

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

2020



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

INTRODUCCIÓN

2

El “Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2020” ha sido elaborado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi y recoge las acciones realizadas por las diversas entidades del Sistema Nacional Integral de Protección del Consumidor durante el 2020, año caracterizado por la crisis sanitaria mundial a causa de la pandemia por

la Covid-19, los cambios en los hábitos de los consumidores y adaptación de los proveedores y entidades a las nuevas condiciones.

El informe además muestra el monitoreo de las metas asumidas en el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020.

SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

El Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor está compuesto por un conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos, que armonizan las políticas públicas referidas a la protección de los derechos del consumidor.

Este sistema está organizado a través del Consejo Nacional de Protección del Consumidor, bajo el liderazgo del Indecopi. Esta estructura facilita que todos sus miembros participen activamente en la protección de los derechos estableciendo lineamientos y actividades más eficientes para la consolidación de una cultura de consumo responsable en todo el país.

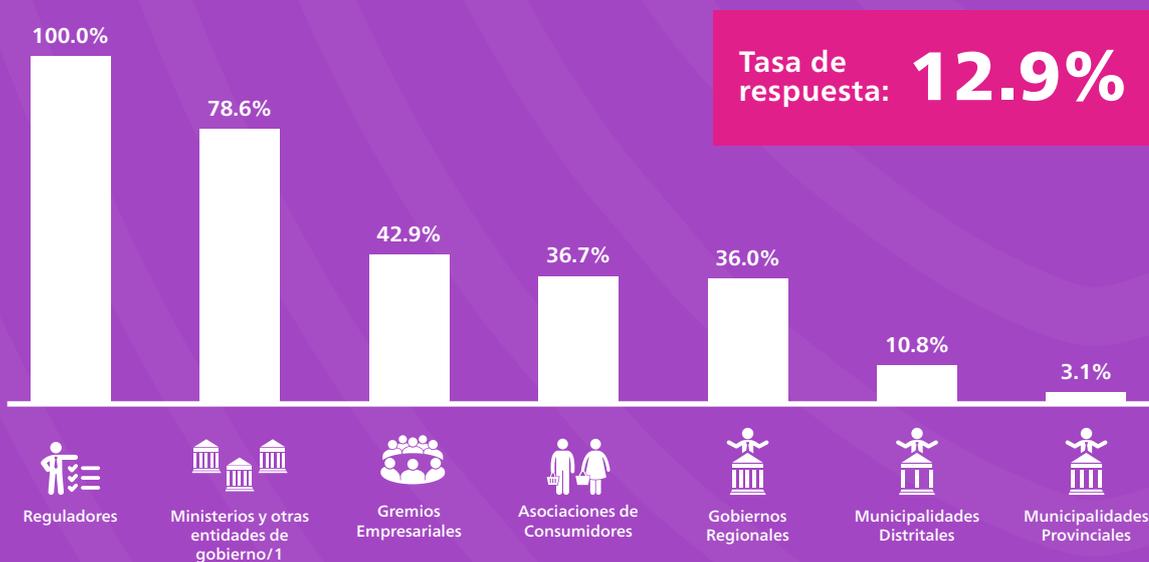


Para este informe, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor solicitó información a 2,003 entidades, tras la incorporación de todas las municipalidades distritales a nivel nacional e implementación de cuestionarios digitales. Con ello, se superó ampliamente el número de entidades participantes.

La tasa de respuesta a los cuestionarios solicitados fue del **12.9%**. Los menores porcentajes de respuesta se dieron por parte de las municipalidades provinciales (**3.1%**) y distritales (**10.8%**), gobiernos regionales (**36%**) y asociaciones de consumidores (**36.7%**).

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.



Notas:

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.

PRINCIPALES ACCIONES REALIZADAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DURANTE EL 2020

5

En el 2020 se cumplió el cuarto año de la “**Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor**” y el “**Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020**”. A continuación presentamos las acciones realizadas en el marco de la Política y su balance, teniendo en cuenta el contexto social a consecuencia de la pandemia de la Covid-19. Como es de conocimiento general, los hábitos de los consumidores cambiaron y, por tanto, el proceder de los proveedores también. En ese sentido, las entidades que velan por la protección del consumidor tuvieron que adaptarse a esta nueva dinámica. Es en este contexto que se realizaron las siguientes acciones que señalamos a continuación.



ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN, ORIENTACIÓN Y DIFUSIÓN

El objetivo de estas actividades es generar conciencia para prevenir conflictos en las relaciones de consumo.

Durante el 2020, las entidades tuvieron una migración importante hacia los servicios no presenciales, adaptándose favorablemente. Como resultado, el nivel de cumplimiento de metas del Plan Nacional de Protección de los Consumidores al 2020, fue del **87.6%**.

6



EDUCACIÓN¹

Beneficiaron a más de

129
mil agentes
(consumidores y
proveedores)



DIFUSIÓN

5.73
millones de accesos a
las diversas herramientas
de información

Destacaron:

"Reporte de Deuda": 2.6 millones de accesos

"Facilito de Hidrocarburos": 2.3 millones de accesos

"Comparatel": 830 mil accesos



ORIENTACIÓN

A **1.5**
millones de personas

¹ Se consideran las actividades de educación de las siguientes entidades: Indecopi, Osiptel, Osinergmin, Ositran, Sunass, SBS y Susalud.

PROTECCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES



56 alertas de consumo



Alcance de **7.3** millones de personas

Mediante el Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos, en el 2020, se difundió **56** alertas de consumo correspondientes a **68** empresas. Esta actividad favoreció potencialmente a **7,3 millones** de personas, debido a la alta cantidad de productos involucrados.

Se implementaron medidas para mejorar los tiempos de emisión de una alerta, considerando la urgencia de informar sobre el riesgo existente por el consumo de un determinado producto. Al respecto, el tiempo promedio que tardó la autoridad competente en lanzar una alerta fue de **1.82 días**, plazo que se encuentra dentro de los **5 días** que establece el plan.

A pesar de los avances mostrados, este eje reportó la menor ejecución de sus metas según lo establecido en el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020 (**50%**).

Quedó pendiente el fortalecimiento del marco legal y, el desarrollo del plan piloto de un sistema que reporte accidentes de consumo en hospitales y clínicas. Con este último, se fortalecería el sistema existente al monitorear de forma rápida la información de los centros de salud.

Tabla N° 1

Evolución del número de alertas emitidas respecto a 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

Notas:

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

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



MECANISMOS DE SOLUCIÓN Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS

La frecuencia de reclamos en los sectores monitoreados tuvo un comportamiento variado en 2020.

En la figura se muestra los reclamos resueltos en las empresas de los sectores regulados de energía y gas; telecomunicaciones; agua y saneamiento; y de infraestructura de transporte, así como en las empresas del sector financiero, seguros y AFP. Asimismo, los reclamos presentados contra proveedores en el Indecopi.

² Considerando los reclamos de usuarios finales según tipo de infraestructura aérea, vial y férrea.

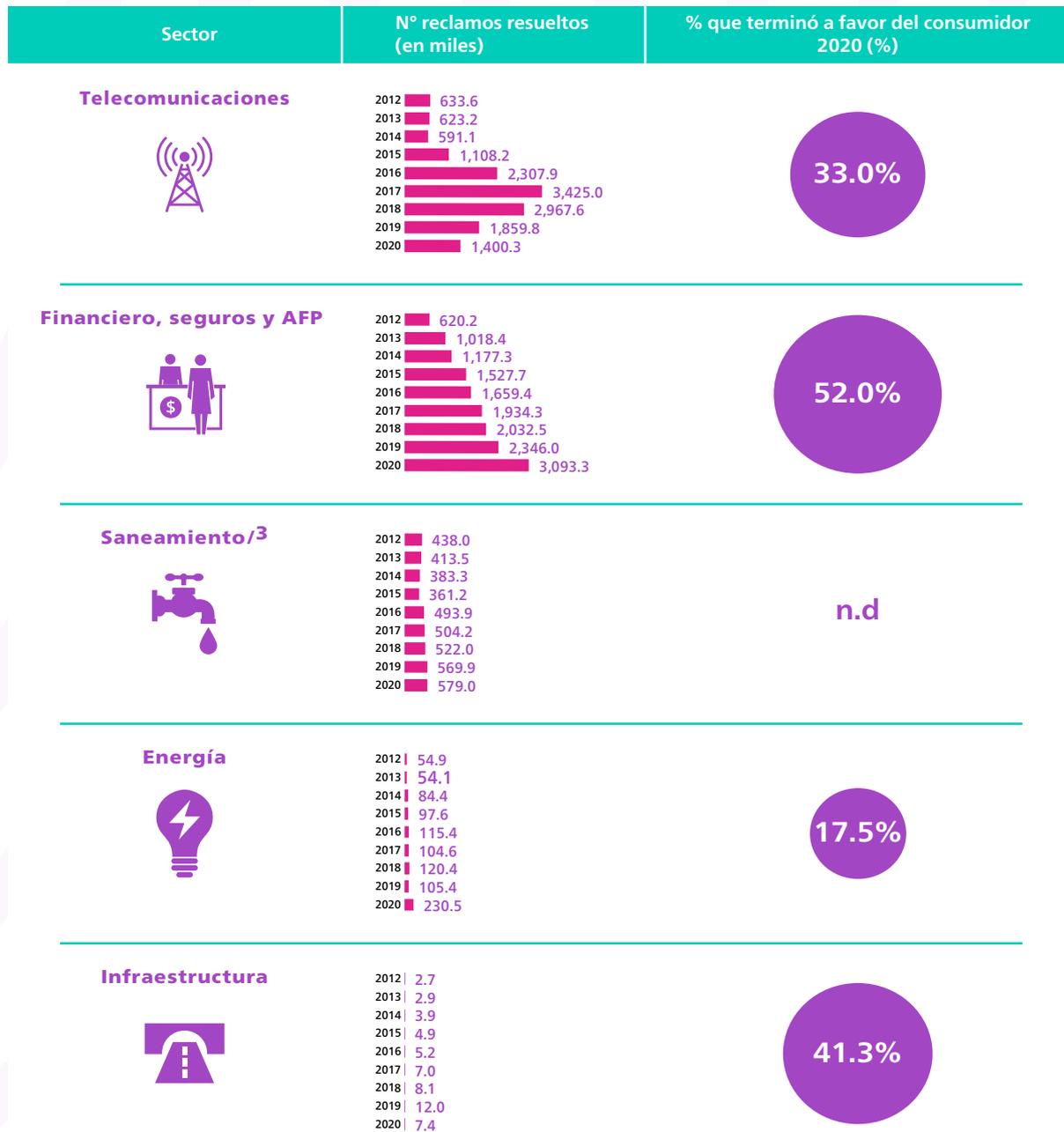
Gráfico N° 2

Reclamos resueltos por los proveedores a nivel nacional según principales sectores (variación con respecto al año anterior).

Sector	N° reclamos resueltos	% de variación con respecto al año anterior
Telecomunicaciones 	1.4 millones	 24.7% Cayendo por tercer año consecutivo.
Energía 	230,516	 118.7%
Saneamiento 	579,044	 1.6%
Infraestructura 	7,409	 38.3% Esto evidencia un menor uso de infraestructura ² a raíz de la pandemia.
Financiero, seguros y AFP 	3,09 millones	 38.9%
Resto de Sectores (Indecopi) 	94,297	 38.2%

Gráfico N° 3

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



Notas:

3/ 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.

Los reclamos en primera instancia son resueltos por la empresa operadora. En este sentido, se destacan los siguientes resultados:



Tres de cada diez reclamos resueltos por empresas de telecomunicaciones culminaron a favor del consumidor (**33%**).



Dos de cada diez reclamos resueltos por las empresas de energía y gas culminaron a favor del consumidor (**17.5%**).



Cuatro de cada diez 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).

10

De otro lado, en cuanto a los reclamos del sistema financiero se tuvo lo siguiente:



El **52%** del total de reclamos resueltos por las empresas del sector financiero, de seguros y AFP terminó a favor del consumidor.

Mientras que los reclamos presentados en el Indecopi mostraron los siguientes resultados:



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.

La Junta Arbitral de Consumo, adjunta a la sede central de Indecopi, es un mecanismo alternativo de la solución de conflictos que ha mostrado gran crecimiento en el 2020: recibió **1,462** solicitudes (aumento del **959%**).

Por otro lado, en 2020, los mecanismos privados de solución de conflictos como los *Alós* y las defensorías reportaron **5,130** reclamos resueltos. La mayoría de estos reclamos

fueron resueltos en menor tiempo al plazo correspondiente a los procesos administrativos del Estado como se aprecia a continuación:

Tabla N° 2

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 (Días promedio)	Principales hechos infractores
 Alóbanco ATENCIÓN DE RECLAMOS BANCARIOS	3,887	38.3%	5.59	Cobros indebidos de intereses y comisiones. Operaciones en cuenta no reconocidas. Transacción no procesada/mal realizada
 Aló Seguros	301	48.8%	7	Rechazo en la atención de siniestros. Cargo indebido de primas. Anulación de póliza
 alóAuto	0	—	—	—

Tabla N° 3

Performance de mecanismos privados de solución de conflictos – II (año 2020).

Mecanismos	N° de reclamos resueltos	% de reclamos a favor del consumidor	Plazo de resolución (Días promedio)	Principales hechos infractores
 DCF DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO	730	52.1%	74.17	Operaciones en cuentas no reconocidas. Cobros indebidos. Transacción no procesada.
 Defensoría del Asegurado Garantía en Tu Favor	171	35.1%	60	Rechazo de siniestros. Disconformidad con el monto de la indemnización ofrecida.
 DCA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR AUTOMOTOR	41	73.2%	35	Falta de atención de reclamos. Servicios de postventa. Garantía

Notas:

Fuente: Formatos de requerimiento de información.

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

De acuerdo al Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020, en este aspecto se logró un 75% de cumplimiento. La difusión del arbitraje debe potenciarse.



FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Durante el 2020 se realizaron más de 900 capacitaciones a diversas entidades, principalmente gobiernos locales y consejos de usuarios. De los diversos temas tratados, sobresale la atención de servicios durante el Estado de Emergencia Nacional por la Covid-19.

Además de las capacitaciones, el Consejo Nacional de Protección del Consumidor tuvo 10 sesiones donde se destacan los siguientes logros:



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).



Presentación de **35 informes**, principalmente relacionados con acciones frente a la Covid-19, de sectores de servicios regulados como el financiero, salud, ámbito de Indecopi, entre otros.



Participación en **02 campañas informativas**: International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN), sobre anuncios eco amigables, y con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en lo referido a la seguridad de juguetes.

Supervisión y fiscalización de la normativa de protección al consumidor

Las acciones de cumplimiento que corresponde a la normativa de protección del consumidor, que se realizan mediante supervisión y fiscalización, dejaron como resultado **7,264** sanciones.

Tabla N° 4

Sanciones reportadas por las entidades del Sistema, 2020.

Entidad	2017	2018	2019	2020
 Indecopi	6,441	8,056	8,760	6,393
 osiptel <small>EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES</small>	122	115	114	213
 Osinergmin <small>Dirección Superior para la Energía y Petróleo</small>	910	958	491	568
 OSITRAN	4	1	1	2
 Sunass <small>El regulador del agua potable</small>	3	8	10	12
 SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP <small>República del Perú</small>	6	6	7	11
 SUSALUD <small>Superintendencia Nacional de Salud</small>	24	35	126	65
TOTAL	7,510	9,179	9,509	7,264

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.

Mirando el panorama general, entre el 2017 y el 2020, en el Eje de fortalecimiento del Sistema, se logró el cumplimiento del 86.9% de las metas.



TEMAS PENDIENTES



Mejorar el trabajo conjunto con los gobiernos locales con la finalidad de amplificar la protección del consumidor.



Impulsar mecanismos que agilicen la solución de conflictos.



Consolidar la articulación entre las entidades del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor y las asociaciones de consumidores.



 **Indecopi**

#IndecopiOficial



**Radio
Indecopi**

www.indecopi.gob.pe/radio