas, y el resto relacionado con actos de confusión, actos de denigración, entre otros.

Las denuncias fundadas ascendieron a 96, 40% menos que el año anterior. Las multas impuestas totalizaron en 2,587.5 UIT, equivalentes²²⁴ a S/ 11,126,121.

Gráfico N° 99
Expedientes resueltos en materia de competencia desleal en publicidad según tipo de infracción 2020
(En porcentaje)



Fuente: Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal – Indecopi.

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

Por otro lado, la Comisión también realizó acciones de prevención con 1,523 investigaciones preliminares durante el 2020, principalmente en los sectores: comercio e industria (1,020), salud (388), enseñanza (76), salud (86), transporte (18), entre otros (21).

²²³ 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.

²²⁴ Considerando el valor de la UIT de S/ 4,300.

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 del Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (en adelante, 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 atención²²⁵ 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 2020, el CEMI registró un total de 179,301 reportes y consultas, de las cuales 72.8% provinieron de Lima y el 27.2% de las demás regiones del país. Entre las actividades con mayor número de reportes y reclamos destacaron la actividad de comercio e industria con 57.9%, el bancario, financiero y seguros con 28.9% y educación con 8.2% del total. Estas 03 actividades concentraron el 95%.

Tabla N° 128
Número de reportes y consultas compilados en el Centro de Monitoreo del Indecopi (CEMI), 2020

| Región | Bancario, financiero y seguros | Comercio e Industria | Educación | Inmobiliario | Transporte Aéreo | Transporte Terrestre | Turismo | Total | Part. (%) |
|--------------|--------------------------------|----------------------|-----------|--------------|------------------|----------------------|---------|-------|-----------|
| Amazonas | 117 | 120 | 14 | | 10 | 14 | 1 | 276 | 0.2% |
| Áncash | 1,063 | 1,022 | 318 | 10 | 14 | 45 | 1 | 2,473 | 1.4% |
| Apurímac | 191 | 127 | 30 | | 7 | 10 | | 365 | 0.2% |
| Arequipa | 2,073 | 2,927 | 772 | 10 | 141 | 48 | 8 | 5,979 | 3.3% |
| Ayacucho | 197 | 169 | 315 | | 12 | 16 | | 709 | 0.4% |
| Cajamarca | 790 | 676 | 138 | 1 | 29 | 38 | 4 | 1,676 | 0.9% |
| Callao | 10 | 256 | 152 | | 4 | | | 422 | 0.2% |
| Cusco | 871 | 798 | 326 | | 71 | 45 | 1 | 2,112 | 1.2% |
| Huancavelica | 46 | 29 | 7 | | 5 | 1 | | 88 | 0.0% |
| Huánuco | 378 | 285 | 89 | | 12 | 8 | 3 | 775 | 0.4% |
| Ica | 978 | 1,072 | 250 | 36 | 30 | 25 | 3 | 2,394 | 1.3% |
| Junín | 1,121 | 949 | 310 | 18 | 29 | 29 | 7 | 2,463 | 1.4% |
| La Libertad | 2,362 | 3,001 | 595 | 33 | 81 | 63 | 6 | 6,141 | 3.4% |
| Lambayeque | 1,874 | 2,202 | 487 | 28 | 75 | 62 | 4 | 4,732 | 2.6% |

²²⁵ 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.

| Región | Bancario, financiero y seguros | Comercio e Industria | Educación | Inmobiliario | Transporte Aéreo | Transporte Terrestre | Turismo | Total | Part. (%) |
|---------------|--------------------------------|----------------------|---------------|--------------|------------------|----------------------|--------------|----------------|---------------|
| Lima | 33,491 | 82,470 | 9,521 | 599 | 3,000 | 934 | 438 | 130,453 | 72.8% |
| Loreto | 273 | 215 | 63 | 1 | 35 | 5 | 1 | 593 | 0.3% |
| Madre de Dios | 57 | 51 | 15 | | 6 | 2 | 1 | 132 | 0.1% |
| Moquegua | 220 | 207 | 31 | 1 | 27 | 11 | | 497 | 0.3% |
| Pasco | 193 | 106 | 9 | | 3 | 7 | | 318 | 0.2% |
| Piura | 1,842 | 2,223 | 381 | 35 | 71 | 87 | 12 | 4,651 | 2.6% |
| Puno | 392 | 281 | 112 | 2 | 19 | 23 | 1 | 830 | 0.5% |
| San Martín | 379 | 285 | 47 | 1 | 23 | 18 | 5 | 758 | 0.4% |
| Tacna | 471 | 303 | 129 | 9 | 39 | 18 | 7 | 976 | 0.5% |
| Tumbes | 211 | 165 | 24 | 3 | 6 | 12 | 2 | 423 | 0.2% |
| Ucayali | 273 | 233 | 28 | 1 | 35 | 10 | 2 | 582 | 0.3% |
| No encontrado | 1,981 | 3,670 | 472 | 7 | 819 | 153 | 1,381 | 8,483 | 4.7% |
| Total | 51,854 | 103,842 | 14,635 | 795 | 4,603 | 1,684 | 1,888 | 179,301 | 100.0% |

Fuente: Consolidado de bases de reportes y consultas de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (16.03.20 al 31.12.20).
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Supervisiones y sanciones en materia de protección del consumidor

Fiscalización y supervisión. En el 2020, desde el primer día de la crisis sanitaria, el Indecopi puso en marcha un Plan de Fiscalización de Emergencia, para lo cual se activó el monitoreo permanente de diferentes fuentes de información que, gracias al uso de inteligencia artificial y herramientas digitales, permitieron identificar las problemáticas que afectan a las personas y darles una rápida solución a través de la fiscalización preventiva.

En el año 2020, el Indecopi inició 7,865 expedientes de supervisión a nivel nacional²²⁶ y reportó 7,412 supervisiones concluidas²²⁷, las cuales 173 tuvieron recomendación de un Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS)²²⁸. Cabe destacar que las supervisiones orientativas concentraron el 93.1% del total de supervisiones iniciadas y el 6.8% correspondieron a supervisiones clásicas. 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 emergencia, requerían una mayor vigilancia.

²²⁶ Realizadas por parte de la Dirección de Fiscalización (DFI) y las Oficinas Regionales y Sedes Desconcentradas (ORD) del Indecopi.

²²⁷ Las supervisiones concluidas pueden corresponder a supervisiones iniciadas en períodos anteriores y en el 2020.

²²⁸ Un procedimiento administrativo sancionador es aquel por el cual se busca imponer una sanción al administrado por no haber cumplido con una norma administrativa.

Tabla N° 129

Supervisiones realizadas por el Indecopi en materia de protección del consumidor, 2020

| Gerencias | Supervisiones iniciadas | Supervisiones concluidas | Supervisiones que generaron PAS |
|--------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| DFI | 3,280 | 2,775 | 55 |
| ORD | 4,585 | 4,637 | 118 |
| Total | 7,865 | 7,412 | 173 |

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:

- Al sector educación, que fue uno de los más sensibles en el contexto de pandemia, habiéndose realizado 3,364 fiscalizaciones a colegios a nivel nacional, con el objetivo de verificar cómo se brindó este servicio durante la emergencia. Al respecto, se logró que, de los 668 colegios (20%) que presentaron algún tipo de incumplimiento, 312 colegios (47%) subsanen todas sus conductas, beneficiando a más de 120,000 mil estudiantes con el levantamiento de las observaciones alertadas. Asimismo, se inició una fiscalización a 250 colegios en todo el país para corroborar que hayan cumplido con brindar información veraz sobre la estructura de los costos de sus servicios.
- Que ante el incremento de las transacciones vía comercio electrónico, se fiscalizó a 158 proveedores, con el fin de verificar que cumplan con los plazos de entrega, no impongan condiciones abusivas, reembolsen el dinero ante la cancelación de pedidos y brinden información relevante sobre el servicio prestado. A partir de ello, se logró que 3 supermercados que ofrecían productos a través de sus páginas web incluyan en sus términos y condiciones el tiempo de vida útil de los alimentos perecibles.
- Se atendió el encargo de gestión encomendado por el Ministerio de Salud, a través del Decreto de Urgencia 059-2020-PCM, realizándose 1,320 fiscalizaciones a boticas y farmacias, a nivel nacional, las cuales tuvieron como finalidad verificar el suministro de datos al Observatorio Peruano de Productos Farmacéuticos, el precio y stock de los bienes esenciales que comercializan para el manejo y tratamiento de la COVID-19, así como la veracidad y el cumplimiento de las condiciones de reporte de los datos suministrados al Observatorio. Asimismo, se tuvo 2,431 fiscalizaciones para verificar, principalmente, que cumplan con implementar su lista de precios y la pongan a disposición de la ciudadanía y que cuenten con su Libro de Reclamaciones y el aviso de este.
- Como parte de la vigilancia permanente del servicio de transporte aéreo de pasajeros, se monitoreó de forma remota 10,642 vuelos nacionales y se realizó 1,880 visitas preventivas presenciales en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, logrando que, ante la postergación y/o cancelación de vuelos y sobreventa de pasajes, las aerolíneas cumplan con brindar las medidas de protección correspondientes. Además, se verificó que, todos los operadores de vuelos cumplan con el 99% de sus itinerarios.
- Se fiscalizó 217 entidades financieras, principalmente con el objetivo de que brinden información completa, relevante y no contradictoria sobre reprogramaciones, retiro de CTS y canales de atención; logrando que muchas de ellas modifiquen los canales de comunicación con sus clientes y que eliminen información que no era clara.

Tabla N° 130
Supervisiones iniciadas según actividad económica, 2020

| Actividad económica | Supervisiones iniciadas | Part. % | Supervisiones concluidas | Part. % |
|---|-------------------------|---------------|--------------------------|---------------|
| Enseñanza | 4,083 | 51.9% | 3,880 | 52.3% |
| Comercio e industria | 2,878 | 36.6% | 2,673 | 36.1% |
| Transporte | 363 | 4.6% | 348 | 4.7% |
| Actividades financieras y de seguros | 217 | 2.8% | 215 | 2.9% |
| Actividades de alojamiento, restaurantes y agencias de viajes | 197 | 2.5% | 213 | 2.9% |
| Inmobiliario y construcción | 57 | 0.7% | 30 | 0.4% |
| Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas | 30 | 0.4% | 18 | 0.2% |
| Actividades profesionales científicas y técnicas | 20 | 0.3% | 20 | 0.3% |
| Telecomunicaciones | 11 | 0.1% | 6 | 0.1% |
| Salud | 1 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Otros | 8 | 0.1% | 9 | 0.1% |
| Total | 7,865 | 100.0% | 7,412 | 100.0% |

Fuente: Dirección de Fiscalización (DFI) y Oficinas Regionales y Sedes Desconcentradas (ORD).
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

En 2020 las supervisiones iniciadas ascendieron a 7,865, siendo en Lima donde se dio la mayor cantidad de supervisiones (3,285, representando 41.8% del total) y Áncash (641, con el 8.2%).

Tabla N° 131
Supervisiones iniciadas según departamento, 2018 - 2020

| Departamento | 2018 | 2019 | 2020 | Part %. 2020 |
|--------------|------|-------|-------|--------------|
| Lima | 800 | 2,055 | 3,285 | 41.8% |
| Áncash | 604 | 407 | 641 | 8.2% |
| Arequipa | 308 | 73 | 636 | 8.1% |
| Junín | 186 | 98 | 452 | 5.7% |
| La Libertad | 340 | 191 | 435 | 5.5% |
| Cajamarca | 195 | 106 | 395 | 5.0% |
| Tacna | 334 | 121 | 358 | 4.6% |
| Piura | 200 | 191 | 318 | 4.0% |
| Puno | 321 | 215 | 192 | 2.4% |
| Ica | 58 | 69 | 172 | 2.2% |

| Departamento | 2018 | 2019 | 2020 | Part %. 2020 |
|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| San Martín | 85 | 113 | 149 | 1.9% |
| Cusco | 168 | 181 | 146 | 1.9% |
| Lambayeque | 87 | 210 | 138 | 1.8% |
| Pasco | 17 | 15 | 125 | 1.6% |
| Loreto | 81 | 97 | 94 | 1.2% |
| Ayacucho | 25 | 54 | 76 | 1.0% |
| Apurímac | 53 | 26 | 70 | 0.9% |
| Amazonas | 24 | 25 | 61 | 0.8% |
| Ucayali | 18 | 3 | 45 | 0.6% |
| Huancavelica | 25 | 23 | 23 | 0.3% |
| Madre de Dios | 102 | 1 | 20 | 0.3% |
| Tumbes | 20 | 16 | 17 | 0.2% |
| Huánuco | 49 | 17 | 13 | 0.2% |
| Moquegua | 0 | 42 | 4 | 0.1% |
| Total | 4,100 | 4,349 | 7,865 | 100% |

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 para recibir comunicaciones sobre posibles infracciones en el sector educativo.

- **Sistema SIREC - “Controla tus reclamos”**. Durante el 2020 el sistema registró 298,036 hojas de reclamaciones a un total de 182 proveedores. En promedio, en el 2020, el promedio anual de reclamos por proveedor reclamado fue de 1,638.

Tabla N° 132
Resultados del SIREC, 2016 - 2020

| Detalle | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| N° Hojas de reclamaciones | 195,138 | 195,098 | 198,701 | 241,105 | 298,036 |
| N° de proveedores reclamados | 287 | 259 | 244 | 206 | 182 |
| N° de reclamos por empresa | 680 | 753 | 814 | 1,170 | 1,638 |

Fuente: Sistema Controla tus Reclamos - Dirección de Fiscalización (DFI).
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

- “WhatsApp Vigilancia Ciudadana”, servicio que permite al consumidor reportar a las empresas que envían mensajes y llamadas no solicitadas y sin autorización previa que promuevan la adquisición y contratación de productos y servicios. A través de sus reportes pueden ingresar la siguiente información: nombre de la empresa, detalle de los productos o servicios que promocionan, número telefónico y/o correo electrónico desde el que realizó la promoción, enviando una captura de pantalla de la comunicación, fecha y hora de la comunicación, y adicionalmente, podrán remitir grabaciones y otro material que pruebe la comunicación. En el 2020, se evaluó un total de 5,761 reportes contra 223 proveedores, lo que permitió iniciar 14 supervisiones.

Gráfico N° 100
“WhatsApp Vigilancia Ciudadana”



Whatsapp de
Vigilancia Ciudadana
999273647
Indecopi

**N° de reportes
atendidos en 2020:**

5,761

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

- **Colegios2019@indecopi.gob.pe**. Por intermedio de este correo se han recibido 1,308 denuncias informativas.

Sanciones. Respecto a las sanciones impuestas por infracciones en materia de protección del consumidor y en resolución firme en sede administrativa, en el año 2020, se reportó un total de 1,618 proveedores sancionados, imponiéndose 6,393 sanciones (que implicaron multas por 13,188.0 UIT). La multa promedio fue de 4.2 UIT, el doble del promedio de multa impuesta en 2012.

Tabla N° 133
Sanciones impuestas por infracciones en materia de protección del consumidor^{1/}, 2011 – 2020

| Año ^{2/} | N° de proveedores sancionados ^{3/} | N° de sanciones impuestas ^{4/} | N° de multas impuestas | Multas promedio | Mediana de multas | Multa máxima |
|-------------------|---|---|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| | | | (en UIT) ^{5/} | (en UIT) ^{6/} | (en UIT) ^{7/} | (en UIT) ^{8/} |
| 2011 | 815 | 1,324 | 2,260.2 | 2.0 | 1.0 | 42.0 |
| 2012 | 3,357 | 6,180 | 9,663.1 | 2.1 | 1.0 | 100.0 |
| 2013 | 4,181 | 9,426 | 16,185.9 | 2.3 | 1.0 | 144.0 |
| 2014 | 5,060 | 12,572 | 18,490.5 | 2.2 | 1.0 | 176.9 |
| 2015 | 2,975 | 8,440 | 14,120.8 | 2.3 | 1.0 | 450.0 |
| 2016 | 2,678 | 7,825 | 14,319.1 | 2.4 | 1.0 | 450.0 |
| 2017 | 1,897 | 6,441 | 11,755.4 | 2.6 | 1.0 | 450.0 |
| 2018 | 2,159 | 8,056 | 15,677.8 | 3.0 | 1.0 | 450.0 |
| 2019 | 2,089 | 8,760 | 16,115.8 | 3.2 | 1.0 | 450.0 |
| 2020 | 1,618 | 6,393 | 13,188.0 | 4.2 | 1.0 | 450.0 |

1/ Información preliminar, sujeta a revisión, correspondiente al 2020. 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 2020, el sistema bancario concentró la mayor cantidad de sanciones (28.1% del total), seguido de construcción e inmobiliario (6.5%) y transporte por vía aérea (6.4%).

Tabla N° 134
Sanciones impuestas en materia de protección del consumidor según actividad económica^{1/}

| Actividades económicas | Sanciones ^{2/} | | | | | | Part. % |
|--|-------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2020 |
| Sistema financiero bancario y no bancario | 1,585 | 1,754 | 1,820 | 1,567 | 2,148 | 1,794 | 28.1% |
| Construcción e inmobiliario | 891 | 953 | 556 | 858 | 677 | 413 | 6.5% |
| Transporte por vía aérea | 98 | 147 | 207 | 600 | 960 | 411 | 6.4% |
| Educación inicial y primaria | 871 | 497 | 274 | 330 | 455 | 345 | 5.4% |
| Transporte por vía terrestre y otros tipos de transporte | 425 | 420 | 333 | 660 | 510 | 334 | 5.2% |
| Seguros y pensiones | 237 | 235 | 229 | 425 | 398 | 301 | 4.7% |
| Agencias de viaje y otros servicios de transporte | 135 | 67 | 70 | 145 | 245 | 284 | 4.4% |
| Comercio minorista de otros productos | 378 | 374 | 241 | 245 | 215 | 255 | 4.0% |
| Educación superior | 177 | 166 | 184 | 324 | 348 | 240 | 3.8% |
| Telecomunicaciones | 176 | 203 | 207 | 296 | 257 | 185 | 2.9% |
| Resto | 3,467 | 3,009 | 2,320 | 2,606 | 2,547 | 1,831 | 28.6% |
| Total | 8,440 | 7,825 | 6,441 | 8,056 | 8,760 | 6,393 | 100.0% |

1/ Información preliminar, sujeta a revisión, correspondiente al 2020.

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 2020, la Financiera Oh! S.A., perteneciente al sector financiero, lideró el ranking de proveedores sancionados con 557 sanciones (entre multas y amonestaciones) y 75.5 UIT en términos de multas. Le siguieron las empresas Banco de Crédito del Perú S.A. (253 sanciones) y Banco Ripley Perú S.A. (140 sanciones).

Tabla N° 135
Ranking de proveedores sancionados por el Indecopi
(Enero – diciembre 2020)¹

| Proveedor | N° de sanciones ² | Multas (UIT) |
|--------------------------------|------------------------------|--------------|
| FINANCIERA OH! S.A. | 557 | 75.5 |
| BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A. | 253 | 178.3 |
| BANCO RIPLEY PERÚ S.A. | 140 | 86.0 |
| SCOTIABANK PERÚ S.A.A. | 122 | 101.5 |
| LATAM AIRLINES PERÚ S.A. | 115 | 94.5 |
| BANCO BBVA PERÚ S.A. | 114 | 134.0 |
| SAGA FALABELLA S.A. | 109 | 0.5 |

| Proveedor | N° de sanciones ² | Multas (UIT) |
|---------------------------------|------------------------------|--------------|
| CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. | 108 | 53.2 |
| TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. | 97 | 161.4 |
| RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A. | 91 | 63.5 |
| TOTAL | 1,706 | 948.4 |

Notas:

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas 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 2020 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° 136
Ranking de proveedores multados por el Indecopi
(Enero – diciembre 2020)¹

| Proveedor | Multas (UIT) | N° de multas | N° de sanciones ² |
|---|----------------|--------------|------------------------------|
| CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA RATO S.A.C. | 1,386.4 | 13 | 13 |
| EMPRESA DE TRANSPORTES GUTARRA S.A. | 900.0 | 2 | 3 |
| PERÚVIAN AIR LINE S.A.C. | 895.1 | 32 | 38 |
| UNIVERSIDAD ESAN | 513.3 | 2 | 2 |
| BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A. | 461.0 | 5 | 8 |
| PLUMA BUS S.R.L. | 457.2 | 3 | 3 |
| UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES | 450.0 | 1 | 2 |
| EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO CAJAMARCA S.A. | 270.0 | 2 | 2 |
| GRUPO TERRA GRATA S.A.C. | 242.4 | 3 | 4 |
| TRAVEL CARD S.A.C. | 209.9 | 6 | 6 |
| TOTAL | 5,785.3 | 69 | 81 |

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 2020 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 2020, dicha comisión:

- Autorizó el cumplimiento de condiciones la adquisición de Luz del Sur S.A.A. e Inland Energy S.A.C. por parte del grupo económico China Three Gorges Corporation (CTG). Las condiciones dictadas buscaron garantizar la competencia entre las empresas de generación eléctrica para el abastecimiento de los usuarios regulados y, por tanto, evitar que las tarifas del servicio público de electricidad se incrementen a futuro, producto de una menor competencia. De esta manera, Luz del Sur no podrá abastecerse de energía de sus empresas vinculadas sin que de por medio exista una licitación administrada por el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin) conforme a la Ley N° 28832 o, de manera alternativa, realice un concurso transparente y competitivo, que previamente debe ser informado al Indecopi.
- Inició procedimiento administrativo sancionador a 35 empresas constructoras y a 28 de sus ejecutivos porque se habrían puesto de acuerdo para no competir en el mercado y repartirse 112 licitaciones, convocadas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y otras entidades del Estado a nivel nacional para la construcción, rehabilitación y mantenimiento de carreteras, cuyos valores referenciales suman más de S/ 13 mil millones.
- Resolvió en primera instancia administrativa, el procedimiento sancionador iniciado en contra de Quad/ Graphics Perú S.A. (Quad Graphics) y las empresas vinculadas Amauta Impresiones Comerciales S.A.C. (Amauta) y Empresa Editora El Comercio S.A por haber incurrido en un acuerdo para repartirse a los clientes del mercado de servicios de impresiones comerciales, a nivel nacional, entre los años 2011 y 2016. Asimismo, se aprobó el “compromiso de cese”, a través del cual la empresa Quad Graphics asumió el pago de una medida correctiva estimada sobre la multa que le hubiere correspondido de S/ 10,847,120.9.
- Inició procedimiento sancionador contra las empresas Cencosud Retail Perú S.A. (propietaria de Wong y Metro), Makro Supermayorista S.A. (Makro), Supermercados Peruanos S.A. (Plaza Vea y Vivanda) e Hipermercados Tottus S.A. (Tottus), porque presuntamente habrían acordado fijar precios en la venta de pavo entero a nivel nacional. De acuerdo con el análisis realizado, existían indicios razonables de que Cencosud, Makro, Supermercados Peruanos y Tottus habrían fijado el precio de venta del pavo entero de la marca San Fernando entre el 2009 y el 2016; mientras que Cencosud, Supermercados Peruanos y Tottus, habrían incurrido en la misma práctica anticompetitiva en la comercialización del pavo entero de la marca Redondos, entre el 2010 y 2015.
- Autorizó sin condiciones la solicitud presentada por Interconexión Eléctrica Isa Perú S.A. (Isa Perú) de aprobación previa de determinadas adquisiciones empresariales. Como parte del análisis, se evaluaron los posibles riesgos a los mercados de transmisión y de prestación de servicios de telecomunicaciones, en los cuales participa el grupo económico Interconexión Eléctrica S.A. ESP (Grupo ISA) al cual pertenece Isa Perú, analizando los riesgos de posibles restricciones horizontales y verticales.

Por otro lado, con el fin de promover acuerdos de colaboración entre empresas para hacer frente a la crisis sanitaria y económica derivada de la pandemia, en el mes de abril, se emitió un comunicado explicando que los acuerdos de colaboración para asegurar el abastecimiento de productos y enfrentar la emergencia son lícitos de acuerdo con la Ley de Libre Competencia, en la medida que permiten asegurar una más eficiente producción, distribución y comercialización de medicinas, productos sanitarios, alimentos y otros bienes de primera necesidad, en beneficio de los consumidores.

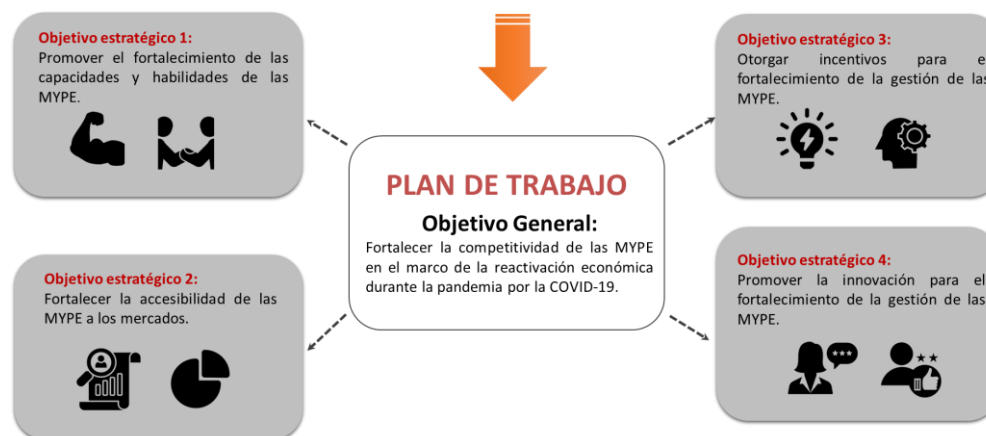
Además, se aprobó la “Guía del Programa de Cumplimiento de las Normas de Libre Competencia”, con el fin de orientar a las empresas sobre los elementos más importantes que deben tomar en cuenta al momento de elaborar sus propios programas de cumplimiento (también denominados, “Programas de Compliance”). De esa manera, se busca promover una cultura organizacional de respeto a las normas y se disminuyen los riesgos de que las empresas participen de conductas anticompetitivas.

Finalmente, se aprobó la “Guía informativa sobre acuerdos anticompetitivos entre empresas en el ámbito laboral”, la cual tiene por objetivo ilustrar a las empresas, empleadores y áreas de recursos humanos sobre la importancia de respetar la libre competencia en el ámbito laboral y evitar la adopción de acuerdos sobre políticas de contratación o remuneración que pudiesen vulnerar las normas que protegen la libre competencia.

PLAN REACTIVA MYPE

En el 2020, el Indecopi con la finalidad de fomentar la reactivación de las MYPE, grupo del tejido empresarial que desempeña un papel central en el desarrollo económico del país (y que también bajo ciertas circunstancias catalogan como consumidores), implementó su estrategia “Indecopi Reactiva MYPE”, a través de intervenciones que generen sinergias, tanto desde la protección al consumidor, publicidad comercial, propiedad intelectual (marcas, patentes y obras de autor) y barreras burocráticas.

Gráfico N° 101
Objetivos del plan de trabajo Indecopi Reactiva Mype
“INDECOPI REACTIVA MYPE”

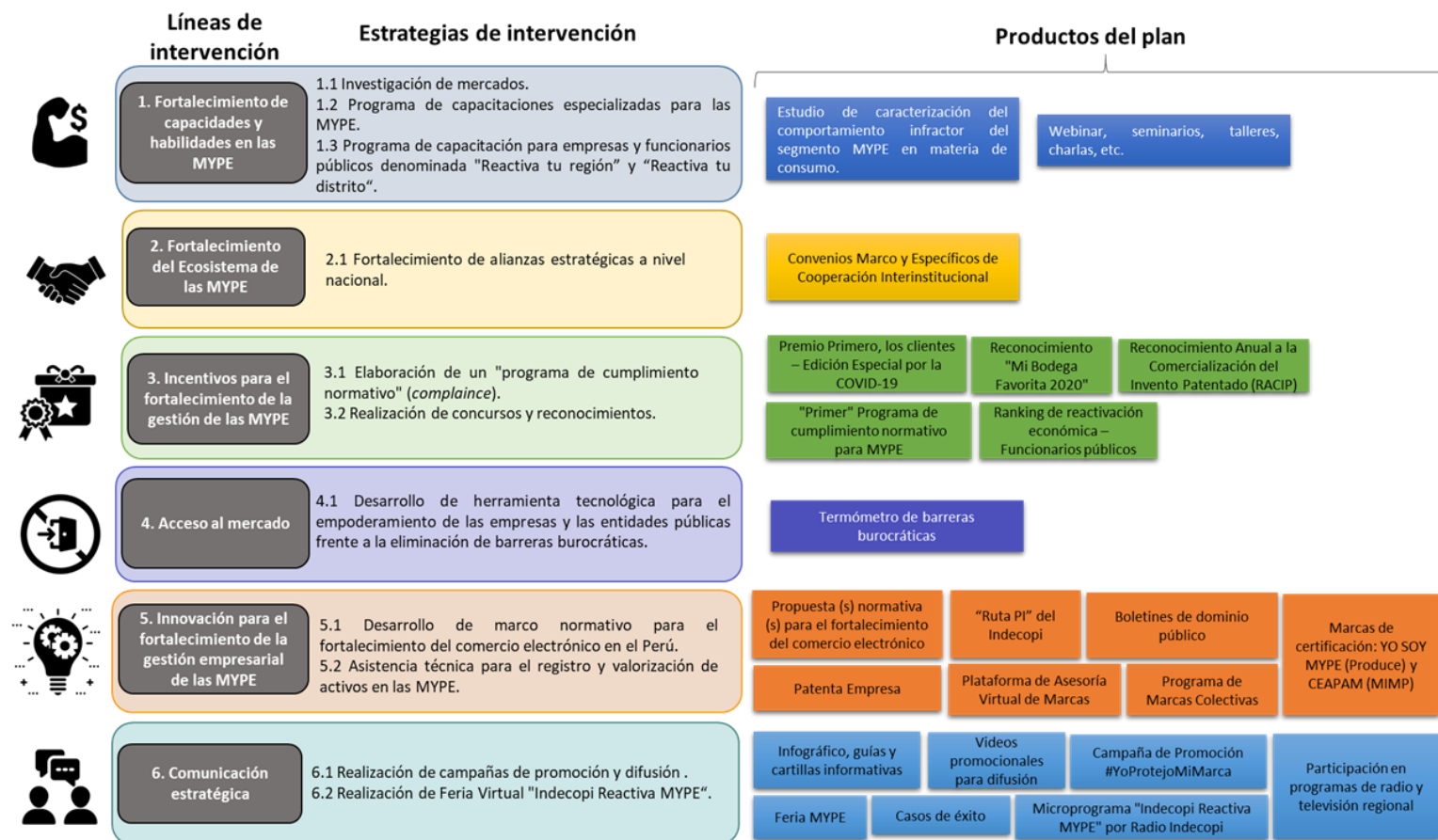


Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

“Indecopi Reactiva Mype” se implementará entre 2020 y 2021, destacando, entre otras, las actividades relacionadas a la protección al consumidor (a través de capacitaciones y una profundización del conocimiento de la problemática MYPE desde el enfoque de protección al consumidor). Para el fortalecimiento de este ecosistema se ha contemplado la firma de 17 convenios marco y específicos de cooperación institucional con diversos gremios empresariales y entidades públicas y privadas.

Asimismo, se implementarán incentivos a través de reconocimientos empresariales a Mypes e intervenciones orientadas a disminuir las barreras burocráticas e innovación con asistencia técnica en materia de propiedad intelectual.

Gráfico N° 102
Propuesta de plan de trabajo “Indecopi Reactiva Mype”



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

VIII.

CONCLUSIONES



VIII. Conclusiones

VIII. CONCLUSIONES

El año 2020 impuso retos al Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor en cuanto a proporcionar un mayor y más eficaz nivel de protección en un contexto en el que se dio una de las mayores crisis de la historia generada por la COVID-19. La respuesta de las diversas entidades fue heterogénea, reportándose una adaptación no solo en procesos internos, sino en aspectos regulatorios y mecanismos de atención y resolución de conflictos con la finalidad de brindar la protección al consumidor. Sin embargo, es una tarea pendiente abordar el bajo nivel de protección y empoderamiento de los consumidores en sus relaciones de consumo, lo cual supone el despliegue de actividades enfocadas en el consumidor y en su entorno institucional-regulatorio, siendo un aspecto relevante el abordar al segmento más vulnerable, realizar intervenciones más focalizadas (basada en el conocimiento sobre la problemática y perfiles ciudadanos) en cada departamento del país, considerando su contexto social, económico y cultural y con utilización de herramientas de vanguardia que permitan explotar intensivamente la información primaria disponible y la aplicación de enfoques conductuales, a fin de mejorar las intervenciones recientemente reportadas.

Es de mencionar que según los principales ejes del Plan Nacional de Protección de los Consumidores se tuvo lo siguiente:

- **En cuanto a educación, orientación y difusión**, se continuó con la realización de capacitaciones a pesar de las limitaciones generadas por las cuarentenas obligatorias implementadas por el Gobierno, en el marco de la lucha contra la COVID-19 en el 2020. En cumplimiento de la meta del eje I “Educación, orientación y difusión de información”, respecto al periodo 2017-2020, se capacitó a 769,793 agentes (consumidores y proveedores), superando la meta fijada al inicio del plan en 7.1%, a pesar del menor desempeño reportado en el 2020 (solo se alcanzó el 81% de la meta) debido a las menores actividades presenciales orientadas a consumidores. Respecto a las orientaciones, se benefició a 7.9 millones de personas entre el 2017 y 2020, alcanzándose el 88.3% de la meta establecida inicial; no obstante, en el 2020 solo se alcanzó el 69.5% de la meta. En tanto, las herramientas de difusión de información tuvieron un acceso de 54.2 millones en el periodo 2017-2020, lo cual representa tres veces lo planteado inicialmente; dándose un mayor impulso en su desarrollo y/o mejora en el 2020; contabilizándose 49 herramientas.
- **En cuanto a seguridad y salud de los consumidores**, se continuó con el monitoreo del mercado y emisión de alertas respectivas. En cumplimiento de la meta del eje II “Protección, de la salud y seguridad de los consumidores”, se aprobó Decreto Supremo que aprueba el Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de advertencias y alertas de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores (D.S. N° 050-2016-PCM), que impulsó la implementación de la Plataforma Web del Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos, el cual entró en fase de producción el año 2018 (disponible en <https://www.alertasdeconsumo.gob.pe/>) con la finalidad de gestionar de forma celeridad y advertir a la ciudadanía acerca de productos o servicios comercializados en el Perú, que podrían ponerlos en riesgo. En este marco, entre el 2018 y 2020, esta plataforma permitió la emisión de 325 alertas de potenciales productos peligrosos, favoreciendo potencialmente a un total de 9.4 millones de personas.
- **En cuanto a mecanismos de prevención y solución de conflictos**, se continuó con el impulso de mecanismos privados alternativos de solución de conflictos. En 2020, se tuvo 06 mecanismos disponibles (como son Aló Banco, Aló Seguros, Aló Auto, Defensoría del Cliente Financiero, Defensoría del Asegurado y La Defensoría del Consumidor Automotor) que permitieron la tramitación de 5,130 reclamos en el 2020; mientras que, entre 2017 y 2020, se totalizó 34,550 reclamos. El fomento de estos mecanismos ha permitido que desde el 2021 se encuentre vigente la Defensoría del Cliente Inmobiliario (DCI), que pone a disposición de los consumidores del sector inmobiliario el servicio “Aló Casa”. Por otro lado, en cuanto al impulso de la prevención y mejora permanente en lo referido a la atención del cliente incluyendo la solución de los reclamos, destacó la realización de 04 ediciones del premio “Primero, los clientes”, actividad que buscó promover las buenas prácticas implementadas por empresas públicas y privadas, en beneficio de los consumidores a nivel nacional. Entre 2017 y 2020 se reportaron 374 buenas prácticas, alcanzándose el 68.3% del total de la meta establecida. En el caso del arbitraje de consumo, la junta arbitral reportó entre el 2017 y 2020 un total de 1,285 consultas atendidas, 1,745 solicitudes de arbitraje presentadas, 62 laudos arbitrales emitidos y en el 2020 tuvo 64 proveedores adheridos.

En cuanto al fortalecimiento del Sistema, entre 2017 y 2020, se cumplió con el monitoreo del estado de la protección del consumidor, el fortalecimiento de capacidades y de forma parcial el indicador de participación de gobiernos locales y regionales como parte del Sistema. Se realizó el monitoreo del estado de la protección de los consumidores, a través de la elaboración de 04 informes, aprobados por el Consejo, los mismos que constituyen insumos para el planteamiento potencial de acciones correctivas. Respecto al fomento de la participación activa con gobiernos locales se alcanzó una meta del 82.2%, teniéndose para el caso del Indecopi convenios con la Municipalidad Provincial de Pasco, Municipalidad Provincial de Huaylas, Municipalidad Distrital de San Borja, Municipalidad Provincial de Talara y el Gobierno Regional de Piura (operando en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano - MAC), la Municipalidad distrital de Pichari y en el Callao, con el Gobierno Regional del Callao y la Municipalidad distrital de Ventanilla (a través de los MAC). Aún está pendiente el mayor trabajo articulado con los gobiernos locales, aspecto que deberá de ser impulsado por la nueva política en materia de consumo toda vez que dicha intervención amplificaría sustantivamente la protección del consumidor en el Perú.

Finalmente, conforme la normativa del reglamento de políticas nacionales aprobadas por el CEPLAN, la nueva Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor se formula sobre la base de un diagnóstico que aborda la realidad con una visión holística; en ese sentido, toma en cuenta diversas perspectivas sobre las relaciones de consumo para que así adquiera mayor legitimidad, representatividad y viabilidad en su implementación. Con ese fin, el diseño de esta Política recoge los enfoques transversales de derechos humanos, intercultural, territorial y de género como medios para visibilizar brechas de desigualdad existentes entre poblaciones y territorios, así como para incluir aspectos sociales, culturales, territoriales, económicos y políticos en el planteamiento y análisis del problema público, así como de los objetivos prioritarios. El problema a abordarse es el bajo nivel de protección y empoderamiento de los consumidores en su relación de consumo y demanda un involucramiento proactivo de todos los agentes del Sistema, así como un mayor énfasis en el consumidor más vulnerable.

IX.

BIBLIOGRAFÍA



IX. Bibliografía

IX. BIBLIOGRAFÍA²²⁹

1. Asociación Automotriz del Perú (AAP), Informes Estadísticos. Accedido en julio del 2021, de <https://aap.org.pe/estadisticas/informe-estadistico-automotor/>.
2. Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA). Accedido en abril del 2021, de <https://www.iata.org/en/iata-repository/publications/economic-reports/covid-19-has-been-an-unprecedented-shock/>.
3. Banco Central de Reserva del Perú (2020). Cuadro Estadístico N° 75, Producto bruto interno y demanda interna, variaciones porcentuales anualizadas. Accedido en abril de 2021, en <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Estadisticas/Cuadros-Estadisticos/cuadro-075.xlsx>.
4. Cámara Peruana de Comercio Electrónico (Capece) (2021). Reporte Oficial de la Industria Ecommerce en Perú. Impacto del COVID-19 en el comercio electrónico en Perú y sus perspectivas 2021.
5. Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo - UNCTAD (2020). The UNCTAD B2C E-Commerce Index 2020. Disponible en https://unctad.org/system/files/official-document/tn_unctad_ict4d17_en.pdf.
6. Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo - UNCTAD (2020) Examen Voluntario entre Homólogos de Derecho y la Política de Protección del Consumidor del Perú. Disponible en https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2020d1_es.pdf.
7. Congreso de la República del Perú (1996). Ley N° 26702, “Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros”.
8. Congreso de la República del Perú.(2000). 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”.
9. Congreso de la República del Perú. (2020).Ley N° 27332, “Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos”.
10. Congreso de la República del Perú. (2002). Ley N° 27783, “Ley de Bases de la Descentralización”.
11. Congreso de la República del Perú (2002). Ley N° 27867, “Ley Orgánica de Gobiernos Regionales”.
12. Congreso de la República del Perú (2003). Ley N° 27972, “Ley Orgánica de Municipalidades”.
13. Congreso de la República del Perú (2004). Ley N° 28337, “Ley que modifica diversas disposiciones de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos”.
14. Congreso de la República del Perú (2000). Ley N° 27332, “Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos”.
15. Congreso de la República del Perú (2007). Ley N° 27332, “Ley Orgánica del Poder Ejecutivo”
16. Congreso de la República del Perú (2003). Ley N° 28044, “Ley General de Educación”.
17. Congreso de la República del Perú (2003). Ley N° 28056, “Ley Marco del Presupuesto Participativo”.
18. Congreso de la República del Perú (2007) Ley N° 29080, “Ley de creación del Registro del Agente Inmobiliario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento”.
19. Congreso de la República del Perú (2010). Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
20. Congreso de la República del Perú (2012). Ley N° 29946, “Ley del Contrato de Seguro”.
21. Congreso de la República del Perú (2018). Ley N° 30822, “Ley que Modifica la Ley N° 26702”.
22. Constitución Política del Perú (1993). Diario Oficial El Peruano.
23. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2010). Anexo 1 de la Directiva N° 005-2010/DIR-COD-INDECOPI sobre la asignación de la competencia territorial en materia de protección del consumidor.

²²⁹ Bibliografía complementaria a los cuestionarios de información remitidos por las diversas entidades miembros del Sistema, requeridos para la elaboración de la presente edición.

24. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2013). Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI denominada “Normas sobre Registro, Reconocimiento y Participación de las Asociaciones de Consumidores en los Procedimientos sobre Defensa de los Derechos de los Consumidores”.
25. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2017). La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020. Disponible en https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Pol%C3%ADtica_Plan_Consumo/9494a908-5d6b-4277-fa25-bef2ee7b4b3a.
26. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2018). Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI que modifica el Anexo 2 de la Directiva N° 009-2013-DIR-COD-INDECOPI “Normas sobre Registro, Reconocimiento y Participación de las Asociaciones de Consumidores en los Procedimientos sobre Defensa de los Derechos de los Consumidores”.
27. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Portal del Consumidor. Página web Institucional. Accedido en junio de 2021, de <https://www.consumidor.gob.pe/en/home>.
28. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Gerencia de Estudios Económicos. Anuario de Estadísticas Institucionales 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020.
29. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2018). Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI que modifica el Anexo 2 de la Directiva N° 009-2013-DIR-COD-INDECOPI “Normas sobre Registro, Reconocimiento y Participación de las Asociaciones de Consumidores en los Procedimientos sobre Defensa de los Derechos de los Consumidores”.
30. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2018). Directiva N° 006-2018/DIR-COD-INDECOPI que modifica el numeral 4.3 y los Anexos 01 y 05 de la Directiva N° 005-2010/DIR-COD-INDECOPI.
31. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2020). Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi actualizado puede ser consultado en: <https://www.consumidor.gob.pe/registro-oficial>.
32. Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2020). Directorio Nacional de Municipalidades, Provinciales, Distritales y Centros Poblados 2020. Disponible en junio de 2021, de <https://www.datosabiertos.gob.pe/dataset/registro-nacional-de-municipalidades-renamu-2020-instituto-nacional-de-estad%C3%ADstica-e-2>
33. Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2021) Informe Técnico “Producción Nacional” Disponible en <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-produccion-nacional-dic-2020.pdf>.
34. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2021) Informe Técnico “Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares” Disponible en <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-tic-iv-trimestre-2020.pdf>.
35. Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2021) Informe técnico “Condiciones de vida en el Perú IV Trimestre 2020” Disponible en https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_condiciones-de-vida.pdf
36. Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2021) Informe de precios N° 01 enero 2021 – Variación de los Indicadores de Precios de la Economía. Disponible en https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_de_precios_dic2020.pdf
37. Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2021) Informe Técnico “Comportamiento de la Economía Peruana en el Cuarto Trimestre de 2020” Disponible en <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-pbi-iv-trim-2020.pdf>
38. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2020) Perú: Formas de Acceso al Agua y Saneamiento Básico – N° 09. Disponible en https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_agua_junio2020.pdf.
39. Ministerio de Salud. Repositorio Único Nacional de Información en Salud (REUNIS). Accedido en setiembre del 2021, de https://www.minsa.gob.pe/reunis/data/poblacion_asegurada.asp.

40. Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2020). Perú: Desafíos del Desarrollo en el post COVID-19. Disponible en <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Peru-Desafios-del-desarrollo-en-el-post-COVID-19.pdf>
41. Ministerio de Salud. Sala situacional COVID-19 en el Perú. Accedido en julio del 2021, en https://COVID-19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp.
42. SINADEF (2021). Sistema Informático Nacional de Defunciones. Disponible en <https://www.minsa.gob.pe/defunciones/>
43. PUCP (2021). Sistema de Salud en el Perú y el COVID-19. Disponible en <https://escuela.pucp.edu.pe/gobierno/wp-content/uploads/2021/05/La-salud-en-tiempos-de-covid-VF.pdf>
44. Statista Disponible en <https://es.statista.com/estadisticas/1091192/paises-afectados-por-el-coronavirus-de-wuhan-segun-los-casos-confirmados/>.
45. Google. Disponible en https://www.google.com/search?q=fallecidos+por+covid-19+en+el+mundo&rlz=1C1SQJL_esPE772PE772&oq=fallecidos+por+covid19+en+el+mundo&aqs=chrome..69i57j0i22i30l3j0i10i22i30.11624j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8.
46. ComexPerú (2020). Reporte Trimestral de Desempeño Turístico en el Perú. Disponible en <http://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reportes-turismo-002.pdf>.
47. Indecopi. Registro de proveedores adheridos al arbitraje de consumo. Accedido de marzo de 2021 de https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/4316641/Registro_Proveedores_SISAC_DIC_2020.pdf/90808d4c-03d0-3975-2dd8-60f1af9b12a4
48. Mincetur (2020) Decreto Supremo N° 002-2020-MINCETUR – Modifica el monto de asignación para el programa “Turismo Emprende”. Disponible en <https://vlex.com.pe/vid/839860062>.
49. Mincetur (2015) Decreto Supremo N° 002-2015-MINCETUR - Modificación del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Artículo N° 68. <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/normas-legales/1120944-002-2015-mincetur>.
50. Mincetur. Sistema de Información de Estadísticas de Turismo. Accedido en junio del 2021, en <http://datosturismo.mincetur.gob.pe/appdatosTurismo/Content1.html>.
51. Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA). Disponible en <https://www.iata.org/en/iata-repository/publications/economic-reports/covid-19-has-been-an-unprecedented-shock/>
52. Indecopi. Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores a Nivel Nacional. Accedido en marzo del 2021, en https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/7634142/Registro_AACC_16.08.2021.pdf/0cf7b0d3-779c-5e19-239f-21f1a1ad4036
53. Revista Construir. Accedido el 10 de junio del 2021, de <http://construir.com.pe/ositran-primera-etapa-de-linea-2-del-metro-no-estara-lista-a-inicios-de-mayo/>.
54. Presidencia de la República (2020). Decreto de Urgencia N° 076-2020. Disponible en <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-dicta-medidas-complementarias-destin-decreto-de-urgencia-n-076-2020-1869172-2/>.
55. Ministerio de Transporte y Comunicaciones (2018). Decreto Supremo N° 021-2018-MTC, aprueba la sección primera del reglamento de organización y funciones del MTC.
56. Ministerio de Transporte y Comunicaciones (2019). Resolución Ministerial 015-2019-MTC, aprueba la sección segunda del reglamento de organización y funciones del MTC.
57. Ministerio de Transporte y Comunicaciones (2019). Resolución Ministerial 145-2019-MTC/01, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones - ROF del MTC, el cual entró en vigencia en el año 2019. El ROF vigente del MTC introduce cambios estructurales en la organización del Ministerio.
58. Ministerio de Transporte y Comunicaciones (2020). Resolución Ministerial N° 0384-2020-MTC/01, que aprueba los Lineamientos Sectoriales para la prevención de la COVID-19 en la Prestación del Servicio de Transporte Aéreo de Pasajeros a Nivel Nacional.
59. Ministerio de Transporte y Comunicaciones (1996). Decreto Supremo N° 010-96-MTC, que crea el Consejo Nacional de Seguridad Vial.
60. Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - Ositran, accedido en mayo del 2021, del <https://www.ositran.gob.pe/aeropuertos/>.

61. Ipsos (2020). Informe “Compradores por internet”.
62. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 34-2019-ATU/PE. Autoridad Única de Transporte (ATU) para Lima y Callao.
63. Decreto de Urgencia N° 091-2020, que otorga un subsidio económico a favor de los pasajeros del Sistema de Corredores Segregados de Buses de Alta Capacidad (COSAC I).
64. Ministerio de Educación. Escale. Accedido en abril de 2021, en <http://escale.minedu.gob.pe/>.
65. Ministerio de Educación (2020). Decreto Legislativo N° 1476-2015-MINEDU, que establece medidas para garantizar la transparencia, protección de usuarios y continuidad del servicio educativo no presencial en las instituciones educativas privadas de educación básica, en el marco de las acciones para prevenir la propagación de la COVID-19. mayo 2020.
66. Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (2015). Decreto Supremo N° 006-2015-VIVIENDA, que modificó el “Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento”.
67. Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (2016). Decreto Supremo N° 006-2016-VIVIENDA, que aprobó el “Reglamento de la Ley N° 29203, Ley que crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias”.
68. Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (2014). Decreto Supremo N° 010-2014-VIVIENDA, que aprobó el “Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento”.
69. Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (2017). Decreto Supremo N° 025-2017-VIVIENDA, que aprobó el Reglamento del Registro de Peritos Adscritos, Procedimiento Administrativo de Inscripción de Peritos y los Servicios de Tasaciones Prestados en Exclusividad”.
70. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (2020). Rol y Desafíos del Regulador de los Regulador es a Raíz de la COVID-19. Disponible en: <https://repositorio.osiptel.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12630/741/ppt-amcham.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
71. Presidencia del Consejo de Ministros (2017). Decreto Supremo N° 006-2017-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor.
72. Presidencia del Consejo de Ministros (2017). Decreto Supremo N° 024-2017-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020.
73. Presidencia del Consejo de Ministros (2005). Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, que 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.
74. Presidencia del Consejo de Ministros (2019). Decreto Supremo N° 255-2019-EF, Decreto Supremo que aprueba Política Nacional de Inclusión Financiera y modifican el Decreto Supremo N° 029-2014-EF, que crea la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera.
75. Presidencia del Consejo de Ministros (2015.). Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, que aprobó el “Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación”.
76. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Cláusulas de Contratos. Disponible en Página <http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clausulas-de-contratos-aprobados-por-la-sbs/clausulas-de-contratos-aprobados-por-la-sbs-buscador>.
77. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2017). Resolución SBS N° 3274-2017 “Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero”.
78. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. Universidades Licenciadas. Disponible en <https://www.sunedu.gob.pe/lista-de-universidades-licenciadas/>.

X.

LISTA DE ACRÓNIMOS



**X. Lista de acrónimos, siglas
y abreviaturas**

X. LISTA DE ACRÓNIMOS, SIGLAS Y ABREVIATURAS

Tabla N° 137
Lista de acrónimos, siglas y abreviaturas

| Siglas, acrónimos, abreviaturas | Descripción |
|---------------------------------|--|
| AFP | Administradora de Fondo de Pensiones |
| AICC | Aeropuerto Internacional de Chinchero – Cusco |
| AIJCH | Aeropuerto Internacional Jorge Chávez |
| AUS | Aseguramiento Universal en Salud |
| AADECC | Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios |
| AAP | Asociación Automotriz del Perú |
| IDJUSO PERÚ | Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú |
| AAPDEU | Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano |
| AAFP | Asociación de AFP |
| Asbanc | Asociación de Bancos del Perú |
| Atenea | Asociación de consumidores Atenea |
| ASCOPS-PERÚ | Asociación de Consumidores de Productos y Servicios – Perú |
| ACIP | Asociación de Consumidores Indignados Perú |
| NV Défense | Asociación de consumidores Nouvelle Défense |
| ACSJ | Asociación de Consumidores Por Una Solución Justa |
| COSUMERE | Asociación de Consumidores y Usuarios de Ayacucho - COSUMERE |
| ADICAE | Asociación de Consumidores y Usuarios de Bancos, Cajas, Productos Financieros y de Seguros de España |
| ADECUB | Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca - ADECUB |
| ASCUCH | Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha - ASCUCH |
| ACUREA | Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash- ACUREA |
| ACUSE | Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros - ACUSE |
| ACUSERP | Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros en general de la Región Puno - ACUSERP |
| ACUY YANAPANACUY | Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy |
| ADDEUCO | Asociación de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores de San Martín de Porres |
| ASDIUC | Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores |
| ADUCMAC | Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma -ADUCMAC |

| Siglas, acrónimos, abreviaturas | Descripción |
|---------------------------------|--|
| ADUC-PP | Asociación de Defensa del Usuario y del Consumidor de la Provincia de Paita |
| APLAD | Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados |
| ADEPCO | Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores - ADEPCO |
| ADI | Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios |
| AETAI | Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional |
| ASEI | Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú |
| Afocat | Asociación de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito |
| ASOMIF | Asociación de Instituciones Microfinancieras del Perú |
| AMPE | Asociación de Municipalidades del Perú |
| Asotur-Perú | Asociación de Operadores de Turismo Receptivo del Perú |
| APAC PERÚ | Asociación de Protección al Consumidor del Perú - APAC-PERÚ |
| APU | Asociación de Protección al Usuario |
| APROC-ILO | Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo |
| ADECUT | Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes |
| ASPRODEC SELVA CENTRAL | Asociación de Protectores y Defensores al Consumidor de la Selva Central |
| IATA | Asociación de Transporte Aéreo Internacional |
| ADUCCAR-MARIANO MELGAR | Asociación de Usuarios Consumidores y Ambientalistas Arequipa |
| ASUNORP | Asociación de Usuarios del Norte del Perú |
| A.D.D.C. Y U. | Asociación Defensoría del Consumidor y Usuarios |
| DINTERADE | Asociación Defensoría Interamericana de los Derechos |
| ASDECUPT | Asociación en Defensa de los Consumidores o Usuarios de la Provincia de Tocache -ASDECUPT |
| ASDECUS | Asociación en Defensa del Consumidor |
| ADECON PERÚ | Asociación en Defensa del Consumidor - Perú ADECON PERÚ |
| IDLADS PERÚ | Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ |
| IDOM | Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM |
| AINCUS | Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros |
| ANDECO | Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores |
| ADEIP | Asociación para el Desarrollo, Industrialización y Bienestar Social del Perú |
| ASPRODICO | Asociación Para la Defensa de los Intereses del Consumidor |
| APPERU | Asociación Para la Protección y Defensa del Consumidor y Usuario del Centro del Perú |
| Apavit | Asociación Peruana de Agencias de Viaje y Turismo |
| ASPAI | Asociación Peruana de Agentes Inmobiliarios |

| Siglas, acrónimos, abreviaturas | Descripción |
|---------------------------------|--|
| Apdayc | Asociación Peruana de Autores y Compositores |
| ASPEC | Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC |
| APDECU | Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU |
| APESEG | Asociación Peruana de Empresas de Seguros |
| Ahora | Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines |
| Apotur | Asociación Peruana de Operadores de Turismo Receptivo e Interno |
| APPACRE | Asociación Peruana de Protección al Consumidor Responsable |
| APPDECO | Asociación Peruana de Protección y Defensa al Consumidor |
| APRODECI | Asociación Peruana de Protección y Defensa Ciudadana |
| ASPAI | Asociación Peruana de Protección y Defensa Ciudadana |
| APTAE | Asociación Peruana de Turismo de Aventura, Ecoturismo y Turismo Especializado |
| APEDECU | Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario |
| ASDEC | Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores |
| APROCODEJ | Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico -APROCODEJ |
| ARCUSP | Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos – ARCUSP |
| APRODECO Moquegua | Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor de Moquegua - APRODECO Moquegua |
| ATEJUS | Asociación Tempus Jus – Tiempo de justicia ATEJUS |
| AATE | Autoridad Autónoma del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao |
| ATU | Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao |
| BCRP | Banco Central de Reserva del Perú |
| CMAC | Cajas Municipales de Ahorro y Crédito |
| CRAC | Cajas Rurales de Ahorro y Crédito |
| Canatur | Cámara Nacional de Turismo |
| Capeco | Cámara Peruana de la Construcción |
| CAUDAL | CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor |
| CECONAR | Centro de Conciliación y Arbitraje |
| CEMI | Centro Especial de Monitoreo del Indecopi |
| CEPLAN | Centro Nacional de Planeamiento Estratégico |
| Código | Código de Protección y Defensa del Consumidor |
| Codeco | Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos |
| CCD | Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal |
| CLC | Comisión de Libre Competencia del Indecopi |

| Siglas, acrónimos, abreviaturas | Descripción |
|---------------------------------|---|
| Promperú | Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo |
| CPC | Comisión de Protección al Consumidor |
| CC2 | Comisión de Protección al Consumidor N° 2 |
| CMV | Comisión Multisectorial de Seguridad Vial |
| CBC | Condiciones Básicas de Calidad |
| UNCTAD | Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo |
| CNS | Consejo Nacional de Salud |
| Conadis | Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad |
| Coopac | Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú |
| Corpac | Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial |
| COSAC | Corredor Segregado de Alta Capacidad |
| CNEB | Currículo Nacional de Educación Básica |
| Defaseg | Defensoría del Asegurado |
| DCF | Defensoría del Cliente Financiero |
| DCI | Defensoría del Cliente Inmobiliario |
| ADEC | Defensoría del Consumidor |
| DCA | Defensoría del Consumidor Automotor |
| DP | Defensoría del Pueblo |
| DLCI | Defensoría Legal del Consumidor Ica |
| DGAC | Dirección de Aeronáutica Civil del MTC |
| DFI | Dirección de Fiscalización del Indecopi |
| DGC | Dirección de Gestión Comercial |
| DPC | Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor |
| DRC | Dirección de Relaciones con el Consumidor |
| Digemid | Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas |
| Digesa | Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria |
| DGTT | Dirección General de Transporte Terrestre del MTC |
| DRE | Direcciones o Gerencia Regionales de Educación |
| Direpro | Direcciones Regionales de Producción |
| Diresa | Direcciones Regionales de Salud |
| Dircetur | Direcciones Regionales de Turismo |
| DSR | División de Supervisión Regional |

| Siglas, acrónimos, abreviaturas | Descripción |
|---------------------------------|--|
| EMAPE | Empresa Municipal Administradora de Peaje de Lima S.A. |
| Edpyme | Empresas de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa |
| EPS | Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento |
| ENDO | Encuesta Nacional a Docentes |
| Identicole | Equipo de Coordinación de Articulación con Instituciones Educativas Privadas |
| EPP | Equipo de Protección Personal |
| ECP | Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual |
| ENIF | Estrategia Nacional de Inclusión Financiera |
| FENACREP | Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito |
| FEPCMAC | Federación Peruana de Cajas de Ahorro y Crédito |
| FAE-MYPE | Fondo de Apoyo Empresarial a la Micro y Pequeña Empresa |
| FISE | Fondo de Inclusión Social Energético |
| Fonafe | Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado |
| FURAT | Formato de Registro de Accidentes de Tránsito |
| GLP | Gas Licuado de Petróleo |
| GNV | Gas Natural Vehicular |
| GCAA | Gerencia Central de Atención al Asegurado |
| GRE | Gerencias Regionales de Educación |
| GB | Gigabyte |
| ITUP | Infraestructura de Transporte de Uso Público |
| IIEE | Instituciones educativas de la Jornada Escolar Completa |
| IPRESS | Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud |
| IAFAS | Instituciones que Administran los Fondos de Aseguramiento |
| Protransporte | Instituto Metropolitano Protransporte de Lima |
| 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 |
| IFIS | Intendencia de Fiscalización y Sanción |
| IPROM | Intendencia de Promoción de Derechos en Salud |
| IPROT | Intendencia de Protección de Derecho en Salud |
| IMRN | Intendencia Macro Regional SUSALUD Norte |
| ICP | International Association of Peruvian Consumer Protection |

| Siglas, acrónimos, abreviaturas | Descripción |
|---------------------------------|--|
| JMCDPCU | Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario |
| JAC | Junta Arbitral de Consumo |
| JARU | Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios del Osinergmin |
| JUS | Juntas de Usuarios de los Servicios de salud |
| MAC | Mejor Atención al Ciudadano |
| MYPE | Micro y Pequeña Empresa |
| Mincetur | Ministerio de Comercio Exterior y Turismo |
| MEF | Ministerio de Economía y Finanzas |
| Minedu | Ministerio de Educación |
| Produce | Ministerio de la Producción |
| Minsa | Ministerio de Salud |
| MTPE | Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo |
| MTC | Ministerio de Transportes y Comunicaciones |
| MVCS | Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento |
| MINAM | Ministerio del Ambiente |
| NSE | Nivel socioeconómico |
| ONSV | Observatorio Nacional de Seguridad Vial |
| Obnate | Observatorio Nacional de Textos Escolares |
| ONP | Oficina de Normalización Previsional |
| OPD | Oficina de Promoción y Difusión del Indecopi |
| OTEPA | Oficina General de Transparencia, Ética Pública y Anticorrupción |
| OMAPED | Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad |
| ORI | Oficinas Regionales del Indecopi |
| ORD | Oficinas Regionales y Sedes Desconcentradas del Indecopi |
| COFOPRI | Organismo de Formalización de la Propiedad Informal |
| Sanipes | Organismo Nacional de Sanidad Pesquera |
| OPECU | Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios |
| Osiptel | Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones |
| Osinergmin | Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería |
| Ositran | Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público |
| OEA | Organización de los Estados Americanos |
| OMT | Organización Mundial del Turismo |

| Siglas, acrónimos, abreviaturas | Descripción |
|---------------------------------|---|
| OCDE | Organización para la Cooperación al Desarrollo Económico |
| OPS | Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos |
| OPDH | Otros Productos Derivados de los Hidrocarburos |
| PERUCON | Peru Consumer Defense |
| POA | Plan Operativo Anual |
| PISAC | Plataforma Interactiva para el Servicio de Atención al Ciudadano |
| PVO | Plataforma virtual de Osinergmin |
| PNSV | Política Nacional de Seguridad Vial |
| PNMS | Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030 |
| PCM | Presidencia del Consejo de Ministros |
| PAS | Procedimiento Administrativo Sancionador |
| PDJ | Procedimiento de Declaración Jurada de las Obligaciones Relativas a las Condiciones Técnicas y de Seguridad |
| PBI | Producto Bruto Interno |
| Pronatel | Programa Nacional de Telecomunicaciones |
| PDCYU | Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios |
| RAT | Régimen de Apoyo Transitorio |
| RIS | Registro de Infracciones y Sanciones |
| REGIS | Registro de Infracciones y Sanciones de la Sunedu |
| RUC | Registro Único de Contribuyente |
| ROF | Reglamento de Organización y Funciones |
| REMA | Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público del Ositran |
| RCD | Resolución de Consejo Directivo |
| SPC | Sala Especializada de Protección del Consumidor |
| SCTR | Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo |
| SIS | Seguro Integral de Salud |
| SOAT | Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito |
| EsSalud | Seguro Social de Salud |
| SEDAPAL | Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima |
| SERNANP | Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado |
| SISAC | Sistema de Arbitraje de Consumo |
| SCOP | Sistema de Control de Órdenes de Pedido |
| SISFOH | Sistema de Focalización de Hogares |

| Siglas, acrónimos, abreviaturas | Descripción |
|---------------------------------|---|
| SIGEC | Sistema de Gestión de Consultas |
| SIREC | Sistema de Reporte de Reclamaciones |
| SíseVe | Sistema Especializado en reporte de casos sobre Violencia Escolar |
| SIT | Sistema Integrado de Transporte |
| SNP | Sistema Nacional de Pensiones |
| Sistema | Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor |
| SPP | Sistema Privado de Pensiones |
| GPS | Sistemas de Posicionamiento Global |
| SHP | Sociedad Hoteles del Perú |
| SLI | Solicitud de Licenciamiento Institucional |
| SBC | Subdirección de Atención al Ciudadano del Indecopi |
| SACMIF | Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera |
| SADERECHOS | Superintendencia Adjunta de Promoción y Protección de Derechos en Salud |
| SBS | Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones |
| Sutran | Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías |
| SMV | Superintendencia del Mercado de Valores |
| Sunat | Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria |
| Sunedu | Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria |
| Sunafil | Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral |
| Sunarp | Superintendencia Nacional de los Registros Públicos |
| Susalud | Superintendencia Nacional de Salud |
| Sunass | Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento |
| TUPA | Texto Único de Procedimientos Administrativos |
| TUO | Texto Único Ordenado |
| 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 del Osiptel |
| TSC | Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del Ositrán |
| UACGD | Unidad de Atención a la Ciudadano y Gestión Documental |
| UACTD | Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario |
| UGIPRESS | Unidad de Gestión de IPRESS |
| UIT | Unidad Impositiva Tributaria |

| Siglas, acrónimos, abreviaturas | Descripción |
|---------------------------------|---|
| UPSS | Unidad Productora de Servicios de Salud |
| UGEL | Unidades de Gestión Educativa Local |
| UCE | Unión de Consumidores de España |

Fuente: Formatos de Información remitidos en respuesta a la Carta Múltiple N° 004-2021/DPC-Indecopi.

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

XI.

NORMATIVA RELEVANTE



**XI. Normativa relevante en materia
de Protección del Consumidor (2020)**

XI. NORMATIVA RELEVANTE EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR (2020)

Tabla N° 138

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. | El proyecto establece 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 | Proyecto de Directiva única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor | El proyecto propone una sola normativa que rija 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. | Proyecto |

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

Tabla N° 139

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin)

| N° | Normativa | Detalle |
|----|---|---|
| 1 | Resolución de Consejo Directivo N° 079-2020-OS/CD | Reguló el procedimiento especial aplicable únicamente para los reclamos de los usuarios residenciales y no residenciales de los servicios públicos de electricidad y gas natural, referidos a la facturación de recibos emitidos en el mes de marzo del 2020 o que comprendan algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional. |
| 2 | Resolución de Consejo Directivo N° 193-2020-OS/CD | Modificó la Resolución de Consejo Directivo N° 054-2016, para dejar sin efecto la actualización del pliego tarifario. |
| 3 | Resolución de Consejo Directivo N° 071-2020-OS/CD | Estableció el procedimiento de liquidación de intereses compensatorios a ser cubiertos por el Fondo de Inclusión Social Energético en el marco de lo dispuesto por los artículos 3 y 4 del Decreto de Urgencia 035-2020 modificado por el Decreto de Urgencia 062-2020. |
| 4 | Resolución de Consejo Directivo N° 029-2020-OS/CD | Aprobó el procedimiento para la revalidación de la inscripción en el Registro de Hidrocarburos según lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 023-2020-PCM y los Listados de Condiciones de Seguridad de Criticidad Alta por tipo de agente (transporte terrestre, |

| N° | Normativa | Detalle |
|----|---|--|
| | | almacenamiento, distribución y comercialización de GLP), que permitirán realizar una supervisión operativa de la integridad de las instalaciones de GLP. |
| 5 | Resolución de Consejo Directivo N° 030-2020-OS/CD, modificada por la N° 074-2020-OS/CD | Aprobó el procedimiento y cronograma de reinscripción en el Registro de Hidrocarburos de agentes, que ya cuenta con una inscripción en el Registro de Hidrocarburos como medios de transporte y distribuidores de GLP, lo cual les permitirá seguir realizando actividades de hidrocarburos, luego de pasar por una inspección ocular que permita verificar el funcionamiento seguro de la unidad de transporte. |
| 6 | Resolución de Consejo Directivo N° 197-2020-OS/CD | Aprobó la modificación del "Texto Único Ordenado del Reglamento de Uso de Sistemas de Posicionamiento Global (GPS)", aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 076-2014-OS/CD, permitiendo que disponga el uso obligatorio de GPS respecto a los camiones tanque y camiones cisterna de GLP que circulen a nivel nacional; asimismo, permitirá mejorar algunos aspectos tecnológicos de estos dispositivos para una mejor supervisión. |
| 7 | Resolución de Consejo Directivo N° 132-2020-OS/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 192-2020-OS/CD | Aprobó la publicación para comentarios del "Procedimiento y 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° 164-2020-OS/CD | Aprobó la publicación para comentarios "Resolución 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". |
| 9 | Resolución de Consejo Directivo N° 213-2020-OS/CD | Aprobó publicación para comentarios "Los requisitos y cronograma para que las Empresas Envasadoras o Distribuidores a Granel emitan Certificados de Conformidad". |
| 10 | Resolución de Consejo Directivo N° 212-2020-OS/CD | Aprobó la publicación para comentarios "Cronograma para reincorporación de agentes y aprobación del Procedimiento para el registro y actualización de órdenes de pedido en el Sistema de Control de Órdenes de Pedido (SCOP)". |
| 11 | Resolución de Consejo Directivo N° 079-2020-OS/CD | Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional. |

Fuente: Osinermin. Oficio N° 89-2021-OS-GG.

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

Tabla N° 140
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)

| N° | Normativa | Detalle |
|----|--|---|
| 1 | Resolución de Presidencia N° 006-2020-CD/OSIPTEL, | Modificó el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. |
| 2 | Resolución de Presidencia N° 035-2020-PD/OSIPTEL | Estableció las disposiciones para garantizar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, en el marco del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. |
| 3 | Resolución de Presidencia N° 040-2020-PD/OSIPTEL | Estableció normas complementarias a las disposiciones para la prestación de los servicios de telecomunicaciones que establece el Decreto de Urgencia N° 035-2020. |
| 4 | Resolución de Presidencia N° 042-2020-PD/OSIPTEL | Estableció disposiciones para el reinicio de actividades de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones. |
| 5 | Resolución de Consejo Directivo N° 045-2020-CD/OSIPTEL | Estableció medidas adicionales y temporales para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el aislamiento social. |
| 6 | Resolución de Consejo Directivo N° 050-2020-CD/OSIPTEL | Estableció disposiciones para garantizar la continuidad, promoción de la competencia y desarrollo sostenido de los servicios públicos de telecomunicaciones. |
| 7 | Resolución de Consejo Directivo N° 067-2020-CD/OSIPTEL | Modificó las disposiciones para garantizar la continuidad y la sostenibilidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones en el marco del Estado de Emergencia Nacional. |
| 8 | Resolución de Consejo Directivo N° 138-2020-CD/OSIPTEL | Estableció normas especiales para la prestación del servicio de acceso a Internet fijo, aplicables a Telefónica del Perú S.A.A. |
| 9 | Resolución de Consejo Directivo N° 153-2020-CD/OSIPTEL | Modificó el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones a fin de establecer la obligatoriedad del uso de contratos tipo aprobados por el Osiptel. |
| 10 | Consejo Directivo N° 170-2020-CD/OSIPTEL | Modificó el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. |
| 11 | Resolución de Consejo Directivo N° 209-2020-CD/OSIPTEL | Modificó el Reglamento de Reclamos para las empresas operadoras. |

Fuente: Página web Osiptel y Carta N° 1532-DAPU/2021

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

Tabla N° 141
Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass)

| N° | Normativa | Detalle |
|----|---|--|
| 1 | Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNASS-CD | Se aprobaron disposiciones extraordinarias con la prestación de los servicios de saneamiento y el servicio de monitoreo y gestión en el marco del Estado de Emergencia Nacional, relacionadas con la facturación y reclamos. |
| 2 | Resolución de Consejo Directivo N° 016-2020-SUNASS-CD | Se aprobaron disposiciones que permiten restablecer el equilibrio económico financiero de las empresas prestadoras, revisando las metas de gestión y las tarifas aprobadas, a fin de garantizar la prestación de los servicios de saneamiento. |
| 3 | Resolución de Consejo Directivo N° 018-2020-SUNASS-CD | Se aprobaron disposiciones vinculadas con facturación, fraccionamiento, facilidades de pago, reclamos, cierre de los servicios, así como fiscalización y sanción. |

| N° | Normativa | Detalle |
|----|---|---|
| 4 | Resolución de Consejo Directivo N° 021-2020-SUNASS-CD | Se modificó el plazo para presentar la solicitud de revisión tarifaria y de ajuste en los porcentajes al fondo de inversiones y reservas hasta el 31 de agosto de 2020. |
| 5 | Resolución de Consejo Directivo N° 025-2020-SUNASS-CD | Se aprobaron disposiciones que regulan la facturación de consumos atípicos durante el Estado de Emergencia Nacional. |
| 6 | Resolución de Consejo Directivo N° 039-2020-SUNASS-CD | Se aprobaron disposiciones vinculadas al cierre de los servicios de saneamiento. |

Fuente: Sunass. Correo electrónico con fecha 18.03.2020.

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

Tabla N° 142
Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran)

| N° | Normativa | Detalle |
|----|---|--|
| 1 | Resolución de Consejo Directivo N° 0040-2020-CD-OSITRAN | Se aprobaron disposiciones normativas de carácter temporal que contribuyan cabalmente al cumplimiento de las medidas de prevención de la COVID-19 durante la prestación del servicio de la “Línea 1 del Metro de Lima y Callao”, en aras de proteger a los usuarios del mencionado servicio. |
| 2 | Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2020-CD-OSITRAN | Reducir las posibilidades de contacto entre los usuarios y el personal de las Entidades Prestadoras, encargado de la recepción de los reclamos y recursos impugnativos en el trámite del procedimiento de atención de reclamos, así como propiciar y priorizar la utilización de medios electrónicos para llevar a cabo algunas actuaciones administrativas en dicho procedimiento, a fin de minimizar el riesgo de contagio de la COVID-19, en el marco de la Emergencia Sanitaria, coadyuvando de esta manera, en salvaguardar la salud de los usuarios y del personal de las Entidades Prestadoras. |
| 3 | Resolución de Consejo Directivo N° 0057-2020-CD-OSITRAN | Los informes orales solicitados por los usuarios o los concesionarios, en el marco de los procedimientos de reclamos en trámite, podrán realizarse de manera presencial o virtual de manera que los usuarios pueden participar de sus ordenadores o teléfono celular. |

Fuente: Ositran. Oficio N° 179-2021-GAU-OSITRAN.

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

Tabla N° 143
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

| N° | Normativa | Detalle |
|----|-----------------------------|---|
| 1 | Resolución SBS N° 1259-2020 | Suspendió los plazos administrativos relacionados con las funciones y atribuciones que corresponden a la SBS en el marco del Estado de Emergencia Nacional. |
| 2 | Resolución SBS N° 1286-2020 | Sustituyó los literales b), c) y d) del numeral 1.1 del artículo 1 del Reglamento de Cuentas Básicas. |
| 3 | Resolución SBS N° 1352-2020 | Aprobó el Procedimiento Operativo para el retiro extraordinario facultativo de fondos en el Sistema Privado de Pensiones. |

| N° | Normativa | Detalle |
|----|-----------------------------|---|
| 4 | Resolución SBS N° 1771-2020 | Modificó la Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y a la atención de denuncias contra las empresas supervisadas, aprobada por Resolución SBS N° 4464-2016. |
| 5 | Resolución SBS N° 1870-2020 | Modificó el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 3274-2017. |
| 6 | Resolución SBS N° 2304-2020 | Aprobó el Reglamento del Régimen Especial para la Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero. |
| 7 | Resolución SBS N° 2979-2020 | Aprobó el procedimiento operativo para el retiro facultativo de fondos en el SPP, establecido en la Ley N° 31068. |
| 8 | Resolución SBS N° 3031-2020 | Modificó el Procedimiento Operativo para el retiro extraordinario facultativo de fondos en el SPP establecido por Ley N° 31068, aprobado por la Resolución SBS N° 2979-2020. |
| 9 | Resolución SBS N° 3049-2020 | Amplió el plazo de medidas que ayudan a la realización de transacciones que deben efectuar las personas, entre otros, para la disposición y uso de los fondos otorgados o liberados por leyes y otras normas emitidas en el contexto del Estado de Emergencia Nacional. |
| 10 | Resolución SBS N° 3276-2020 | Estableció medida de excepción para la licitación del seguro previsional colectivo SISCO. |
| 11 | Circular AFP-172-2020 | Estableció el procedimiento operativo para el retiro extraordinario de los fondos de pensiones, establecido en el Decreto de Urgencia N° 034-2020. |

Fuente: Página web SBS y Oficio N° 23941-2021-SBS

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

Tabla N° 144
Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD)

| N° | Normativa | Detalle |
|----|--|---|
| 1 | Resolución de Superintendencia N° 004-2020-SUSALUD/S | "Cláusulas mínimas de los Contratos o Convenios que suscriben las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud -IAFAS con Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -IPRESS o UGIPRES". Aplicable a IAFAS, IPRESS, UGIPRESS públicas, privadas o mixtas y las DIRIS, DIRESAS y GERESAS. |
| 2 | Resolución de Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/S | Clasificación, lineamientos y aplicativo informático para la remisión de la información de reclamos de los usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS. Aplicable a: IAFAS, IPRESS, UGIPRESS públicas, privadas o mixtas, con excepción de empresas de seguros y AFOCAT. |
| 3 | Resolución de Superintendencia N° 043-2020-SUSALUD/S | Dispone la obligación de las IPRESS privadas de remitir la información a SUSALUD de los precios de venta de los productos, servicios y dispositivos médicos para la prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación, servicios complementarios auxiliares o auxiliares, en el marco de las acciones preventivas y de control ante el riesgo de propagación de la COVID-19. |
| 4 | Resolución de Superintendencia N° 057-2020-SUSALUD/S | Aprueba el listado de IPRESS bajo el ámbito de aplicación de la Resolución N° 043-2020-SUSALUD/S, la Declaración Jurada "Exoneración de la obligación de remitir la información a SUSALUD" y establecen el plazo y la modalidad de envío para la remisión de la información por parte de las IPRESS privadas señaladas en el artículo 2 de la presente resolución. Aplicable a: IPRESS privadas de II y III nivel de atención y las que incluya SUSALUD normativamente. |
| 5 | Resolución de Superintendencia N° 087-2020-SUSALUD/S | Reglamento del Modelo de Transacción Electrónica de Datos Estandarizados de Facturación para el Intercambio Prestacional - Modelo TEDEF - IP. Aplicable a IAFAS públicas, IPRESS, UGIPRESS públicas, privadas o mixtas. |
| 6 | Resolución de Superintendencia N° 096-2020-SUSALUD/S | Modifica la primera disposición complementaria transitoria de la Resolución de Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD/S, que aprueba la clasificación, lineamientos y aplicativo informático para la remisión de la información de reclamos de los usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS. |

Fuente: Susalud. Oficio N° 00202-2021-SUSALUD/SUP.

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

XII.

ANEXOS



XII. Anexos

XII. 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 ministerios²³⁰, 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° 145
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.

²³⁰ 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° 146
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° 147

Instituciones que han remitido información para la elaboración del presente documento

| N° | Entidad | Documento | Estado |
|---------------------------------------|--|--|---------|
| A Reguladores | | | |
| 1 | Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - Osiptel | Carta N° 01532-DAPU/2021 | Reportó |
| 2 | Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin | Oficio N° 89-2021-OS-GG | Reportó |
| 3 | Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – Ositran | Oficio N° 179-2021-GAU-OSITRAN | Reportó |
| 4 | Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - Sunass | Correo electrónico de fecha 18/03/2021 | Reportó |
| B Asociaciones de consumidores | | | |
| 5 | Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores - ASDEC | Carta N° 001-2021-ASDEC | Reportó |
| 6 | Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC | Correo electrónico de fecha 25/01/2021 / Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI | Reportó |
| 7 | Asociación Atenea | Correo electrónico de fecha 09/02/2021 / Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI | Reportó |
| 8 | Instituto Proyecto Solidaridad Global | Carta de fecha 10/01/2021 | Reportó |
| 9 | Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash- ACUREA | Carta de fecha 25/01/2021 | Reportó |
| 10 | CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor | Carta de fecha 18/01/2021 | Reportó |
| 11 | Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC | Carta de fecha 21/01/2021 | Reportó |
| 12 | Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ | Correo electrónico de fecha 19/01/2021 / Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI | Reportó |
| 13 | Asociación Civil Más que Consumidores | Correo electrónico con fecha 15/01/2021 / Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI | Reportó |
| 14 | Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma -ADUCMAC | Oficio N° 01-2021-ADUCMAC | Reportó |
| 15 | Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU | Carta de fecha 25/01/2021 | Reportó |
| 16 | Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy - ACUY YANAPANACUY | Carta N° 001-2021/P-YANAPANACUY | Reportó |
| 17 | Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores - ASDIUC | Correo electrónico de fecha 15/01/2021 / Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI | Reportó |

| N° | Entidad | Documento | Estado |
|----|---|---|---------|
| 18 | Centro de Protección al Ciudadano Equidad | Correo electrónico de fecha 22/01/2021 / Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI | Reportó |
| 19 | Consumers Associated | Correo electrónico de fecha 15/01/2021 / Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI | Reportó |
| 20 | Defensoría del Consumidor - ADEC | Correo electrónico de fecha 15/01/2021 / Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI | Reportó |
| 21 | Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados - APLAD | Oficio N° 001-2021/APLAD | Reportó |
| 22 | International Association of Peruvian Consumer Protection - ICP | Correo electrónico de fecha 12/01/2021 / Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI | Reportó |
| 23 | Asociación Defensoría Interamericana de los Derechos - DINTERADE | Carta de fecha 03/02/2021 | Reportó |
| 24 | Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - PDCYU | Carta de fecha 07/05/2021 | Reportó |
| 25 | Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario - JMCDPCU | Carta de fecha 15/01/2021 | Reportó |
| 26 | Asociación de Consumidores Indignados Perú | Carta de fecha 04/03/2021 | Reportó |
| 27 | Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes - ADECUT | Carta N° 001-2021/ADECUT/TUMBES | Reportó |
| 28 | Asociación Peruana de Protección y Defensa Ciudadana | Correo electrónico de fecha 21/01/2021 / Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI | Reportó |
| 29 | Asociación de consumidores Mercado Sano y Responsable | Correo electrónico de fecha 21/01/2021 / Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI | Reportó |
| 30 | Asociación Para la Protección y Defensa del Consumidor y Usuario del Centro del Perú - APPERU | Correo electrónico de fecha 25/01/2021 / Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI | Reportó |
| 31 | Asociación de Usuarios del Norte del Perú – ASUNORP | Informe N° 001-2021-ASUNORP-M | Reportó |
| 32 | Nouvelle Défense – NV Défense | Correo electrónico de fecha 22/01/2021 / Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI | Reportó |
| 33 | Asociación Para la Protección de los Consumidores - ASPRODECO | Correo electrónico de fecha 19/01/2021 / Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI | Reportó |

C

Ministerios y otras entidades de gobierno

| N° | Entidad | | | Documento | Estado |
|--------------------------|--|--------------|--|---|---------|
| 34 | Ministerio de Educación - Minedu | | | Oficio N° 00206-2021-MINEDU/VMGI-DIGC | Reportó |
| 35 | Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC | | | Oficio N° 147-2021-MTC/09 | Reportó |
| 36 | Ministerio de Economía y Finanzas - MEF | | | Oficio N° 964-2021-EF/13.01 | Reportó |
| 37 | Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Mincetur | | | Correo electrónico de fecha 21/03/2021 | Reportó |
| 38 | Ministerio del Ambiente - MINAM | | | Oficio N° 29-2021-MINAM/VMGA/DGECIA | Reportó |
| 39 | Ministerio de Cultura | | | Oficio N° 639-2021-OACGD-SG/MC | Reportó |
| 40 | Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - MINJUS | | | Oficio N° 492-2021-JUS-SG | Reportó |
| 41 | Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones - SBS | | | Oficio N° 23941-2021-SBS | Reportó |
| 42 | Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Sutran | | | Correo electrónico de fecha 01/06/2021 | Reportó |
| 43 | Instituto Nacional de Calidad - INACAL | | | Oficio N° 66-2021-INACAL/GG | Reportó |
| 44 | Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu | | | Oficio N° 0115 -2021-SUNEDU-03 | Reportó |
| 45 | Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao | | | Oficio N° 1-2021-ATU/GG-OPGR | Reportó |
| 46 | Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial - Corpac | | | Correo electrónico de fecha 03/05/2021 | Reportó |
| 47 | Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (Congreso de la República) | | | Correo electrónico de fecha 01/05/2021 | Reportó |
| 48 | Defensoría del Pueblo | | | Oficio N° 138-2021-DP/AMASPP | Reportó |
| 49 | Organismo Nacional de Sanidad Pesquera - SANIPES | | | Correo electrónico de fecha 22/03/2021 | Reportó |
| 50 | Superintendencia del Mercado de Valores - SMV | | | Oficio N° 1844-SMV/02.1 | Reportó |
| 51 | Seguro Social de Salud - Essalud | | | Correo electrónico de fecha 29/03/2021 | Reportó |
| 52 | Superintendencia Nacional de Salud - Susalud | | | Oficio N° 00202-2021-SUSALUD/SUP | Reportó |
| 53 | Comisión Multisectorial de Seguridad Vial | | | Oficio N° 027-2021-MTC/18.04 | Reportó |
| 54 | Consejo Nacional de Salud | | | Oficio N° 071-2021SECCOR/CNS | Reportó |
| 55 | Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad - Conadis | | | Oficio N° 390-2022-CONADIS-PRE | Reportó |
| D | | | | | |
| Gobiernos locales | | | | | |
| 56 | Amazonas | Bongará | Municipalidad Distrital de Churuja | Completó el formulario virtual con fecha 12/07/2021 | Reportó |
| 57 | Amazonas | Bongará | Municipalidad Distrital de Cuispes | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 58 | Amazonas | Bongará | Municipalidad Distrital de Florida | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 59 | Amazonas | Bongará | Municipalidad Distrital de San Carlos | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 60 | Amazonas | Bongará | Municipalidad Distrital de Shipasbamba | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 61 | Amazonas | Bongará | Municipalidad Distrital de Valera | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 62 | Amazonas | Chachapoyas | Municipalidad Distrital de La Jalca | Completó el formulario virtual con fecha 09/07/2021 | Reportó |
| 63 | Amazonas | Chachapoyas | Municipalidad Distrital de Magdalena | Completó el formulario virtual con fecha 20/07/2021 | Reportó |
| 64 | Amazonas | Chachapoyas | Municipalidad Distrital de Montevideo | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 65 | Amazonas | Condorcanqui | Municipalidad Distrital de El Cenepa | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |

| N° | Entidad | | | Documento | Estado |
|----|----------|-----------|--|---|---------|
| 66 | Amazonas | Luya | Municipalidad Distrital de Luya | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 67 | Amazonas | Luya | Municipalidad Distrital de Ocalli | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 68 | Amazonas | Luya | Municipalidad Distrital de San Francisco del Yeso | Completó el formulario virtual con fecha 14/07/2021 | Reportó |
| 69 | Amazonas | Luya | Municipalidad Distrital de Santo Tomás | Completó el formulario virtual con fecha 12/07/2021 | Reportó |
| 70 | Amazonas | Luya | Municipalidad Distrital de Trita | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 71 | Amazonas | Utcubamba | Municipalidad Distrital de Cumba | Completó el formulario virtual con fecha 15/07/2021 | Reportó |
| 72 | Amazonas | Utcubamba | Municipalidad Distrital de El Milagro | Completó el formulario virtual con fecha 09/07/2021 | Reportó |
| 73 | Áncash | Bolognesi | Municipalidad Distrital de Antonio Raymondi | Completó el formulario virtual con fecha 15/07/2021 | Reportó |
| 74 | Áncash | Carhuaz | Municipalidad Distrital de Marcará | Completó el formulario virtual con fecha 15/07/2021 | Reportó |
| 75 | Áncash | Huari | Municipalidad Distrital de Anra | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 76 | Áncash | Huari | Municipalidad Distrital de Huántar | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 77 | Áncash | Ocos | Municipalidad Distrital de Llipa | Completó el formulario virtual con fecha 14/07/2021 | Reportó |
| 78 | Apurímac | Antabamba | Municipalidad Distrital de Juan Espinoza Medrano | Completó el formulario virtual con fecha 12/07/2021 | Reportó |
| 79 | Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de Alto Selva Alegre | Completó el formulario virtual con fecha 20/07/2021 | Reportó |
| 80 | Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de Sabandia | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 81 | Arequipa | Caravelí | Municipalidad Distrital de Jaqui | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 82 | Arequipa | Caravelí | Municipalidad Distrital de Quicacha | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 83 | Arequipa | Castilla | Municipalidad Distrital de Orcopampa | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 84 | Arequipa | Caylloma | Municipalidad Distrital de Huambo | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 85 | Arequipa | Caylloma | Municipalidad Distrital de Lluta | Completó el formulario virtual con fecha 18/07/2021 | Reportó |
| 86 | Arequipa | Caylloma | Municipalidad Distrital de San Antonio de Chuca | Completó el formulario virtual con fecha 14/07/2021 | Reportó |
| 87 | Arequipa | La Unión | Municipalidad Distrital de Puyca | Completó el formulario virtual con fecha 12/07/2021 | Reportó |
| 88 | Arequipa | La Unión | Municipalidad Distrital de Tomepampa | Completó el formulario virtual con fecha 15/07/2021 | Reportó |
| 89 | Arequipa | La Unión | Municipalidad Distrital de Toro | Completó el formulario virtual con fecha 15/07/2021 | Reportó |
| 90 | Ayacucho | Huamanga | Municipalidad Distrital de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 91 | Ayacucho | Huamanga | Municipalidad Distrital de Ocos | Completó el formulario virtual con fecha 20/07/2021 | Reportó |
| 92 | Ayacucho | Huamanga | Municipalidad Distrital de Quinoa | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 93 | Ayacucho | Huanta | Municipalidad Distrital de Canayre | Completó el formulario virtual con fecha 14/07/2021 | Reportó |
| 94 | Ayacucho | Huanta | Municipalidad Distrital de Huamanguilla | Completó el formulario virtual con fecha 12/07/2021 | Reportó |
| 95 | Ayacucho | Huanta | Municipalidad Distrital de Iguain | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 96 | Ayacucho | Huanta | Municipalidad Distrital de Sivia | Completó el formulario virtual con fecha 15/07/2021 | Reportó |
| 97 | Ayacucho | Huanta | Municipalidad Distrital de Uchuraccay | Completó el formulario virtual con fecha 14/07/2021 | Reportó |
| 98 | Ayacucho | La Mar | Municipalidad Distrital de Anchiuay | Completó el formulario virtual con fecha 14/07/2021 | Reportó |

| N° | Entidad | | | Documento | Estado |
|-----|-----------|-----------------|---|---|---------|
| 99 | Ayacucho | La Mar | Municipalidad Distrital de Luis Carranza | Completó el formulario virtual con fecha 12/07/2021 | Reportó |
| 100 | Ayacucho | La Mar | Municipalidad Distrital de Tambo | Completó el formulario virtual con fecha 12/07/2021 | Reportó |
| 101 | Ayacucho | Lucanas | Municipalidad Distrital de Aucara | Completó el formulario virtual con fecha 21/07/2021 | Reportó |
| 102 | Ayacucho | Lucanas | Municipalidad Distrital de Carmen Salcedo | Completó el formulario virtual con fecha 12/07/2021 | Reportó |
| 103 | Ayacucho | Lucanas | Municipalidad Distrital de Ocaña | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 104 | Ayacucho | Lucanas | Municipalidad Distrital de Saisa | Completó el formulario virtual con fecha 12/07/2021 | Reportó |
| 105 | Ayacucho | Parinacochas | Municipalidad Distrital de San Francisco de Ravacayco | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 106 | Ayacucho | Paucar del Sara | Municipalidad Provincial de Paucar del Sara | Correo electrónico de fecha 19/03/2021 | Reportó |
| 107 | Ayacucho | Paucar del Sara | Municipalidad Distrital de Colta | Completó el formulario virtual con fecha 15/07/2021 | Reportó |
| 108 | Ayacucho | Victor Fajardo | Municipalidad Distrital de Apongo | Completó el formulario virtual con fecha 12/07/2021 | Reportó |
| 109 | Ayacucho | Victor Fajardo | Municipalidad Distrital de Hualla | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 110 | Ayacucho | Victor Fajardo | Municipalidad Distrital de Huancaraylla | Completó el formulario virtual con fecha 15/07/2021 | Reportó |
| 111 | Ayacucho | Vilcas Huamán | Municipalidad Distrital de Huambalpa | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 112 | Ayacucho | Vilcas Huamán | Municipalidad Distrital de Independencia | Completó el formulario virtual con fecha 12/07/2021 | Reportó |
| 113 | Cajamarca | Cajamarca | Municipalidad Distrital de Matara | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 114 | Cajamarca | Celendín | Municipalidad Distrital de Utco | Completó el formulario virtual con fecha 12/07/2021 | Reportó |
| 115 | Cajamarca | Chota | Municipalidad Provincial de Chota | Correo electrónico de fecha 28/02/2021 | Reportó |
| 116 | Cajamarca | Chota | Municipalidad Distrital de Huambos | Completó el formulario virtual con fecha 20/07/2021 | Reportó |
| 117 | Cajamarca | Jaén | Municipalidad Distrital de Huabal | Completó el formulario virtual con fecha 14/07/2021 | Reportó |
| 118 | Cajamarca | Jaén | Municipalidad Distrital de Pucará | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 119 | Cajamarca | San Ignacio | Municipalidad Provincial de San Ignacio | Correo electrónico de fecha 17/03/2021 | Reportó |
| 120 | Cajamarca | San Ignacio | Municipalidad Distrital de Chirinos | Completó el formulario virtual con fecha 15/07/2021 | Reportó |
| 121 | Cajamarca | San Marcos | Municipalidad Distrital de Gregorio Pita | Completó el formulario virtual con fecha 12/07/2021 | Reportó |
| 122 | Cajamarca | San Miguel | Municipalidad Distrital de Tongod | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 123 | Callao | Callao | Municipalidad Distrital de Mi Perú | Oficio N° 15-2021-MDMP-SG | Reportó |
| 124 | Cusco | Acomayo | Municipalidad Distrital de Acos | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 125 | Cusco | Anta | Municipalidad Distrital de Cachimayo | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 126 | Cusco | Anta | Municipalidad Distrital de Limatambo | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 127 | Cusco | Calca | Municipalidad Distrital de San Salvador | Completó el formulario virtual con fecha 14/07/2021 | Reportó |
| 128 | Cusco | Calca | Municipalidad Distrital de Taray | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 129 | Cusco | Canchis | Municipalidad Distrital de Marangani | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 130 | Cusco | Cusco | Municipalidad Distrital de Ccorca | Completó el formulario virtual con fecha 15/07/2021 | Reportó |
| 131 | Cusco | La Convención | Municipalidad Distrital de Maranura | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |

| N° | Entidad | | | Documento | Estado |
|-----|--------------|----------------|--|---|---------|
| 132 | Cusco | La Convención | Municipalidad Distrital de Pichari | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 133 | Cusco | La Convención | Municipalidad Distrital de Villa Virgen | Completó el formulario virtual con fecha 15/07/2021 | Reportó |
| 134 | Cusco | Quispicanchi | Municipalidad Distrital de Ccarhuayo | Completó el formulario virtual con fecha 20/07/2021 | Reportó |
| 135 | Cusco | Urubamba | Municipalidad Distrital de Huayllabamba | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 136 | Cusco | Urubamba | Municipalidad Distrital de Machupicchu | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 137 | Huancavelica | Acobamba | Municipalidad Distrital de Marcas | Completó el formulario virtual con fecha 14/07/2021 | Reportó |
| 138 | Huancavelica | Acobamba | Municipalidad Distrital de Rosario | Completó el formulario virtual con fecha 21/07/2021 | Reportó |
| 139 | Huancavelica | Angaraes | Municipalidad Distrital de Huanca-Huanca | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 140 | Huancavelica | Angaraes | Municipalidad Distrital de Secclla | Completó el formulario virtual con fecha 15/07/2021 | Reportó |
| 141 | Huancavelica | Castrovirreyna | Municipalidad Distrital de Santa Ana | Completó el formulario virtual con fecha 12/07/2021 | Reportó |
| 142 | Huancavelica | Castrovirreyna | Municipalidad Distrital de Ticrapo | Completó el formulario virtual con fecha 14/07/2021 | Reportó |
| 143 | Huancavelica | Churcampa | Municipalidad Distrital de San Miguel de Mayocc | Completó el formulario virtual con fecha 20/07/2021 | Reportó |
| 144 | Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Ascensión | Completó el formulario virtual con fecha 12/07/2021 | Reportó |
| 145 | Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Huando | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 146 | Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Laria | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 147 | Huancavelica | Huaytará | Municipalidad Distrital de Querco | Completó el formulario virtual con fecha 12/07/2021 | Reportó |
| 148 | Huancavelica | Tayacaja | Municipalidad Provincial de Tayacaja | Correo electrónico de fecha 29/03/2021 | Reportó |
| 149 | Huancavelica | Tayacaja | Municipalidad Distrital de Pazos | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 150 | Huánuco | Ambo | Municipalidad Distrital de Cayna | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 151 | Huánuco | Dos de Mayo | Municipalidad Distrital de Quivilla | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 152 | Huánuco | Dos de Mayo | Municipalidad Distrital de Sillapata | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 153 | Huánuco | Huamalíes | Municipalidad Distrital de Miraflores | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 154 | Huánuco | Huamalíes | Municipalidad Distrital de Puños | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 155 | Huánuco | Lauricocha | Municipalidad Distrital de Rondos | Completó el formulario virtual con fecha 12/07/2021 | Reportó |
| 156 | Huánuco | Leoncio Prado | Municipalidad Distrital de Castillo Grande | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 157 | Huánuco | Leoncio Prado | Municipalidad Distrital de Santo Domingo de Anda | Completó el formulario virtual con fecha 14/07/2021 | Reportó |
| 158 | Huánuco | Puerto Inca | Municipalidad Distrital de Yuyapichis | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 159 | Huánuco | Yarowilca | Municipalidad Distrital de Chacabamba | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 160 | Ica | Chincha | Municipalidad Distrital de Grocio Prado | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 161 | Ica | Chincha | Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 162 | Ica | Ica | Municipalidad Distrital de Yauca Del Rosario | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 163 | Ica | Nasca | Municipalidad Distrital de Vista Alegre | Completó el formulario virtual con fecha 15/07/2021 | Reportó |
| 164 | Ica | Palpa | Municipalidad Provincial de Palpa | Correo electrónico de fecha 19/03/2021 | Reportó |

| N° | Entidad | | | Documento | Estado |
|-----|-------------|-------------------------|--|---|---------|
| 165 | Junín | Chanchamayo | Municipalidad Distrital de Vitoc | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 166 | Junín | Huancayo | Municipalidad Distrital de El Tambo | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 167 | Junín | Huancayo | Municipalidad Distrital de Pucará | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 168 | Junín | Huancayo | Municipalidad Distrital de Quilcas | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 169 | Junín | Huancayo | Municipalidad Distrital de Saño | Completó el formulario virtual con fecha 12/07/2021 | Reportó |
| 170 | Junín | Jauja | Municipalidad Distrital de Acolla | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 171 | Junín | Jauja | Municipalidad Distrital de Huaripampa | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 172 | Junín | Jauja | Municipalidad Distrital de Muquiyauyo | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 173 | Junín | Jauja | Municipalidad Distrital de Yauyos | Completó el formulario virtual con fecha 12/07/2021 | Reportó |
| 174 | Junín | Satipo | Municipalidad Distrital de Coviriali | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 175 | Junín | Satipo | Municipalidad Distrital de Mazamari | Completó el formulario virtual con fecha 15/07/2021 | Reportó |
| 176 | Junín | Satipo | Municipalidad Distrital de Vizcátan del Ene | Completó el formulario virtual con fecha 14/07/2021 | Reportó |
| 177 | Junín | Tarma | Municipalidad Distrital de Palca | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 178 | Junín | Tarma | Municipalidad Distrital de San Pedro de Cajas | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 179 | Junín | Yauli | Municipalidad Distrital de Chacapalpa | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 180 | La Libertad | Chepén | Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo | Completó el formulario virtual con fecha 20/07/2021 | Reportó |
| 181 | La Libertad | Sánchez Carrión | Municipalidad Distrital de Chugay | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 182 | La Libertad | Sánchez Carrión | Municipalidad Distrital de Marcabal | Completó el formulario virtual con fecha 15/07/2021 | Reportó |
| 183 | La Libertad | Santiago De Chuco | Municipalidad Distrital de Quiruvilca | Completó el formulario virtual con fecha 14/07/2021 | Reportó |
| 184 | La Libertad | Trujillo | Municipalidad Distrital de El Porvenir | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 185 | La Libertad | Trujillo | Municipalidad Distrital de Laredo | Completó el formulario virtual con fecha 21/07/2021 | Reportó |
| 186 | La Libertad | Trujillo | Municipalidad Distrital de Poroto | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 187 | La Libertad | Trujillo | Municipalidad Distrital de Simbal | Completó el formulario virtual con fecha 20/07/2021 | Reportó |
| 188 | Lambayeque | Chiclayo | Municipalidad Distrital de Santa Rosa | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 189 | Lambayeque | Chiclayo | Municipalidad Distrital de Tumán | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 190 | Lambayeque | Ferreñafe | Municipalidad Distrital de Manuel Antonio Mesones Muro | Completó el formulario virtual con fecha 18/07/2021 | Reportó |
| 191 | Lima | Cañete | Municipalidad Provincial de Cañete | Correo electrónico de fecha 24/02/2021 | Reportó |
| 192 | Lima | Huaral | Municipalidad Distrital de Atavillos Alto | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 193 | Lima | Lima | Municipalidad Distrital de Ate | Oficio N° 025-2021-MDA/GM | Reportó |
| 194 | Lima | Lima | Municipalidad Distrital de San Borja | Oficio N° 055-2021-MSB-GM | Reportó |
| 195 | Lima | Lima | Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores | Correo electrónico de fecha 22/03/2021 | Reportó |
| 196 | Loreto | Alto Amazonas | Municipalidad Distrital de Santa Cruz | Completó el formulario virtual con fecha 14/07/2021 | Reportó |
| 197 | Loreto | Mariscal Ramón Castilla | Municipalidad Distrital de Pebas | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |

| N° | Entidad | | | Documento | Estado |
|-----|---------------|-----------------------|--|---|---------|
| 198 | Loreto | Maynas | Municipalidad Distrital de Punchana | Completó el formulario virtual con fecha 18/07/2021 | Reportó |
| 199 | Loreto | Putumayo | Municipalidad Distrital de Rosa Panduro | Completó el formulario virtual con fecha 15/07/2021 | Reportó |
| 200 | Loreto | Ucayali | Municipalidad Distrital de Pampa Hermosa | Completó el formulario virtual con fecha 14/07/2021 | Reportó |
| 201 | Madre de Dios | Manu | Municipalidad Distrital de Huepetuhe | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 202 | Madre de Dios | Manu | Municipalidad Distrital de Madre de Dios | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 203 | Madre de Dios | Tambopata | Municipalidad Distrital de Inambari | Completó el formulario virtual con fecha 15/07/2021 | Reportó |
| 204 | Moquegua | General Sánchez Cerro | Municipalidad Distrital de Chojata | Completó el formulario virtual con fecha 15/07/2021 | Reportó |
| 205 | Moquegua | Mariscal Nieto | Municipalidad Distrital de Torata | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 206 | Pasco | Oxapampa | Municipalidad Distrital de Chontabamba | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 207 | PASCO | Pasco | Municipalidad Distrital de Huachón | Completó el formulario virtual con fecha 20/07/2021 | Reportó |
| 208 | Piura | Ayabaca | Municipalidad Distrital de Lagunas | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 209 | Piura | Ayabaca | Municipalidad Distrital de Paimas | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 210 | Piura | Ayabaca | Municipalidad Distrital de Paimas | Completó el formulario virtual con fecha 15/07/2021 | Reportó |
| 211 | Piura | Huancabamba | Municipalidad Distrital de Sondor | Completó el formulario virtual con fecha 15/07/2021 | Reportó |
| 212 | Piura | Morropón | Municipalidad Distrital de La Matanza | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 213 | Piura | Morropón | Municipalidad Distrital de Santa Catalina de Mossa | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 214 | Piura | Morropón | Municipalidad Distrital de Yamango | Completó el formulario virtual con fecha 15/07/2021 | Reportó |
| 215 | Piura | Piura | Municipalidad Distrital de La Arena | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 216 | Piura | Piura | Municipalidad Distrital de Tambo Grande | Completó el formulario virtual con fecha 20/07/2021 | Reportó |
| 217 | Piura | Sechura | Municipalidad Distrital de Vice | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 218 | Puno | Azángaro | Municipalidad Distrital de Asillo | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 219 | Puno | Azángaro | Municipalidad Distrital de San Juan de Salinas | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 220 | Puno | Chucuito | Municipalidad Distrital de Desaguadero | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 221 | Puno | Puno | Municipalidad Distrital de Tiquillaca | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 222 | Puno | Puno | Municipalidad Distrital de Vilque | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 223 | Puno | San Antonio De Putina | Municipalidad Distrital de Pedro Vilca Apaza | Completó el formulario virtual con fecha 20/07/2021 | Reportó |
| 224 | Puno | San Román | Municipalidad Distrital de Cabanillas | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 225 | Puno | Sandia | Municipalidad Distrital de Limbani | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 226 | San Martín | Huallaga | Municipalidad Distrital de Piscoyacu | Completó el formulario virtual con fecha 12/07/2021 | Reportó |
| 227 | San Martín | Lamas | Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado | Completó el formulario virtual con fecha 14/07/2021 | Reportó |
| 228 | San Martín | Lamas | Municipalidad Distrital de Shanao | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 229 | San Martín | Lamas | Municipalidad Distrital de Tabalosos | Completó el formulario virtual con fecha 16/07/2021 | Reportó |
| 230 | San Martín | Moyobamba | Municipalidad Distrital de Soritor | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |

| N° | Entidad | | | Documento | Estado |
|----------|--|-----------------------|--|---|---------|
| 231 | San Martín | Rioja | Municipalidad Distrital de Pardo Miguel | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 232 | San Martín | Rioja | Municipalidad Distrital de Yorongos | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 233 | San Martín | Rioja | Municipalidad Distrital de Yuracyacu | Completó el formulario virtual con fecha 22/07/2021 | Reportó |
| 234 | San Martín | San Martín | Municipalidad Distrital de Cacatachi | Completó el formulario virtual con fecha 15/07/2021 | Reportó |
| 235 | San Martín | San Martín | Municipalidad Distrital de Juan Guerra | Completó el formulario virtual con fecha 20/07/2021 | Reportó |
| 236 | Tacna | Candarave | Municipalidad Distrital de Huanuara | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| 237 | Tacna | Tacna | Municipalidad Distrital de Calana | Completó el formulario virtual con fecha 14/07/2021 | Reportó |
| 238 | Tacna | Tacna | Municipalidad Distrital de La Yarada los Palos | Completó el formulario virtual con fecha 13/07/2021 | Reportó |
| 239 | Tacna | Tarata | Municipalidad Distrital de Susapaya | Completó el formulario virtual con fecha 20/07/2021 | Reportó |
| 240 | Tumbes | Contralmirante Villar | Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal | Completó el formulario virtual con fecha 19/07/2021 | Reportó |
| F | Gobiernos regionales | | | | |
| 241 | Gobierno Regional de Amazonas | | | Correo electrónico de fecha 17/03/2021 | Reportó |
| 242 | Gobierno Regional de Ancash | | | Oficio N° 79-2021-GRA/GR | Reportó |
| 243 | Gobierno Regional de Huancavelica | | | Correo electrónico de fecha 29/03/2021 | Reportó |
| 244 | Gobierno Regional de Loreto | | | Correo electrónico de fecha 29/03/2021 | Reportó |
| 245 | Gobierno Regional de Madre de Dios | | | Correo electrónico de fecha 30/03/2021 | Reportó |
| 246 | Gobierno Regional de San Martín | | | Oficio N° 193-2021-GRSM/GGR | Reportó |
| 247 | Gobierno Regional de Tacna | | | Oficio N° 162-2021-GRDE/GOB.REG.TACNA | Reportó |
| 248 | Gobierno Regional de Ucayali | | | Oficio N° 67-2021-GRU-GGR-GRPP | Reportó |
| 249 | Gobierno Regional del Callao | | | Oficio N° 54-2021-GRC-GRTC/JCRT | Reportó |
| G | Gremios empresariales | | | | |
| 250 | Asociación Peruana de Empresas Inmobiliarias - ASEI | | | Correo electrónico de fecha 18/03/2021 | Reportó |
| 251 | Asociación Peruana de Agentes Inmobiliarios - ASPAI | | | Correo electrónico de fecha 26/03/2021 | Reportó |
| 252 | Asociación Peruana de Empresas de Seguros - APESEG | | | Correo electrónico de fecha 19/03/2021 | Reportó |
| 253 | Asociación de Bancos del Perú - ASBANC | | | Correo electrónico de fecha 19/03/2021 | Reportó |
| 254 | Asociación de Instituciones Microfinancieras del Perú - ASOMIF | | | Correo electrónico de fecha 19/03/2021 | Reportó |
| 255 | Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito - FENACREP | | | Carta N° 025-2021-GG | Reportó |
| 256 | Federación Peruana de Cajas de Ahorro y Crédito - FEPCMAC | | | Correo electrónico de fecha 18/03/2021 | Reportó |
| 257 | Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional - AETAI | | | Correo electrónico de fecha 28/04/2021 | Reportó |
| 258 | Asociación Automotriz del Perú - AAP | | | Correo electrónico de fecha 21/05/2021 | Reportó |

Fuente: Formatos de Información remitidos en respuesta a las Cartas Múltiples N° 004-2021/DPC-INDECOPI y N° 006-2021/DPC-INDECOPI.

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

Anexo N° 3

Tabla N° 148

Instituciones que no contestaron al pedido de información formulado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

| N° | Entidad |
|----|--|
| B | Asociaciones de consumidores |
| 1 | Asociación de Protección al Usuario - APU |
| 2 | Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores - ANDECO |
| 3 | Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico -APROCODEJ |
| 4 | Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco |
| 5 | Asociación Atenea |
| 6 | Asociación Accusa Defensor del Consumidor |
| 7 | Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca - ADECUB |
| 8 | Asociación Civil Defensoría del Vecino |
| 9 | Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores - ADEPCO |
| 10 | Asociación Civil Constructores de Paz |
| 11 | Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos – ARCUSP |
| 12 | Asociación de Consumidores Perú Consumidor |
| 13 | Asociación Proconsumidores del Perú |
| 14 | Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros - ACUSE |
| 15 | Asociación en Defensa de los Consumidores o Usuarios de la Provincia de Tocache -ASDECUPT |
| 16 | Asociación de Protección al Consumidor del Perú - APAC-PERÚ |
| 17 | Asociación de Consumidores y Usuarios de Ayacucho - COSUMERE |
| 18 | Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros en general de la Región Puno - ACUSERP |
| 19 | Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos |
| 20 | Asociación Tempus Jus – Tiempo de justicia ATEJUS |
| 21 | Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha - ASCUCH |
| 22 | Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor de Moquegua - APRODECO Moquegua |
| 23 | Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros - AINCUS |
| 24 | Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano - AAPDEU - FRENTE CIUDADANO |
| 25 | Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo - APROC -ILO |

| N° | Entidad |
|----|--|
| 26 | Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú – IDJUSO PERÚ |
| 27 | Asociación Regional de Defensoría del Vecino - Lima Provincias |
| 28 | Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores - ASDIUC |
| 29 | Asociación de Usuarios Consumidores y Ambientalistas Arequipa ADUCCAR - MARIANO MELGAR |
| 30 | Asociación Calderón Proaño |
| 31 | Asociación Para la Defensa de los Intereses del Consumidor - ASPRODICO |
| 32 | Asociación Centro de Protección al Consumidor |
| 33 | Asociación de Protectores y Defensores al Consumidor de la Selva Central - ASPRODEC SELVA CENTRAL |
| 34 | Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios - OPECU |
| 35 | International Association of Peruvian Consumer Protection - ICP |
| 36 | Asociación Defensoría del Consumidor y Usuarios– A.D.D.C. Y U. |
| 37 | Asociación de Defensa del Usuario y del Consumidor de la Provincia de Paita - ADUC-PP |
| 38 | Asociación de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores de San Martín de Porres - ADDEUCO |
| 39 | Asociación en Defensa del Consumidor - ASDECUS |
| 40 | Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario - JMCDPCU |
| 41 | Asociación Peruana de Protección al Consumidor Responsable - APPACRE |
| 42 | Asociación de Protección y Defensa de los Consumidores, Usuarios y Administrados - Arequipa |
| 43 | Defensoría Legal del Consumidor Ica - DLCI |
| 44 | Asociación para el Desarrollo, Industrialización y Bienestar Social del Perú – ADEIP |
| 45 | Peru Consumer Defense – PERUCON |
| 46 | Asociación de Consumidores Por Una Solución Justa – ACSJ |
| 47 | Asociación Peruana de Protección y Defensa al Consumidor - APPDECO |
| 48 | Asociación Forseti |
| 49 | Asociación de Usuarios del Norte del Perú – ASUNORP |
| 50 | Asociación Peruana Proconsumer – APPRO |

| N° | Entidad |
|----------|---|
| C | Ministerios y otras entidades de gobierno |
| 51 | Ministerio de la Producción - PRODUCE |
| 52 | Ministerio de Salud - MINSA |
| 53 | Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - MVCS |
| 54 | Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas - Digemid |
| 55 | Dirección General de Salud Ambiental - Digesa |
| 56 | Comité Consultivo de Turismo |
| D | Gobiernos locales |
| Amazonas | |
| 57 | Bagua - Municipalidad Provincial de Bagua |
| 58 | Bagua - Municipalidad Distrital de Aramango |
| 59 | Bagua - Municipalidad Distrital de Copallín |
| 60 | Bagua - Municipalidad Distrital de El Parco |
| 61 | Bagua - Municipalidad Distrital de Imaza |
| 62 | Bagua - Municipalidad Distrital de La Peca |
| 63 | Bongará - Municipalidad Provincial de Jumbilla |
| 64 | Bongará - Municipalidad Distrital de Chisquilla |
| 65 | Bongará - Municipalidad Distrital de Corosha |
| 66 | Bongará - Municipalidad Distrital de Jazán |
| 67 | Bongará - Municipalidad Distrital de Recta |
| 68 | Bongará - Municipalidad Distrital de Yambrasbamba |
| 69 | Chachapoyas - Municipalidad Provincial de Chachapoyas |
| 70 | Chachapoyas - Municipalidad Distrital de Asunción |
| 71 | Chachapoyas - Municipalidad Distrital de Balsas |
| 72 | Chachapoyas - Municipalidad Distrital de Cheto |
| 73 | Chachapoyas - Municipalidad Distrital de Chiliquín |
| 74 | Chachapoyas - Municipalidad Distrital de Chuquibamba |
| 75 | Chachapoyas - Municipalidad Distrital de Granada |
| 76 | Chachapoyas - Municipalidad Distrital de Huancas |
| 77 | Chachapoyas - Municipalidad Distrital de Leimebamba |
| 78 | Chachapoyas - Municipalidad Distrital de Levanto |
| 79 | Chachapoyas - Municipalidad Distrital de Mariscal Castilla |
| 80 | Chachapoyas - Municipalidad Distrital de Molinopampa |

| N° | Entidad |
|-----|--|
| 81 | Chachapoyas - Municipalidad Distrital de Olleros |
| 82 | Chachapoyas - Municipalidad Distrital de Quinjalca |
| 83 | Chachapoyas - Municipalidad Distrital de San Francisco de Daguas |
| 84 | Chachapoyas - Municipalidad Distrital de San Isidro de Maino |
| 85 | Chachapoyas - Municipalidad Distrital de Soloco |
| 86 | Chachapoyas - Municipalidad Distrital de Sonche |
| 87 | Condorcanqui - Municipalidad Provincial de Nieva |
| 88 | Condorcanqui - Municipalidad Distrital de Río Santiago |
| 89 | Luya - Municipalidad Provincial de Lámud |
| 90 | Luya - Municipalidad Distrital de Camporredondo |
| 91 | Luya - Municipalidad Distrital de Cocabamba |
| 92 | Luya - Municipalidad Distrital de Colcamar |
| 93 | Luya - Municipalidad Distrital de Conila |
| 94 | Luya - Municipalidad Distrital de Inguilpata |
| 95 | Luya - Municipalidad Distrital de Longuita |
| 96 | Luya - Municipalidad Distrital de Lonya Chico |
| 97 | Luya - Municipalidad Distrital de Luya Viejo |
| 98 | Luya - Municipalidad Distrital de María |
| 99 | Luya - Municipalidad Distrital de Ocumal |
| 100 | Luya - Municipalidad Distrital de Pisuquia |
| 101 | Luya - Municipalidad Distrital de Providencia |
| 102 | Luya - Municipalidad Distrital de San Cristóbal |
| 103 | Luya - Municipalidad Distrital de San Jerónimo |
| 104 | Luya - Municipalidad Distrital de San Juan de Lopecancha |
| 105 | Luya - Municipalidad Distrital de Santa Catalina |
| 106 | Luya - Municipalidad Distrital de Tingo |
| 107 | Rodríguez de Mendoza - Municipalidad Provincial de San Nicolás |
| 108 | Rodríguez de Mendoza - Municipalidad Distrital de Chirimoto |
| 109 | Rodríguez de Mendoza - Municipalidad Distrital de Cochamal |
| 110 | Rodríguez de Mendoza - Municipalidad Distrital de Huambo |
| 111 | Rodríguez de Mendoza - Municipalidad Distrital de Limabamba |
| 112 | Rodríguez de Mendoza - Municipalidad Distrital de Longar |
| 113 | Rodríguez de Mendoza - Municipalidad Distrital de Mariscal Benavides |

| N° | Entidad |
|---------------|--|
| 114 | Rodríguez de Mendoza - Municipalidad Distrital de Milpuc |
| 115 | Rodríguez de Mendoza - Municipalidad Distrital de Omia |
| 116 | Rodríguez de Mendoza - Municipalidad Distrital de Santa Rosa |
| 117 | Rodríguez de Mendoza - Municipalidad Distrital de Totora |
| 118 | Rodríguez de Mendoza - Municipalidad Distrital de Vista Alegre |
| 119 | Utcubamba - Municipalidad Provincial de Bagua Grande |
| 120 | Utcubamba - Municipalidad Distrital de Cajaruro |
| 121 | Utcubamba - Municipalidad Distrital de Jamalca |
| 122 | Utcubamba - Municipalidad Distrital de Lonya Grande |
| 123 | Utcubamba - Municipalidad Distrital de Yamón |
| Áncash | |
| 124 | Aija - Municipalidad Provincial de Aija |
| 125 | Aija - Municipalidad Distrital de Coris |
| 126 | Aija - Municipalidad Distrital de Huacllán |
| 127 | Aija - Municipalidad Distrital de La Merced |
| 128 | Aija - Municipalidad Distrital de Succha |
| 129 | Antonio Raymondi - Municipalidad Provincial de Llamellín |
| 130 | Antonio Raymondi - Municipalidad Distrital de Aczo |
| 131 | Antonio Raymondi - Municipalidad Distrital de Chaccho |
| 132 | Antonio Raymondi - Municipalidad Distrital de Chingas |
| 133 | Antonio Raymondi - Municipalidad Distrital de Mirgas |
| 134 | Antonio Raymondi - Municipalidad Distrital de San Juan de Rontoy |
| 135 | Asunción - Municipalidad Provincial de Chacas |
| 136 | Asunción - Municipalidad Distrital de Acochaca |
| 137 | Bolognesi - Municipalidad Provincial de Chiquián |
| 138 | Bolognesi - Municipalidad Distrital de Abelardo Pardo Lezameta |
| 139 | Bolognesi - Municipalidad Distrital de Aquia |
| 140 | Bolognesi - Municipalidad Distrital de Cajacay |
| 141 | Bolognesi - Municipalidad Distrital de Canis |
| 142 | Bolognesi - Municipalidad Distrital de Colquioc |
| 143 | Bolognesi - Municipalidad Distrital de Huallanca |
| 144 | Bolognesi - Municipalidad Distrital de Huasta |
| 145 | Bolognesi - Municipalidad Distrital de Huayllacayán |

| N° | Entidad |
|-----|--|
| 146 | Bolognesi - Municipalidad Distrital de La Primavera |
| 147 | Bolognesi - Municipalidad Distrital de Mangas |
| 148 | Bolognesi - Municipalidad Distrital de Pacllón |
| 149 | Bolognesi - Municipalidad Distrital de San Miguel de Corpanqui |
| 150 | Bolognesi - Municipalidad Distrital de Ticllos |
| 151 | Carhuaz - Municipalidad Provincial de Carhuaz |
| 152 | Carhuaz - Municipalidad Distrital de Acopampa |
| 153 | Carhuaz - Municipalidad Distrital de Amashca |
| 154 | Carhuaz - Municipalidad Distrital de Anta |
| 155 | Carhuaz - Municipalidad Distrital de Ataquero |
| 156 | Carhuaz - Municipalidad Distrital de Pariahuanca |
| 157 | Carhuaz - Municipalidad Distrital de San Miguel de Aco |
| 158 | Carhuaz - Municipalidad Distrital de Shilla |
| 159 | Carhuaz - Municipalidad Distrital de Tinco |
| 160 | Carhuaz - Municipalidad Distrital de Yungar |
| 161 | Carlos Fermin Fitzcarrald - Municipalidad Provincial de San Luis |
| 162 | Carlos Fermin Fitzcarrald - Municipalidad Distrital de San Nicolás |
| 163 | Carlos Fermin Fitzcarrald - Municipalidad Distrital de Yauya |
| 164 | Casma - Municipalidad Provincial de Casma |
| 165 | Casma - Municipalidad Distrital de Buena Vista Alta |
| 166 | Casma - Municipalidad Distrital de Comandante Noél |
| 167 | Casma - Municipalidad Distrital de Yaután |
| 168 | Corongo - Municipalidad Provincial de Corongo |
| 169 | Corongo - Municipalidad Distrital de Aco |
| 170 | Corongo - Municipalidad Distrital de Bambas |
| 171 | Corongo - Municipalidad Distrital de Cusca |
| 172 | Corongo - Municipalidad Distrital de La Pampa |
| 173 | Corongo - Municipalidad Distrital de Yánac |
| 174 | Corongo - Municipalidad Distrital de Yupán |
| 175 | Huaraz - Municipalidad Provincial de Huaraz |
| 176 | Huaraz - Municipalidad Distrital de Cochabamba |
| 177 | Huaraz - Municipalidad Distrital de Colcabamba |
| 178 | Huaraz - Municipalidad Distrital de Huanchay |

| N° | Entidad |
|-----|---|
| 179 | Huaraz - Municipalidad Distrital de Independencia |
| 180 | Huaraz - Municipalidad Distrital de Jangas |
| 181 | Huaraz - Municipalidad Distrital de La Libertad |
| 182 | Huaraz - Municipalidad Distrital de Olleros |
| 183 | Huaraz - Municipalidad Distrital de Pampas Grande |
| 184 | Huaraz - Municipalidad Distrital de Pariacoto |
| 185 | Huaraz - Municipalidad Distrital de Pira |
| 186 | Huari - Municipalidad Provincial de Huari |
| 187 | Huari - Municipalidad Distrital de Cajay |
| 188 | Huari - Municipalidad Distrital de Chavín de Huántar |
| 189 | Huari - Municipalidad Distrital de Huacachi |
| 190 | Huari - Municipalidad Distrital de Huacchis |
| 191 | Huari - Municipalidad Distrital de Huachis |
| 192 | Huari - Municipalidad Distrital de Masín |
| 193 | Huari - Municipalidad Distrital de Paucas |
| 194 | Huari - Municipalidad Distrital de Ponto |
| 195 | Huari - Municipalidad Distrital de Rahuapampa |
| 196 | Huari - Municipalidad Distrital de Rapayan |
| 197 | Huari - Municipalidad Distrital de San Marcos |
| 198 | Huari - Municipalidad Distrital de San Pedro de Chana |
| 199 | Huari - Municipalidad Distrital de Uco |
| 200 | Huarmey - Municipalidad Provincial de Huarmey |
| 201 | Huarmey - Municipalidad Distrital de Cochapeti |
| 202 | Huarmey - Municipalidad Distrital de Culebras |
| 203 | Huarmey - Municipalidad Distrital de Huayán |
| 204 | Huarmey - Municipalidad Distrital de Malvas |
| 205 | Huaylas - Municipalidad Provincial de Caraz |
| 206 | Huaylas - Municipalidad Distrital de Huallanca |
| 207 | Huaylas - Municipalidad Distrital de Huata |
| 208 | Huaylas - Municipalidad Distrital de Huaylas |
| 209 | Huaylas - Municipalidad Distrital de Mato |
| 210 | Huaylas - Municipalidad Distrital de Pamparomás |
| 211 | Huaylas - Municipalidad Distrital de Pueblo Libre |

| N° | Entidad |
|-----|---|
| 212 | Huaylas - Municipalidad Distrital de Santa Cruz |
| 213 | Huaylas - Municipalidad Distrital de Santo Toribio |
| 214 | Huaylas - Municipalidad Distrital de Yuracmarca |
| 215 | Mariscal Luzuriaga - Municipalidad Provincial de Piscobamba |
| 216 | Mariscal Luzuriaga - Municipalidad Distrital de Casca |
| 217 | Mariscal Luzuriaga - Municipalidad Distrital de Eleazar Guzmán Barrón |
| 218 | Mariscal Luzuriaga - Municipalidad Distrital de Fidel Olivas Escudero |
| 219 | Mariscal Luzuriaga - Municipalidad Distrital de Llama |
| 220 | Mariscal Luzuriaga - Municipalidad Distrital de Llumpa |
| 221 | Mariscal Luzuriaga - Municipalidad Distrital de Lucma |
| 222 | Mariscal Luzuriaga - Municipalidad Distrital de Musga |
| 223 | Ocros - Municipalidad Provincial de Ocros |
| 224 | Ocros - Municipalidad Distrital de Acas |
| 225 | Ocros - Municipalidad Distrital de Cajamarquilla |
| 226 | Ocros - Municipalidad Distrital de Carhuapampa |
| 227 | Ocros - Municipalidad Distrital de Cochas |
| 228 | Ocros - Municipalidad Distrital de Congas |
| 229 | Ocros - Municipalidad Distrital de San Cristóbal de Raján |
| 230 | Ocros - Municipalidad Distrital de San Pedro |
| 231 | Ocros - Municipalidad Distrital de Santiago de Chilcas |
| 232 | Pallasca - Municipalidad Provincial de Cabana |
| 233 | Pallasca - Municipalidad Distrital de Bolognesi |
| 234 | Pallasca - Municipalidad Distrital de Conchucos |
| 235 | Pallasca - Municipalidad Distrital de Huacaschuque |
| 236 | Pallasca - Municipalidad Distrital de Huandoval |
| 237 | Pallasca - Municipalidad Distrital de Lacabamba |
| 238 | Pallasca - Municipalidad Distrital de Llpo |
| 239 | Pallasca - Municipalidad Distrital de Pallasca |
| 240 | Pallasca - Municipalidad Distrital de Pampas |
| 241 | Pallasca - Municipalidad Distrital de Santa Rosa |
| 242 | Pallasca - Municipalidad Distrital de Tauca |
| 243 | Pomabamba - Municipalidad Provincial de Pomabamba |
| 244 | Pomabamba - Municipalidad Distrital de Huayllán |

| N° | Entidad |
|-----|---|
| 245 | Pomabamba - Municipalidad Distrital de Parobamba |
| 246 | Pomabamba - Municipalidad Distrital de Quinuabamba |
| 247 | Recuay - Municipalidad Provincial de Recuay |
| 248 | Recuay - Municipalidad Distrital de Cátac |
| 249 | Recuay - Municipalidad Distrital de Cotaparaco |
| 250 | Recuay - Municipalidad Distrital de Huayllapampa |
| 251 | Recuay - Municipalidad Distrital de Llacllin |
| 252 | Recuay - Municipalidad Distrital de Pampas Chico |
| 253 | Recuay - Municipalidad Distrital de Pararín |
| 254 | Santa - Municipalidad Provincial de Chimbote |
| 255 | Santa - Municipalidad Distrital de Cáceres del Perú |
| 256 | Santa - Municipalidad Distrital de Coishco |
| 257 | Santa - Municipalidad Distrital de Macate |
| 258 | Santa - Municipalidad Distrital de Nepeña |
| 259 | Santa - Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote |
| 260 | Santa - Municipalidad Distrital de Samanco |
| 261 | Santa - Municipalidad Distrital de Santa |
| 262 | Sihuas - Municipalidad Provincial de Sihuas |
| 263 | Sihuas - Municipalidad Distrital de Acobamba |
| 264 | Sihuas - Municipalidad Distrital de Alfonso Ugarte |
| 265 | Sihuas - Municipalidad Distrital de Cashapampa |
| 266 | Sihuas - Municipalidad Distrital de Huayllabamba |
| 267 | Sihuas - Municipalidad Distrital de Quiches |
| 268 | Sihuas - Municipalidad Distrital de Ragash |
| 269 | Sihuas - Municipalidad Distrital de San Juan |
| 270 | Sihuas - Municipalidad Distrital de Sicsibamba |
| 271 | Yungay - Municipalidad Provincial de Yungay |
| 272 | Yungay - Municipalidad Distrital de Cascapara |
| 273 | Yungay - Municipalidad Distrital de Mancos |
| 274 | Yungay - Municipalidad Distrital de Matacoto |
| 275 | Yungay - Municipalidad Distrital de Quillo |
| 276 | Yungay - Municipalidad Distrital de Ranrahirca |
| 277 | Yungay - Municipalidad Distrital de Shupluy |

| N° | Entidad |
|----------|---|
| 278 | Yungay - Municipalidad Distrital de Yanama |
| Apurímac | |
| 279 | Abancay - Municipalidad Provincial de Abancay |
| 280 | Abancay - Municipalidad Distrital de Chacoche |
| 281 | Abancay - Municipalidad Distrital de Circa |
| 282 | Abancay - Municipalidad Distrital de Curahuasi |
| 283 | Abancay - Municipalidad Distrital de Huanipaca |
| 284 | Abancay - Municipalidad Distrital de Lambrama |
| 285 | Abancay - Municipalidad Distrital de Pichirhua |
| 286 | Abancay - Municipalidad Distrital de San Pedro de Cachora |
| 287 | Abancay - Municipalidad Distrital de Tamburco |
| 288 | Andahuaylas - Municipalidad Provincial de Andahuaylas |
| 289 | Andahuaylas - Municipalidad Distrital de Andarapa |
| 290 | Andahuaylas - Municipalidad Distrital de Chiara |
| 291 | Andahuaylas - Municipalidad Distrital de Huancarama |
| 292 | Andahuaylas - Municipalidad Distrital de Huancaray |
| 293 | Andahuaylas - Municipalidad Distrital de Huayana |
| 294 | Andahuaylas - Municipalidad Distrital de José María Arguedas |
| 295 | Andahuaylas - Municipalidad Distrital de Kaquiabamba |
| 296 | Andahuaylas - Municipalidad Distrital de Kishuara |
| 297 | Andahuaylas - Municipalidad Distrital de Pacobamba |
| 298 | Andahuaylas - Municipalidad Distrital de Pacucha |
| 299 | Andahuaylas - Municipalidad Distrital de Pampachiri |
| 300 | Andahuaylas - Municipalidad Distrital de Pomacocha |
| 301 | Andahuaylas - Municipalidad Distrital de San Antonio de Cachi |
| 302 | Andahuaylas - Municipalidad Distrital de San Jerónimo |
| 303 | Andahuaylas - Municipalidad Distrital de San Miguel de Chaccrampa |
| 304 | Andahuaylas - Municipalidad Distrital de Santa María de Chicmo |
| 305 | Andahuaylas - Municipalidad Distrital de Talavera |
| 306 | Andahuaylas - Municipalidad Distrital de Tumay Huaraca |
| 307 | Andahuaylas - Municipalidad Distrital de Turpo |
| 308 | Antabamba - Municipalidad Provincial de Antabamba |
| 309 | Antabamba - Municipalidad Distrital de El Oro |

| N° | Entidad |
|-----|--|
| 310 | Antabamba - Municipalidad Distrital de Huaquirca |
| 311 | Antabamba - Municipalidad Distrital de Oropesa |
| 312 | Antabamba - Municipalidad Distrital de Pachaconas |
| 313 | Antabamba - Municipalidad Distrital de Sabaino |
| 314 | Aymaraes - Municipalidad Provincial de Chalhuanca |
| 315 | Aymaraes - Municipalidad Distrital de Capaya |
| 316 | Aymaraes - Municipalidad Distrital de Caraybamba |
| 317 | Aymaraes - Municipalidad Distrital de Chapimarca |
| 318 | Aymaraes - Municipalidad Distrital de Colcabamba |
| 319 | Aymaraes - Municipalidad Distrital de Cotaruse |
| 320 | Aymaraes - Municipalidad Distrital de Ihuayllo |
| 321 | Aymaraes - Municipalidad Distrital de Justo Apu Sahuaraura |
| 322 | Aymaraes - Municipalidad Distrital de Lucre |
| 323 | Aymaraes - Municipalidad Distrital de Pochuanca |
| 324 | Aymaraes - Municipalidad Distrital de San Juan de Chacña |
| 325 | Aymaraes - Municipalidad Distrital de Sañayca |
| 326 | Aymaraes - Municipalidad Distrital de Soraya |
| 327 | Aymaraes - Municipalidad Distrital de Tapairihua |
| 328 | Aymaraes - Municipalidad Distrital de Tintay |
| 329 | Aymaraes - Municipalidad Distrital de Toraya |
| 330 | Aymaraes - Municipalidad Distrital de Yanaca |
| 331 | Chincheros - Municipalidad Provincial de Chincheros |
| 332 | Chincheros - Municipalidad Distrital de Anco-Huallo |
| 333 | Chincheros - Municipalidad Distrital de Cocharcas |
| 334 | Chincheros - Municipalidad Distrital de El Porvenir |
| 335 | Chincheros - Municipalidad Distrital de Huaccana |
| 336 | Chincheros - Municipalidad Distrital de Los Chankas |
| 337 | Chincheros - Municipalidad Distrital de Ocobamba |
| 338 | Chincheros - Municipalidad Distrital de Ongoy |
| 339 | Chincheros - Municipalidad Distrital de Ranracancha |
| 340 | Chincheros - Municipalidad Distrital de Rocchacc |
| 341 | Chincheros - Municipalidad Distrital de Uranmarca |
| 342 | Cotabambas - Municipalidad Provincial de Tambobamba |

| N° | Entidad |
|-----------------|---|
| 343 | Cotabambas - Municipalidad Distrital de Challhuahuacho |
| 344 | Cotabambas - Municipalidad Distrital de Cotabambas |
| 345 | Cotabambas - Municipalidad Distrital de Coyllurqui |
| 346 | Cotabambas - Municipalidad Distrital de Haquira |
| 347 | Cotabambas - Municipalidad Distrital de Mara |
| 348 | Grau - Municipalidad Provincial de Chuquibambilla |
| 349 | Grau - Municipalidad Distrital de Curasco |
| 350 | Grau - Municipalidad Distrital de Curpahuasi |
| 351 | Grau - Municipalidad Distrital de Gamarra |
| 352 | Grau - Municipalidad Distrital de Huayllati |
| 353 | Grau - Municipalidad Distrital de Mamara |
| 354 | Grau - Municipalidad Distrital de Micaela Bastidas |
| 355 | Grau - Municipalidad Distrital de Pataypampa |
| 356 | Grau - Municipalidad Distrital de Progreso |
| 357 | Grau - Municipalidad Distrital de San Antonio |
| 358 | Grau - Municipalidad Distrital de Santa Rosa |
| 359 | Grau - Municipalidad Distrital de Turpay |
| 360 | Grau - Municipalidad Distrital de Vilcabamba |
| 361 | Grau - Municipalidad Distrital de Virundo |
| Arequipa | |
| 362 | Arequipa - Municipalidad Provincial de Arequipa |
| 363 | Arequipa - Municipalidad Distrital de Cayma |
| 364 | Arequipa - Municipalidad Distrital de Cerro Colorado |
| 365 | Arequipa - Municipalidad Distrital de Characato |
| 366 | Arequipa - Municipalidad Distrital de Chiguata |
| 367 | Arequipa - Municipalidad Distrital de Jacobo Hunter |
| 368 | Arequipa - Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero |
| 369 | Arequipa - Municipalidad Distrital de La Joya |
| 370 | Arequipa - Municipalidad Distrital de Mariano Melgar |
| 371 | Arequipa - Municipalidad Distrital de Miraflores |
| 372 | Arequipa - Municipalidad Distrital de Mollebaya |
| 373 | Arequipa - Municipalidad Distrital de Paucarpata |
| 374 | Arequipa - Municipalidad Distrital de PCSI |

| N° | Entidad |
|-----|---|
| 375 | Arequipa - Municipalidad Distrital de Polobaya |
| 376 | Arequipa - Municipalidad Distrital de Quequeña |
| 377 | Arequipa - Municipalidad Distrital de Sachaca |
| 378 | Arequipa - Municipalidad Distrital de San Juan de Sigwas |
| 379 | Arequipa - Municipalidad Distrital de San Juan de Tarucani |
| 380 | Arequipa - Municipalidad Distrital de Santa Isabel de Sigwas |
| 381 | Arequipa - Municipalidad Distrital de Santa Rita de Sigwas |
| 382 | Arequipa - Municipalidad Distrital de Socabaya |
| 383 | Arequipa - Municipalidad Distrital de Tiabaya |
| 384 | Arequipa - Municipalidad Distrital de Uchumayo |
| 385 | Arequipa - Municipalidad Distrital de Vitor |
| 386 | Arequipa - Municipalidad Distrital de Yanahuara |
| 387 | Arequipa - Municipalidad Distrital de Yarabamba |
| 388 | Arequipa - Municipalidad Distrital de Yura |
| 389 | Camaná - Municipalidad Provincial de Camaná |
| 390 | Camaná - Municipalidad Distrital de José María Quimper |
| 391 | Camaná - Municipalidad Distrital de Mariano Nicolás Valcárcel |
| 392 | Camaná - Municipalidad Distrital de Mariscal Cáceres |
| 393 | Camaná - Municipalidad Distrital de Nicolás de Piérola |
| 394 | Camaná - Municipalidad Distrital de Ocoña |
| 395 | Camaná - Municipalidad Distrital de Quilca |
| 396 | Camaná - Municipalidad Distrital de Samuel Pastor |
| 397 | Caravelí - Municipalidad Provincial de Caravelí |
| 398 | Caravelí - Municipalidad Distrital de Acari |
| 399 | Caravelí - Municipalidad Distrital de Atico |
| 400 | Caravelí - Municipalidad Distrital de Atiquipa |
| 401 | Caravelí - Municipalidad Distrital de Bella Unión |
| 402 | Caravelí - Municipalidad Distrital de Cahuacho |
| 403 | Caravelí - Municipalidad Distrital de Chala |
| 404 | Caravelí - Municipalidad Distrital de Chaparra |
| 405 | Caravelí - Municipalidad Distrital de Huanuahuano |
| 406 | Caravelí - Municipalidad Distrital de Lomas |
| 407 | Caravelí - Municipalidad Distrital de Yauca |

| N° | Entidad |
|-----|--|
| 408 | Castilla - Municipalidad Provincial de Aplao |
| 409 | Castilla - Municipalidad Distrital de Andagua |
| 410 | Castilla - Municipalidad Distrital de Ayo |
| 411 | Castilla - Municipalidad Distrital de Chachas |
| 412 | Castilla - Municipalidad Distrital de Chilcaymarca |
| 413 | Castilla - Municipalidad Distrital de Choco |
| 414 | Castilla - Municipalidad Distrital de Huancarqui |
| 415 | Castilla - Municipalidad Distrital de Machaguay |
| 416 | Castilla - Municipalidad Distrital de Pampacolca |
| 417 | Castilla - Municipalidad Distrital de Tipán |
| 418 | Castilla - Municipalidad Distrital de Uñón |
| 419 | Castilla - Municipalidad Distrital de Uraca |
| 420 | Castilla - Municipalidad Distrital de Viraco |
| 421 | Caylloma - Municipalidad Provincial de Chivay |
| 422 | Caylloma - Municipalidad Distrital de Achoma |
| 423 | Caylloma - Municipalidad Distrital de Cabanaconde |
| 424 | Caylloma - Municipalidad Distrital de Callalli |
| 425 | Caylloma - Municipalidad Distrital de Caylloma |
| 426 | Caylloma - Municipalidad Distrital de Coporaque |
| 427 | Caylloma - Municipalidad Distrital de Huanca |
| 428 | Caylloma - Municipalidad Distrital de Ichupampa |
| 429 | Caylloma - Municipalidad Distrital de Lari |
| 430 | Caylloma - Municipalidad Distrital de Maca |
| 431 | Caylloma - Municipalidad Distrital de Madrigal |
| 432 | Caylloma - Municipalidad Distrital de Majes |
| 433 | Caylloma - Municipalidad Distrital de Sibayo |
| 434 | Caylloma - Municipalidad Distrital de Tapay |
| 435 | Caylloma - Municipalidad Distrital de Tisco |
| 436 | Caylloma - Municipalidad Distrital de Tuti |
| 437 | Caylloma - Municipalidad Distrital de Yanque |
| 438 | Condesuyos - Municipalidad Provincial de Chuquibamba |
| 439 | Condesuyos - Municipalidad Distrital de Andaray |
| 440 | Condesuyos - Municipalidad Distrital de Cayarani |

| N° | Entidad |
|-----------------|---|
| 441 | Condesuyos - Municipalidad Distrital de Chichas |
| 442 | Condesuyos - Municipalidad Distrital de Iray |
| 443 | Condesuyos - Municipalidad Distrital de Río Grande |
| 444 | Condesuyos - Municipalidad Distrital de Salamanca |
| 445 | Condesuyos - Municipalidad Distrital de Yanaquihua |
| 446 | Islay - Municipalidad Provincial de Mollendo |
| 447 | Islay - Municipalidad Distrital de Cocachacra |
| 448 | Islay - Municipalidad Distrital de Dean Valdivia |
| 449 | Islay - Municipalidad Distrital de Islay |
| 450 | Islay - Municipalidad Distrital de Mejía |
| 451 | Islay - Municipalidad Distrital de Punta de Bombón |
| 452 | La Unión - Municipalidad Provincial de Cotahuasi |
| 453 | La Unión - Municipalidad Distrital de Alca |
| 454 | La Unión - Municipalidad Distrital de Charcana |
| 455 | La Unión - Municipalidad Distrital de Huaynacotas |
| 456 | La Unión - Municipalidad Distrital de Pampamarca |
| 457 | La Unión - Municipalidad Distrital de Quechualla |
| 458 | La Unión - Municipalidad Distrital de Sayla |
| 459 | La Unión - Municipalidad Distrital de Tauria |
| Ayacucho | |
| 460 | Cangallo - Municipalidad Provincial de Cangallo |
| 461 | Cangallo - Municipalidad Distrital de Chuschi |
| 462 | Cangallo - Municipalidad Distrital de Los Morochucos |
| 463 | Cangallo - Municipalidad Distrital de María Parado de Bellido |
| 464 | Cangallo - Municipalidad Distrital de Paras |
| 465 | Cangallo - Municipalidad Distrital de Totos |
| 466 | Huamanga - Municipalidad Provincial de Ayacucho |
| 467 | Huamanga - Municipalidad Distrital de Acro |
| 468 | Huamanga - Municipalidad Distrital de Acos Vinchos |
| 469 | Huamanga - Municipalidad Distrital de Carmen Alto |
| 470 | Huamanga - Municipalidad Distrital de Chiara |
| 471 | Huamanga - Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno |
| 472 | Huamanga - Municipalidad Distrital de Pacaycasa |

| N° | Entidad |
|-----|--|
| 473 | Huamanga - Municipalidad Distrital de San José de Ticllas |
| 474 | Huamanga - Municipalidad Distrital de San Juan Bautista |
| 475 | Huamanga - Municipalidad Distrital de Santiago de Pischa |
| 476 | Huamanga - Municipalidad Distrital de Socos |
| 477 | Huamanga - Municipalidad Distrital de Tambillo |
| 478 | Huamanga - Municipalidad Distrital de Vinchos |
| 479 | Huanca Sancos - Municipalidad Provincial de Sancos |
| 480 | Huanca Sancos - Municipalidad Distrital de Carapo |
| 481 | Huanca Sancos - Municipalidad Distrital de Sacsamarca |
| 482 | Huanca Sancos - Municipalidad Distrital de Santiago de Lucanamarca |
| 483 | Huanta - Municipalidad Provincial de Huanta |
| 484 | Huanta - Municipalidad Distrital de Ayahuanco |
| 485 | Huanta - Municipalidad Distrital de Chaca |
| 486 | Huanta - Municipalidad Distrital de Llochegua |
| 487 | Huanta - Municipalidad Distrital de Luricocha |
| 488 | Huanta - Municipalidad Distrital de Pucacolpa |
| 489 | Huanta - Municipalidad Distrital de Santillana |
| 490 | La Mar - Municipalidad Provincial de San Miguel |
| 491 | La Mar - Municipalidad Distrital de Anco |
| 492 | La Mar - Municipalidad Distrital de Ayna |
| 493 | La Mar - Municipalidad Distrital de Chilcas |
| 494 | La Mar - Municipalidad Distrital de Chungui |
| 495 | La Mar - Municipalidad Distrital de Oronccoy |
| 496 | La Mar - Municipalidad Distrital de Samugari |
| 497 | La Mar - Municipalidad Distrital de Santa Rosa |
| 498 | Lucanas - Municipalidad Provincial de Puquio |
| 499 | Lucanas - Municipalidad Distrital de Cabana |
| 500 | Lucanas - Municipalidad Distrital de Chaviña |
| 501 | Lucanas - Municipalidad Distrital de Chipao |
| 502 | Lucanas - Municipalidad Distrital de Huac-Huas |
| 503 | Lucanas - Municipalidad Distrital de Laramate |
| 504 | Lucanas - Municipalidad Distrital de Leoncio Prado |
| 505 | Lucanas - Municipalidad Distrital de Llauta |

| N° | Entidad |
|-----|--|
| 506 | Lucanas - Municipalidad Distrital de Lucanas |
| 507 | Lucanas - Municipalidad Distrital de Otoa |
| 508 | Lucanas - Municipalidad Distrital de San Cristóbal |
| 509 | Lucanas - Municipalidad Distrital de San Juan |
| 510 | Lucanas - Municipalidad Distrital de San Pedro |
| 511 | Lucanas - Municipalidad Distrital de San Pedro de Palco |
| 512 | Lucanas - Municipalidad Distrital de Sancos |
| 513 | Lucanas - Municipalidad Distrital de Santa Ana de Huaycahuacho |
| 514 | Lucanas - Municipalidad Distrital de Santa Lucia |
| 515 | Parinacochas - Municipalidad Provincial de Coracora |
| 516 | Parinacochas - Municipalidad Distrital de Chumpi |
| 517 | Parinacochas - Municipalidad Distrital de Coronel Castañeda |
| 518 | Parinacochas - Municipalidad Distrital de Pacapausa |
| 519 | Parinacochas - Municipalidad Distrital de Pullo |
| 520 | Parinacochas - Municipalidad Distrital de Puyusca |
| 521 | Parinacochas - Municipalidad Distrital de Upahuacho |
| 522 | Paucar del Sara - Municipalidad Distrital de Corculla |
| 523 | Paucar del Sara - Municipalidad Distrital de Lampa |
| 524 | Paucar del Sara - Municipalidad Distrital de Marcabamba |
| 525 | Paucar del Sara - Municipalidad Distrital de Oyolo |
| 526 | Paucar del Sara - Municipalidad Distrital de Pararca |
| 527 | Paucar del Sara - Municipalidad Distrital de San Javier de Alpabamba |
| 528 | Paucar del Sara - Municipalidad Distrital de San José de Ushua |
| 529 | Paucar del Sara - Municipalidad Distrital de Sara |
| 530 | Sucre - Municipalidad Provincial de Querobamba |
| 531 | Sucre - Municipalidad Distrital de Belén |
| 532 | Sucre - Municipalidad Distrital de Chalcos |
| 533 | Sucre - Municipalidad Distrital de Chilcayoc |
| 534 | Sucre - Municipalidad Distrital de Huacaña |
| 535 | Sucre - Municipalidad Distrital de Morcolla |
| 536 | Sucre - Municipalidad Distrital de Paico |
| 537 | Sucre - Municipalidad Distrital de San Pedro de Larca |
| 538 | Sucre - Municipalidad Distrital de San Salvador de Quije |

| N° | Entidad |
|------------------|---|
| 539 | Sucre - Municipalidad Distrital de Santiago de Paucaray |
| 540 | Sucre - Municipalidad Distrital de Soras |
| 541 | Victor Fajardo - Municipalidad Provincial de Huancapi |
| 542 | Victor Fajardo - Municipalidad Distrital de Alcamenca |
| 543 | Victor Fajardo - Municipalidad Distrital de Asquipata |
| 544 | Victor Fajardo - Municipalidad Distrital de Canaria |
| 545 | Victor Fajardo - Municipalidad Distrital de Cayara |
| 546 | Victor Fajardo - Municipalidad Distrital de Colca |
| 547 | Victor Fajardo - Municipalidad Distrital de Huamanquiya |
| 548 | Victor Fajardo - Municipalidad Distrital de Sarhua |
| 549 | Victor Fajardo - Municipalidad Distrital de Vilcanchos |
| 550 | Vilcas Huamán - Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán |
| 551 | Vilcas Huamán - Municipalidad Distrital de Accomarca |
| 552 | Vilcas Huamán - Municipalidad Distrital de Carhuanca |
| 553 | Vilcas Huamán - Municipalidad Distrital de Concepción |
| 554 | Vilcas Huamán - Municipalidad Distrital de Saurama |
| 555 | Vilcas Huamán - Municipalidad Distrital de Vischongo |
| Cajamarca | |
| 556 | Cajabamba - Municipalidad Provincial de Cajabamba |
| 557 | Cajabamba - Municipalidad Distrital de Cachachi |
| 558 | Cajabamba - Municipalidad Distrital de Condebamba |
| 559 | Cajabamba - Municipalidad Distrital de Sitacocha |
| 560 | Cajamarca - Municipalidad Provincial de Cajamarca |
| 561 | Cajamarca - Municipalidad Distrital de Asunción |
| 562 | Cajamarca - Municipalidad Distrital de Chetilla |
| 563 | Cajamarca - Municipalidad Distrital de Cospán |
| 564 | Cajamarca - Municipalidad Distrital de Encañada |
| 565 | Cajamarca - Municipalidad Distrital de Jesús |
| 566 | Cajamarca - Municipalidad Distrital de Llacanora |
| 567 | Cajamarca - Municipalidad Distrital de Los Baños del Inca |
| 568 | Cajamarca - Municipalidad Distrital de Namora |
| 569 | Cajamarca - Municipalidad Distrital de San Juan |
| 570 | Celendín - Municipalidad Provincial de Celendín |

| N° | Entidad |
|-----|---|
| 571 | Celendín - Municipalidad Distrital de Chumuch |
| 572 | Celendín - Municipalidad Distrital de Cortegana |
| 573 | Celendín - Municipalidad Distrital de Huasmín |
| 574 | Celendín - Municipalidad Distrital de Jorge Chávez |
| 575 | Celendín - Municipalidad Distrital de José Gálvez |
| 576 | Celendín - Municipalidad Distrital de La Libertad de Pallán |
| 577 | Celendín - Municipalidad Distrital de Miguel Iglesias |
| 578 | Celendín - Municipalidad Distrital de Oxamarca |
| 579 | Celendín - Municipalidad Distrital de Sorochuco |
| 580 | Celendín - Municipalidad Distrital de Sucre |
| 581 | Chota - Municipalidad Distrital de Anguía |
| 582 | Chota - Municipalidad Distrital de Chadín |
| 583 | Chota - Municipalidad Distrital de Chalamarca |
| 584 | Chota - Municipalidad Distrital de Chiguirip |
| 585 | Chota - Municipalidad Distrital de Chimbán |
| 586 | Chota - Municipalidad Distrital de Choropampa |
| 587 | Chota - Municipalidad Distrital de Cochabamba |
| 588 | Chota - Municipalidad Distrital de Conchán |
| 589 | Chota - Municipalidad Distrital de Lajas |
| 590 | Chota - Municipalidad Distrital de Llama |
| 591 | Chota - Municipalidad Distrital de Miracosta |
| 592 | Chota - Municipalidad Distrital de Paccha |
| 593 | Chota - Municipalidad Distrital de Pion |
| 594 | Chota - Municipalidad Distrital de Querocoto |
| 595 | Chota - Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis |
| 596 | Chota - Municipalidad Distrital de Tacabamba |
| 597 | Chota - Municipalidad Distrital de Tocmoche |
| 598 | Contumazá - Municipalidad Provincial de Contumazá |
| 599 | Contumazá - Municipalidad Distrital de Cupisnique |
| 600 | Contumazá - Municipalidad Distrital de Guzmango |
| 601 | Contumazá - Municipalidad Distrital de San Benito |
| 602 | Contumazá - Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Toled |
| 603 | Contumazá - Municipalidad Distrital de Tantarica |

| N° | Entidad |
|-----|--|
| 604 | Contumazá - Municipalidad Distrital de Yonán |
| 605 | Cutervo - Municipalidad Provincial de Cutervo |
| 606 | Cutervo - Municipalidad Distrital de Callayuc |
| 607 | Cutervo - Municipalidad Distrital de Choros |
| 608 | Cutervo - Municipalidad Distrital de Cujillo |
| 609 | Cutervo - Municipalidad Distrital de La Ramada |
| 610 | Cutervo - Municipalidad Distrital de Pimpingos |
| 611 | Cutervo - Municipalidad Distrital de Querocotillo |
| 612 | Cutervo - Municipalidad Distrital de San Juan de Cutervo |
| 613 | Cutervo - Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma |
| 614 | Cutervo - Municipalidad Distrital de Santa Cruz |
| 615 | Cutervo - Municipalidad Distrital de Santo Domingo de La Capilla |
| 616 | Cutervo - Municipalidad Distrital de Santo Tomás |
| 617 | Cutervo - Municipalidad Distrital de Socota |
| 618 | Cutervo - Municipalidad Distrital de Toribio Casanova |
| 619 | Hualgayoc - Municipalidad Provincial de Bambamarca |
| 620 | Hualgayoc - Municipalidad Distrital de Chugur |
| 621 | Hualgayoc - Municipalidad Distrital de Hualgayoc |
| 622 | Jaén - Municipalidad Provincial de Jaén |
| 623 | Jaén - Municipalidad Distrital de Bellavista |
| 624 | Jaén - Municipalidad Distrital de Chontali |
| 625 | Jaén - Municipalidad Distrital de Colasay |
| 626 | Jaén - Municipalidad Distrital de Las Pirias |
| 627 | Jaén - Municipalidad Distrital de Pomahuaca |
| 628 | Jaén - Municipalidad Distrital de Sallique |
| 629 | Jaén - Municipalidad Distrital de San Felipe |
| 630 | Jaén - Municipalidad Distrital de San José del Alto |
| 631 | Jaén - Municipalidad Distrital de Santa Rosa |
| 632 | San Ignacio - Municipalidad Distrital de Huarango |
| 633 | San Ignacio - Municipalidad Distrital de La Coipa |
| 634 | San Ignacio - Municipalidad Distrital de Namballe |
| 635 | San Ignacio - Municipalidad Distrital de San José de Lourdes |
| 636 | San Marcos - Municipalidad Provincial de Pedro Gálvez |

| N° | Entidad |
|--------|---|
| 637 | San Marcos - Municipalidad Distrital de Chancay |
| 638 | San Marcos - Municipalidad Distrital de Eduardo Villanueva |
| 639 | San Marcos - Municipalidad Distrital de Ichocán |
| 640 | San Marcos - Municipalidad Distrital de José Manuel Quiroz |
| 641 | San Marcos - Municipalidad Distrital de José Sabogal |
| 642 | San Miguel - Municipalidad Provincial de San Miguel |
| 643 | San Miguel - Municipalidad Distrital de Bolívar |
| 644 | San Miguel - Municipalidad Distrital de Calquis |
| 645 | San Miguel - Municipalidad Distrital de Catilluc |
| 646 | San Miguel - Municipalidad Distrital de El Prado |
| 647 | San Miguel - Municipalidad Distrital de La Florida |
| 648 | San Miguel - Municipalidad Distrital de Llapa |
| 649 | San Miguel - Municipalidad Distrital de Nancho |
| 650 | San Miguel - Municipalidad Distrital de Niepos |
| 651 | San Miguel - Municipalidad Distrital de San Gregorio |
| 652 | San Miguel - Municipalidad Distrital de San Silvestre de Cochán |
| 653 | San Miguel - Municipalidad Distrital de Unión Agua Blanca |
| 654 | San Pablo - Municipalidad Provincial de San Pablo |
| 655 | San Pablo - Municipalidad Distrital de San Bernardino |
| 656 | San Pablo - Municipalidad Distrital de San Luis |
| 657 | San Pablo - Municipalidad Distrital de Tumbadén |
| 658 | Santa Cruz - Municipalidad Provincial de Santa Cruz |
| 659 | Santa Cruz - Municipalidad Distrital de Andabamba |
| 660 | Santa Cruz - Municipalidad Distrital de Catache |
| 661 | Santa Cruz - Municipalidad Distrital de Chancaybaños |
| 662 | Santa Cruz - Municipalidad Distrital de La Esperanza |
| 663 | Santa Cruz - Municipalidad Distrital de Ninabamba |
| 664 | Santa Cruz - Municipalidad Distrital de Pulán |
| 665 | Santa Cruz - Municipalidad Distrital de Saucepampa |
| 666 | Santa Cruz - Municipalidad Distrital de Sexi |
| 667 | Santa Cruz - Municipalidad Distrital de Utcyacu |
| 668 | Santa Cruz - Municipalidad Distrital de Yauyucán |
| Callao | |

| N° | Entidad |
|-------|--|
| 669 | Callao - Municipalidad Provincial de Callao |
| 670 | Callao - Municipalidad Distrital de Bellavista |
| 671 | Callao - Municipalidad Distrital de Carmen de La Legua Reynoso |
| 672 | Callao - Municipalidad Distrital de La Perla |
| 673 | Callao - Municipalidad Distrital de La Punta |
| 674 | Callao - Municipalidad Distrital de Ventanilla |
| Cusco | |
| 675 | Acomayo - Municipalidad Provincial de Acomayo |
| 676 | Acomayo - Municipalidad Distrital de Acopia |
| 677 | Acomayo - Municipalidad Distrital de Mosoc Llacta |
| 678 | Acomayo - Municipalidad Distrital de Pomacanchi |
| 679 | Acomayo - Municipalidad Distrital de Rondocán |
| 680 | Acomayo - Municipalidad Distrital de Sangarara |
| 681 | Anta - Municipalidad Provincial de Anta |
| 682 | Anta - Municipalidad Distrital de Ancahuasi |
| 683 | Anta - Municipalidad Distrital de Chinchaypujio |
| 684 | Anta - Municipalidad Distrital de Huarcondo |
| 685 | Anta - Municipalidad Distrital de Mollepata |
| 686 | Anta - Municipalidad Distrital de Pucyura |
| 687 | Anta - Municipalidad Distrital de Zurite |
| 688 | Calca - Municipalidad Provincial de Calca |
| 689 | Calca - Municipalidad Distrital de Coya |
| 690 | Calca - Municipalidad Distrital de Lamay |
| 691 | Calca - Municipalidad Distrital de Lares |
| 692 | Calca - Municipalidad Distrital de Pisac |
| 693 | Calca - Municipalidad Distrital de Yanatile |
| 694 | Canas - Municipalidad Provincial de Yanaoca |
| 695 | Canas - Municipalidad Distrital de Checca |
| 696 | Canas - Municipalidad Distrital de Kunturkanki |
| 697 | Canas - Municipalidad Distrital de Langui |
| 698 | Canas - Municipalidad Distrital de Layo |
| 699 | Canas - Municipalidad Distrital de Pampamarca |
| 700 | Canas - Municipalidad Distrital de Quehue |

| N° | Entidad |
|-----|--|
| 701 | Canas - Municipalidad Distrital de Túpac Amaru |
| 702 | Canchis - Municipalidad Provincial de Sicuani |
| 703 | Canchis - Municipalidad Distrital de Checacupe |
| 704 | Canchis - Municipalidad Distrital de Combapata |
| 705 | Canchis - Municipalidad Distrital de Pitumarca |
| 706 | Canchis - Municipalidad Distrital de San Pablo |
| 707 | Canchis - Municipalidad Distrital de San Pedro |
| 708 | Canchis - Municipalidad Distrital de Tinta |
| 709 | Chumbivilcas - Municipalidad Provincial de Santo Tomás |
| 710 | Chumbivilcas - Municipalidad Distrital de Capacmarca |
| 711 | Chumbivilcas - Municipalidad Distrital de Chamaca |
| 712 | Chumbivilcas - Municipalidad Distrital de Colquemarca |
| 713 | Chumbivilcas - Municipalidad Distrital de Livitaca |
| 714 | Chumbivilcas - Municipalidad Distrital de Llusco |
| 715 | Chumbivilcas - Municipalidad Distrital de Quiñota |
| 716 | Chumbivilcas - Municipalidad Distrital de Velille |
| 717 | Cusco - Municipalidad Provincial de Cusco |
| 718 | Cusco - Municipalidad Distrital de Poroy |
| 719 | Cusco - Municipalidad Distrital de San Jerónimo |
| 720 | Cusco - Municipalidad Distrital de San Sebastián |
| 721 | Cusco - Municipalidad Distrital de Santiago |
| 722 | Cusco - Municipalidad Distrital de Wanchaq |
| 723 | Espinar - Municipalidad Provincial de Espinar |
| 724 | Espinar - Municipalidad Distrital de Alto Pichigua |
| 725 | Espinar - Municipalidad Distrital de Condorama |
| 726 | Espinar - Municipalidad Distrital de Coporaque |
| 727 | Espinar - Municipalidad Distrital de Ocoruro |
| 728 | Espinar - Municipalidad Distrital de Pallpata |
| 729 | Espinar - Municipalidad Distrital de Pichigua |
| 730 | Espinar - Municipalidad Distrital de Suyckutambo |
| 731 | La Convención - Municipalidad Provincial de Santa Ana |
| 732 | La Convención - Municipalidad Distrital de Echarate |
| 733 | La Convención - Municipalidad Distrital de Huayopata |

| N° | Entidad |
|-----|---|
| 734 | La Convención - Municipalidad Distrital de Inkawasi |
| 735 | La Convención - Municipalidad Distrital de Kimbiri |
| 736 | La Convención - Municipalidad Distrital de Megantoni |
| 737 | La Convención - Municipalidad Distrital de Ocobamba |
| 738 | La Convención - Municipalidad Distrital de Quellouno |
| 739 | La Convención - Municipalidad Distrital de Santa Teresa |
| 740 | La Convención - Municipalidad Distrital de Vilcabamba |
| 741 | La Convención - Municipalidad Distrital de Villa Kintiarina |
| 742 | Paruro - Municipalidad Provincial de Paruro |
| 743 | Paruro - Municipalidad Distrital de Accha |
| 744 | Paruro - Municipalidad Distrital de Ccapi |
| 745 | Paruro - Municipalidad Distrital de Colcha |
| 746 | Paruro - Municipalidad Distrital de Huanoque |
| 747 | Paruro - Municipalidad Distrital de Omacha |
| 748 | Paruro - Municipalidad Distrital de Paccaritambo |
| 749 | Paruro - Municipalidad Distrital de Pillpinto |
| 750 | Paruro - Municipalidad Distrital de Yaurisque |
| 751 | Paucartambo - Municipalidad Provincial de Paucartambo |
| 752 | Paucartambo - Municipalidad Distrital de Caicay |
| 753 | Paucartambo - Municipalidad Distrital de Challabamba |
| 754 | Paucartambo - Municipalidad Distrital de Colquepata |
| 755 | Paucartambo - Municipalidad Distrital de Huancarani |
| 756 | Paucartambo - Municipalidad Distrital de Kosñipata |
| 757 | Quispicanchi - Municipalidad Provincial de Urcos |
| 758 | Quispicanchi - Municipalidad Distrital de Andahuaylillas |
| 759 | Quispicanchi - Municipalidad Distrital de Camanti |
| 760 | Quispicanchi - Municipalidad Distrital de Ccatca |
| 761 | Quispicanchi - Municipalidad Distrital de Cusipata |
| 762 | Quispicanchi - Municipalidad Distrital de Huaro |
| 763 | Quispicanchi - Municipalidad Distrital de Lucre |
| 764 | Quispicanchi - Municipalidad Distrital de Marcapata |
| 765 | Quispicanchi - Municipalidad Distrital de Ocongate |
| 766 | Quispicanchi - Municipalidad Distrital de Oropesa |

| N° | Entidad |
|--------------|--|
| 767 | Quispicanchi - Municipalidad Distrital de Quiquijana |
| 768 | Urubamba - Municipalidad Provincial de Urubamba |
| 769 | Urubamba - Municipalidad Distrital de Chinchero |
| 770 | Urubamba - Municipalidad Distrital de Maras |
| 771 | Urubamba - Municipalidad Distrital de Ollantaytambo |
| 772 | Urubamba - Municipalidad Distrital de Yucaj |
| Huancavelica | |
| 773 | Acobamba - Municipalidad Provincial de Acobamba |
| 774 | Acobamba - Municipalidad Distrital de Andabamba |
| 775 | Acobamba - Municipalidad Distrital de Anta |
| 776 | Acobamba - Municipalidad Distrital de Caja |
| 777 | Acobamba - Municipalidad Distrital de Paucara |
| 778 | Acobamba - Municipalidad Distrital de Pomacocha |
| 779 | Angaraes - Municipalidad Provincial de Lircay |
| 780 | Angaraes - Municipalidad Distrital de Anchonga |
| 781 | Angaraes - Municipalidad Distrital de Callanmarca |
| 782 | Angaraes - Municipalidad Distrital de Ccochaccasa |
| 783 | Angaraes - Municipalidad Distrital de Chincho |
| 784 | Angaraes - Municipalidad Distrital de Congalla |
| 785 | Angaraes - Municipalidad Distrital de Huayllay Grande |
| 786 | Angaraes - Municipalidad Distrital de Julcamarca |
| 787 | Angaraes - Municipalidad Distrital de San Antonio de Antaparco |
| 788 | Angaraes - Municipalidad Distrital de Santo Tomás de Pata |
| 789 | Castrovirreyna - Municipalidad Provincial de Castrovirreyna |
| 790 | Castrovirreyna - Municipalidad Distrital de Arma |
| 791 | Castrovirreyna - Municipalidad Distrital de Aurahua |
| 792 | Castrovirreyna - Municipalidad Distrital de Capillas |
| 793 | Castrovirreyna - Municipalidad Distrital de Chupamarca |
| 794 | Castrovirreyna - Municipalidad Distrital de Cocas |
| 795 | Castrovirreyna - Municipalidad Distrital de Huachos |
| 796 | Castrovirreyna - Municipalidad Distrital de Huamatambo |
| 797 | Castrovirreyna - Municipalidad Distrital de Mollepampa |
| 798 | Castrovirreyna - Municipalidad Distrital de San Juan |

| N° | Entidad |
|-----|--|
| 799 | Castrovirreyna - Municipalidad Distrital de Tantara |
| 800 | Churcampa - Municipalidad Provincial de Churcampa |
| 801 | Churcampa - Municipalidad Distrital de Anco |
| 802 | Churcampa - Municipalidad Distrital de Chinchihuasi |
| 803 | Churcampa - Municipalidad Distrital de Cosme |
| 804 | Churcampa - Municipalidad Distrital de El Carmen |
| 805 | Churcampa - Municipalidad Distrital de La Merced |
| 806 | Churcampa - Municipalidad Distrital de Locroja |
| 807 | Churcampa - Municipalidad Distrital de Pachamarca |
| 808 | Churcampa - Municipalidad Distrital de Paucarbamba |
| 809 | Churcampa - Municipalidad Distrital de San Pedro de Coris |
| 810 | Huancavelica - Municipalidad Provincial de Huancavelica |
| 811 | Huancavelica - Municipalidad Distrital de Acobambilla |
| 812 | Huancavelica - Municipalidad Distrital de Acoria |
| 813 | Huancavelica - Municipalidad Distrital de Conayca |
| 814 | Huancavelica - Municipalidad Distrital de Cuenca |
| 815 | Huancavelica - Municipalidad Distrital de Huachocolpa |
| 816 | Huancavelica - Municipalidad Distrital de Huayllahuara |
| 817 | Huancavelica - Municipalidad Distrital de Izcuchaca |
| 818 | Huancavelica - Municipalidad Distrital de Manta |
| 819 | Huancavelica - Municipalidad Distrital de Mariscal Cáceres |
| 820 | Huancavelica - Municipalidad Distrital de Moya |
| 821 | Huancavelica - Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro |
| 822 | Huancavelica - Municipalidad Distrital de Palca |
| 823 | Huancavelica - Municipalidad Distrital de Pilchaca |
| 824 | Huancavelica - Municipalidad Distrital de Vilca |
| 825 | Huancavelica - Municipalidad Distrital de Yauli |
| 826 | Huaytará - Municipalidad Provincial de Huaytará |
| 827 | Huaytará - Municipalidad Distrital de Ayavi |
| 828 | Huaytará - Municipalidad Distrital de Córdova |
| 829 | Huaytará - Municipalidad Distrital de Huayacundo Arma |
| 830 | Huaytará - Municipalidad Distrital de Laramarca |
| 831 | Huaytará - Municipalidad Distrital de Ocoyo |

| N° | Entidad |
|----------------|---|
| 832 | Huaytará - Municipalidad Distrital de Pilpichaca |
| 833 | Huaytará - Municipalidad Distrital de Quito-Arma |
| 834 | Huaytará - Municipalidad Distrital de San Antonio de Cusicancha |
| 835 | Huaytará - Municipalidad Distrital de San Francisco de Sangayaico |
| 836 | Huaytará - Municipalidad Distrital de San Isidro |
| 837 | Huaytará - Municipalidad Distrital de Santiago de Chocorvos |
| 838 | Huaytará - Municipalidad Distrital de Santiago de Quirahuara |
| 839 | Huaytará - Municipalidad Distrital de Santo Domingo de Capillas |
| 840 | Huaytará - Municipalidad Distrital de Tambo |
| 841 | Tayacaja - Municipalidad Distrital de Acostambo |
| 842 | Tayacaja - Municipalidad Distrital de Acraquia |
| 843 | Tayacaja - Municipalidad Distrital de Ahuaycha |
| 844 | Tayacaja - Municipalidad Distrital de Andaymarca |
| 845 | Tayacaja - Municipalidad Distrital de Colcabamba |
| 846 | Tayacaja - Municipalidad Distrital de Daniel Hernández |
| 847 | Tayacaja - Municipalidad Distrital de Huachocolpa |
| 848 | Tayacaja - Municipalidad Distrital de Huaribamba |
| 849 | Tayacaja - Municipalidad Distrital de Ñahuimpuquio |
| 850 | Tayacaja - Municipalidad Distrital de Pichos |
| 851 | Tayacaja - Municipalidad Distrital de Quichuas |
| 852 | Tayacaja - Municipalidad Distrital de Quishuar |
| 853 | Tayacaja - Municipalidad Distrital de Roble |
| 854 | Tayacaja - Municipalidad Distrital de Salcabamba |
| 855 | Tayacaja - Municipalidad Distrital de Salcahuasi |
| 856 | Tayacaja - Municipalidad Distrital de San Marcos de Rocchac |
| 857 | Tayacaja - Municipalidad Distrital de Santiago de Tucuma |
| 858 | Tayacaja - Municipalidad Distrital de Surcubamba |
| 859 | Tayacaja - Municipalidad Distrital de Tintay Puncu |
| Huánuco | |
| 860 | Ambo - Municipalidad Provincial de Ambo |
| 861 | Ambo - Municipalidad Distrital de Colpas |
| 862 | Ambo - Municipalidad Distrital de Conchamarca |
| 863 | Ambo - Municipalidad Distrital de Huacar |

| N° | Entidad |
|-----|--|
| 864 | Ambo - Municipalidad Distrital de San Francisco |
| 865 | Ambo - Municipalidad Distrital de San Rafael |
| 866 | Ambo - Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa |
| 867 | Dos de Mayo - Municipalidad Provincial de La Unión |
| 868 | Dos de Mayo - Municipalidad Distrital de Chuquis |
| 869 | Dos de Mayo - Municipalidad Distrital de Marías |
| 870 | Dos de Mayo - Municipalidad Distrital de Pachas |
| 871 | Dos de Mayo - Municipalidad Distrital de Ripan |
| 872 | Dos de Mayo - Municipalidad Distrital de Shunqui |
| 873 | Dos de Mayo - Municipalidad Distrital de Yanas |
| 874 | Huacaybamba - Municipalidad Provincial de Huacaybamba |
| 875 | Huacaybamba - Municipalidad Distrital de Canchabamba |
| 876 | Huacaybamba - Municipalidad Distrital de Cochabamba |
| 877 | Huacaybamba - Municipalidad Distrital de Pinra |
| 878 | Huamalíes - Municipalidad Provincial de Llata |
| 879 | Huamalíes - Municipalidad Distrital de Arancay |
| 880 | Huamalíes - Municipalidad Distrital de Chavín de Pariarca |
| 881 | Huamalíes - Municipalidad Distrital de Jacas Grande |
| 882 | Huamalíes - Municipalidad Distrital de Jircan |
| 883 | Huamalíes - Municipalidad Distrital de Punchao |
| 884 | Huamalíes - Municipalidad Distrital de Singa |
| 885 | Huamalíes - Municipalidad Distrital de Tantamayo |
| 886 | Huánuco - Municipalidad Provincial de Huánuco |
| 887 | Huánuco - Municipalidad Distrital de Amarilis |
| 888 | Huánuco - Municipalidad Distrital de Chinchao |
| 889 | Huánuco - Municipalidad Distrital de Churubamba |
| 890 | Huánuco - Municipalidad Distrital de Margos |
| 891 | Huánuco - Municipalidad Distrital de Pillco Marca |
| 892 | Huánuco - Municipalidad Distrital de Quisqui |
| 893 | Huánuco - Municipalidad Distrital de San Francisco de Cayrán |
| 894 | Huánuco - Municipalidad Distrital de San Pablo de Pillao |
| 895 | Huánuco - Municipalidad Distrital de San Pedro de Chaulan |
| 896 | Huánuco - Municipalidad Distrital de Santa María del Valle |

| N° | Entidad |
|-----|---|
| 897 | Huánuco - Municipalidad Distrital de Yacus |
| 898 | Huánuco - Municipalidad Distrital de Yarumayo |
| 899 | Lauricocha - Municipalidad Provincial de Jesús |
| 900 | Lauricocha - Municipalidad Distrital de Baños |
| 901 | Lauricocha - Municipalidad Distrital de Jivia |
| 902 | Lauricocha - Municipalidad Distrital de Queropalca |
| 903 | Lauricocha - Municipalidad Distrital de San Francisco de Asis |
| 904 | Lauricocha - Municipalidad Distrital de San Miguel de Cauri |
| 905 | Leoncio Prado - Municipalidad Provincial de Rupa-Rupa |
| 906 | Leoncio Prado - Municipalidad Distrital de Daniel Alomia Robles |
| 907 | Leoncio Prado - Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán |
| 908 | Leoncio Prado - Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo |
| 909 | Leoncio Prado - Municipalidad Distrital de Luyando |
| 910 | Leoncio Prado - Municipalidad Distrital de Mariano Damaso Beraún |
| 911 | Leoncio Prado - Municipalidad Distrital de Pucayacu |
| 912 | Leoncio Prado - Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo 1/ |
| 913 | Marañón - Municipalidad Provincial de Huacrachuco |
| 914 | Marañón - Municipalidad Distrital de Cholón |
| 915 | Marañón - Municipalidad Distrital de La Morada |
| 916 | Marañón - Municipalidad Distrital de San Buenaventura |
| 917 | Marañón - Municipalidad Distrital de Santa Rosa de Alto Yanajanca |
| 918 | Pachitea - Municipalidad Provincial de Pano |
| 919 | Pachitea - Municipalidad Distrital de Chaglla |
| 920 | Pachitea - Municipalidad Distrital de Molino |
| 921 | Pachitea - Municipalidad Distrital de Umari |
| 922 | Puerto Inca - Municipalidad Provincial de Puerto Inca |
| 923 | Puerto Inca - Municipalidad Distrital de Codo del Pozuzo |
| 924 | Puerto Inca - Municipalidad Distrital de Honoria |
| 925 | Puerto Inca - Municipalidad Distrital de Tournavista |
| 926 | Yarowilca - Municipalidad Provincial de Chavinillo |
| 927 | Yarowilca - Municipalidad Distrital de Aparicio Pomares |
| 928 | Yarowilca - Municipalidad Distrital de Cahuac |
| 929 | Yarowilca - Municipalidad Distrital de Choras |

| N° | Entidad |
|-----|--|
| 930 | Yarowilca - Municipalidad Distrital de Jacas Chico |
| 931 | Yarowilca - Municipalidad Distrital de Obas |
| 932 | Yarowilca - Municipalidad Distrital de Pampamarca |
| Ica | |
| 933 | Chincha - Municipalidad Provincial de Chincha Alta |
| 934 | Chincha - Municipalidad Distrital de Alto Laran |
| 935 | Chincha - Municipalidad Distrital de Chavín |
| 936 | Chincha - Municipalidad Distrital de Chincha Baja |
| 937 | Chincha - Municipalidad Distrital de El Carmen |
| 938 | Chincha - Municipalidad Distrital de San Juan de Yánac |
| 939 | Chincha - Municipalidad Distrital de San Pedro de Huacarpana |
| 940 | Chincha - Municipalidad Distrital de Sunampe |
| 941 | Chincha - Municipalidad Distrital de Tambo de Mora |
| 942 | Ica - Municipalidad Provincial de Ica |
| 943 | Ica - Municipalidad Distrital de La Tinguiña |
| 944 | Ica - Municipalidad Distrital de Los Aquijes |
| 945 | Ica - Municipalidad Distrital de Ocucaje |
| 946 | Ica - Municipalidad Distrital de Pachacútec |
| 947 | Ica - Municipalidad Distrital de Parcona |
| 948 | Ica - Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo |
| 949 | Ica - Municipalidad Distrital de Salas |
| 950 | Ica - Municipalidad Distrital de San José de Los Molinos |
| 951 | Ica - Municipalidad Distrital de San Juan Bautista |
| 952 | Ica - Municipalidad Distrital de Santiago |
| 953 | Ica - Municipalidad Distrital de Subtanjalla |
| 954 | Nasca - Municipalidad Provincial de Nasca |
| 955 | Nasca - Municipalidad Distrital de Changuillo |
| 956 | Nasca - Municipalidad Distrital de El Ingenio |
| 957 | Nasca - Municipalidad Distrital de Marcona |
| 958 | Palpa - Municipalidad Distrital de Llipata |
| 959 | Palpa - Municipalidad Distrital de Río Grande |
| 960 | Palpa - Municipalidad Distrital de Santa Cruz |
| 961 | Palpa - Municipalidad Distrital de Tibillo |

| N° | Entidad |
|--------------|---|
| 962 | Pisco - Municipalidad Provincial de Pisco |
| 963 | Pisco - Municipalidad Distrital de Huancano |
| 964 | Pisco - Municipalidad Distrital de Humay |
| 965 | Pisco - Municipalidad Distrital de Independencia |
| 966 | Pisco - Municipalidad Distrital de Paracas |
| 967 | Pisco - Municipalidad Distrital de San Andrés |
| 968 | Pisco - Municipalidad Distrital de San Clemente |
| 969 | Pisco - Municipalidad Distrital de Túpac Amaru Inca |
| Junín | |
| 970 | Chanchamayo - Municipalidad Provincial de Chanchamayo |
| 971 | Chanchamayo - Municipalidad Distrital de Pichanaqui |
| 972 | Chanchamayo - Municipalidad Distrital de San Luis de Shuaro |
| 973 | Chanchamayo - Municipalidad Distrital de San Ramón |
| 974 | Chupaca - Municipalidad Provincial de Chupaca |
| 975 | Chupaca - Municipalidad Distrital de Ahuac |
| 976 | Chupaca - Municipalidad Distrital de Chongos Bajo |
| 977 | Chupaca - Municipalidad Distrital de Huáchac |
| 978 | Chupaca - Municipalidad Distrital de Huamancaca Chico |
| 979 | Chupaca - Municipalidad Distrital de San Juan de Iscos |
| 980 | Chupaca - Municipalidad Distrital de San Juan de Jarpa |
| 981 | Chupaca - Municipalidad Distrital de Tres de Diciembre |
| 982 | Chupaca - Municipalidad Distrital de Yanacancha |
| 983 | Concepción - Municipalidad Provincial de Concepción |
| 984 | Concepción - Municipalidad Distrital de Aco |
| 985 | Concepción - Municipalidad Distrital de Andamarca |
| 986 | Concepción - Municipalidad Distrital de Chambará |
| 987 | Concepción - Municipalidad Distrital de Comas |
| 988 | Concepción - Municipalidad Distrital de Heroínas Toledo |
| 989 | Concepción - Municipalidad Distrital de Manzanares |
| 990 | Concepción - Municipalidad Distrital de Mariscal Castilla |
| 991 | Concepción - Municipalidad Distrital de Matahuasi |
| 992 | Concepción - Municipalidad Distrital de Mito |
| 993 | Concepción - Municipalidad Distrital de Nueve de Julio |

| N° | Entidad |
|------|---|
| 994 | Concepción - Municipalidad Distrital de Orcotuna |
| 995 | Concepción - Municipalidad Distrital de San José de Quero |
| 996 | Concepción - Municipalidad Distrital de Santa Rosa de Ocopa |
| 997 | Huancayo - Municipalidad Provincial de Huancayo |
| 998 | Huancayo - Municipalidad Distrital de Carhuacallanga |
| 999 | Huancayo - Municipalidad Distrital de Chacapampa |
| 1000 | Huancayo - Municipalidad Distrital de Chicche |
| 1001 | Huancayo - Municipalidad Distrital de Chilca |
| 1002 | Huancayo - Municipalidad Distrital de Chongos Alto |
| 1003 | Huancayo - Municipalidad Distrital de Chupuro |
| 1004 | Huancayo - Municipalidad Distrital de Colca |
| 1005 | Huancayo - Municipalidad Distrital de Cullhuas |
| 1006 | Huancayo - Municipalidad Distrital de Huacrapuquio |
| 1007 | Huancayo - Municipalidad Distrital de Hualhuas |
| 1008 | Huancayo - Municipalidad Distrital de Huancán |
| 1009 | Huancayo - Municipalidad Distrital de Huasicancha |
| 1010 | Huancayo - Municipalidad Distrital de Huayucachi |
| 1011 | Huancayo - Municipalidad Distrital de Ingenio |
| 1012 | Huancayo - Municipalidad Distrital de Pariahuanca |
| 1013 | Huancayo - Municipalidad Distrital de Pilcomayo |
| 1014 | Huancayo - Municipalidad Distrital de Quichuay |
| 1015 | Huancayo - Municipalidad Distrital de San Agustín |
| 1016 | Huancayo - Municipalidad Distrital de San Jerónimo de Tunán |
| 1017 | Huancayo - Municipalidad Distrital de Santo Domingo de Acobamba |
| 1018 | Huancayo - Municipalidad Distrital de Sapallanga |
| 1019 | Huancayo - Municipalidad Distrital de Sicaya |
| 1020 | Huancayo - Municipalidad Distrital de Viques |
| 1021 | Jauja - Municipalidad Provincial de Jauja |
| 1022 | Jauja - Municipalidad Distrital de Apata |
| 1023 | Jauja - Municipalidad Distrital de Ataura |
| 1024 | Jauja - Municipalidad Distrital de Canchayllo |
| 1025 | Jauja - Municipalidad Distrital de Curicaca |
| 1026 | Jauja - Municipalidad Distrital de El Mantaro |

| N° | Entidad |
|------|--|
| 1027 | Jauja - Municipalidad Distrital de Huamali |
| 1028 | Jauja - Municipalidad Distrital de Huertas |
| 1029 | Jauja - Municipalidad Distrital de Janjaillo |
| 1030 | Jauja - Municipalidad Distrital de Julcán |
| 1031 | Jauja - Municipalidad Distrital de Leonor Ordóñez |
| 1032 | Jauja - Municipalidad Distrital de Llocllapampa |
| 1033 | Jauja - Municipalidad Distrital de Marco |
| 1034 | Jauja - Municipalidad Distrital de Masma |
| 1035 | Jauja - Municipalidad Distrital de Masma Chicche |
| 1036 | Jauja - Municipalidad Distrital de Molinos |
| 1037 | Jauja - Municipalidad Distrital de Monobamba |
| 1038 | Jauja - Municipalidad Distrital de Muqui |
| 1039 | Jauja - Municipalidad Distrital de Paca |
| 1040 | Jauja - Municipalidad Distrital de Paccha |
| 1041 | Jauja - Municipalidad Distrital de Pancán |
| 1042 | Jauja - Municipalidad Distrital de Parco |
| 1043 | Jauja - Municipalidad Distrital de Pomacancha |
| 1044 | Jauja - Municipalidad Distrital de Ricrán |
| 1045 | Jauja - Municipalidad Distrital de San Lorenzo |
| 1046 | Jauja - Municipalidad Distrital de San Pedro de Chunán |
| 1047 | Jauja - Municipalidad Distrital de Sausa |
| 1048 | Jauja - Municipalidad Distrital de Sincos |
| 1049 | Jauja - Municipalidad Distrital de Tunan Marca |
| 1050 | Jauja - Municipalidad Distrital de Yauli |
| 1051 | Junín - Municipalidad Provincial de Junín |
| 1052 | Junín - Municipalidad Distrital de Carhuamayo |
| 1053 | Junín - Municipalidad Distrital de Ondores |
| 1054 | Junín - Municipalidad Distrital de Ulcumayo |
| 1055 | Satipo - Municipalidad Provincial de Satipo |
| 1056 | Satipo - Municipalidad Distrital de Llaylla |
| 1057 | Satipo - Municipalidad Distrital de Pampa Hermosa |
| 1058 | Satipo - Municipalidad Distrital de Pangoa |
| 1059 | Satipo - Municipalidad Distrital de Río Negro |

| N° | Entidad |
|-------------|---|
| 1060 | Satipo - Municipalidad Distrital de Río Tambo |
| 1061 | Tarma - Municipalidad Provincial de Tarma |
| 1062 | Tarma - Municipalidad Distrital de Acobamba |
| 1063 | Tarma - Municipalidad Distrital de Huaricolca |
| 1064 | Tarma - Municipalidad Distrital de Huasahuasi |
| 1065 | Tarma - Municipalidad Distrital de La Unión |
| 1066 | Tarma - Municipalidad Distrital de Palcamayo |
| 1067 | Tarma - Municipalidad Distrital de Tapo |
| 1068 | Yauli - Municipalidad Provincial de La Oroya |
| 1069 | Yauli - Municipalidad Distrital de Huay-Huay |
| 1070 | Yauli - Municipalidad Distrital de Marcapomacocha |
| 1071 | Yauli - Municipalidad Distrital de Morococha |
| 1072 | Yauli - Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán |
| 1073 | Yauli - Municipalidad Distrital de Santa Rosa de Sacco |
| 1074 | Yauli - Municipalidad Distrital de Suitucancha |
| 1075 | Yauli - Municipalidad Distrital de Yauli |
| La Libertad | |
| 1076 | Ascope - Municipalidad Provincial de Ascope |
| 1077 | Ascope - Municipalidad Distrital de Casa Grande |
| 1078 | Ascope - Municipalidad Distrital de Chicama |
| 1079 | Ascope - Municipalidad Distrital de Chocope |
| 1080 | Ascope - Municipalidad Distrital de Magdalena de Cao |
| 1081 | Ascope - Municipalidad Distrital de Paiján |
| 1082 | Ascope - Municipalidad Distrital de Rázuri |
| 1083 | Bolívar - Municipalidad Provincial de Bolívar |
| 1084 | Bolívar - Municipalidad Distrital de Bambamarca |
| 1085 | Bolívar - Municipalidad Distrital de Condormarca |
| 1086 | Bolívar - Municipalidad Distrital de Longotea |
| 1087 | Bolívar - Municipalidad Distrital de Uchumarca |
| 1088 | Bolívar - Municipalidad Distrital de Uchuncha |
| 1089 | Chepén - Municipalidad Provincial de Chepén |
| 1090 | Chepén - Municipalidad Distrital de Pacanga |
| 1091 | Gran Chimú - Municipalidad Provincial de Cascas |

| N° | Entidad |
|------|---|
| 1092 | Gran Chimú - Municipalidad Distrital de Lucma |
| 1093 | Gran Chimú - Municipalidad Distrital de Marmot |
| 1094 | Gran Chimú - Municipalidad Distrital de Sayapullo |
| 1095 | Julcán - Municipalidad Provincial de Julcán |
| 1096 | Julcán - Municipalidad Distrital de Calamarca |
| 1097 | Julcán - Municipalidad Distrital de Carabamba |
| 1098 | Julcán - Municipalidad Distrital de Huaso |
| 1099 | Otuzco - Municipalidad Provincial de Otuzco |
| 1100 | Otuzco - Municipalidad Distrital de Agallpampa |
| 1101 | Otuzco - Municipalidad Distrital de Huaranchal |
| 1102 | Otuzco - Municipalidad Distrital de La Cuesta |
| 1103 | Otuzco - Municipalidad Distrital de Maché |
| 1104 | Otuzco - Municipalidad Distrital de Paranday |
| 1105 | Otuzco - Municipalidad Distrital de Salpo |
| 1106 | Otuzco - Municipalidad Distrital de Sinsicap |
| 1107 | Otuzco - Municipalidad Distrital de Usquil |
| 1108 | Pacasmayo - Municipalidad Provincial de San Pedro de Lloc |
| 1109 | Pacasmayo - Municipalidad Distrital de Guadalupe |
| 1110 | Pacasmayo - Municipalidad Distrital de Jequetepeque |
| 1111 | Pacasmayo - Municipalidad Distrital de Pacasmayo |
| 1112 | Pacasmayo - Municipalidad Distrital de San José |
| 1113 | Pataz - Municipalidad Provincial de Tayabamba |
| 1114 | Pataz - Municipalidad Distrital de Buldibuyo |
| 1115 | Pataz - Municipalidad Distrital de Chillia |
| 1116 | Pataz - Municipalidad Distrital de Huancaspata |
| 1117 | Pataz - Municipalidad Distrital de Huaylillas |
| 1118 | Pataz - Municipalidad Distrital de Huayo |
| 1119 | Pataz - Municipalidad Distrital de Ongon |
| 1120 | Pataz - Municipalidad Distrital de Parcoy |
| 1121 | Pataz - Municipalidad Distrital de Pataz |
| 1122 | Pataz - Municipalidad Distrital de Pias |
| 1123 | Pataz - Municipalidad Distrital de Santiago de Challas |
| 1124 | Pataz - Municipalidad Distrital de Taurija |

| N° | Entidad |
|-------------------|--|
| 1125 | Pataz - Municipalidad Distrital de Urpay |
| 1126 | Sánchez Carrión - Municipalidad Provincial de Huamachuco |
| 1127 | Sánchez Carrión - Municipalidad Distrital de Cochorco |
| 1128 | Sánchez Carrión - Municipalidad Distrital de Curgos |
| 1129 | Sánchez Carrión - Municipalidad Distrital de Sanagoran |
| 1130 | Sánchez Carrión - Municipalidad Distrital de Sarín |
| 1131 | Sánchez Carrión - Municipalidad Distrital de Sartimbamba |
| 1132 | Santiago De Chuco - Municipalidad Provincial de Santiago De Chuco |
| 1133 | Santiago De Chuco - Municipalidad Distrital de Angasmарca |
| 1134 | Santiago De Chuco - Municipalidad Distrital de Mollebamba |
| 1135 | Santiago De Chuco - Municipalidad Distrital de Mollepata |
| 1136 | Santiago De Chuco - Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca |
| 1137 | Santiago De Chuco - Municipalidad Distrital de Sitabamba |
| 1138 | Trujillo - Municipalidad Provincial de Trujillo |
| 1139 | Trujillo - Municipalidad Distrital de Florencia de Mora |
| 1140 | Trujillo - Municipalidad Distrital de Huanchaco |
| 1141 | Trujillo - Municipalidad Distrital de La Esperanza |
| 1142 | Trujillo - Municipalidad Distrital de Moche |
| 1143 | Trujillo - Municipalidad Distrital de Salaverry |
| 1144 | Trujillo - Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera |
| 1145 | Virú - Municipalidad Provincial de Virú |
| 1146 | Virú - Municipalidad Distrital de Chao |
| Lambayeque | |
| 1147 | Chiclayo - Municipalidad Provincial de Chiclayo |
| 1148 | Chiclayo - Municipalidad Distrital de Cayaltí |
| 1149 | Chiclayo - Municipalidad Distrital de Chongoyape |
| 1150 | Chiclayo - Municipalidad Distrital de Etén |
| 1151 | Chiclayo - Municipalidad Distrital de Etén Puerto |
| 1152 | Chiclayo - Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz |
| 1153 | Chiclayo - Municipalidad Distrital de La Victoria |
| 1154 | Chiclayo - Municipalidad Distrital de Lagunas |
| 1155 | Chiclayo - Municipalidad Distrital de Monsefú |
| 1156 | Chiclayo - Municipalidad Distrital de Nueva Arica |

| N° | Entidad |
|-------------|---|
| 1157 | Chiclayo - Municipalidad Distrital de Oyotun |
| 1158 | Chiclayo - Municipalidad Distrital de Patapo |
| 1159 | Chiclayo - Municipalidad Distrital de Pimentel |
| 1160 | Chiclayo - Municipalidad Distrital de Pomalca |
| 1161 | Chiclayo - Municipalidad Distrital de Pucala |
| 1162 | Chiclayo - Municipalidad Distrital de Saña |
| 1163 | Ferreñafe - Municipalidad Provincial de Ferreñafe |
| 1164 | Ferreñafe - Municipalidad Distrital de Cañaris |
| 1165 | Ferreñafe - Municipalidad Distrital de Incahuasi |
| 1166 | Ferreñafe - Municipalidad Distrital de Pitipo |
| 1167 | Ferreñafe - Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo |
| 1168 | Lambayeque - Municipalidad Provincial de Lambayeque |
| 1169 | Lambayeque - Municipalidad Distrital de Chochope |
| 1170 | Lambayeque - Municipalidad Distrital de Illimo |
| 1171 | Lambayeque - Municipalidad Distrital de Jayanca |
| 1172 | Lambayeque - Municipalidad Distrital de Mochumi |
| 1173 | Lambayeque - Municipalidad Distrital de Mórrope |
| 1174 | Lambayeque - Municipalidad Distrital de Motupe |
| 1175 | Lambayeque - Municipalidad Distrital de Olmos |
| 1176 | Lambayeque - Municipalidad Distrital de Pacora |
| 1177 | Lambayeque - Municipalidad Distrital de Salas |
| 1178 | Lambayeque - Municipalidad Distrital de San José |
| 1179 | Lambayeque - Municipalidad Distrital de Tucume |
| Lima | |
| 1180 | Barranca - Municipalidad Provincial de Barranca |
| 1181 | Barranca - Municipalidad Distrital de Paramonga |
| 1182 | Barranca - Municipalidad Distrital de Pativilca |
| 1183 | Barranca - Municipalidad Distrital de Supe |
| 1184 | Barranca - Municipalidad Distrital de Supe Puerto |
| 1185 | Cajatambo - Municipalidad Provincial de Cajatambo |
| 1186 | Cajatambo - Municipalidad Distrital de Copa |
| 1187 | Cajatambo - Municipalidad Distrital de Gorgor |
| 1188 | Cajatambo - Municipalidad Distrital de Huancapón |

| N° | Entidad |
|------|---|
| 1189 | Cajatambo - Municipalidad Distrital de Manas |
| 1190 | Canta - Municipalidad Provincial de Canta |
| 1191 | Canta - Municipalidad Distrital de Arahua |
| 1192 | Canta - Municipalidad Distrital de Huamantanga |
| 1193 | Canta - Municipalidad Distrital de Huaros |
| 1194 | Canta - Municipalidad Distrital de Lachaqui |
| 1195 | Canta - Municipalidad Distrital de San Buenaventura |
| 1196 | Canta - Municipalidad Distrital de Santa Rosa de Quives |
| 1197 | Cañete - Municipalidad Distrital de Asia |
| 1198 | Cañete - Municipalidad Distrital de Calango |
| 1199 | Cañete - Municipalidad Distrital de Cerro Azul |
| 1200 | Cañete - Municipalidad Distrital de Chilca |
| 1201 | Cañete - Municipalidad Distrital de Coayllo |
| 1202 | Cañete - Municipalidad Distrital de Imperial |
| 1203 | Cañete - Municipalidad Distrital de Lunahuana |
| 1204 | Cañete - Municipalidad Distrital de Mala |
| 1205 | Cañete - Municipalidad Distrital de Nuevo Imperial |
| 1206 | Cañete - Municipalidad Distrital de Pacarán |
| 1207 | Cañete - Municipalidad Distrital de Quilmana |
| 1208 | Cañete - Municipalidad Distrital de San Antonio |
| 1209 | Cañete - Municipalidad Distrital de San Luis |
| 1210 | Cañete - Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Flores |
| 1211 | Cañete - Municipalidad Distrital de Zuñiga |
| 1212 | Huaral - Municipalidad Provincial de Huaral |
| 1213 | Huaral - Municipalidad Distrital de Atavillos Bajo |
| 1214 | Huaral - Municipalidad Distrital de Aucallama |
| 1215 | Huaral - Municipalidad Distrital de Chancay |
| 1216 | Huaral - Municipalidad Distrital de Ihuari |
| 1217 | Huaral - Municipalidad Distrital de Lampián |
| 1218 | Huaral - Municipalidad Distrital de Pacaraos |
| 1219 | Huaral - Municipalidad Distrital de San Miguel de Acos |
| 1220 | Huaral - Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Andamarca |
| 1221 | Huaral - Municipalidad Distrital de Sumbilca |

| N° | Entidad |
|------|--|
| 1222 | Huaral - Municipalidad Distrital de Veintisiete de Noviembre |
| 1223 | Huarochirí - Municipalidad Provincial de Matucana |
| 1224 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de Antioquía |
| 1225 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de Callahuanca |
| 1226 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de Carampoma |
| 1227 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de Chicla |
| 1228 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de Cuenca |
| 1229 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de Huachupampa |
| 1230 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de Huanza |
| 1231 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de Huarochirí |
| 1232 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de Lahuytambo |
| 1233 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de Langa |
| 1234 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de Mariatana |
| 1235 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de Ricardo Palma |
| 1236 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de San Andrés de Tupicocha |
| 1237 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de San Antonio |
| 1238 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de San Bartolomé |
| 1239 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de San Damian |
| 1240 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de San Juan de Iris |
| 1241 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de San Juan de Tantarache |
| 1242 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de San Lorenzo de Quinti |
| 1243 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de San Mateo |
| 1244 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de San Mateo de Otao |
| 1245 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de San Pedro de Casta |
| 1246 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de San Pedro de Huancayre |
| 1247 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de San Pedro de Laraos |
| 1248 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de Sangallaya |
| 1249 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Cocachacra |
| 1250 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de Santa Eulalia |
| 1251 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de Santiago de Anchucaya |
| 1252 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de Santiago de Tuna |
| 1253 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de Santo Domingo de Los Olleros |
| 1254 | Huarochirí - Municipalidad Distrital de Surco |

| N° | Entidad |
|------|---|
| 1255 | Huaura - Municipalidad Provincial de Huacho |
| 1256 | Huaura - Municipalidad Distrital de Ambar |
| 1257 | Huaura - Municipalidad Distrital de Caleta de Carquín |
| 1258 | Huaura - Municipalidad Distrital de Checras |
| 1259 | Huaura - Municipalidad Distrital de Hualmay |
| 1260 | Huaura - Municipalidad Distrital de Huaura |
| 1261 | Huaura - Municipalidad Distrital de Leoncio Prado |
| 1262 | Huaura - Municipalidad Distrital de Paccho |
| 1263 | Huaura - Municipalidad Distrital de Santa leonor |
| 1264 | Huaura - Municipalidad Distrital de Santa María |
| 1265 | Huaura - Municipalidad Distrital de Sayán |
| 1266 | Huaura - Municipalidad Distrital de Vegueta |
| 1267 | Lima - Municipalidad Metropolitana de Lima |
| 1268 | Lima - Municipalidad Distrital de Ancón |
| 1269 | Lima - Municipalidad Distrital de Barranco |
| 1270 | Lima - Municipalidad Distrital de Breña |
| 1271 | Lima - Municipalidad Distrital de Carabayllo |
| 1272 | Lima - Municipalidad Distrital de Chaclacayo |
| 1273 | Lima - Municipalidad Distrital de Chorrillos |
| 1274 | Lima - Municipalidad Distrital de Cieneguilla |
| 1275 | Lima - Municipalidad Distrital de Comas |
| 1276 | Lima - Municipalidad Distrital de El Agustino |
| 1277 | Lima - Municipalidad Distrital de Independencia |
| 1278 | Lima - Municipalidad Distrital de Jesús María |
| 1279 | Lima - Municipalidad Distrital de La Molina |
| 1280 | Lima - Municipalidad Distrital de La Victoria |
| 1281 | Lima - Municipalidad Distrital de Lince |
| 1282 | Lima - Municipalidad Distrital de Los Olivos |
| 1283 | Lima - Municipalidad Distrital de Lurigancho |
| 1284 | Lima - Municipalidad Distrital de Lurín |
| 1285 | Lima - Municipalidad Distrital de Magdalena Del Mar |
| 1286 | Lima - Municipalidad Distrital de Miraflores |
| 1287 | Lima - Municipalidad Distrital de Pachacámac |

| N° | Entidad |
|------|---|
| 1288 | Lima - Municipalidad Distrital de Pucusana |
| 1289 | Lima - Municipalidad Distrital de Pueblo Libre |
| 1290 | Lima - Municipalidad Distrital de Puente Piedra |
| 1291 | Lima - Municipalidad Distrital de Punta Hermosa |
| 1292 | Lima - Municipalidad Distrital de Punta Negra |
| 1293 | Lima - Municipalidad Distrital de Rímac |
| 1294 | Lima - Municipalidad Distrital de San Bartolo |
| 1295 | Lima - Municipalidad Distrital de San Isidro |
| 1296 | Lima - Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho |
| 1297 | Lima - Municipalidad Distrital de San Luis |
| 1298 | Lima - Municipalidad Distrital de San Martín de Porres |
| 1299 | Lima - Municipalidad Distrital de San Miguel |
| 1300 | Lima - Municipalidad Distrital de Santa Anita |
| 1301 | Lima - Municipalidad Distrital de Santa María del Mar |
| 1302 | Lima - Municipalidad Distrital de Santa Rosa |
| 1303 | Lima - Municipalidad Distrital de Santiago de Surco |
| 1304 | Lima - Municipalidad Distrital de Surquillo |
| 1305 | Lima - Municipalidad Distrital de Villa El Salvador |
| 1306 | Lima - Municipalidad Distrital de Villa María Del Triunfo |
| 1307 | Oyón - Municipalidad Provincial de Oyón |
| 1308 | Oyón - Municipalidad Distrital de Andajes |
| 1309 | Oyón - Municipalidad Distrital de Caujul |
| 1310 | Oyón - Municipalidad Distrital de Cochamarca |
| 1311 | Oyón - Municipalidad Distrital de Naván |
| 1312 | Oyón - Municipalidad Distrital de Pachangara |
| 1313 | Yauyos - Municipalidad Provincial de Yauyos |
| 1314 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Alis |
| 1315 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Allauca |
| 1316 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Ayaviri |
| 1317 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Azángaro |
| 1318 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Caca |
| 1319 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Carania |
| 1320 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Catahuasi |

| N° | Entidad |
|---------------|---|
| 1321 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Chocos |
| 1322 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Chochas |
| 1323 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Colonia |
| 1324 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Hongos |
| 1325 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Huampara |
| 1326 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Huancaya |
| 1327 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Huangascar |
| 1328 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Huantan |
| 1329 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Huañec |
| 1330 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Laraos |
| 1331 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Lincha |
| 1332 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Madean |
| 1333 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Miraflores |
| 1334 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Omas |
| 1335 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Putinza |
| 1336 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Quinchis |
| 1337 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Quinocay |
| 1338 | Yauyos - Municipalidad Distrital de San Joaquín |
| 1339 | Yauyos - Municipalidad Distrital de San Pedro de Pilas |
| 1340 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Tanta |
| 1341 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Tauripampa |
| 1342 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Tomás |
| 1343 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Tupe |
| 1344 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Viñac |
| 1345 | Yauyos - Municipalidad Distrital de Vitis |
| Loreto | |
| 1346 | Alto Amazonas - Municipalidad Provincial de Yurimaguas |
| 1347 | Alto Amazonas - Municipalidad Distrital de Balsapuerto |
| 1348 | Alto Amazonas - Municipalidad Distrital de Jeberos |
| 1349 | Alto Amazonas - Municipalidad Distrital de Lagunas |
| 1350 | Alto Amazonas - Municipalidad Distrital de Teniente César López Rojas |
| 1351 | Datem del Marañón - Municipalidad Provincial de Barranca |
| 1352 | Datem del Marañón - Municipalidad Distrital de Andoas |

| N° | Entidad |
|------|--|
| 1353 | Datem del Marañon - Municipalidad Distrital de Cahuapanas |
| 1354 | Datem del Marañon - Municipalidad Distrital de Manseriche |
| 1355 | Datem del Marañon - Municipalidad Distrital de Morona |
| 1356 | Datem del Marañon - Municipalidad Distrital de Pastaza |
| 1357 | Loreto - Municipalidad Provincial de Nauta |
| 1358 | Loreto - Municipalidad Distrital de Parinari |
| 1359 | Loreto - Municipalidad Distrital de Tigre |
| 1360 | Loreto - Municipalidad Distrital de Trompeteros |
| 1361 | Loreto - Municipalidad Distrital de Urarinas |
| 1362 | Mariscal Ramón Castilla - Municipalidad Provincial de Ramón Castilla |
| 1363 | Mariscal Ramón Castilla - Municipalidad Distrital de San Pablo |
| 1364 | Mariscal Ramón Castilla - Municipalidad Distrital de Yavari |
| 1365 | Maynas - Municipalidad Provincial de Iquitos |
| 1366 | Maynas - Municipalidad Distrital de Alto Nanay |
| 1367 | Maynas - Municipalidad Distrital de Fernando Lores |
| 1368 | Maynas - Municipalidad Distrital de Indiana |
| 1369 | Maynas - Municipalidad Distrital de Las Amazonas |
| 1370 | Maynas - Municipalidad Distrital de Mazan |
| 1371 | Maynas - Municipalidad Distrital de Napo |
| 1372 | Maynas - Municipalidad Distrital de San Juan Bautista |
| 1373 | Maynas - Municipalidad Distrital de Torres Causana |
| 1374 | Putumayo - Municipalidad Provincial de Putumayo |
| 1375 | Putumayo - Municipalidad Distrital de Teniente Manuel Clavero |
| 1376 | Putumayo - Municipalidad Distrital de Yaguas |
| 1377 | Requena - Municipalidad Provincial de Requena |
| 1378 | Requena - Municipalidad Distrital de Alto Tapiche |
| 1379 | Requena - Municipalidad Distrital de Capelo |
| 1380 | Requena - Municipalidad Distrital de Emilio San Martín |
| 1381 | Requena - Municipalidad Distrital de Jenaro Herrera |
| 1382 | Requena - Municipalidad Distrital de Maquia |
| 1383 | Requena - Municipalidad Distrital de Puinahua |
| 1384 | Requena - Municipalidad Distrital de Saquena |
| 1385 | Requena - Municipalidad Distrital de Soplin |

| N° | Entidad |
|---------------|--|
| 1386 | Requena - Municipalidad Distrital de Tapiche |
| 1387 | Requena - Municipalidad Distrital de Yaquerana |
| 1388 | Ucayali - Municipalidad Provincial de Contamana |
| 1389 | Ucayali - Municipalidad Distrital de Inahuaya |
| 1390 | Ucayali - Municipalidad Distrital de Padre Márquez |
| 1391 | Ucayali - Municipalidad Distrital de Sarayacu |
| 1392 | Ucayali - Municipalidad Distrital de Vargas Guerra |
| Madre de Dios | |
| 1393 | Manu - Municipalidad Provincial de Manu |
| 1394 | Manu - Municipalidad Distrital de Fitzcarrald |
| 1395 | Tahuamanu - Municipalidad Provincial de Iñapari |
| 1396 | Tahuamanu - Municipalidad Distrital de Iberia |
| 1397 | Tahuamanu - Municipalidad Distrital de Tahuamanu |
| 1398 | Tambopata - Municipalidad Provincial de Tambopata |
| 1399 | Tambopata - Municipalidad Distrital de Laberinto |
| 1400 | Tambopata - Municipalidad Distrital de Las Piedras |
| Moquegua | |
| 1401 | General Sánchez Cerro - Municipalidad Provincial de Omate |
| 1402 | General Sánchez Cerro - Municipalidad Distrital de Coalaque |
| 1403 | General Sánchez Cerro - Municipalidad Distrital de La Capilla |
| 1404 | General Sánchez Cerro - Municipalidad Distrital de Lloque |
| 1405 | General Sánchez Cerro - Municipalidad Distrital de Matalaque |
| 1406 | General Sánchez Cerro - Municipalidad Distrital de Puquina |
| 1407 | General Sánchez Cerro - Municipalidad Distrital de Quinistaquillas |
| 1408 | General Sánchez Cerro - Municipalidad Distrital de Ubinas |
| 1409 | General Sánchez Cerro - Municipalidad Distrital de Yunga |
| 1410 | Ilo - Municipalidad Provincial de Ilo |
| 1411 | Ilo - Municipalidad Distrital de El Algarrobal |
| 1412 | Ilo - Municipalidad Distrital de Pacocha |
| 1413 | Mariscal Nieto - Municipalidad Provincial de Moquegua |
| 1414 | Mariscal Nieto - Municipalidad Distrital de Carumas |
| 1415 | Mariscal Nieto - Municipalidad Distrital de Cuchumbaya |
| 1416 | Mariscal Nieto - Municipalidad Distrital de Samegua |

| N° | Entidad |
|-------|---|
| 1417 | Mariscal Nieto - Municipalidad Distrital de San Cristóbal |
| Pasco | |
| 1418 | Daniel Alcides Carrión - Municipalidad Provincial de Yanahuasca |
| 1419 | Daniel Alcides Carrión - Municipalidad Distrital de Chacayan |
| 1420 | Daniel Alcides Carrión - Municipalidad Distrital de Goyllarisquizga |
| 1421 | Daniel Alcides Carrión - Municipalidad Distrital de Paucar |
| 1422 | Daniel Alcides Carrión - Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao |
| 1423 | Daniel Alcides Carrión - Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi |
| 1424 | Daniel Alcides Carrión - Municipalidad Distrital de Tapuc |
| 1425 | Daniel Alcides Carrión - Municipalidad Distrital de Vilcabamba |
| 1426 | Oxapampa - Municipalidad Provincial de Oxapampa |
| 1427 | Oxapampa - Municipalidad Distrital de Constitución |
| 1428 | Oxapampa - Municipalidad Distrital de Huancabamba |
| 1429 | Oxapampa - Municipalidad Distrital de Palcazu |
| 1430 | Oxapampa - Municipalidad Distrital de Pozuzo |
| 1431 | Oxapampa - Municipalidad Distrital de Puerto Bermúdez |
| 1432 | Oxapampa - Municipalidad Distrital de Villa Rica |
| 1433 | Pasco - Municipalidad Provincial de Chaupimarca |
| 1434 | Pasco - Municipalidad Distrital de Huariaca |
| 1435 | Pasco - Municipalidad Distrital de Ninacaca |
| 1436 | Pasco - Municipalidad Distrital de Pallanchacra |
| 1437 | Pasco - Municipalidad Distrital de Paucartambo |
| 1438 | Pasco - Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacán |
| 1439 | Pasco - Municipalidad Distrital de Simón Bolívar |
| 1440 | Pasco - Municipalidad Distrital de Tlacayan |
| 1441 | Pasco - Municipalidad Distrital de Tinyahuarco |
| 1442 | Pasco - Municipalidad Distrital de Vicco |
| 1443 | Pasco - Municipalidad Distrital de Yanacancha |
| Piura | |
| 1444 | Ayabaca - Municipalidad Provincial de Ayabaca |
| 1445 | Ayabaca - Municipalidad Distrital de Frías |
| 1446 | Ayabaca - Municipalidad Distrital de Jilili |
| 1447 | Ayabaca - Municipalidad Distrital de Montero |

| N° | Entidad |
|------|---|
| 1448 | Ayabaca - Municipalidad Distrital de Pacaipampa |
| 1449 | Ayabaca - Municipalidad Distrital de Sapillica |
| 1450 | Ayabaca - Municipalidad Distrital de Suyo |
| 1451 | Huancabamba - Municipalidad Provincial de Huancabamba |
| 1452 | Huancabamba - Municipalidad Distrital de Canchaque |
| 1453 | Huancabamba - Municipalidad Distrital de El Carmen de La Frontera |
| 1454 | Huancabamba - Municipalidad Distrital de Huarmaca |
| 1455 | Huancabamba - Municipalidad Distrital de Lalaquiz |
| 1456 | Huancabamba - Municipalidad Distrital de San Miguel de El Faique |
| 1457 | Huancabamba - Municipalidad Distrital de Sondorillo |
| 1458 | Morropón - Municipalidad Provincial de Chulucanas |
| 1459 | Morropón - Municipalidad Distrital de Buenos Aires |
| 1460 | Morropón - Municipalidad Distrital de Chalaco |
| 1461 | Morropón - Municipalidad Distrital de Morropón |
| 1462 | Morropón - Municipalidad Distrital de Salitral |
| 1463 | Morropón - Municipalidad Distrital de San Juan de Bigote |
| 1464 | Morropón - Municipalidad Distrital de Santo Domingo |
| 1465 | Paita - Municipalidad Provincial de Paita |
| 1466 | Paita - Municipalidad Distrital de Amotape |
| 1467 | Paita - Municipalidad Distrital de Arenal |
| 1468 | Paita - Municipalidad Distrital de Colan |
| 1469 | Paita - Municipalidad Distrital de La Huaca |
| 1470 | Paita - Municipalidad Distrital de Tamarindo |
| 1471 | Paita - Municipalidad Distrital de Vichayal |
| 1472 | Piura - Municipalidad Provincial de Piura |
| 1473 | Piura - Municipalidad Distrital de Castilla |
| 1474 | Piura - Municipalidad Distrital de Catacaos |
| 1475 | Piura - Municipalidad Distrital de Cura Mori |
| 1476 | Piura - Municipalidad Distrital de El Tallán |
| 1477 | Piura - Municipalidad Distrital de La Unión |
| 1478 | Piura - Municipalidad Distrital de Las Lomas |
| 1479 | Piura - Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre |
| 1480 | Sechura - Municipalidad Provincial de Sechura |

| N° | Entidad |
|------|---|
| 1481 | Sechura - Municipalidad Distrital de Bellavista de La Unión |
| 1482 | Sechura - Municipalidad Distrital de Bernal |
| 1483 | Sechura - Municipalidad Distrital de Cristo Nos Valga |
| 1484 | Sechura - Municipalidad Distrital de Rinconada Llicuar |
| 1485 | Sullana - Municipalidad Provincial de Sullana |
| 1486 | Sullana - Municipalidad Distrital de Bellavista |
| 1487 | Sullana - Municipalidad Distrital de Ignacio Escudero |
| 1488 | Sullana - Municipalidad Distrital de Lancones |
| 1489 | Sullana - Municipalidad Distrital de Marcavelica |
| 1490 | Sullana - Municipalidad Distrital de Miguel Checa |
| 1491 | Sullana - Municipalidad Distrital de Querecotillo |
| 1492 | Talara - Municipalidad Provincial de Pariñas |
| 1493 | Talara - Municipalidad Distrital de El Alto |
| 1494 | Talara - Municipalidad Distrital de La Brea |
| 1495 | Talara - Municipalidad Distrital de Lobitos |
| 1496 | Talara - Municipalidad Distrital de Los Órganos |
| 1497 | Talara - Municipalidad Distrital de Máncora |
| Puno | |
| 1498 | Azángaro - Municipalidad Provincial de Azángaro |
| 1499 | Azángaro - Municipalidad Distrital de Achaya |
| 1500 | Azángaro - Municipalidad Distrital de Arapa |
| 1501 | Azángaro - Municipalidad Distrital de Caminaca |
| 1502 | Azángaro - Municipalidad Distrital de Chupa |
| 1503 | Azángaro - Municipalidad Distrital de Muñani |
| 1504 | Azángaro - Municipalidad Distrital de Potoni |
| 1505 | Azángaro - Municipalidad Distrital de Saman |
| 1506 | Azángaro - Municipalidad Distrital de San Antón |
| 1507 | Azángaro - Municipalidad Distrital de San José |
| 1508 | Azángaro - Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja |
| 1509 | Azángaro - Municipalidad Distrital de Tirapata |
| 1510 | Carabaya - Municipalidad Provincial de Macusani |
| 1511 | Carabaya - Municipalidad Distrital de Ajoyani |
| 1512 | Carabaya - Municipalidad Distrital de Ayapata |

| N° | Entidad |
|------|--|
| 1513 | Carabaya - Municipalidad Distrital de Coasa |
| 1514 | Carabaya - Municipalidad Distrital de Corani |
| 1515 | Carabaya - Municipalidad Distrital de Crucero |
| 1516 | Carabaya - Municipalidad Distrital de Ituata |
| 1517 | Carabaya - Municipalidad Distrital de Ollachea |
| 1518 | Carabaya - Municipalidad Distrital de San Gabán |
| 1519 | Carabaya - Municipalidad Distrital de Usicayos |
| 1520 | Chucuito - Municipalidad Provincial de Juli |
| 1521 | Chucuito - Municipalidad Distrital de Huacullani |
| 1522 | Chucuito - Municipalidad Distrital de Kelluyo |
| 1523 | Chucuito - Municipalidad Distrital de Pisacoma |
| 1524 | Chucuito - Municipalidad Distrital de Pomata |
| 1525 | Chucuito - Municipalidad Distrital de Zepita |
| 1526 | El Collao - Municipalidad Provincial de Ilave |
| 1527 | El Collao - Municipalidad Distrital de Capazo |
| 1528 | El Collao - Municipalidad Distrital de Conduriri |
| 1529 | El Collao - Municipalidad Distrital de Pilcuyo |
| 1530 | El Collao - Municipalidad Distrital de Santa Rosa |
| 1531 | Huancané - Municipalidad Provincial de Huancané |
| 1532 | Huancané - Municipalidad Distrital de Cojata |
| 1533 | Huancané - Municipalidad Distrital de Huatasani |
| 1534 | Huancané - Municipalidad Distrital de Inchupalla |
| 1535 | Huancané - Municipalidad Distrital de Pusi |
| 1536 | Huancané - Municipalidad Distrital de Rosaspata |
| 1537 | Huancané - Municipalidad Distrital de Taraco |
| 1538 | Huancané - Municipalidad Distrital de Vilque Chico |
| 1539 | Lampa - Municipalidad Provincial de Lampa |
| 1540 | Lampa - Municipalidad Distrital de Cabanilla |
| 1541 | Lampa - Municipalidad Distrital de Calapuja |
| 1542 | Lampa - Municipalidad Distrital de Nicasio |
| 1543 | Lampa - Municipalidad Distrital de Ocuvi |
| 1544 | Lampa - Municipalidad Distrital de Palca |
| 1545 | Lampa - Municipalidad Distrital de Paratia |

| N° | Entidad |
|------|--|
| 1546 | Lampa - Municipalidad Distrital de Pucará |
| 1547 | Lampa - Municipalidad Distrital de Santa Lucía |
| 1548 | Lampa - Municipalidad Distrital de Vilavila |
| 1549 | Melgar - Municipalidad Provincial de Ayaviri |
| 1550 | Melgar - Municipalidad Distrital de Antauta |
| 1551 | Melgar - Municipalidad Distrital de Cupi |
| 1552 | Melgar - Municipalidad Distrital de Llalli |
| 1553 | Melgar - Municipalidad Distrital de Macari |
| 1554 | Melgar - Municipalidad Distrital de Nuñoa |
| 1555 | Melgar - Municipalidad Distrital de Orurillo |
| 1556 | Melgar - Municipalidad Distrital de Santa Rosa |
| 1557 | Melgar - Municipalidad Distrital de Umachiri |
| 1558 | Moho - Municipalidad Provincial de Moho |
| 1559 | Moho - Municipalidad Distrital de Conima |
| 1560 | Moho - Municipalidad Distrital de Huayrapata |
| 1561 | Moho - Municipalidad Distrital de Tilali |
| 1562 | Puno - Municipalidad Provincial de Puno |
| 1563 | Puno - Municipalidad Distrital de Acora |
| 1564 | Puno - Municipalidad Distrital de Amantani |
| 1565 | Puno - Municipalidad Distrital de Atuncolla |
| 1566 | Puno - Municipalidad Distrital de Capachica |
| 1567 | Puno - Municipalidad Distrital de Chucuito |
| 1568 | Puno - Municipalidad Distrital de Coata |
| 1569 | Puno - Municipalidad Distrital de Huata |
| 1570 | Puno - Municipalidad Distrital de Mañazo |
| 1571 | Puno - Municipalidad Distrital de Paucarcolla |
| 1572 | Puno - Municipalidad Distrital de Pichacani |
| 1573 | Puno - Municipalidad Distrital de Platería |
| 1574 | Puno - Municipalidad Distrital de San Antonio |
| 1575 | San Antonio De Putina - Municipalidad Provincial de Putina |
| 1576 | San Antonio De Putina - Municipalidad Distrital de Ananea |
| 1577 | San Antonio De Putina - Municipalidad Distrital de Quilcapuncu |
| 1578 | San Antonio De Putina - Municipalidad Distrital de Sina |

| N° | Entidad |
|------------|---|
| 1579 | San Román - Municipalidad Provincial de Juliaca |
| 1580 | San Román - Municipalidad Distrital de Cabana |
| 1581 | San Román - Municipalidad Distrital de Caracoto |
| 1582 | San Román - Municipalidad Distrital de San Miguel 1/ |
| 1583 | Sandia - Municipalidad Provincial de Sandia |
| 1584 | Sandia - Municipalidad Distrital de Alto Inambari |
| 1585 | Sandia - Municipalidad Distrital de Cuyocuyo |
| 1586 | Sandia - Municipalidad Distrital de Patambuco |
| 1587 | Sandia - Municipalidad Distrital de Phara |
| 1588 | Sandia - Municipalidad Distrital de Quiaca |
| 1589 | Sandia - Municipalidad Distrital de San Juan del Oro |
| 1590 | Sandia - Municipalidad Distrital de San Pedro de Putina Punco |
| 1591 | Sandia - Municipalidad Distrital de Yanahuaya |
| 1592 | Yunguyo - Municipalidad Provincial de Yunguyo |
| 1593 | Yunguyo - Municipalidad Distrital de Anapia |
| 1594 | Yunguyo - Municipalidad Distrital de Copani |
| 1595 | Yunguyo - Municipalidad Distrital de Cuturapi |
| 1596 | Yunguyo - Municipalidad Distrital de Ollaraya |
| 1597 | Yunguyo - Municipalidad Distrital de Tinicachi |
| 1598 | Yunguyo - Municipalidad Distrital de Unicachi |
| San Martín | |
| 1599 | Bellavista - Municipalidad Provincial de Bellavista |
| 1600 | Bellavista - Municipalidad Distrital de Alto Biavo |
| 1601 | Bellavista - Municipalidad Distrital de Bajo Biavo |
| 1602 | Bellavista - Municipalidad Distrital de Huallaga |
| 1603 | Bellavista - Municipalidad Distrital de San Pablo |
| 1604 | Bellavista - Municipalidad Distrital de San Rafael |
| 1605 | El Dorado - Municipalidad Provincial de San José de Sisa |
| 1606 | El Dorado - Municipalidad Distrital de Agua Blanca |
| 1607 | El Dorado - Municipalidad Distrital de San Martín |
| 1608 | El Dorado - Municipalidad Distrital de Santa Rosa |
| 1609 | El Dorado - Municipalidad Distrital de Shatoja |
| 1610 | Huallaga - Municipalidad Provincial de Saposoa |

| N° | Entidad |
|------|--|
| 1611 | Huallaga - Municipalidad Distrital de Alto Saposoa |
| 1612 | Huallaga - Municipalidad Distrital de El Eslabón |
| 1613 | Huallaga - Municipalidad Distrital de Sacanche |
| 1614 | Huallaga - Municipalidad Distrital de Tingo de Saposoa |
| 1615 | Lamas - Municipalidad Provincial de Lamas |
| 1616 | Lamas - Municipalidad Distrital de Barranquita |
| 1617 | Lamas - Municipalidad Distrital de Caynarachi |
| 1618 | Lamas - Municipalidad Distrital de Cuñumbuqui |
| 1619 | Lamas - Municipalidad Distrital de Pinto Recodo |
| 1620 | Lamas - Municipalidad Distrital de Rumisapa |
| 1621 | Lamas - Municipalidad Distrital de San Roque de Cumbaza |
| 1622 | Lamas - Municipalidad Distrital de Zapatero |
| 1623 | Mariscal Cáceres - Municipalidad Provincial de Juanjuí |
| 1624 | Mariscal Cáceres - Municipalidad Distrital de Campanilla |
| 1625 | Mariscal Cáceres - Municipalidad Distrital de Huicungo |
| 1626 | Mariscal Cáceres - Municipalidad Distrital de Pachiza |
| 1627 | Mariscal Cáceres - Municipalidad Distrital de Pajarillo |
| 1628 | Moyobamba - Municipalidad Provincial de Moyobamba |
| 1629 | Moyobamba - Municipalidad Distrital de Calzada |
| 1630 | Moyobamba - Municipalidad Distrital de Habana |
| 1631 | Moyobamba - Municipalidad Distrital de Jepelacio |
| 1632 | Moyobamba - Municipalidad Distrital de Yantalo |
| 1633 | Picota - Municipalidad Provincial de Picota |
| 1634 | Picota - Municipalidad Distrital de Buenos Aires |
| 1635 | Picota - Municipalidad Distrital de Caspisapa |
| 1636 | Picota - Municipalidad Distrital de Pilluana |
| 1637 | Picota - Municipalidad Distrital de Pucacaca |
| 1638 | Picota - Municipalidad Distrital de San Cristóbal |
| 1639 | Picota - Municipalidad Distrital de San Hilarión |
| 1640 | Picota - Municipalidad Distrital de Shamboyacu |
| 1641 | Picota - Municipalidad Distrital de Tingo de Ponasa |
| 1642 | Picota - Municipalidad Distrital de Tres Unidos |
| 1643 | Rioja - Municipalidad Provincial de Rioja |

| N° | Entidad |
|--------------|--|
| 1644 | Rioja - Municipalidad Distrital de Awajun |
| 1645 | Rioja - Municipalidad Distrital de Elias Soplín Vargas |
| 1646 | Rioja - Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca |
| 1647 | Rioja - Municipalidad Distrital de Posic |
| 1648 | Rioja - Municipalidad Distrital de San Fernando |
| 1649 | San Martín - Municipalidad Provincial de Tarapoto |
| 1650 | San Martín - Municipalidad Distrital de Alberto Leveau |
| 1651 | San Martín - Municipalidad Distrital de Chipurana |
| 1652 | San Martín - Municipalidad Distrital de El Porvenir |
| 1653 | San Martín - Municipalidad Distrital de Huimbayoc |
| 1654 | San Martín - Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo |
| 1655 | San Martín - Municipalidad Distrital de Morales |
| 1656 | San Martín - Municipalidad Distrital de Papaplaya |
| 1657 | San Martín - Municipalidad Distrital de San Antonio |
| 1658 | San Martín - Municipalidad Distrital de Sauce |
| 1659 | San Martín - Municipalidad Distrital de Shapaja |
| 1660 | Tocache - Municipalidad Provincial de Tocache |
| 1661 | Tocache - Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso |
| 1662 | Tocache - Municipalidad Distrital de Pólvora |
| 1663 | Tocache - Municipalidad Distrital de Shunte |
| 1664 | Tocache - Municipalidad Distrital de Uchiza |
| Tacna | |
| 1665 | Candarave - Municipalidad Provincial de Candarave |
| 1666 | Candarave - Municipalidad Distrital de Cairani |
| 1667 | Candarave - Municipalidad Distrital de Camilaca |
| 1668 | Candarave - Municipalidad Distrital de Curibaya |
| 1669 | Candarave - Municipalidad Distrital de Quilahuani |
| 1670 | Jorge Basadre - Municipalidad Provincial de Locumba |
| 1671 | Jorge Basadre - Municipalidad Distrital de Ilabaya |
| 1672 | Jorge Basadre - Municipalidad Distrital de Ite |
| 1673 | Tacna - Municipalidad Provincial de Tacna |
| 1674 | Tacna - Municipalidad Distrital de Alto de La Alianza |
| 1675 | Tacna - Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva |

| N° | Entidad |
|----------------|---|
| 1676 | Tacna - Municipalidad Distrital de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa |
| 1677 | Tacna - Municipalidad Distrital de Inclán |
| 1678 | Tacna - Municipalidad Distrital de Pachia |
| 1679 | Tacna - Municipalidad Distrital de Palca |
| 1680 | Tacna - Municipalidad Distrital de Pocollay |
| 1681 | Tacna - Municipalidad Distrital de Sama |
| 1682 | Tarata - Municipalidad Provincial de Tarata |
| 1683 | Tarata - Municipalidad Distrital de Estique |
| 1684 | Tarata - Municipalidad Distrital de Estique-Pampa |
| 1685 | Tarata - Municipalidad Distrital de Héroes Albarracín |
| 1686 | Tarata - Municipalidad Distrital de Sitajara |
| 1687 | Tarata - Municipalidad Distrital de Tarucachi |
| 1688 | Tarata - Municipalidad Distrital de Ticaco |
| Tumbes | |
| 1689 | Contralmirante Villar - Municipalidad Provincial de Zorritos |
| 1690 | Contralmirante Villar - Municipalidad Distrital de Casitas |
| 1691 | Tumbes - Municipalidad Provincial de Tumbes |
| 1692 | Tumbes - Municipalidad Distrital de Corrales |
| 1693 | Tumbes - Municipalidad Distrital de La Cruz |
| 1694 | Tumbes - Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital |
| 1695 | Tumbes - Municipalidad Distrital de San Jacinto |
| 1696 | Tumbes - Municipalidad Distrital de San Juan de La Virgen |
| 1697 | Zarumilla - Municipalidad Provincial de Zarumilla |
| 1698 | Zarumilla - Municipalidad Distrital de Aguas Verdes |
| 1699 | Zarumilla - Municipalidad Distrital de Matapalo |
| 1700 | Zarumilla - Municipalidad Distrital de Papayal |
| Ucayali | |
| 1701 | Atalaya - Municipalidad Provincial de Raimondi |
| 1702 | Atalaya - Municipalidad Distrital de Sepahua |
| 1703 | Atalaya - Municipalidad Distrital de Tahuania |
| 1704 | Atalaya - Municipalidad Distrital de Yurua |
| 1705 | Coronel Portillo - Municipalidad Provincial de Calleria |
| 1706 | Coronel Portillo - Municipalidad Distrital de Campoverde |

| N° | Entidad |
|--------------------------------|--|
| 1707 | Coronel Portillo - Municipalidad Distrital de Iparia |
| 1708 | Coronel Portillo - Municipalidad Distrital de Manantay |
| 1709 | Coronel Portillo - Municipalidad Distrital de Masisea |
| 1710 | Coronel Portillo - Municipalidad Distrital de Nueva Requena |
| 1711 | Coronel Portillo - Municipalidad Distrital de Yarinacocha |
| 1712 | Padre Abad - Municipalidad Provincial de Padre Abad |
| 1713 | Padre Abad - Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt |
| 1714 | Padre Abad - Municipalidad Distrital de Curimaná |
| 1715 | Padre Abad - Municipalidad Distrital de Irazola |
| 1716 | Padre Abad - Municipalidad Distrital de Neshuya |
| 1717 | Purús - Municipalidad Provincial de Purús |
| F Gobiernos regionales | |
| 1718 | Gobierno Regional de Apurímac |
| 1719 | Gobierno Regional de Arequipa |
| 1720 | Gobierno Regional de Ayacucho |
| 1721 | Gobierno Regional de Cajamarca |
| 1722 | Gobierno Regional de Cusco |
| 1723 | Gobierno Regional de Huánuco |
| 1724 | Gobierno Regional de Ica |
| 1725 | Gobierno Regional de Junín |
| 1726 | Gobierno Regional de La Libertad |
| 1727 | Gobierno Regional de Lambayeque |
| 1728 | Gobierno Regional de Lima |
| 1729 | Gobierno Regional de Moquegua |
| 1730 | Gobierno Regional de Pasco |
| 1731 | Gobierno Regional de Piura |
| 1732 | Gobierno Regional de Puno |
| 1733 | Gobierno Regional de Tumbes |
| G Gremios empresariales | |
| 1734 | Asociación de AFP - AAFP |
| 1735 | Asociación Nacional de Cadena de Boticas (ANACAB) |
| 1736 | Asociación de Desarrolladores inmobiliarios - ADI PERÚ |
| 1737 | Asociación de Bodegueros - AdB |

| N° | Entidad |
|------|--|
| 1738 | Asociación Peruana de Entidades Prestadoras de Salud - APEPS |
| 1739 | Cámara Nacional de Turismo del Perú - CANATUR |
| 1740 | Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas - CONFIEP |
| 1741 | Sociedad Nacional de Industrias - SNI |
| 1742 | Cámara de Comercio de Lima - CCL |
| 1743 | Cámara Peruana de la Construcción - CAPECO |
| 1744 | Cámara Peruana de Comercio Electrónico |
| 1745 | Asociación de Exportadores - Adex |

Fuente: Formatos de Información remitidos en respuesta a las Cartas Múltiples N° 004-2021/DPC-INDECOPI y N° 006-2021/DPC-INDECOPI.

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

Anexo N° 4

Procedimientos de atención de reclamos y quejas del sector salud²³¹

Reclamo

La Susalud cuenta con un mecanismo de solución de conflictos, en el cual el usuario o un tercero legitimado puede presentar un reclamo ante las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS con motivo de una insatisfacción en el servicio recibido.

El procedimiento de atención de reclamo comprende de cuatro etapas:

- a) Admisión y registro: se inicia mediante el llenado del Libro de Reclamaciones físico o virtual en cada institución que se encuentra a disposición en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud– PAUS o en otros canales de las respectivas IAFAS, IPRESS o UGIPRESS.
- b) Investigación: en esta etapa se deben efectuar las diligencias necesarias para dilucidar los hechos que generaron la insatisfacción del usuario o tercero legitimado respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas.
- c) Resultado del reclamo y notificación: concluida la Investigación, las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS deben comunicar al usuario o tercero legitimado, adjuntando el informe de resultado del reclamo. La notificación del informe del resultado del reclamo se debe comunicar en un plazo máximo de 05 días hábiles contados desde el día siguiente de emitido el informe.
- d) Archivo y custodia del expediente: las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS son responsables del archivo y custodia del expediente de reclamo por un periodo mínimo de 04 años desde su conclusión.

Cabe indicar que, el plazo máximo de atención de los reclamos no debe exceder de los 30 días hábiles, contados desde el día siguiente de su recepción por las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS; el procedimiento de reclamo puede concluir en forma anticipada por desistimiento por parte del usuario o de su representante legal, acuerdo de trato directo, acuerdo conciliatorio o por transacción extrajudicial.

²³¹ De acuerdo Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, aprobado mediante el Decreto supremo N° 030-2016-SA.

Anexo N° 5

Arbitraje y conciliación por CECONAR

Arbitraje²³²

Es un medio alternativo para la solución de conflictos. El Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR), es el órgano autónomo que administra los procesos de arbitraje a través de la normativa aprobada por la Susalud²³³. Asimismo, el CECONAR pone a disposición de los usuarios diversos mecanismos para que puedan mantenerse permanentemente informados sobre el estado de sus procesos, entre los cuales está el Sistema de Consulta de Estados de los Expedientes del Centro en internet, de un número de teléfono, correo electrónico o atención presencial.

El arbitraje inicia con la demanda arbitral (no con la solicitud arbitral), luego se corre traslado de la demanda. Posteriormente, se convoca a una audiencia única, en la que se invita a conciliar a las partes, se fijan puntos controvertidos, se admiten y actúan medios probatorios, y se puede ordenar la actuación de pericias médicas. Finalizada la etapa probatoria se fija un plazo para presentación de alegatos finales y se emite el laudo arbitral. Las notificaciones son electrónicas y se cuenta con el expediente digitalizado.

Conciliación

La conciliación en el CECONAR²³⁴ tiene como objetivos, entre otros, el propiciar la solución de las controversias en materia de salud que las partes en conflicto sometan a conciliación. En ese sentido, la conciliación es un procedimiento voluntario que puede ser gratuito u oneroso (las partes tienen la facultad de elegir un servicio de conciliación gratuito u oneroso), donde el conciliador facilita la comunicación entre las partes en búsqueda de una solución.

1. El procedimiento de conciliación se inicia al formularse la solicitud de conciliación verbal o escrita, para ello se debe cumplir con los requisitos de solicitud de conciliación.
2. En el CECONAR se designará a un conciliador, quién en dos días hábiles cursará invitaciones a las partes para la realización de la Audiencia de Conciliación.
3. El plazo para la realización de la Audiencia de Conciliación no deberá superar los 7 días hábiles contados a partir del día siguiente de cursadas las invitaciones.
4. En la audiencia se redacta un acta en la que consta el acuerdo o señala el hecho de que no se llegó a acuerdo.

²³² El Reglamento de Arbitraje, fue aprobado mediante Resolución de Superintendencia N° 162-2016-SUSALUD/S.

²³³ Conforme con el Reglamento de Arbitraje y el Código de ética para el arbitraje en el centro de conciliación y arbitraje de la Superintendencia Nacional de Salud.

²³⁴ Se rige por el Reglamento de Conciliación del Centro de Conciliación de la Superintendencia Nacional de Salud, aprobado mediante Resolución de Superintendencia N° 181-2015-SUSALUD/S.

Anexo N° 6
Procedimientos de atención de reclamos y apelaciones del Osiptel

Frente a un problema en la relación de consumo en el sector de telecomunicaciones, el consumidor debe presentar el reclamo ante la empresa operadora, y posteriormente, de no estar de acuerdo con la resolución emitida por el proveedor, puede interponer un recurso de apelación, que sería tramitado a través del TRASU en segunda instancia. Un mayor detalle se presenta a continuación:

Tabla N° 149
Procedimiento de atención de reclamos en telecomunicaciones, según temas

| Tema | Primera instancia (reclamo) | | Segunda instancia (apelación) | | |
|---|---|---|--|---|---|
| | Usuario | Proveedor | Usuario | Proveedor | TRASU |
| Facturación | Para presentar el reclamo ante el proveedor, puede hacerlo hasta 02 años después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado | El plazo con el que cuenta la empresa operadora para resolver el reclamo dependerá del importe reclamado: (i) hasta 0.5% UIT tiene 15 días hábiles, y (ii) superior a 0.5% UIT tiene 20 días hábiles* | Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora | Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU | Cuenta con 25 hábiles útiles para resolver* |
| Cobro de servicio | Para presentar el reclamo ante el proveedor, puede hacerlo hasta 02 años después de requerido el cobro por el concepto reclamado o de notificado el documento donde se consigna el cobro de los montos supuestamente adeudados. | Tiene 20 días hábiles para resolver el reclamo* | Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora | Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU | Cuenta con 25 días hábiles para resolver* |
| Calidad e idoneidad en la prestación del servicio | Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva | Tiene 03 días hábiles para resolver el reclamo* | Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora | Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU | Cuenta con 25 días hábiles para resolver* |
| Instalación o activación del servicio | Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva | Tiene 15 días hábiles para resolver el reclamo* | Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora | Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU | Cuenta con 25 días hábiles para resolver* |
| Suspensión, corte o baja injustificada del servicio | Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva | Tiene 03 días hábiles para resolver el reclamo* | Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora | Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU | Cuenta con 15 días hábiles para resolver* |

| Tema | Primera instancia (reclamo) | | Segunda instancia (apelación) | | |
|--|---|---|--|---|---|
| | Usuario | Proveedor | Usuario | Proveedor | TRASU |
| Tarjetas de pago físicas o virtuales | Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva | Tiene 15 días hábiles para resolver el reclamo* | Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora | Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU | Cuenta con 15 días hábiles para resolver* |
| Falta de entrega o copia del recibo o de la facturación solicitada | Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva | Tiene 03 días hábiles para resolver el reclamo* | Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora | Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU | Cuenta con 15 días hábiles para resolver* |
| Avería | Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva | El plazo con el que cuenta la empresa operadora para la atención del reclamo dependerá del área donde se encuentre el servicio: (i) si es en centros poblados urbanos tiene 01 día calendario, y si corresponde (ii) centros poblados rurales tiene 02 días calendario. Puede extenderse por 01 día calendario adicional, siempre que al usuario no se hubiere encontrado durante la visita. Tiene 03 días hábiles para resolver el reclamo* | Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora | Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU | Cuenta con 25 días hábiles para resolver* |
| Negativa o falta de atención de las solicitudes de levantamiento de la restricción de acceso a otras redes de equipos terminales | Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva | Tiene 03 días hábiles para resolver el reclamo* | Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora | Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU | Cuenta con 15 días hábiles para resolver* |
| Incumplimiento de ofertas y promociones | Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva | Tiene 20 días hábiles para resolver el reclamo* | Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora | Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU | Cuenta con 25 días hábiles para resolver* |
| Contratación no solicitada | Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva | Tiene 20 días hábiles para resolver el reclamo* | Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación | Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU | Cuenta con 25 días hábiles para resolver* |

| Tema | Primera instancia (reclamo) | | Segunda instancia (apelación) | | |
|------|-----------------------------|-----------|-------------------------------|-----------|-------|
| | Usuario | Proveedor | Usuario | Proveedor | TRASU |
| | | | ante la empresa operadora | | |

*/ Además se debe considerar el plazo máximo de 05 días hábiles para notificar las resoluciones emitidas por las empresas operadoras y por el TRASU

Fuente: Osiptel. Carta N° 00211-GG/2019

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

De modo similar, el consumidor puede presentar una queja ante la empresa operadora y/o por otras vías, para que el proveedor remita la queja al TRASU y éste la resuelva.

El consumidor puede presentar una queja cuando:

- Haya operado el silencio administrativo positivo.
- La empresa haya suspendido el servicio durante el procedimiento de reclamo, salvo lo dispuesto en el artículo 30 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- Se da por requerimiento de pago con reclamo en trámite.
- La empresa se niegue a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo
- No permitirse la presentación de un reclamo, recurso o queja.
- Por la negativa a otorgar el número o código de identificación del reclamo, recurso o queja.
- Cuando la empresa no haya elevado el recurso de apelación al TRASU.
- Exista un defecto en la tramitación de su reclamo.

Tabla N° 150
Procedimiento de atención de quejas

| Tema | Usuario | Proveedor | TRASU |
|-------|---|--|---|
| Queja | Puede presentar la queja ante la empresa operadora y mediante vía telefónica ¹ , por escrito y por la página web de la empresa operadora | Cuenta con 03 días hábiles para presentar al TRASU la queja presentada y sus descargos | Cuenta con 13 días hábiles para resolver la queja ² . El TRASU, podrá por única vez, ampliar en 10 días hábiles adicionales, el plazo para resolver la queja |

1/ A partir del 03 de noviembre de 2015. Si la empresa operadora no cumpliera con elevar la queja al TRASU dentro del plazo que establece el artículo 74 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el usuario podrá presentar al TRASU una comunicación indicando lo siguiente: (i) número o código de identificación de la queja realizada ante la empresa operadora (mediante el canal telefónico), (ii) copia del cargo o constancia de recepción de la queja ante la empresa operadora (en caso que la queja se hubiese presentado mediante escrito o a través de la web), y (iii) adicionalmente, el usuario podrá presentar la documentación sustentatoria que estime pertinente.

2/ Además se debe considerar el plazo máximo de 05 días hábiles para notificar las resoluciones emitidas por el TRASU.

Fuente: Carta N° 00211-GG/2019

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

Anexo N° 7

Procedimientos de atención de reclamos y apelaciones del Ositran

El usuario intermedio o final de la infraestructura concesionada cuenta con un mecanismo de solución de conflictos²³⁵ vinculados a los servicios de infraestructura de transporte de uso público. Los temas sobre los cuales este mecanismo versa son los siguientes: a) facturación y cobro de servicios; b) condicionamiento al pago previo de la retribución facturada, para la atención de los reclamos de los usuarios; c) calidad y oportuna prestación de servicios; d) daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios; e) cualquier reclamo que surja de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público (REMA); f) acceso a la infraestructura o servicios, responsabilidad de las Entidades Prestadoras y g) defectos en la información proporcionada a los usuarios sobre las tarifas, las condiciones de los servicios u otra información defectuosa.

Los procedimientos constan de 02 instancias administrativas:

- **La primera instancia**, constituida por las entidades prestadoras, las cuales cuentan con plazos para la presentación de los reclamos conforme con los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de cada entidad prestadora²³⁶.
- **La segunda instancia**, constituida por el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (TSC) del Ositran, el cual cuenta con plazos conforme al siguiente procedimiento:
 1. El recurso de apelación debe ser presentado en un plazo de quince (15) días hábiles de conocida la decisión de la empresa concesionaria, ante la misma empresa. (Art.59)
 2. La empresa concesionaria debe remitir el expediente en un plazo no mayor de quince (15) días, adjuntando además su pronunciamiento sobre la apelación. (Art.59)
 3. En el caso de reclamos, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (TSC) del Ositran podrá requerir de las partes información adicional, la misma que deberá ser remitida en un plazo máximo de veinte (20) días. (Art.60)
 4. En la siguiente sesión que realice el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (TSC), luego de recibido el expediente con los descargos de la Entidad Prestadora, o vencido el plazo otorgado para la remisión de información adicional, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (TSC) citará a la vista de la causa. (Art.60)
 5. La notificación de la fecha para la vista de la causa deberá realizarse con una anticipación no menor de cinco (5) días a la fecha de su realización y la solicitud de informe oral²³⁷ deberá presentarse con una anticipación no menor a tres (3) días a la fecha de su realización. (Art.60)
 6. Las partes podrán presentar sus alegatos finales por escrito hasta tres (3) días después de haberse producido el informe oral. Vencido este plazo, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos dispondrá de diez (10) días para emitir su resolución final, la cual deberá ser notificada dentro de los cinco (5) días siguientes de emitida. (Art.60).

²³⁵ Reglamento de Reclamos del Ositran y en el Reglamento de Atención de Reclamos de la Entidad Prestadora, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y modificatorias.

²³⁶ Durante el procedimiento administrativo de primera instancia, el administrado puede solicitar que se realice una audiencia de informe oral, la cual puede o no ser concedida, y se puede efectuar de manera presencial o por medios virtuales (Art. 22).

²³⁷ El TSC concederá la realización de una audiencia de informe oral de considerarlo oportuno y necesario (Art. 60).

Anexo N° 8 Metodología del Índice de Difusión

El índice de difusión se construyó mediante cinco preguntas, cada uno con cinco posibles respuestas. Las opciones de respuesta a cada pregunta son de tipo escala de Likert, de tal forma que las percepciones tengan las opciones:

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

Para la construcción de índice para cada respuesta se procedió a:

- i) Tabular las respuestas según las opciones descritas anteriormente.
- ii) Se determinó la participación (porcentaje) del número de respuestas para cada opción con respecto a la totalidad de respuestas para cada una de las preguntas.
- iii) Se ponderó las respuestas asignado un valor de 1 a la respuesta más favorable y 0 a la más desfavorable, teniéndose como punto medio al valor de 0.5, que es el que define el umbral entre mejor y peor desempeño. Cabe destacar que la restricción implícita es que la suma de los porcentajes de cada respuesta debe de ser igual a 1 (punto ii).

Tabla N° 151
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 |

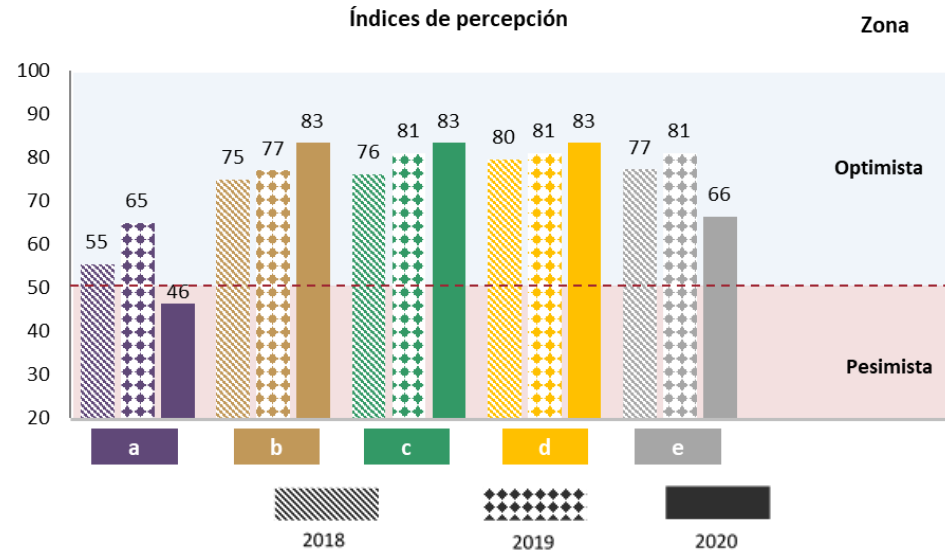
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

- iv) La suma ponderada se multiplica por 100 para que se pueda analizar en el rango de 0 a 100.

**Anexo N° 9
Índice de Difusión**

A. Gobiernos locales: Municipalidades

**Gráfico N° 103
Municipalidades distritales a nivel nacional**



| | |
|----------|---|
| a | ¿Cómo considera que fue el desempeño del sistema de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2020 respecto al año anterior? |
| b | ¿Cómo cree que será la situación de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2021? |
| c | ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2021? |
| d | ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2021? |
| e | ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2021? |

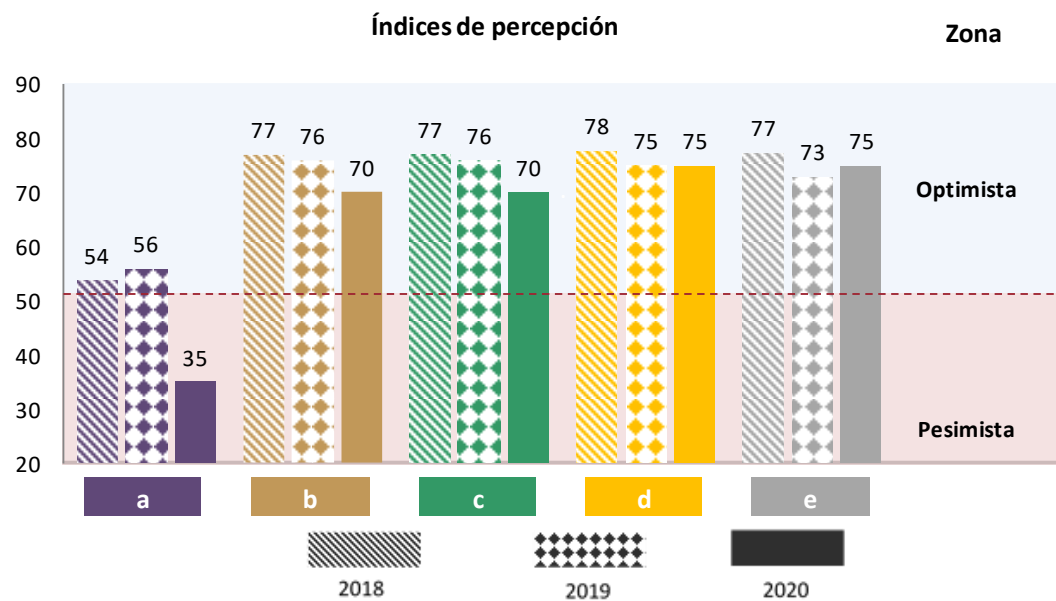
* Muestra para el 2018: 23, 2019: 12 y 2020: 177

** Para el índice de percepción del 2020 se incluyó la percepción de las municipalidades distritales del interior del país, a quienes solo se les hizo las preguntas a y e.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta Múltiple N° 04-2021/DPC-Indecopi.

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

Gráfico N° 104
Municipalidades provinciales del Perú



| | |
|----------|---|
| a | ¿Cómo considera que fue el desempeño del sistema de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2020 respecto al año anterior? |
| b | ¿Cómo cree que será la situación de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2021? |
| c | ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2021? |
| d | ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2021? |
| e | ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2021? |

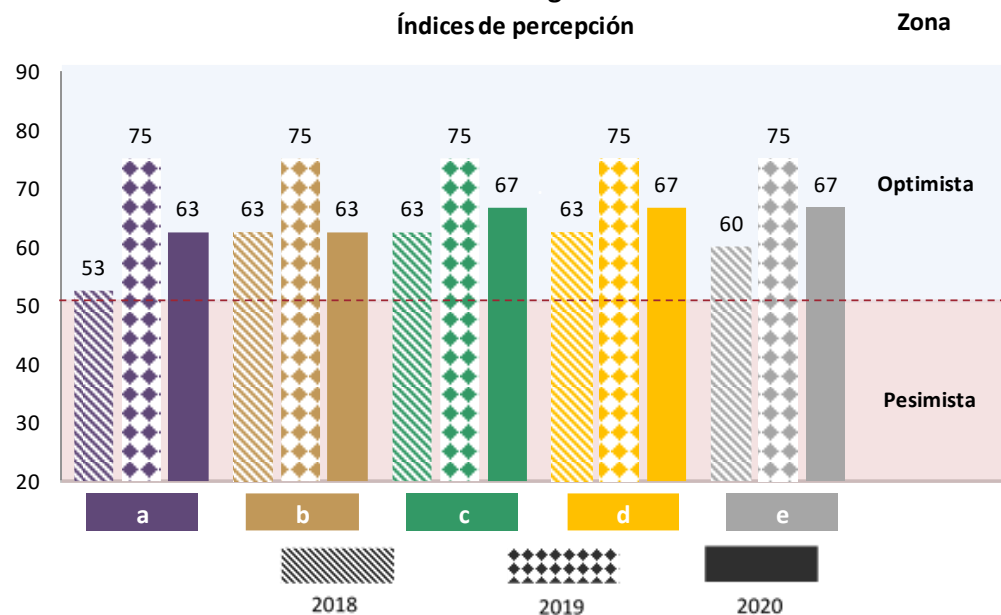
* Muestra para el año 2017: 50 respuestas, 2018: 64, 2019: 28 y 2020: 5

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta Múltiple N° 04-2021/DPC-Indecopi.

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

B. Gobiernos regionales

Gráfico N° 105
Gobiernos regionales
Índices de percepción



| | |
|----------|--|
| a | ¿Cómo considera el desempeño del sistema de protección del consumidor en el ámbito regional en 2020 respecto al año anterior? |
| b | ¿Cómo cree que será la situación de protección del consumidor en el ámbito regional en 2021? |
| c | ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el ámbito regional en 2021? |
| d | ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el ámbito regional en 2021? |
| e | ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el ámbito regional en 2021? |

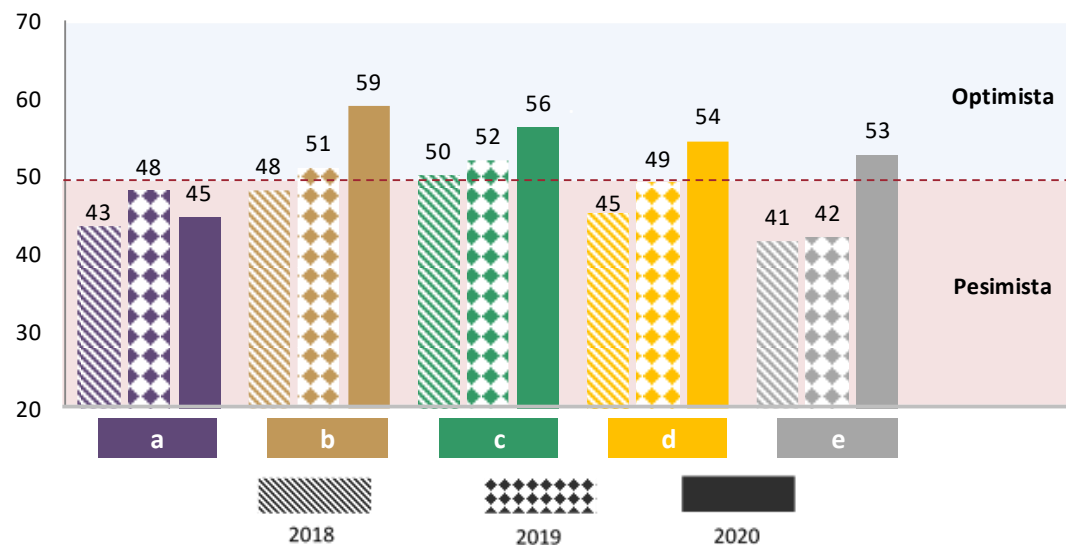
* Muestra para el año 2017: 9 respuestas, 2018: 10, 2019: 2 y 2020:6

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

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

C. Asociaciones de consumidores

Gráfico N° 106
Asociaciones de consumidores
Índices de percepción



| | |
|----------|---|
| a | ¿Cómo considera el desempeño del sistema de protección del consumidor en el 2020 respecto al año anterior? |
| b | ¿Cómo cree que será la protección del consumidor en el 2021? |
| c | ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el 2021? |
| d | ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el 2021? |
| e | ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el 2021? |

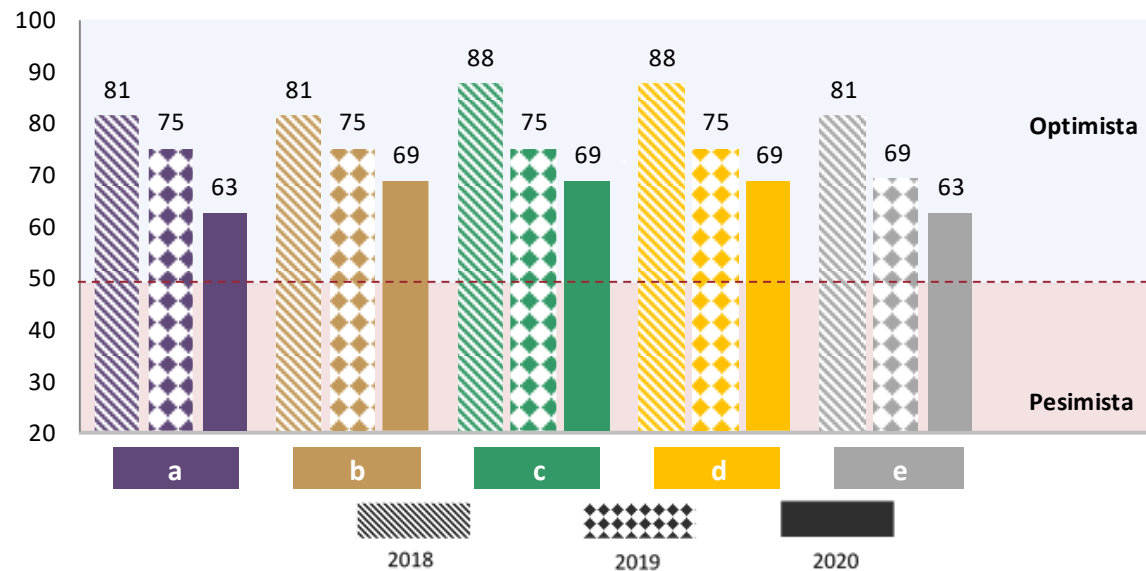
* Muestra para el año 2017: 31 respuestas, 2018: 38, 2019: 26 y 2020: 28

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta Múltiple N° 04-2021/DPC-Indecopi.

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

D. Reguladores

Gráfico N° 107
Reguladores
Índices de percepción **Zona**



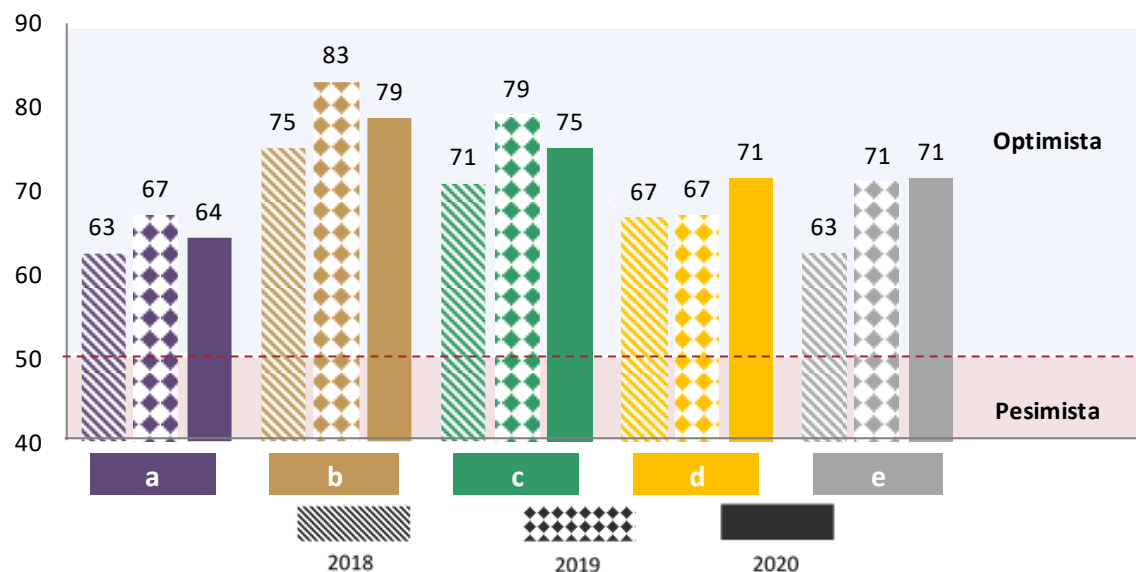
| | |
|----------|---|
| a | ¿Cómo considera el desempeño del sistema de protección del consumidor en el 2020 respecto al año anterior? |
| b | ¿Cómo cree que será la protección del consumidor en el 2021? |
| c | ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el 2021? |
| d | ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el 2021? |
| e | ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el 2021? |

*Muestra de 4 respuestas para todos los años de Ositran, Osinergrmin, Sunass y Osiptel.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta Múltiple N° 04-2021/DPC-Indecopi.

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

Gráfico N° 108
Sector financiero
Índices de percepción



| | |
|----------|--|
| a | ¿Cómo considera el desempeño del sistema de protección del consumidor en el sector financiero en el 2020 respecto al año anterior? |
| b | ¿Cómo cree que será la situación de la protección al consumidor en el sector financiero en el 2021? |
| c | ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección al consumidor en el sector financiero en el 2021? |
| d | ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección al consumidor en el sector financiero en el 2021? |
| e | ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección al consumidor en el sector financiero en el 2021? |

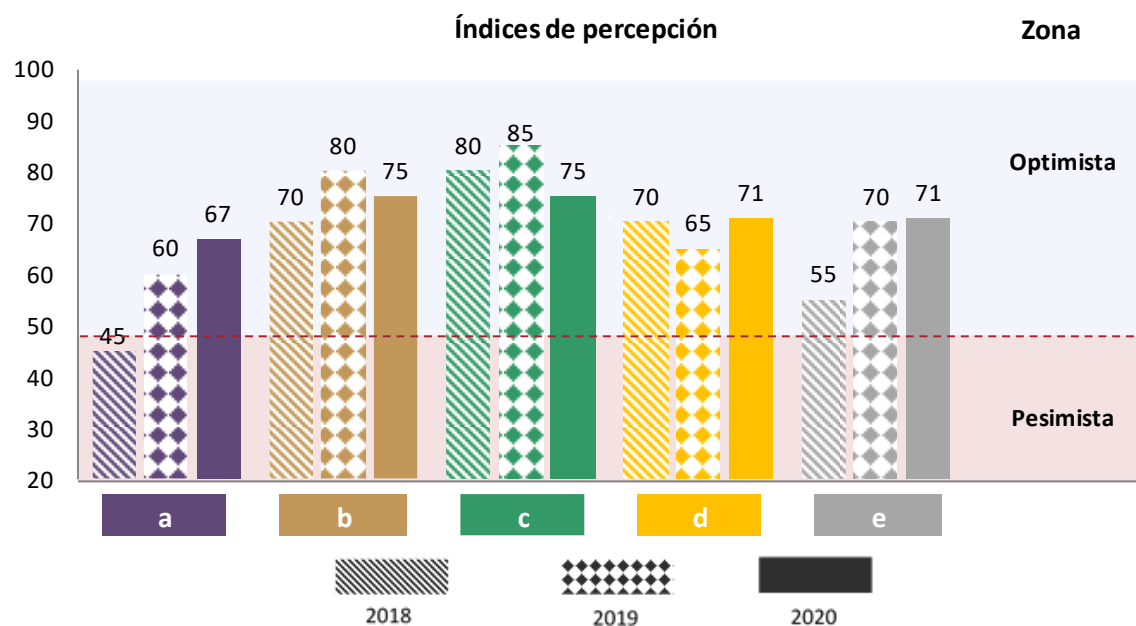
* Muestra para el año 2017: 8 respuestas, 2018: 6, 2019: 6 y 2020: 7

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta Múltiple N° 04-2021/DPC-Indecopi.

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

F. Sector Transporte

Gráfico N° 109
Sector transporte



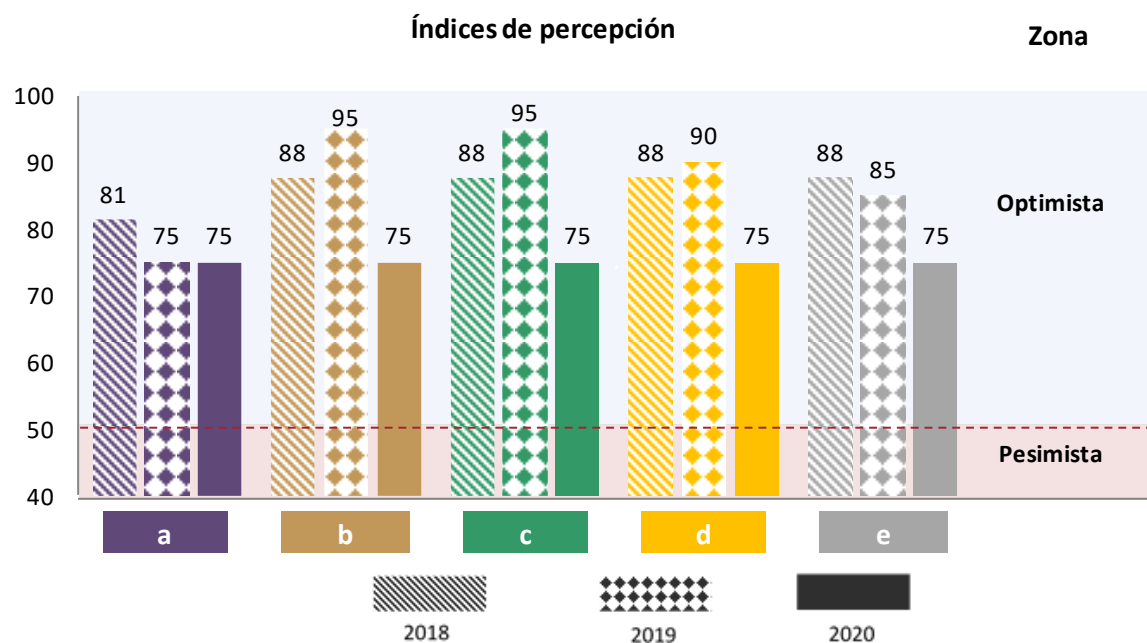
| | |
|---|---|
| a | ¿Cómo considera el desempeño del sistema de protección del consumidor en el sector transporte durante el 2020 respecto al año anterior? |
| b | ¿Cómo cree que será la situación del servicio a usuarios finales en el sector transporte en el 2021? |
| c | ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de servicio a usuarios finales en el sector transporte en el 2021? |
| d | ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de servicio a usuarios finales en el sector transporte en el 2021? |
| e | ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de servicio a usuarios finales en el sector transporte en el 2021? |

* Muestra para el año 2017: 7 respuestas, 2018: 5, 2019: 4 y 2020: 5

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta Múltiple N° 04-2021/DPC-Indecopi.

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

Gráfico N° 110
Sector salud



| | |
|----------|---|
| a | ¿Cómo considera el desempeño del sistema de protección del consumidor en el sector salud en el 2020 respecto al año anterior? |
| b | ¿Cómo cree que será la situación de la protección al consumidor sector salud en el 2021? |
| c | ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección al consumidor en el sector salud en el 2021? |
| d | ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección al consumidor en el sector salud en el 2021? |
| e | ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección al consumidor en el sector salud en el 2021? |

* Muestra para el año 2017: 3 respuestas, 2018: 3, 2019: 4 y 2020: 3

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

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

Anexo N° 10

Tabla N° 152

Gobiernos locales que realizaron actividades de capacitación y orientación, según tipo de beneficiario

| Departamento - Provincia - Gobierno local | | | Capacitación a consumidores | Capacitación a consumidores vulnerables | Capacitación a proveedores | Difusión |
|---|--------------|---|-----------------------------|---|----------------------------|----------|
| Amazonas | Bongará | Municipalidad Distrital de Churuja | No | | No | No |
| Amazonas | Bongará | Municipalidad Distrital de Cuispes | No | | No | No |
| Amazonas | Bongará | Municipalidad Distrital de Florida | No | | No | No |
| Amazonas | Bongará | Municipalidad Distrital de San Carlos | No | | No | No |
| Amazonas | Bongará | Municipalidad Distrital de Shipasbamba | No | | No | Sí |
| Amazonas | Bongará | Municipalidad Distrital de Valera | No | | No | No |
| Amazonas | Chachapoyas | Municipalidad Distrital de La Jalca | No | | No | No |
| Amazonas | Chachapoyas | Municipalidad Distrital de Magdalena | Sí | Sí | No | Sí |
| Amazonas | Chachapoyas | Municipalidad Distrital de Montevideo | No | | No | No |
| Amazonas | Condorcanqui | Municipalidad Distrital de El Cenepa | No | | No | No |
| Amazonas | Luya | Municipalidad Distrital de Luya | No | | No | No |
| Amazonas | Luya | Municipalidad Distrital de Ocalli | No | | No | No |
| Amazonas | Luya | Municipalidad Distrital de San Francisco del Yeso | No | | No | No |
| Amazonas | Luya | Municipalidad Distrital de Santo Tomás | No | | No | No |
| Amazonas | Luya | Municipalidad Distrital de Trita | Sí | | | Sí |
| Amazonas | Utcubamba | Municipalidad Distrital de Cumba | No | | No | Sí |
| Amazonas | Utcubamba | Municipalidad Distrital de El Milagro | No | | No | Sí |
| Áncash | Bolognesí | Municipalidad Distrital de Antonio Raymondi | No | | No | Sí |
| Áncash | Carhuaz | Municipalidad Distrital de Marcará | No | | No | No |
| Áncash | Huari | Municipalidad Distrital de Anra | No | | No | Sí |
| Áncash | Huari | Municipalidad Distrital de Huántar | No | | No | Sí |
| Áncash | Ocros | Municipalidad Distrital de Llipa | No | | No | No |
| Apurímac | Antabamba | Municipalidad Distrital de Juan Espinoza Medrano | No | | No | No |
| Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de Alto Selva Alegre | No | | Sí | Sí |
| Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de Sabandía | No | | No | Sí |
| Arequipa | Caravelí | Municipalidad Distrital de Jaqui | Sí | No | No | Sí |
| Arequipa | Caravelí | Municipalidad Distrital de Quicacha | No | | No | No |
| Arequipa | Castilla | Municipalidad Distrital de Orcopampa | No | | No | Sí |
| Arequipa | Caylloma | Municipalidad Distrital de Huambo | No | | Sí | Sí |
| Arequipa | Caylloma | Municipalidad Distrital de Lluta | No | | Sí | No |
| Arequipa | Caylloma | Municipalidad Distrital de San Antonio de Chuca | No | | Sí | No |
| Arequipa | La Unión | Municipalidad Distrital de Puyca | No | | No | No |
| Arequipa | La Unión | Municipalidad Distrital de Tomepampa | Sí | Sí | Sí | No |
| Arequipa | La Unión | Municipalidad Distrital de Toro | No | | No | Sí |

| Departamento - Provincia - Gobierno local | | | Capacitación a consumidores | Capacitación a consumidores vulnerables | Capacitación a proveedores | Difusión |
|---|------------------------|--|-----------------------------|---|----------------------------|----------|
| Ayacucho | Huamanga | Municipalidad Distrital de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray | No | | No | No |
| Ayacucho | Huamanga | Municipalidad Distrital de Ocros | No | | No | Sí |
| Ayacucho | Huamanga | Municipalidad Distrital de Quinua | No | | No | No |
| Ayacucho | Huanta | Municipalidad Distrital de Canayre | Sí | Sí | No | Sí |
| Ayacucho | Huanta | Municipalidad Distrital de Huamanguilla | No | | No | Sí |
| Ayacucho | Huanta | Municipalidad Distrital de Iguain | No | | No | No |
| Ayacucho | Huanta | Municipalidad Distrital de Sivia | No | | Sí | Sí |
| Ayacucho | Huanta | Municipalidad Distrital de Uchuraccay | Sí | Sí | No | Sí |
| Ayacucho | La Mar | Municipalidad Distrital de Anchiuay | Sí | Sí | No | No |
| Ayacucho | La Mar | Municipalidad Distrital de Luis Carranza | No | | Sí | No |
| Ayacucho | La Mar | Municipalidad Distrital de Tambo | Sí | Sí | No | Sí |
| Ayacucho | Lucanas | Municipalidad Distrital de Aucara | No | | No | Sí |
| Ayacucho | Lucanas | Municipalidad Distrital de Carmen Salcedo | No | | Sí | Sí |
| Ayacucho | Lucanas | Municipalidad Distrital de Ocaña | No | | No | No |
| Ayacucho | Lucanas | Municipalidad Distrital de Saisa | Sí | Sí | No | Sí |
| Ayacucho | Parinacochas | Municipalidad Distrital de San Francisco de Ravacayco | No | | No | No |
| Ayacucho | Paucar del Sara | Municipalidad Provincial de Paucar del Sara | | | | |
| Ayacucho | Paucar del Sara | Municipalidad Distrital de Colta | No | | No | No |
| Ayacucho | Victor Fajardo | Municipalidad Distrital de Apongo | No | | No | No |
| Ayacucho | Victor Fajardo | Municipalidad Distrital de Hualla | Sí | Sí | No | Sí |
| Ayacucho | Victor Fajardo | Municipalidad Distrital de Huancaraylla | No | | No | No |
| Ayacucho | Vilcas Huamán | Municipalidad Distrital de Huambalpa | Sí | Sí | Sí | Sí |
| Ayacucho | Vilcas Huamán | Municipalidad Distrital de Independencia | Sí | Sí | No | Sí |
| Cajamarca | Cajamarca | Municipalidad Distrital de Matara | No | | No | No |
| Cajamarca | Celendín | Municipalidad Distrital de Utco | No | | No | No |
| Cajamarca | Chota | Municipalidad Provincial de Chota | Sí | Sí | Sí | |
| Cajamarca | Chota | Municipalidad Distrital de Huambos | No | | No | No |
| Cajamarca | Jaén | Municipalidad Distrital de Huabal | No | | No | Sí |
| Cajamarca | Jaén | Municipalidad Distrital de Pucará | No | | No | No |
| Cajamarca | San Ignacio | Municipalidad Provincial de San Ignacio | Sí | Sí | | |
| Cajamarca | San Ignacio | Municipalidad Distrital de Chirinos | Sí | Sí | No | Sí |
| Cajamarca | San Marcos | Municipalidad Distrital de Gregorio Pita | No | | No | Sí |
| Cajamarca | San Miguel | Municipalidad Distrital de Tongod | No | | No | No |
| Callao | Callao | Municipalidad Distrital de Mi Perú | Sí | | Sí | Sí |
| Cusco | Acomayo | Municipalidad Distrital de Acos | No | | No | Sí |
| Cusco | Anta | Municipalidad Distrital de Cachimayo | No | | No | No |
| Cusco | Anta | Municipalidad Distrital de Limatambo | No | | No | No |
| Cusco | Calca | Municipalidad Distrital de San Salvador | No | | No | Sí |
| Cusco | Calca | Municipalidad Distrital de Taray | No | | No | No |

| Departamento - Provincia - Gobierno local | | | Capacitación a consumidores | Capacitación a consumidores vulnerables | Capacitación a proveedores | Difusión |
|---|-----------------|--|-----------------------------|---|----------------------------|-----------|
| Cusco | Canchis | Municipalidad Distrital de Marangani | No | | No | Sí |
| Cusco | Cusco | Municipalidad Distrital de Ccorca | Sí | Sí | Sí | Sí |
| Cusco | La Convención | Municipalidad Distrital de Maranura | Sí | No | Sí | Sí |
| Cusco | La Convención | Municipalidad Distrital de Pichari | No | | No | Sí |
| Cusco | La Convención | Municipalidad Distrital de Villa Virgen | No | | No | No |
| Cusco | Quispicanchi | Municipalidad Distrital de Ccarhuayo | No | | No | No |
| Cusco | Urubamba | Municipalidad Distrital de Huayllabamba | Sí | Sí | No | No |
| Cusco | Urubamba | Municipalidad Distrital de Machupicchu | Sí | Sí | No | Sí |
| Huancavelica | Acobamba | Municipalidad Distrital de Marcas | No | | No | No |
| Huancavelica | Acobamba | Municipalidad Distrital de Rosario | Sí | Sí | No | Sí |
| Huancavelica | Angaraes | Municipalidad Distrital de Huanca-Huanca | No | | No | No |
| Huancavelica | Angaraes | Municipalidad Distrital de Seclla | Sí | No | Sí | No |
| Huancavelica | Castrovirreyna | Municipalidad Distrital de Santa Ana | No | | No | No |
| Huancavelica | Castrovirreyna | Municipalidad Distrital de Ticrapo | Sí | Sí | No | Sí |
| Huancavelica | Churcampa | Municipalidad Distrital de San Miguel de Mayocc | No | | No | No |
| Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Ascensión | Sí | No | No | No |
| Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Huando | No | | No | Sí |
| Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Laria | No | | No | Sí |
| Huancavelica | Huaytará | Municipalidad Distrital de Querco | No | | No | No |
| Huancavelica | Tayacaja | Municipalidad Provincial de Tayacaja | Sí | | | |
| Huancavelica | Tayacaja | Municipalidad Distrital de Pazos | Sí | No | No | Sí |
| Huánuco | Ambo | Municipalidad Distrital de Cayna | Sí | Sí | No | No |
| Huánuco | Dos de Mayo | Municipalidad Distrital de Quivilla | No | | No | No |
| Huánuco | Dos de Mayo | Municipalidad Distrital de Sillapata | No | | No | No |
| Huánuco | Huamalíes | Municipalidad Distrital de Miraflores | No | | No | No |
| Huánuco | Huamalíes | Municipalidad Distrital de Puños | No | | No | No |
| Huánuco | Lauricocha | Municipalidad Distrital de Rondos | No | | No | No |
| Huánuco | Leoncio Prado | Municipalidad Distrital de Castillo Grande | Sí | No | No | Sí |
| Huánuco | Leoncio Prado | Municipalidad Distrital de Santo Domingo de Anda | No | | No | Sí |
| Huánuco | Puerto Inca | Municipalidad Distrital de Yuyapichis | Sí | Sí | No | Sí |
| Huánuco | Yarowilca | Municipalidad Distrital de Chacabamba | No | | No | No |
| Ica | Chincha | Municipalidad Distrital de Grocio Prado | No | | No | No |
| Ica | Chincha | Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo | Sí | Sí | No | Sí |
| Ica | Ica | Municipalidad Distrital de Yauca Del Rosario | No | | No | Sí |
| Ica | Nasca | Municipalidad Distrital de Vista Alegre | Sí | Sí | No | Sí |
| Ica | Palpa | Municipalidad Provincial de Palpa | Sí | | Sí | Sí |
| Junín | Chanchamayo | Municipalidad Distrital de Vitoc | Sí | Sí | No | No |
| Junín | Huancayo | Municipalidad Distrital de El Tambo | Sí | Sí | Sí | Sí |
| Junín | Huancayo | Municipalidad Distrital de Pucará | Sí | No | Sí | No |

| Departamento - Provincia - Gobierno local | | | Capacitación a consumidores | Capacitación a consumidores vulnerables | Capacitación a proveedores | Difusión |
|---|-------------------------|--|-----------------------------|---|----------------------------|-----------|
| Junín | Huancayo | Municipalidad Distrital de Quilcas | No | | No | Sí |
| Junín | Huancayo | Municipalidad Distrital de Saño | No | | No | Sí |
| Junín | Jauja | Municipalidad Distrital de Acolla | No | | No | Sí |
| Junín | Jauja | Municipalidad Distrital de Huaripampa | Sí | Sí | No | Sí |
| Junín | Jauja | Municipalidad Distrital de Muquiyayuyo | No | | Sí | Sí |
| Junín | Jauja | Municipalidad Distrital de Yauyos | Sí | Sí | No | Sí |
| Junín | Satipo | Municipalidad Distrital de Coviriali | No | | No | No |
| Junín | Satipo | Municipalidad Distrital de Mazamari | No | | No | Sí |
| Junín | Satipo | Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene | No | | No | No |
| Junín | Tarma | Municipalidad Distrital de Palca | Sí | Sí | No | Sí |
| Junín | Tarma | Municipalidad Distrital de San Pedro de Cajas | Sí | Sí | No | Sí |
| Junín | Yauli | Municipalidad Distrital de Chacapalpa | No | | No | Sí |
| La Libertad | Chepén | Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo | No | | No | No |
| La Libertad | Sánchez Carrión | Municipalidad Distrital de Chugay | No | | No | Sí |
| La Libertad | Sánchez Carrión | Municipalidad Distrital de Marcabal | No | | No | Sí |
| La Libertad | Santiago De Chuco | Municipalidad Distrital de Quiruvilca | No | | No | Sí |
| La Libertad | Trujillo | Municipalidad Distrital de El Porvenir | Sí | No | Sí | Sí |
| La Libertad | Trujillo | Municipalidad Distrital de Laredo | No | | No | No |
| La Libertad | Trujillo | Municipalidad Distrital de Poroto | Sí | Sí | No | Sí |
| La Libertad | Trujillo | Municipalidad Distrital de Simbal | No | | No | No |
| Lambayeque | Chiclayo | Municipalidad Distrital de Santa Rosa | No | | No | Sí |
| Lambayeque | Chiclayo | Municipalidad Distrital de Tumán | Sí | No | No | Sí |
| Lambayeque | Ferreñafe | Municipalidad Distrital de Manuel Antonio Mesones Muro | Sí | Sí | No | Sí |
| Lima | Cañete | Municipalidad Provincial de Cañete | Sí | | Sí | Sí |
| Lima | Huaral | Municipalidad Distrital de Atavillos Alto | No | | No | No |
| Lima | Lima | Municipalidad Distrital de Ate | Sí | Sí | Sí | Sí |
| Lima | Lima | Municipalidad Distrital de San Borja | Sí | Sí | Sí | |
| Lima | Lima | Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores | Sí | Sí | Sí | Sí |
| Loreto | Alto Amazonas | Municipalidad Distrital de Santa Cruz | No | | No | Sí |
| Loreto | Mariscal Ramón Castilla | Municipalidad Distrital de Pebas | Sí | Sí | Sí | Sí |
| Loreto | Maynas | Municipalidad Distrital de Punchana | Sí | Sí | No | Sí |
| Loreto | Putumayo | Municipalidad Distrital de Rosa Panduro | No | | No | No |
| Loreto | Ucayali | Municipalidad Distrital de Pampa Hermosa | No | | No | No |
| Madre de Dios | Manu | Municipalidad Distrital de Huepetuhe | No | | No | No |
| Madre de Dios | Manu | Municipalidad Distrital de Madre de Dios | Sí | Sí | No | Sí |
| Madre de Dios | Tambopata | Municipalidad Distrital de Inambari | No | | No | No |
| MOQUEGUA | Mariscal Nieto | Municipalidad Distrital de Torata | Sí | No | Sí | Sí |
| Moquegua | General Sánchez Cerro | Municipalidad Distrital de Chojata | Sí | Sí | No | Sí |
| Pasco | Oxapampa | Municipalidad Distrital de Chontabamba | No | | No | Sí |

| Departamento - Provincia - Gobierno local | | | Capacitación a consumidores | Capacitación a consumidores vulnerables | Capacitación a proveedores | Difusión |
|---|-----------------------|--|-----------------------------|---|----------------------------|----------|
| PASCO | Pasco | Municipalidad Distrital de Huachón | No | | No | No |
| Piura | Ayabaca | Municipalidad Distrital de Lagunas | No | | No | Sí |
| Piura | Ayabaca | Municipalidad Distrital de Paimas | No | | No | No |
| Piura | Ayabaca | Municipalidad Distrital de Paimas | No | | No | No |
| Piura | Huancabamba | Municipalidad Distrital de Sondor | No | | No | Sí |
| Piura | Morropón | Municipalidad Distrital de La Matanza | No | | No | No |
| Piura | Morropón | Municipalidad Distrital de Santa Catalina de Mossa | No | | No | No |
| Piura | Morropón | Municipalidad Distrital de Yamango | No | | No | No |
| Piura | Piura | Municipalidad Distrital de La Arena | No | | No | Sí |
| Piura | Piura | Municipalidad Distrital de Tambo Grande | No | | No | Sí |
| Piura | Sechura | Municipalidad Distrital de Vice | No | | No | Sí |
| Puno | Azángaro | Municipalidad Distrital de Asillo | No | | No | No |
| Puno | Azángaro | Municipalidad Distrital de San Juan de Salinas | Sí | Sí | No | Sí |
| Puno | Chucuito | Municipalidad Distrital de Desaguadero | Sí | No | No | No |
| Puno | Puno | Municipalidad Distrital de Tiquillaca | No | | No | Sí |
| Puno | Puno | Municipalidad Distrital de Vilque | No | | No | Sí |
| Puno | San Antonio De Putina | Municipalidad Distrital de Pedro Vilca Apaza | No | | No | No |
| Puno | San Román | Municipalidad Distrital de Cabanillas | No | | Sí | No |
| Puno | Sandia | Municipalidad Distrital de Limbani | No | | No | Sí |
| San Martín | Huallaga | Municipalidad Distrital de Piscocoyacu | No | | No | Sí |
| San Martín | Lamas | Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado | No | | No | Sí |
| San Martín | Lamas | Municipalidad Distrital de Shanao | Sí | No | No | No |
| San Martín | Lamas | Municipalidad Distrital de Tabalosos | Sí | No | No | Sí |
| San Martín | Moyobamba | Municipalidad Distrital de Soritor | No | | No | Sí |
| San Martín | Rioja | Municipalidad Distrital de Pardo Miguel | No | | No | No |
| San Martín | Rioja | Municipalidad Distrital de Yorongos | No | | No | No |
| San Martín | Rioja | Municipalidad Distrital de Yuracyacu | No | | No | Sí |
| San Martín | San Martín | Municipalidad Distrital de Cacatachi | No | | No | No |
| San Martín | San Martín | Municipalidad Distrital de Juan Guerra | No | | No | No |
| Tacna | Candarave | Municipalidad Distrital de Huanuara | Sí | No | No | Sí |
| Tacna | Tacna | Municipalidad Distrital de Calana | No | | No | Sí |
| Tacna | Tacna | Municipalidad Distrital de La Yarada los Palos | No | | No | No |
| Tacna | Tarata | Municipalidad Distrital de Susapaya | No | | No | No |
| Tumbes | Contralmirante Villar | Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal | No | | No | No |

1/ Sobre la base de información remitida por 185 gobiernos locales.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a las Cartas Múltiples N° 004-2021/DPC-INDECOPI y N° 006-2021/DPC-INDECOPI.

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

Anexo N° 11

Tabla N° 153

Gobiernos locales que realizaron actividades de supervisión, según tema (1/2)

| Departamento - Provincia - Gobierno local | | | Supervisión de condiciones de salubridad y de condiciones sanitarias en establecimientos | Supervisión de control de pesos y medidas | Supervisión de la calidad en la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas | Supervisión del servicio de transporte | Supervisión y control del servicio de taxis | Supervisión contra la adulteración de productos y servicios | Supervisión a promotores inmobiliario y empresas de construcción |
|---|--------------|---|--|---|--|--|---|---|--|
| Amazonas | Bongará | Municipalidad Distrital de Churuja | Sí | No | Sí | No | No | No | No |
| Amazonas | Bongará | Municipalidad Distrital de Cuispes | No | No | No | No | No | No | No |
| Amazonas | Bongará | Municipalidad Distrital de Florida | No | Sí | No | No | No | No | No |
| Amazonas | Bongará | Municipalidad Distrital de San Carlos | No | No | No | No | No | No | No |
| Amazonas | Bongará | Municipalidad Distrital de Shipasbamba | Sí | Sí | Sí | No | No | No | No |
| Amazonas | Bongará | Municipalidad Distrital de Valera | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | No | No |
| Amazonas | Chachapoyas | Municipalidad Distrital de La Jalca | Sí | Sí | No | No | No | No | No |
| Amazonas | Chachapoyas | Municipalidad Distrital de Magdalena | Sí | Sí | No | No | No | No | No |
| Amazonas | Chachapoyas | Municipalidad Distrital de Montevideo | Sí | Sí | Sí | No | No | No | No |
| Amazonas | Condorcanqui | Municipalidad Distrital de El Cenepa | No | No | No | No | No | No | No |
| Amazonas | Luya | Municipalidad Distrital de Luya | Sí | No | Sí | Sí | No | No | No |
| Amazonas | Luya | Municipalidad Distrital de Ocalli | Sí | No | No | Sí | No | No | No |
| Amazonas | Luya | Municipalidad Distrital de San Francisco del Yeso | No | No | No | No | No | No | No |
| Amazonas | Luya | Municipalidad Distrital de Santo Tomás | No | No | No | No | No | No | No |
| Amazonas | Luya | Municipalidad Distrital de Trita | Sí | No | No | No | No | No | No |
| Amazonas | Utcubamba | Municipalidad Distrital de Cumba | Sí | Sí | Sí | Sí | No | No | No |
| Amazonas | Utcubamba | Municipalidad Distrital de El Milagro | Sí | Sí | No | No | No | No | No |
| Áncash | Bolognesi | Municipalidad Distrital de Antonio Raymondi | No | Sí | No | No | No | No | No |
| Áncash | Carhuaz | Municipalidad Distrital de Marcará | Sí | No | Sí | No | Sí | No | No |
| Áncash | Huari | Municipalidad Distrital de Anra | Sí | No | No | No | No | Sí | No |
| Áncash | Huari | Municipalidad Distrital de Huántar | Sí | No | No | Sí | No | No | No |
| Áncash | Ocros | Municipalidad Distrital de Llipa | No | No | No | No | No | No | No |
| Apurímac | Antabamba | Municipalidad Distrital de Juan Espinoza Medrano | No | No | Sí | No | No | No | No |
| Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de Alto Selva Alegre | Sí | Sí | No | No | No | No | No |
| Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de Sabandia | Sí | No | No | No | No | No | No |
| Arequipa | Caravelí | Municipalidad Distrital de Jaqui | Sí | No | No | Sí | No | No | No |
| Arequipa | Caravelí | Municipalidad Distrital de Quicacha | Sí | No | No | No | No | No | No |
| Arequipa | Castilla | Municipalidad Distrital de Orcopampa | Sí | No | No | No | Sí | No | No |
| Arequipa | Caylloma | Municipalidad Distrital de Huambo | Sí | Sí | Sí | Sí | No | No | No |

| Departamento - Provincia - Gobierno local | | | Supervisión de condiciones de salubridad y de condiciones sanitarias en establecimientos | Supervisión de control de pesos y medidas | Supervisión de la calidad en la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas | Supervisión del servicio de transporte | Supervisión y control del servicio de taxis | Supervisión contra la adulteración de productos y servicios | Supervisión a promotores inmobiliario y empresas de construcción |
|---|------------------------|--|--|---|--|--|---|---|--|
| Arequipa | Caylloma | Municipalidad Distrital de Lluta | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí |
| Arequipa | Caylloma | Municipalidad Distrital de San Antonio de Chuca | Sí | Sí | No | No | No | No | No |
| Arequipa | La Unión | Municipalidad Distrital de Puyca | No | No | No | No | No | No | No |
| Arequipa | La Unión | Municipalidad Distrital de Tomepampa | Sí | No | No | No | No | Sí | No |
| Arequipa | La Unión | Municipalidad Distrital de Toro | No | No | No | No | No | No | No |
| Ayacucho | Huamanga | Municipalidad Distrital de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray | Sí | Sí | Sí | No | Sí | Sí | Sí |
| Ayacucho | Huamanga | Municipalidad Distrital de Ocros | Sí | Sí | Sí | No | No | No | No |
| Ayacucho | Huamanga | Municipalidad Distrital de Quinua | Sí | No | Sí | No | No | No | No |
| Ayacucho | Huanta | Municipalidad Distrital de Canayre | Sí | Sí | No | Sí | Sí | No | No |
| Ayacucho | Huanta | Municipalidad Distrital de Huamanguilla | Sí | No | Sí | No | No | Sí | No |
| Ayacucho | Huanta | Municipalidad Distrital de Iguain | No | Sí | No | No | No | No | No |
| Ayacucho | Huanta | Municipalidad Distrital de Sivia | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | No |
| Ayacucho | Huanta | Municipalidad Distrital de Uchuraccay | Sí | Sí | No | No | No | No | No |
| Ayacucho | La Mar | Municipalidad Distrital de Anchiuay | Sí | No | No | No | No | No | No |
| Ayacucho | La Mar | Municipalidad Distrital de Luis Carranza | Sí | No | Sí | No | No | No | No |
| Ayacucho | La Mar | Municipalidad Distrital de Tambo | Sí | No | Sí | No | No | Sí | No |
| Ayacucho | Lucanas | Municipalidad Distrital de Aucara | Sí | Sí | Sí | No | No | No | No |
| Ayacucho | Lucanas | Municipalidad Distrital de Carmen Salcedo | Sí | Sí | Sí | No | No | Sí | Sí |
| Ayacucho | Lucanas | Municipalidad Distrital de Ocaña | No | No | No | No | No | No | No |
| Ayacucho | Lucanas | Municipalidad Distrital de Saisa | Sí | Sí | Sí | No | No | No | No |
| Ayacucho | Parinacochas | Municipalidad Distrital de San Francisco de Ravacayco | Sí | No | No | Sí | No | No | No |
| Ayacucho | Paucar del Sara | Municipalidad Provincial de Paucar del Sara | No | No | No | No | No | No | No |
| Ayacucho | Paucar del Sara | Municipalidad Distrital de Colta | No | No | No | No | No | No | No |
| Ayacucho | Victor Fajardo | Municipalidad Distrital de Apongo | No | No | No | No | No | No | No |
| Ayacucho | Victor Fajardo | Municipalidad Distrital de Hualla | Sí | No | Sí | No | No | Sí | No |
| Ayacucho | Victor Fajardo | Municipalidad Distrital de Huancaraylla | Sí | No | Sí | No | No | No | No |
| Ayacucho | Vilcas Huamán | Municipalidad Distrital de Huambalpa | Sí | Sí | Sí | Sí | No | No | No |
| Ayacucho | Vilcas Huamán | Municipalidad Distrital de Independencia | Sí | Sí | Sí | No | No | No | No |
| Cajamarca | Cajamarca | Municipalidad Distrital de Matara | No | No | No | No | No | No | No |
| Cajamarca | Celendín | Municipalidad Distrital de Utco | Sí | No | Sí | No | No | No | No |
| Cajamarca | Chota | Municipalidad Provincial de Chota | Sí | Sí | No | Sí | Sí | Sí | No |
| Cajamarca | Chota | Municipalidad Distrital de Huambos | Sí | No | No | No | Sí | No | No |

| Departamento - Provincia - Gobierno local | | | Supervisión de condiciones de salubridad y de condiciones sanitarias en establecimientos | Supervisión de control de pesos y medidas | Supervisión de la calidad en la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas | Supervisión del servicio de transporte | Supervisión y control del servicio de taxis | Supervisión contra la adulteración de productos y servicios | Supervisión a promotores inmobiliario y empresas de construcción |
|---|--------------------|---|--|---|--|--|---|---|--|
| Cajamarca | Jaén | Municipalidad Distrital de Huabal | No | No | No | No | No | No | No |
| Cajamarca | Jaén | Municipalidad Distrital de Pucará | Sí | Sí | No | Sí | No | No | No |
| Cajamarca | San Ignacio | Municipalidad Provincial de San Ignacio | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | |
| Cajamarca | San Ignacio | Municipalidad Distrital de Chirinos | Sí | Sí | Sí | Sí | No | Sí | No |
| Cajamarca | San Marcos | Municipalidad Distrital de Gregorio Pita | Sí | No | Sí | No | No | No | No |
| Cajamarca | San Miguel | Municipalidad Distrital de Tongod | No | No | No | No | No | No | No |
| Callao | Callao | Municipalidad Distrital de Mi Perú | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | | |
| Cusco | Acomayo | Municipalidad Distrital de Acos | Sí | Sí | No | No | No | No | No |
| Cusco | Anta | Municipalidad Distrital de Cachimayo | No | No | No | No | No | No | No |
| Cusco | Anta | Municipalidad Distrital de Limatambo | Sí | Sí | Sí | No | No | No | No |
| Cusco | Calca | Municipalidad Distrital de San Salvador | Sí | Sí | No | Sí | Sí | Sí | No |
| Cusco | Calca | Municipalidad Distrital de Taray | Sí | Sí | Sí | No | Sí | No | No |
| Cusco | Canchis | Municipalidad Distrital de Marangani | No | Sí | No | No | No | Sí | No |
| Cusco | Cusco | Municipalidad Distrital de Ccorca | Sí | No | Sí | Sí | Sí | No | No |
| Cusco | La Convención | Municipalidad Distrital de Maranura | Sí | No | No | No | No | No | No |
| Cusco | La Convención | Municipalidad Distrital de Pichari | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | No | No |
| Cusco | La Convención | Municipalidad Distrital de Villa Virgen | No | No | No | No | No | No | No |
| Cusco | Quispicanchi | Municipalidad Distrital de Ccarhuayo | No | No | No | No | No | No | No |
| Cusco | Urubamba | Municipalidad Distrital de Huayllabamba | Sí | Sí | Sí | No | No | Sí | No |
| Cusco | Urubamba | Municipalidad Distrital de Machupicchu | Sí | Sí | Sí | No | No | No | Sí |
| Huancavelica | Acobamba | Municipalidad Distrital de Marcas | No | Sí | Sí | Sí | Sí | No | No |
| Huancavelica | Acobamba | Municipalidad Distrital de Rosario | Sí | Sí | Sí | No | No | No | No |
| Huancavelica | Angaraes | Municipalidad Distrital de Huanca-Huanca | Sí | No | Sí | No | No | No | No |
| Huancavelica | Angaraes | Municipalidad Distrital de Seclla | Sí | No | Sí | Sí | Sí | Sí | No |
| Huancavelica | Castrovirreyna | Municipalidad Distrital de Santa Ana | No | No | No | No | No | No | No |
| Huancavelica | Castrovirreyna | Municipalidad Distrital de Ticrapo | Sí | No | Sí | No | No | Sí | No |
| Huancavelica | Churcampá | Municipalidad Distrital de San Miguel de Mayocc | Sí | No | Sí | No | No | No | No |
| Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Ascensión | Sí | Sí | Sí | No | No | Sí | No |
| Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Huando | Sí | Sí | No | No | No | No | No |
| Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Laria | No | No | No | No | No | No | No |
| Huancavelica | Huaytará | Municipalidad Distrital de Querco | Sí | No | No | No | No | No | No |
| Huancavelica | Tayacaja | Municipalidad Provincial de Tacaya | | Sí | | | | | |
| Huancavelica | Tayacaja | Municipalidad Distrital de Pazos | Sí | No | Sí | Sí | No | Sí | No |

| Departamento - Provincia - Gobierno local | | | Supervisión de condiciones de salubridad y de condiciones sanitarias en establecimientos | Supervisión de control de pesos y medidas | Supervisión de la calidad en la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas | Supervisión del servicio de transporte | Supervisión y control del servicio de taxis | Supervisión contra la adulteración de productos y servicios | Supervisión a promotores inmobiliario y empresas de construcción |
|---|-----------------|--|--|---|--|--|---|---|--|
| Huánuco | Ambo | Municipalidad Distrital de Cayna | Sí | No | Sí | No | No | Sí | No |
| Huánuco | Dos de Mayo | Municipalidad Distrital de Quivilla | Sí | Sí | No | No | No | No | No |
| Huánuco | Dos de Mayo | Municipalidad Distrital de Sillapata | No | No | No | No | No | No | No |
| Huánuco | Huamalíes | Municipalidad Distrital de Miraflores | No | No | No | No | No | No | No |
| Huánuco | Huamalíes | Municipalidad Distrital de Puños | Sí | No | No | No | No | No | No |
| Huánuco | Lauricocha | Municipalidad Distrital de Rondos | Sí | No | No | No | No | No | No |
| Huánuco | Leoncio Prado | Municipalidad Distrital de Castillo Grande | Sí | No | Sí | No | No | No | No |
| Huánuco | Leoncio Prado | Municipalidad Distrital de Santo Domingo de Anda | No | No | No | No | No | No | No |
| Huánuco | Puerto Inca | Municipalidad Distrital de Yuyapichis | Sí | No | Sí | No | No | Sí | No |
| Huánuco | Yarowilca | Municipalidad Distrital de Chacabamba | No | No | No | No | No | No | No |
| Ica | Chincha | Municipalidad Distrital de Grocio Prado | Sí | No | Sí | No | No | No | No |
| Ica | Chincha | Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo | Sí | Sí | No | No | Sí | No | No |
| Ica | Ica | Municipalidad Distrital de Yauca Del Rosario | No | No | No | No | No | No | No |
| Ica | Nasca | Municipalidad Distrital de Vista Alegre | Sí | No | Sí | No | No | No | No |
| Ica | Palpa | Municipalidad Provincial de Palpa | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | No |
| Junín | Chanchamayo | Municipalidad Distrital de Vitoc | Sí | No | No | No | No | Sí | No |
| Junín | Huancayo | Municipalidad Distrital de El Tambo | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí |
| Junín | Huancayo | Municipalidad Distrital de Pucará | Sí | Sí | Sí | No | No | No | No |
| Junín | Huancayo | Municipalidad Distrital de Quilcas | Sí | Sí | No | No | Sí | No | No |
| Junín | Huancayo | Municipalidad Distrital de Saño | Sí | Sí | Sí | No | No | No | No |
| Junín | Jauja | Municipalidad Distrital de Acolla | Sí | Sí | No | No | No | No | No |
| Junín | Jauja | Municipalidad Distrital de Huaripampa | Sí | Sí | Sí | No | No | No | No |
| Junín | Jauja | Municipalidad Distrital de Muquiyauyo | Sí | No | Sí | No | No | No | No |
| Junín | Jauja | Municipalidad Distrital de Yauyos | Sí | Sí | Sí | No | Sí | Sí | No |
| Junín | Satipo | Municipalidad Distrital de Coviriali | Sí | No | Sí | No | No | Sí | No |
| Junín | Satipo | Municipalidad Distrital de Mazamari | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | No | No |
| Junín | Satipo | Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene | Sí | No | Sí | No | No | No | No |
| Junín | Tarma | Municipalidad Distrital de Palca | Sí | Sí | Sí | No | No | No | No |
| Junín | Tarma | Municipalidad Distrital de San Pedro de Cajas | Sí | Sí | No | No | No | Sí | No |
| Junín | Yauli | Municipalidad Distrital de Chacapalpa | Sí | No | No | No | No | No | No |
| La Libertad | Chepén | Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo | Sí | Sí | No | Sí | No | No | No |
| La Libertad | Sánchez Carrión | Municipalidad Distrital de Chugay | No | No | No | No | No | No | No |
| La Libertad | Sánchez Carrión | Municipalidad Distrital de Marcabal | No | No | No | No | No | No | No |

| Departamento - Provincia - Gobierno local | | | Supervisión de condiciones de salubridad y de condiciones sanitarias en establecimientos | Supervisión de control de pesos y medidas | Supervisión de la calidad en la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas | Supervisión del servicio de transporte | Supervisión y control del servicio de taxis | Supervisión contra la adulteración de productos y servicios | Supervisión a promotores inmobiliario y empresas de construcción |
|---|-------------------------|--|--|---|--|--|---|---|--|
| La Libertad | Santiago De Chuco | Municipalidad Distrital de Quiruvilca | Sí | Sí | No | Sí | No | No | No |
| La Libertad | Trujillo | Municipalidad Distrital de El Porvenir | Sí | Sí | Sí | No | Sí | Sí | No |
| La Libertad | Trujillo | Municipalidad Distrital de Laredo | Sí | No | No | No | Sí | No | No |
| La Libertad | Trujillo | Municipalidad Distrital de Poroto | Sí | No | No | No | Sí | No | No |
| La Libertad | Trujillo | Municipalidad Distrital de Simbal | Sí | No | No | No | No | No | No |
| Lambayeque | Chiclayo | Municipalidad Distrital de Santa Rosa | Sí | No | No | No | Sí | No | No |
| Lambayeque | Chiclayo | Municipalidad Distrital de Tumán | Sí | No | No | No | No | No | No |
| Lambayeque | Ferreñafe | Municipalidad Distrital de Manuel Antonio Mesones Muro | No | No | No | No | No | No | No |
| Lima | Cañete | Municipalidad Provincial de Cañete | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | No |
| Lima | Huaral | Municipalidad Distrital de Atavillos Alto | No | No | No | No | No | No | No |
| Lima | Lima | Municipalidad Distrital de Ate | Sí | Sí | Sí | | | | |
| Lima | Lima | Municipalidad Distrital de San Borja | Sí | Sí | Sí | | | Sí | |
| Lima | Lima | Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores | Sí | Sí | Sí | No | Sí | Sí | Sí |
| Loreto | Alto Amazonas | Municipalidad Distrital de Santa Cruz | No | No | No | No | No | No | No |
| Loreto | Mariscal Ramón Castilla | Municipalidad Distrital de Pebas | Sí | No | No | No | No | No | No |
| Loreto | Maynas | Municipalidad Distrital de Punchana | Sí | Sí | No | No | No | No | No |
| Loreto | Putumayo | Municipalidad Distrital de Rosa Panduro | Sí | No | No | No | No | No | No |
| Loreto | Ucayali | Municipalidad Distrital de Pampa Hermosa | No | No | Sí | No | No | Sí | No |
| Madre de Dios | Manu | Municipalidad Distrital de Huepetuhe | Sí | No | No | No | No | No | No |
| Madre de Dios | Manu | Municipalidad Distrital de Madre de Dios | Sí | No | Sí | No | No | Sí | No |
| Madre de Dios | Tambopata | Municipalidad Distrital de Inambari | Sí | No | Sí | Sí | Sí | No | No |
| MOQUEGUA | Mariscal Nieto | Municipalidad Distrital de Torata | Sí | No | Sí | No | No | Sí | No |
| Moquegua | General Sánchez Cerro | Municipalidad Distrital de Chojata | Sí | No | No | No | No | No | No |
| Pasco | Oxapampa | Municipalidad Distrital de Chontabamba | No | No | No | No | No | No | No |
| PASCO | Pasco | Municipalidad Distrital de Huachón | Sí | Sí | Sí | No | No | Sí | No |
| Piura | Ayabaca | Municipalidad Distrital de Lagunas | Sí | No | Sí | No | No | No | No |
| Piura | Ayabaca | Municipalidad Distrital de Paimas | No | No | No | No | No | No | No |
| Piura | Ayabaca | Municipalidad Distrital de Paimas | No | No | No | No | No | No | No |
| Piura | Huancabamba | Municipalidad Distrital de Sondor | No | No | No | No | No | No | No |
| Piura | Morropón | Municipalidad Distrital de La Matanza | Sí | No | No | No | No | No | No |
| Piura | Morropón | Municipalidad Distrital de Santa Catalina de Mossa | No | No | No | No | No | No | No |

| Departamento - Provincia - Gobierno local | | | Supervisión de condiciones de salubridad y de condiciones sanitarias en establecimientos | Supervisión de control de pesos y medidas | Supervisión de la calidad en la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas | Supervisión del servicio de transporte | Supervisión y control del servicio de taxis | Supervisión contra la adulteración de productos y servicios | Supervisión a promotores inmobiliario y empresas de construcción |
|---|-----------------------|--|--|---|--|--|---|---|--|
| Piura | Morropón | Municipalidad Distrital de Yamango | Sí | No | No | No | No | No | No |
| Piura | Piura | Municipalidad Distrital de La Arena | No | No | No | No | No | No | No |
| Piura | Piura | Municipalidad Distrital de Tambo Grande | Sí | No | No | Sí | Sí | Sí | No |
| Piura | Sechura | Municipalidad Distrital de Vice | Sí | No | No | No | No | No | No |
| Puno | Azángaro | Municipalidad Distrital de Asillo | No | No | No | No | No | No | No |
| Puno | Azángaro | Municipalidad Distrital de San Juan de Salinas | Sí | No | No | Sí | No | No | No |
| Puno | Chucuito | Municipalidad Distrital de Desaguadero | No | No | Sí | No | No | No | No |
| Puno | Puno | Municipalidad Distrital de Tiquillaca | Sí | No | Sí | No | No | No | No |
| Puno | Puno | Municipalidad Distrital de Vilque | Sí | Sí | No | Sí | Sí | No | No |
| Puno | San Antonio De Putina | Municipalidad Distrital de Pedro Vilca Apaza | Sí | No | No | No | No | No | No |
| Puno | San Román | Municipalidad Distrital de Cabanillas | Sí | No | Sí | Sí | Sí | No | No |
| Puno | Sandia | Municipalidad Distrital de Limbani | Sí | No | No | No | No | No | No |
| San Martín | Huallaga | Municipalidad Distrital de Piscoyacu | No | No | No | No | Sí | No | No |
| San Martín | Lamas | Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado | Sí | No | No | No | No | No | No |
| San Martín | Lamas | Municipalidad Distrital de Shanao | Sí | Sí | Sí | No | No | Sí | Sí |
| San Martín | Lamas | Municipalidad Distrital de Tabalosos | Sí | No | Sí | Sí | No | No | No |
| San Martín | Moyobamba | Municipalidad Distrital de Soritor | Sí | Sí | Sí | No | Sí | Sí | No |
| San Martín | Rioja | Municipalidad Distrital de Pardo Miguel | No | No | No | No | No | No | No |
| San Martín | Rioja | Municipalidad Distrital de Yorongos | No | No | No | No | No | No | No |
| San Martín | Rioja | Municipalidad Distrital de Yuracyacu | Sí | No | No | No | No | No | No |
| San Martín | San Martín | Municipalidad Distrital de Cacatachi | Sí | Sí | Sí | No | No | No | No |
| San Martín | San Martín | Municipalidad Distrital de Juan Guerra | Sí | No | No | No | No | No | No |
| Tacna | Candarave | Municipalidad Distrital de Huanuara | Sí | No | Sí | No | No | No | No |
| Tacna | Tacna | Municipalidad Distrital de Calana | Sí | No | No | No | No | No | No |
| Tacna | Tacna | Municipalidad Distrital de La Yarada los Palos | Sí | No | No | Sí | No | No | No |
| Tacna | Tarata | Municipalidad Distrital de Susapaya | No | No | No | No | No | No | No |
| Tumbes | Contralmirante Villar | Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal | Sí | No | Sí | Sí | No | No | No |

1/ Sobre la base de información remitida por 185 gobiernos locales.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a las Cartas Múltiples N° 004-2021/DPC-INDECOPI y N° 006-2021/DPC-INDECOPI.

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

Tabla N° 154

Gobiernos locales que realizaron actividades de supervisión, según tema (2/2)

| Departamento - Provincia - Gobierno local | | | Supervisión sobre accesibilidad para personas con discapacidad en edificaciones y entorno urbano | Supervisión sobre las normas de defensa civil | Supervisión de licencias de funcionamiento | Supervisión de servicios turísticos | Supervisión de comercio ambulatorio | Otras supervisiones |
|---|--------------|--|--|---|--|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------------|
| Amazonas | Bongará | Municipalidad Distrital de Churuja | No | Sí | Sí | No | No | No |
| Amazonas | Bongará | Municipalidad Distrital de Cuispes | No | Sí | No | No | No | No |
| Amazonas | Bongará | Municipalidad Distrital de Florida | No | Sí | No | No | No | No |
| Amazonas | Bongará | Municipalidad Distrital de San Carlos | No | No | No | No | No | No |
| Amazonas | Bongará | Municipalidad Distrital de Shipasbamba | No | No | Sí | No | No | No |
| Amazonas | Bongará | Municipalidad Distrital de Valera | Sí | Sí | Sí | Sí | No | No |
| Amazonas | Chachapoyas | Municipalidad Distrital de La Jalca | No | No | Sí | No | No | No |
| Amazonas | Chachapoyas | Municipalidad Distrital de Magdalena | No | No | Sí | No | No | No |
| Amazonas | Chachapoyas | Municipalidad Distrital de Montevideo | No | No | No | No | No | No |
| Amazonas | Condorcanqui | Municipalidad Distrital de El Cenepa | No | No | No | No | No | No |
| Amazonas | Luya | Municipalidad Distrital de Luya | No | Sí | Sí | No | Sí | No |
| Amazonas | Luya | Municipalidad Distrital de Ocalli | No | Sí | No | No | No | No |
| Amazonas | Luya | Municipalidad Distrital de San Francisco del Yeso | No | No | No | No | No | No |
| Amazonas | Luya | Municipalidad Distrital de Santo Tomás | No | No | No | No | No | No |
| Amazonas | Luya | Municipalidad Distrital de Trita | No | No | No | No | No | No |
| Amazonas | Utcubamba | Municipalidad Distrital de Cumba | No | Sí | Sí | Sí | Sí | No |
| Amazonas | Utcubamba | Municipalidad Distrital de El Milagro | No | No | No | No | No | No |
| Áncash | Bolognesi | Municipalidad Distrital de Antonio Raymondi | No | No | Sí | No | No | No |
| Áncash | Carhuaz | Municipalidad Distrital de Marcará | No | No | Sí | No | Sí | No |
| Áncash | Huari | Municipalidad Distrital de Anra | No | No | No | No | No | No |
| Áncash | Huari | Municipalidad Distrital de Huántar | No | Sí | Sí | Sí | No | No |
| Áncash | Ocros | Municipalidad Distrital de Llipa | No | No | No | No | No | No |
| Apurímac | Antabamba | Municipalidad Distrital de Juan Espinoza Medrano | No | No | No | No | No | No |
| Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de Alto Selva Alegre | No | No | Sí | Sí | Sí | No |
| Arequipa | Arequipa | Municipalidad Distrital de Sabandia | No | Sí | Sí | No | Sí | No |
| Arequipa | Caravelí | Municipalidad Distrital de Jaqui | No | Sí | No | No | No | No |
| Arequipa | Caravelí | Municipalidad Distrital de Quicacha | No | No | Sí | No | No | No |
| Arequipa | Castilla | Municipalidad Distrital de Orcopampa | No | No | Sí | No | Sí | No |
| Arequipa | Caylloma | Municipalidad Distrital de Huambo | No | Sí | Sí | No | Sí | No |
| Arequipa | Caylloma | Municipalidad Distrital de Lluta | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí |
| Arequipa | Caylloma | Municipalidad Distrital de San Antonio de Chuca | No | No | Sí | No | No | No |
| Arequipa | La Unión | Municipalidad Distrital de Puyca | No | No | No | No | No | No |
| Arequipa | La Unión | Municipalidad Distrital de Tomepampa | No | No | No | No | No | No |
| Arequipa | La Unión | Municipalidad Distrital de Toro | No | No | No | No | No | No |
| Ayacucho | Huamanga | Municipalidad Distrital de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | No |

| Departamento - Provincia - Gobierno local | | | Supervisión sobre accesibilidad para personas con discapacidad en edificaciones y entorno urbano | Supervisión sobre las normas de defensa civil | Supervisión de licencias de funcionamiento | Supervisión de servicios turísticos | Supervisión de comercio ambulatorio | Otras supervisiones |
|---|------------------------|---|--|---|--|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------------|
| Ayacucho | Huamanga | Municipalidad Distrital de Ocros | No | Sí | Sí | No | No | No |
| Ayacucho | Huamanga | Municipalidad Distrital de Quinua | No | Sí | No | No | No | No |
| Ayacucho | Huanta | Municipalidad Distrital de Canayre | No | Sí | Sí | No | Sí | Sí |
| Ayacucho | Huanta | Municipalidad Distrital de Huamanguilla | No | Sí | Sí | Sí | No | No |
| Ayacucho | Huanta | Municipalidad Distrital de Iguain | No | No | No | No | No | No |
| Ayacucho | Huanta | Municipalidad Distrital de Sivia | No | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí |
| Ayacucho | Huanta | Municipalidad Distrital de Uchuraccay | No | No | No | No | No | No |
| Ayacucho | La Mar | Municipalidad Distrital de Anchiuay | No | No | Sí | No | No | No |
| Ayacucho | La Mar | Municipalidad Distrital de Luis Carranza | No | Sí | No | No | No | No |
| Ayacucho | La Mar | Municipalidad Distrital de Tambo | No | Sí | Sí | No | No | No |
| Ayacucho | Lucanas | Municipalidad Distrital de Aucara | No | No | Sí | No | No | No |
| Ayacucho | Lucanas | Municipalidad Distrital de Carmen Salcedo | No | No | Sí | Sí | No | No |
| Ayacucho | Lucanas | Municipalidad Distrital de Ocaña | No | No | No | No | No | No |
| Ayacucho | Lucanas | Municipalidad Distrital de Saisa | No | Sí | No | No | No | No |
| Ayacucho | Parinacochas | Municipalidad Distrital de San Francisco de Ravacayco | Sí | No | No | No | No | No |
| Ayacucho | Paucar del Sara | Municipalidad Provincial de Paucar del Sara | No | No | No | No | | |
| Ayacucho | Paucar del Sara | Municipalidad Distrital de Colta | No | No | No | No | No | No |
| Ayacucho | Victor Fajardo | Municipalidad Distrital de Apongo | No | No | No | No | No | No |
| Ayacucho | Victor Fajardo | Municipalidad Distrital de Hualla | No | No | Sí | No | No | No |
| Ayacucho | Victor Fajardo | Municipalidad Distrital de Huancaraylla | No | No | No | No | No | Sí |
| Ayacucho | Vilcas Huamán | Municipalidad Distrital de Huambalpa | No | No | Sí | No | No | No |
| Ayacucho | Vilcas Huamán | Municipalidad Distrital de Independencia | No | Sí | No | No | No | No |
| Cajamarca | Cajamarca | Municipalidad Distrital de Matara | No | No | No | No | No | No |
| Cajamarca | Celendín | Municipalidad Distrital de Utco | No | Sí | No | No | No | No |
| Cajamarca | Chota | Municipalidad Provincial de Chota | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | |
| Cajamarca | Chota | Municipalidad Distrital de Huambos | No | No | Sí | No | No | No |
| Cajamarca | Jaén | Municipalidad Distrital de Huabal | No | No | No | No | Sí | No |
| Cajamarca | Jaén | Municipalidad Distrital de Pucará | Sí | Sí | No | No | Sí | No |
| Cajamarca | San Ignacio | Municipalidad Provincial de San Ignacio | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | |
| Cajamarca | San Ignacio | Municipalidad Distrital de Chirinos | No | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí |
| Cajamarca | San Marcos | Municipalidad Distrital de Gregorio Pita | No | No | Sí | No | No | No |
| Cajamarca | San Miguel | Municipalidad Distrital de Tongod | No | No | No | No | No | No |
| Callao | Callao | Municipalidad Distrital de Mi Perú | | | Sí | Sí | Sí | |
| Cusco | Acomayo | Municipalidad Distrital de Acos | No | No | No | No | No | Sí |
| Cusco | Anta | Municipalidad Distrital de Cachimayo | No | No | No | No | No | No |
| Cusco | Anta | Municipalidad Distrital de Limatambo | No | No | Sí | No | Sí | No |
| Cusco | Calca | Municipalidad Distrital de San Salvador | No | Sí | Sí | No | Sí | No |

| Departamento - Provincia - Gobierno local | | | Supervisión sobre accesibilidad para personas con discapacidad en edificaciones y entorno urbano | Supervisión sobre las normas de defensa civil | Supervisión de licencias de funcionamiento | Supervisión de servicios turísticos | Supervisión de comercio ambulatorio | Otras supervisiones |
|---|-----------------|--|--|---|--|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------------|
| Cusco | Calca | Municipalidad Distrital de Taray | Sí | Sí | No | No | Sí | No |
| Cusco | Canchis | Municipalidad Distrital de Marangani | No | Sí | Sí | No | Sí | No |
| Cusco | Cusco | Municipalidad Distrital de Ccorca | No | No | No | No | No | No |
| Cusco | La Convención | Municipalidad Distrital de Maranura | No | No | No | No | No | No |
| Cusco | La Convención | Municipalidad Distrital de Pichari | No | Sí | Sí | Sí | Sí | No |
| Cusco | La Convención | Municipalidad Distrital de Villa Virgen | No | No | Sí | No | Sí | No |
| Cusco | Quispicanchi | Municipalidad Distrital de Ccarhuayo | No | No | No | No | No | No |
| Cusco | Urubamba | Municipalidad Distrital de Huayllabamba | No | No | Sí | Sí | Sí | No |
| Cusco | Urubamba | Municipalidad Distrital de Machupicchu | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí |
| Huancavelica | Acobamba | Municipalidad Distrital de Marcas | No | No | No | No | No | No |
| Huancavelica | Acobamba | Municipalidad Distrital de Rosario | Sí | Sí | Sí | No | Sí | No |
| Huancavelica | Angaraes | Municipalidad Distrital de Huanca-Huanca | No | No | Sí | No | No | No |
| Huancavelica | Angaraes | Municipalidad Distrital de Seclla | No | Sí | Sí | No | No | No |
| Huancavelica | Castrovirreyna | Municipalidad Distrital de Santa Ana | No | Sí | No | No | No | No |
| Huancavelica | Castrovirreyna | Municipalidad Distrital de Ticrapo | Sí | Sí | Sí | Sí | No | No |
| Huancavelica | Churcampa | Municipalidad Distrital de San Miguel de Mayocc | No | No | Sí | No | No | No |
| Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Ascensión | No | No | Sí | No | Sí | No |
| Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Huando | No | Sí | Sí | No | No | No |
| Huancavelica | Huancavelica | Municipalidad Distrital de Laria | No | No | No | No | No | No |
| Huancavelica | Huaytará | Municipalidad Distrital de Querco | No | No | Sí | No | No | No |
| Huancavelica | Tayacaja | Municipalidad Provincial de Tacaya | | | | | | |
| Huancavelica | Tayacaja | Municipalidad Distrital de Pazos | No | No | Sí | No | Sí | No |
| Huánuco | Ambo | Municipalidad Distrital de Cayna | Sí | Sí | Sí | No | No | No |
| Huánuco | Dos de Mayo | Municipalidad Distrital de Quivilla | No | No | No | No | No | No |
| Huánuco | Dos de Mayo | Municipalidad Distrital de Sillapata | No | No | No | No | No | No |
| Huánuco | Huamalíes | Municipalidad Distrital de Miraflores | No | No | No | No | No | No |
| Huánuco | Huamalíes | Municipalidad Distrital de Puños | No | No | Sí | No | No | No |
| Huánuco | Lauricocha | Municipalidad Distrital de Rondos | Sí | Sí | Sí | No | No | No |
| Huánuco | Leoncio Prado | Municipalidad Distrital de Castillo Grande | No | No | Sí | No | Sí | No |
| Huánuco | Leoncio Prado | Municipalidad Distrital de Santo Domingo de Anda | No | No | No | No | No | No |
| Huánuco | Puerto Inca | Municipalidad Distrital de Yuyapichis | Sí | Sí | No | No | No | No |
| Huánuco | Yarowilca | Municipalidad Distrital de Chacabamba | No | No | No | No | No | No |
| Ica | Chincha | Municipalidad Distrital de Grocio Prado | No | Sí | Sí | Sí | Sí | No |
| Ica | Chincha | Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo | No | No | Sí | No | Sí | No |
| Ica | Ica | Municipalidad Distrital de Yauca Del Rosario | No | No | No | No | No | No |
| Ica | Nasca | Municipalidad Distrital de Vista Alegre | Sí | Sí | Sí | No | Sí | No |
| Ica | Palpa | Municipalidad Provincial de Palpa | No | No | Sí | Sí | Sí | Sí |

| Departamento - Provincia - Gobierno local | | | Supervisión sobre accesibilidad para personas con discapacidad en edificaciones y entorno urbano | Supervisión sobre las normas de defensa civil | Supervisión de licencias de funcionamiento | Supervisión de servicios turísticos | Supervisión de comercio ambulatorio | Otras supervisiones |
|---|-------------------------|--|--|---|--|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------------|
| Junín | Chanchamayo | Municipalidad Distrital de Vitoc | No | No | Sí | No | No | No |
| Junín | Huancayo | Municipalidad Distrital de El Tambo | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí |
| Junín | Huancayo | Municipalidad Distrital de Pucará | No | No | Sí | No | Sí | No |
| Junín | Huancayo | Municipalidad Distrital de Quilcas | No | No | No | No | No | No |
| Junín | Huancayo | Municipalidad Distrital de Saño | No | No | Sí | Sí | Sí | No |
| Junín | Jauja | Municipalidad Distrital de Acolla | No | No | No | No | Sí | No |
| Junín | Jauja | Municipalidad Distrital de Huaripampa | No | Sí | No | No | No | No |
| Junín | Jauja | Municipalidad Distrital de Muquiyauyo | No | No | Sí | No | No | No |
| Junín | Jauja | Municipalidad Distrital de Yauyos | No | Sí | Sí | Sí | Sí | No |
| Junín | Satipo | Municipalidad Distrital de Covirali | No | Sí | Sí | No | No | No |
| Junín | Satipo | Municipalidad Distrital de Mazamari | No | Sí | Sí | No | Sí | No |
| Junín | Satipo | Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene | No | No | No | No | No | No |
| Junín | Tarma | Municipalidad Distrital de Palca | Sí | Sí | Sí | No | Sí | Sí |
| Junín | Tarma | Municipalidad Distrital de San Pedro de Cajas | No | Sí | Sí | No | Sí | No |
| Junín | Yauli | Municipalidad Distrital de Chacapalpa | No | No | No | No | Sí | No |
| La Libertad | Chepén | Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo | No | Sí | No | No | No | No |
| La Libertad | Sánchez Carrión | Municipalidad Distrital de Chugay | No | No | No | No | No | No |
| La Libertad | Sánchez Carrión | Municipalidad Distrital de Marcabal | No | No | No | No | No | No |
| La Libertad | Santiago De Chuco | Municipalidad Distrital de Quiruvilca | No | No | Sí | No | Sí | No |
| La Libertad | Trujillo | Municipalidad Distrital de El Porvenir | No | Sí | Sí | No | Sí | Sí |
| La Libertad | Trujillo | Municipalidad Distrital de Laredo | No | Sí | Sí | No | Sí | No |
| La Libertad | Trujillo | Municipalidad Distrital de Poroto | No | Sí | Sí | No | No | No |
| La Libertad | Trujillo | Municipalidad Distrital de Simbal | No | No | No | No | No | No |
| Lambayeque | Chiclayo | Municipalidad Distrital de Santa Rosa | No | No | Sí | No | No | No |
| Lambayeque | Chiclayo | Municipalidad Distrital de Tumán | No | No | Sí | No | Sí | No |
| Lambayeque | Ferreñafe | Municipalidad Distrital de Manuel Antonio Mesones Muro | No | Sí | Sí | No | No | Sí |
| Lima | Cañete | Municipalidad Provincial de Cañete | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | |
| Lima | Huaral | Municipalidad Distrital de Atavillos Alto | No | No | No | No | No | No |
| Lima | Lima | Municipalidad Distrital de Ate | | | Sí | No | Sí | |
| Lima | Lima | Municipalidad Distrital de San Borja | Sí | Sí | Sí | | Sí | Sí |
| Lima | Lima | Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores | No | Sí | Sí | Sí | Sí | |
| Loreto | Alto Amazonas | Municipalidad Distrital de Santa Cruz | No | No | No | No | No | No |
| Loreto | Mariscal Ramón Castilla | Municipalidad Distrital de Pebas | No | Sí | No | No | Sí | No |
| Loreto | Maynas | Municipalidad Distrital de Punchana | Sí | Sí | Sí | No | Sí | Sí |
| Loreto | Putumayo | Municipalidad Distrital de Rosa Panduro | No | No | Sí | No | No | No |
| Loreto | Ucayali | Municipalidad Distrital de Pampa Hermosa | No | No | No | No | No | No |

| Departamento - Provincia - Gobierno local | | | Supervisión sobre accesibilidad para personas con discapacidad en edificaciones y entorno urbano | Supervisión sobre las normas de defensa civil | Supervisión de licencias de funcionamiento | Supervisión de servicios turísticos | Supervisión de comercio ambulatorio | Otras supervisiones |
|---|-----------------------|--|--|---|--|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------------|
| Madre de Dios | Manu | Municipalidad Distrital de Huetpetuhe | No | Sí | Sí | No | Sí | No |
| Madre de Dios | Manu | Municipalidad Distrital de Madre de Dios | No | Sí | Sí | No | Sí | No |
| Madre de Dios | Tambopata | Municipalidad Distrital de Inambari | No | Sí | Sí | No | No | No |
| MOQUEGUA | Mariscal Nieto | Municipalidad Distrital de Torata | No | No | Sí | No | Sí | No |
| Moquegua | General Sánchez Cerro | Municipalidad Distrital de Chojata | No | No | No | No | No | No |
| Pasco | Oxapampa | Municipalidad Distrital de Chontabamba | No | No | No | No | No | No |
| PASCO | Pasco | Municipalidad Distrital de Huachón | No | Sí | Sí | No | Sí | No |
| Piura | Ayabaca | Municipalidad Distrital de Lagunas | No | No | Sí | No | No | No |
| Piura | Ayabaca | Municipalidad Distrital de Paimas | No | No | No | No | No | No |
| Piura | Ayabaca | Municipalidad Distrital de Paimas | No | No | No | No | No | No |
| Piura | Huancabamba | Municipalidad Distrital de Sondor | No | No | No | No | No | No |
| Piura | Morropón | Municipalidad Distrital de La Matanza | No | No | No | No | No | No |
| Piura | Morropón | Municipalidad Distrital de Santa Catalina de Mossa | No | No | No | No | No | No |
| Piura | Morropón | Municipalidad Distrital de Yamango | No | Sí | No | No | No | No |
| Piura | Piura | Municipalidad Distrital de La Arena | No | No | No | No | No | No |
| Piura | Piura | Municipalidad Distrital de Tambo Grande | No | Sí | Sí | Sí | Sí | No |
| Piura | Sechura | Municipalidad Distrital de Vice | No | Sí | Sí | No | Sí | No |
| Puno | Azángaro | Municipalidad Distrital de Asillo | No | No | No | No | No | No |
| Puno | Azángaro | Municipalidad Distrital de San Juan de Salinas | No | Sí | No | No | No | No |
| Puno | Chucuito | Municipalidad Distrital de Desaguadero | No | No | No | No | Sí | No |
| Puno | Puno | Municipalidad Distrital de Tiquillaca | No | Sí | No | No | Sí | No |
| Puno | Puno | Municipalidad Distrital de Vilque | No | Sí | Sí | No | Sí | Sí |
| Puno | San Antonio De Putina | Municipalidad Distrital de Pedro Vilca Apaza | No | No | No | No | No | No |
| Puno | San Román | Municipalidad Distrital de Cabanillas | Sí | No | Sí | Sí | Sí | No |
| Puno | Sandia | Municipalidad Distrital de Limbani | No | No | No | No | No | No |
| San Martín | Huallaga | Municipalidad Distrital de Piscoyacu | Sí | No | No | No | No | No |
| San Martín | Lamas | Municipalidad Distrital de Alonso de Alvarado | No | Sí | No | No | No | No |
| San Martín | Lamas | Municipalidad Distrital de Shanao | No | Sí | Sí | No | No | No |
| San Martín | Lamas | Municipalidad Distrital de Tabalosos | No | Sí | Sí | No | No | No |
| San Martín | Moyobamba | Municipalidad Distrital de Soritor | No | Sí | Sí | No | Sí | Sí |
| San Martín | Rioja | Municipalidad Distrital de Pardo Miguel | No | No | No | No | No | No |
| San Martín | Rioja | Municipalidad Distrital de Yorongos | No | No | No | No | No | No |
| San Martín | Rioja | Municipalidad Distrital de Yuracyacu | No | No | Sí | No | No | No |
| San Martín | San Martín | Municipalidad Distrital de Cacatachi | No | Sí | Sí | No | Sí | No |

| Departamento - Provincia - Gobierno local | | | Supervisión sobre accesibilidad para personas con discapacidad en edificaciones y entorno urbano | Supervisión sobre las normas de defensa civil | Supervisión de licencias de funcionamiento | Supervisión de servicios turísticos | Supervisión de comercio ambulatorio | Otras supervisiones |
|---|-----------------------|--|--|---|--|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------------|
| San Martín | San Martín | Municipalidad Distrital de Juan Guerra | No | Sí | Sí | No | No | No |
| Tacna | Candarave | Municipalidad Distrital de Huanuara | No | No | No | No | Sí | No |
| Tacna | Tacna | Municipalidad Distrital de Calana | No | No | Sí | No | Sí | No |
| Tacna | Tacna | Municipalidad Distrital de La Yarada los Palos | No | No | No | No | Sí | No |
| Tacna | Tarata | Municipalidad Distrital de Susapaya | No | No | No | No | No | No |
| Tumbes | Contralmirante Villar | Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal | Sí | No | Sí | Sí | Sí | No |

1/ Sobre la base de información remitida por 185 gobiernos locales.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a las Cartas Múltiples N° 004-2021/DPC-INDECOPI y N° 006-2021/DPC-INDECOPI.

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

Anexo N° 12

Tabla N° 155

Listado de asociaciones de consumidores según situación de convenios de cooperación institucional con el Indecopi, al 31 de diciembre de 2020

| N° | Nombre de la asociación | Tiene convenio de cooperación institucional con el Indecopi |
|----|--|---|
| 1 | Asociación Accusa Defensor del Consumidor | No |
| 2 | Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC | Sí |
| 3 | Asociación Atenea | Sí |
| 4 | Asociación Calderón Proaño | No |
| 5 | Asociación Centro de Protección al Consumidor | No |
| 6 | Asociación Civil Constructores de Paz | No |
| 7 | Asociación Civil Defensoría del Vecino | Sí |
| 8 | Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú – IDJUSO PERÚ | No |
| 9 | Asociación Civil Más que Consumidores | No |
| 10 | Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano - AAPDEU - FRENTE CIUDADANO | No |
| 11 | Asociación de Consumidores – Consuma Protección | No |
| 12 | Asociación de Consumidores de Productos y Servicios – Perú – ASCOPS - PERÚ | No |
| 13 | Asociación de Consumidores Indignados Perú - ACIP | Sí |
| 14 | Asociación de consumidores Mercado Sano y Responsable | No |
| 15 | Asociación de Consumidores Perú Consumidor | No |
| 16 | Asociación de Consumidores Por Una Solución Justa – ACSJ | No |
| 17 | Asociación de Consumidores y Usuarios de Ayacucho - COSUMERE | No |
| 18 | Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca - ADECUB | No |
| 19 | Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha - ASCUCH | No |
| 20 | Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash - ACUREA | Sí |
| 21 | Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros - ACUSE | No |
| 22 | Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros en general de la Región Puno - ACUSERP | No |
| 23 | Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy - ACUY YANAPANACUY | Sí |
| 24 | Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos | No |
| 25 | Asociación de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores de San Martín de Porres - ADDEUCO | No |
| 26 | Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores - ASDIUC | No |

| N° | Nombre de la asociación | Tiene convenio de cooperación institucional con el Indecopi |
|----|--|---|
| 27 | Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma -ADUCMAC | No |
| 28 | Asociación de Defensa del Usuario y del Consumidor de la Provincia de Paita - ADUC-PP | No |
| 29 | Asociación de Defensa y Protección de los Consumidores, Usuarios y Administrados - APLAD | No |
| 30 | Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores - ADEPCO | No |
| 31 | Asociación de Protección al Consumidor del Perú - APAC-PERÚ | No |
| 32 | Asociación de Protección al Usuario - APU | Sí |
| 33 | Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo - APROC -ILO | No |
| 34 | Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes - ADECUT | No |
| 35 | Asociación de Protección y Defensa de los Consumidores, Usuarios y Administrados - Arequipa | No |
| 36 | Asociación de Protectores y Defensores al Consumidor de la Selva Central - ASPRODEC SELVA CENTRAL | No |
| 37 | Asociación de Usuarios Consumidores y Ambientalistas Arequipa ADUCCAR - MARIANO MELGAR | No |
| 38 | Asociación de Usuarios del Norte del Perú – ASUNORP | No |
| 39 | Asociación Defensoría del Consumidor y Usuarios– A.D.D.C. Y U. | No |
| 40 | Asociación Defensoría Interamericana de los Derechos - DINTERADE | No |
| 41 | Asociación en Defensa de los Consumidores o Usuarios de la Provincia de Tocache -ASDECUPT | No |
| 42 | Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco | No |
| 43 | Asociación en Defensa del Consumidor - ASDECUS | No |
| 44 | Asociación en Defensa del Consumidor - Perú ADECON PERÚ | No |
| 45 | Asociación Forseti | No |
| 46 | Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ | No |
| 47 | Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM | No |
| 48 | Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros - AINCUS | No |
| 49 | Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores - ANDECO | No |
| 50 | Asociación para el Desarrollo, Industrialización y Bienestar Social del Perú – ADEIP | No |
| 51 | Asociación Para la Defensa de los Intereses del Consumidor - ASPRODICO | No |
| 52 | Asociación para la Protección de los Consumidores - ASPRODECO | No |
| 53 | Asociación Para la Protección y Defensa del Consumidor y Usuario del Centro del Perú - APPERU | No |
| 54 | Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC | Sí |
| 55 | Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU | No |

| N° | Nombre de la asociación | Tiene convenio de cooperación institucional con el Indecopi |
|----|--|---|
| 56 | Asociación Peruana de Protección al Consumidor Responsable - APPACRE | No |
| 57 | Asociación Peruana de Protección y Defensa al Consumidor - APPDECO | No |
| 58 | Asociación Peruana de Protección y Defensa Ciudadana - APRODECI | No |
| 59 | Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario - APEDECU | Sí |
| 60 | Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores - ASDEC | No |
| 61 | Asociación Peruana Proconsumer – APPRO | No |
| 62 | Asociación Proconsumidores del Perú | No |
| 63 | Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico - APROCDEJ | No |
| 64 | Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos - ARCUSP | Sí |
| 65 | Asociación Regional de Defensoría del Vecino - Lima Provincias | No |
| 66 | Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor de Moquegua - APRODECO Moquegua | No |
| 67 | Asociación Tempus Jus – Tiempo de justicia ATEJUS | No |
| 68 | CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor | No |
| 69 | Centro de Protección al Ciudadano Equidad | Sí |
| 70 | Consumers Associated | No |
| 71 | Defensoría del Consumidor - ADEC | No |
| 72 | Defensoría Legal del Consumidor Ica - DLCI | No |
| 73 | Instituto Proyecto Solidaridad Global | No |
| 74 | International Association of Peruvian Consumer Protection - ICP | Sí |
| 75 | Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario - JMCDPCU | Sí |
| 76 | Nouvelle Défense – NV Défense | No |
| 77 | Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios - OPECU | No |
| 78 | Peru Consumer Defense – PERUCON | No |
| 79 | Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - PDCYU | No |

Fuente: Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi al 31.12.2020.

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

Anexo N° 13

Tabla N° 156

Empresas afiliadas a la Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú al 2020

| Asomif | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| Caja Rural Raíz S.A.A. | Edpyme Alternativa S.A. |
| Caja Rural Los Andes S.A. | Edpyme Credivisión S.A. |
| Caja Rural Prymera S.A. | Edpyme Inversiones La Cruz S.A. |
| Caja Rural Sipán S.A. | 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. |

Fuente: Asomif. Carta S/N de fecha 19.03.2021.

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

Tabla N° 157
Empresas asociadas a los gremios de la Asbanc, Apeseg y la Fepcmac al 2020

| Asbanc | Apeseg | Fepcmac |
|---|---|---|
| Socios | BNP Paribas Cardif S.A. | Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. |
| Banco de Crédito del Perú S.A. | Compañía de Seguros de Vida Cámara S.A. | Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco S.A. |
| BBVA Continental S.A. | Crecer Seguros S.A. | Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. |
| Scotiabank Perú S.A.A. | HDI Seguros S.A. | Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. |
| Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank | Insur S.A. | Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A. |
| Banco Interamericano de Finanzas S.A. | Interseguro Compañía de Seguros S.A. | Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. |
| Citibank del Perú S.A. | La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.A. | Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A. |
| Mibanco Banco de la Microempresa S.A. | La Positiva Vida Seguros y Reaseguros S.A. | Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. |
| Banco Pichincha S.A. | Liberty Seguros S.A. | Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana S.A. |
| Banco Falabella Perú S.A. | Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. | Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. |
| Banco GNB Perú S.A. | Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros | Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. |
| Banco Ripley Perú S.A. | Ohio National Seguros de Vida S.A. | |
| Banco de Comercio S.A. | Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. | |
| Banco Santander Perú S.A. | Protecta S.A. | |
| J.P. Morgan – Banco de Inversión | Quálitas Compañía de Seguros S.A. | |
| Banco Azteca del Perú S.A. | Rímac Seguros y Reaseguros S.A. | |
| ICBC Perú Bank S.A. | Secrex Cia de Seguros de Cred. y Garantia | |
| Socios adherentes | | |
| Compartamos Financiera S.A. | | |
| Financiera Efectiva S.A. | | |
| Crediscotia Financiera S.A. | | |
| Financiera Confianza S.A.A. | | |
| Financiera Qapac S.A. | | |
| CRAC CAT Perú S.A. | | |

Fuente: Asbanc. Correo electrónico con fecha 19.03.2021, Apeseg. Oficio N° 013-2020 de fecha 19.03.2021 y Fepcmac. Correo electrónico con fecha 18.03.2021.
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Tabla N° 158
Empresas asociadas a la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (Fenacrep)

Fenacrep: cooperativas asociadas, 2020

| | | |
|---|---|--|
| ABACO | FORTALECER | SAN ISIDRO |
| AELU | HUANCAVELICA LTDA. N° 582 | SAN JOSE CARTAVIO |
| AGROFINCA | ILO LTDA. | SAN JOSE LTDA. N° 178 |
| AOPCOOP | INTERFINCO | SAN JUAN BAUTISTA LTDA. 023-III |
| CABANILLAS MAÑAZO | JESUS OBRERO -COMAS LTDA N° 092 | PARROQUIA SAN LORENZO TRUJILLO LTDA N° 104 |
| CELENDIN LTDA N° 406 | LA ESPERANZA DE MARCONA | SAN MARTIN DE PORRES LTDA. |
| CENTENARIO LTDA. | LA FABRIL | SAN PEDRO DE HUANCABAMBA LTDA N° 254 |
| CENTRAL SINDICAL LIMA LTDA. | LA PORTUARIA | SAN PEDRO DE LURIN LTDA. |
| CENTROCOOP | LA PROGRESIVA LTDA | SAN PIO X LTDA. |
| CHIQUINQUIRA LTDA 471 | LA REHABILITADORA LTDA 24 | SAN SALVADOR DE MILPO LTDA. N° 305 |
| CONTINENTAL | LEON XIII LTDA. N° 520 | SANTA CATALINA DE MOQUEGUA LTDA. N° 103 |
| COOSUNAT | MICROFINANZAS PRISMA | SANTA MARIA MAGDALENA LTDA. N° 219 |
| CORONEL FRANCISCO BOLOGNESI LTDA | NORANDINO LTDA | SANTA ROSA LTDA. N° 239 |
| LA FLORIDA LTDA (CREDIFLORIDA) | NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO LTDA. N° 222 | SANTO CRISTO DE BAGAZAN |
| REFINERIA DE PLATA Y RESIDUOS ANODICOS N° 011 | PACIFICO | SEÑOR DE LOS TEMBLORES |
| DE LOS VENDEDORES AMBULANTES DE COMAS | PARROQUIA SANTA ROSA DE LIMA | SEÑOR DE QUINUAPATA |
| CUAJONE LTDA N° 60 | PETROPERU LTDA | SEPACOSE LTDA |
| DEL CUERPO MEDICO DE LA C.N.S.S.O. LTDA N° 312 | PROMOCION TAHUANTINSUYO 1946 | S.O. 3ERA. S.F.P. JOSE DEL CARMEN HUAMAN MUÑOZ |
| DE LOS TRABAJADORES DE SIDERPERU, ENAPUPERU Y ELECTROPERU Y DE LOS SECTORES PRO | QUILLABAMBA LTDA N° 295- QUILLACOOP | TOCACHE LTDA. |
| DE LOS TRABAJADORES DROKASA LTDA | SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA | TOQUEPALA |
| EFIDE | SAN FRANCISCO DE MOCUPE LTDA. | DE LOS TRABAJADORES DEL MERCADO CENTRAL DEL CALLAO LTDA. |
| EL AMAUTA Ltda. | SAN FRANCISCO JAVIER LTDA | TRABAJADORES UNION LTDA. |
| EL DORADO LTDA. | SAN FRANCISCO LTDA N° 289 | VALLE LA LECHE |
| FINANZAS SOLIDARIAS MONSEÑOR MARCOS LIBARDONI (FINANSOL) | SAN HILARION LTDA. | VIRGEN DE LAS NIEVES LTDA. N° 278 |
| FINANTEL LTDA. | | |

Fuente: Fenacrep. Carta N° 025-2021-GG de fecha 18.03.2021.

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