Indecopi

ESTADO de la PROTECCIÓN de los CONSUMIDORES en el PERÚ

Informe anual | 2016

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

INFORME ANUAL sobre el ESTADO de la PROTECCIÓN de los CONSUMIDORES en el PERÚ, 2016

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)

Anahí Chávez Ruesta
Directora

EQUIPO RESPONSABLE:

Benjamín Vila Alarcón
Melissa Torres Salguero
Consuelo García Huamaní
Miguel Ángel Bermúdez
Evelyn Julca Gomero

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN DE INTERIORES

TAREA Asociación Gráfica
Pasaje Maria Auxiliadora N° 164, Breña - Lima 005

IMPRESIÓN

Indecopi, Lima Perú. Julio 2017

© 2017 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*

ESTADO de la PROTECCIÓN de los CONSUMIDORES en el PERÚ

Informe anual | 2016

CONSEJO DIRECTIVO

Ivo Sergio Gagliuffi Piercechi
Laura Berta Calderón Regjo
Rafael Treistman Malamud
Fernando Martin de la Flor Belaunde
Teresa Stella Mera Gómez

CONSEJO CONSULTIVO

Richard Webb Duarte
José Ricardo Stok Capella
Alberto Nabeta Ito
María Matilde Schwalb Helguero
Catalina Chepa Guzmán Melgar

GERENTE GENERAL

Juan Joel De la Cruz Toledo

DIRECTORA DE LA DIRECCIÓN DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Anahí Chávez Ruesta

CONTENIDO

1
Resumen ejecutivo
Página 10

2
Mecanismos de solución de conflictos de los consumidores
Página 18

3
Antecedentes
Página 38

4
Percepción y expectativa de los agentes sobre la protección de los consumidores
Página 44

5
El Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor
Página 50

6
Labor de los agentes que participan en la protección de los consumidores en el Perú
Página 68

7
Información sectorial
Página 122

8
Conclusiones y recomendaciones
Página 360

9
Bibliografía
Página 366

10
Lista de acrónimos, siglas y abreviaturas
Página 372

11
Normativa relevante en materia de protección del consumidor (2016)
Página 380

12
Anexos
Página 386

INTRODUCCIÓN

Indecopi, en su rol de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (en adelante, Autoridad) presenta la sexta edición del "Informe Anual Sobre el Estado de la Protección de los Consumidores" correspondiente al año 2016, a través del 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].

Durante 2016 se han dado avances relevantes en materia de protección del consumidor, destacando, entre otras, la aprobación de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor (elaborada tras la profundización del conocimiento del consumidor e identificación de la problemática que los afecta), la misma que fue publicada en enero de 2017[2] , constituyéndose en un nuevo hito dentro del diseño institucional de la protección del consumidor en el Perú, y tras ello, el Plan Nacional de Protección de los Consumidores para el período 2017-2020[3].

El citado plan constituye una herramienta fundamental para el cumplimiento de la Política, el cual permitirá, con una evidente visión a largo plazo, tornar mayor y más eficaz la protección de los consumidores o usuarios en el país, direccionando la implementación, desarrollo y gestión del Sistema[4] .El presente informe anual no solo permitirá el monitoreo del cumplimiento del plan sino será insumo para el planteamiento de mejoras continuas del mismo.

El presente documento se aborda en 12 secciones. Tras el resumen ejecutivo, se detallan los mecanismos vigentes de resolución de conflictos de los consumidores.

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

2 » A través del D.S. N° 006 2017-PCM. Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, publicado el 27 de enero de 2017.

3 » A través del D.S. N° 024-2017-PCM. Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020, publicado el 15 de marzo de 2017.

4 » Los informes sobre el estado de la protección de los consumidores, en adelante, serán herramientas de monitoreo del avance del plan y generadores de propuestas de mejora.

En la tercera, se presenta los principales resultados obtenidos del Informe Anual correspondiente al año 2015.

La cuarta, analiza la percepción de las diversas entidades del Sistema sobre la protección de los consumidores. La quinta corresponde a las labores del Indecopi como Autoridad y del Consejo Nacional de Protección del Consumidor (en adelante, el Consejo)[5].

La sexta y séptima sección se refiere a la labor de los principales agentes del Sistema que participan en la protección de los consumidores. La octava sección presenta las conclusiones y recomendaciones. La novena, décima, décimo primera y décimo segunda sección son referenciales puesto que se presenta la bibliografía utilizada, la lista de acrónimos, siglas y abreviaturas, la normativa relevante en materia de protección y los anexos, respectivamente.

Es de destacar que la política en materia de protección del consumidor impone nuevos retos a todos los miembros del Sistema. En este sentido, la consecución de los objetivos no solo será posible con el mayor esfuerzo y articulación de las entidades que forman parte del Estado, sino también con la participación proactiva de parte de los consumidores y el compromiso de los proveedores.

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

5 » Un mayor detalle de sus funciones en el anexo N°1.

1

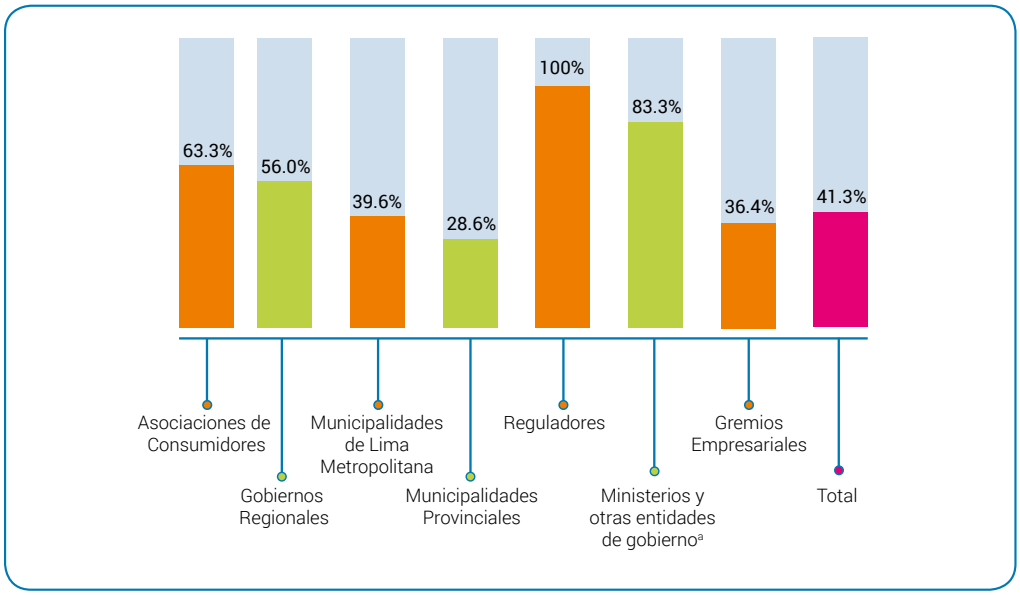
RESUMEN EJECUTIVO

RESUMEN EJECUTIVO

El "Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores, 2016", constituye el monitoreo de las principales acciones desarrolladas durante el año 2016 por los diversos agentes miembros del Sistema, en el marco de sus atribuciones y autonomía respectiva. Asimismo, es un insumo importante para el fortalecimiento de las diversas acciones desplegadas en materia de protección del consumidor y constituirá la herramienta de monitoreo y cumplimiento de las metas asumidas en el "Plan Nacional de Protección de los Consumidores"[6].

Para la elaboración de la presente edición, se solicitó información a un total de 368 entidades, teniéndose una respuesta del 41.3% del total (152 entidades), reportándose la menor tasa de respuesta en las municipalidades provinciales del país y de solo el 56% de los gobiernos regionales, evidenciándose, en parte, la falta de integración de dichos miembros al Sistema. De otro lado, solo el 63.3% de las asociaciones de consumidores reportaron las actividades realizadas en 2016[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, 2016



a *Comprendidas por la Codeco, Defensoría del Pueblo, Protransporte, Corpac, Digemid, Digesa, SBS, Susalud, EsSalud Sunedu, Consejo Nacional de Seguridad Vial, Instituto Nacional de Calidad y el Comité Consultivo del Turista*

Fuente: *Información remitida por los Gobiernos Regionales en respuesta a la Carta Múltiple N° 010-2017/DPC-INDECOPI*

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

6 » El monitoreo del plan además abre la posibilidad de proponer su reformulación al Consejo Nacional de Protección del Consumidor, propuesta que deberá encontrarse alineada con los objetivos estratégicos específicos plasmados en el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020.

7 » 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 durante el 2016

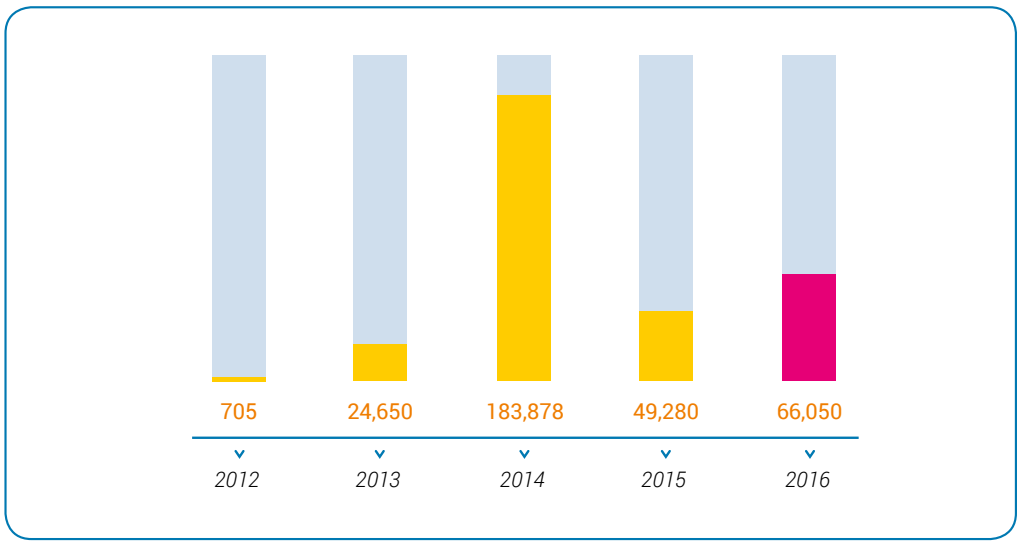
El año 2016 marcó el inicio de una nueva gestión en el Indecopi y también se dio un hito en el Sistema al aprobarse tras seis años de la vigencia del Código, la "Política Nacional de Protección y Defensa de los Consumidores", cuyos ejes principales se plasmaron posteriormente a través de actividades específicas en el "Plan Nacional de Protección de los Consumidores", en lo correspondiente a: i) la educación, orientación y difusión; ii) seguridad y salud de los consumidores; iii) mecanismos de prevención y solución de conflictos; y iv) el fortalecimiento del Sistema. Al respecto, en 2016, destacó:

- **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. Las actividades de educación[8], beneficiaron a no menos de 220,925 agentes (consumidores y proveedores); mientras que la cobertura de las actividades de orientación fue de 1.8 millones. En el caso de difusión se evidenció también un mayor desarrollo de herramientas orientadas para los agentes por parte de las diversas entidades, así como el fortalecimiento del Portal del Consumidor (www.consumidor.gob.pe).

- **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, beneficiándose potencialmente a un total de 66,050 consumidores (324,563 en total desde 2012 al 2016) tras la emisión de 33 alertas, por parte del Indecopi. Al igual que en el año 2015, el sector automotriz fue donde se reportó al mayor número de alertas emitidas por defectos en las unidades comercializadas. Dicha actividad se fortaleció con la aprobación de 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).

GRÁFICO N°2 Evolución del número de unidades involucradas en la emisión de alertas de productos peligrosos



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

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

- **En cuanto a los mecanismos de solución y prevención de conflictos.**

La ocurrencia de conflictos de consumo, en los sectores monitoreados, en general, reportó un incremento en 2016 siendo más notorio para el caso de las telecomunicaciones al convertirse en el de mayor cantidad de reclamos. A nivel desagregado se tuvo que los reclamos resueltos en las empresas bajo el ámbito de los reguladores (electricidad, telecomunicaciones, agua y saneamiento; e infraestructura de transporte) aumentaron:

- En las empresas de telecomunicaciones ascendieron a 2'050,305 (85.3% más respecto al año 2015).
- En las empresas de energía y gas ascendieron a 115,371, un 18.2% mayor respecto al año previo.
- En las empresas de saneamiento, en términos de reclamos presentados, se reportó un crecimiento de 36.7% hasta los 493,915.
- En las empresas relacionadas a la infraestructura de transporte ascendieron a 5,203, incrementándose en 6%[9] (5.4 mil reclamos considerando usuarios intermedios).

Asimismo, los reclamos resueltos en empresas del sector financiero, seguros y AFP, aumentaron 8.6% hasta los 1'659,441. Por su parte, los reclamos presentados en el Indecopi, reportados por el SAC del Indecopi, sumaron los 55,526 lo que supuso un aumento de 15.4%.

Según forma de conclusión de los conflictos, es de destacar, que en primera instancia[10] :

- Cuatro (04) de cada diez (10) reclamos resueltos por empresas de telecomunicaciones culminaron a favor del consumidor (37.2%).
- Tres (03) de cada diez (10) reclamos resueltos en las empresas de energía y gas culminaron a favor del consumidor (30.6%).
- Dos (02) de cada diez (10) reclamos resueltos en las empresas de infraestructura de transporte culminaron a favor del consumidor (23.8%).
- No se tuvo información para el caso de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS).

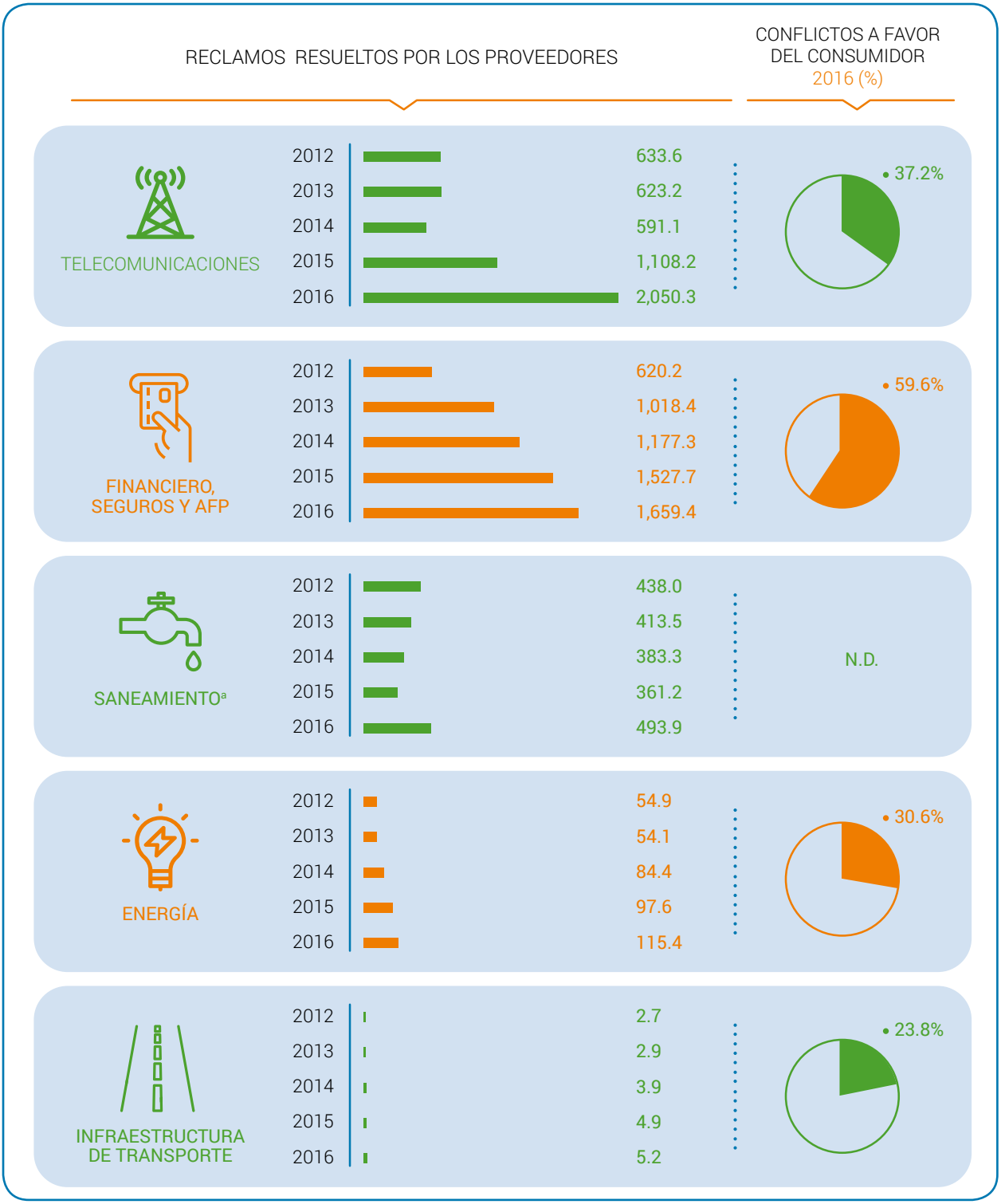
Asimismo, el 59.6% del total de reclamos resueltos por las empresas del sector financiero, de seguros y AFP terminaron a favor del consumidor. Por su parte, en el 83.8% de reclamos presentados ante el Indecopi y que atravesaron la fase de conciliación y mediación se llegó a una solución.

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

10 » Es la autoridad que inicialmente resuelve o decide un conflicto de intereses entre dos partes, en el presente caso entre un consumidor y un proveedor, determinando si existe infracción y si corresponde ordenar una medida correctiva a favor del consumidor. Su decisión puede ser cuestionada o apelada por alguna de las partes ante una segunda autoridad que sería la segunda instancia. Cabe indicar que Sunass no contempla detalle del tipo de conclusión, por lo que no se presentan su información.

GRÁFICO N°3

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



a *Información correspondiente a reclamos presentados. No se cuenta con información sobre el tipo de conclusión para el 2016.*
Fuente: *Formato de solicitud de información remitido por las entidades al Indecopi. Febrero 2017.*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

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 significando la operatividad del Arbitraje de Consumo en el Perú, teniéndose al cierre del 2016 a 39 proveedores adheridos. De otro lado, se continuó impulsando el desarrollo de buenas prácticas a través del premio "Primero, los clientes" con 44 postulaciones.

En 2016 también destacó el impulso hacia la autocomposición a través del marco que fomenta la creación de defensorías gremiales ("Recomendaciones Generales para la Creación de Defensorías Gremiales del Consumidor", a través de la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 216-2016-INDECOPI/COD); y respecto a la defensa de intereses colectivos, la aprobación de la Directiva N° 003-2016/DIR-COD-INDECOPI que establece los criterios a aplicar y el mecanismo de selección de los casos para que el Indecopi promueva procesos judiciales en defensa de intereses colectivos de los consumidores.

- **En cuanto al fortalecimiento del Sistema.**

En 2016 como se mencionó destacó la aprobación de la "Política Nacional de Protección y Defensa de los Consumidores" en el seno del funcionamiento del Consejo, que tuvo 12 sesiones ordinarias. Además, destacó:

- La participación activa de sus miembros, aunque estando pendiente aún la participación de los representantes de los gobiernos locales y regionales.
- El mayor acercamiento y trabajo por parte del Indecopi con la sociedad civil representada por las asociaciones de consumidores, a través de actividades de fortalecimiento de capacidades, propuestas normativas para su fortalecimiento y reuniones periódicas.
- Las acciones de cumplimiento de la normativa de protección del consumidor, reflejada, en parte, en las actividades continuas de supervisión y fiscalización que decantaron en la imposición de 10,050 sanciones.

Tabla **N° 1:**
SANCIONES REPORTADAS POR LAS ENTIDADES DEL SISTEMA, 2016

ENTIDAD	N° DE SANCIONES
Indecopi[a]	7,021
Osiptel	523
Osinergmin	2,459
Ositran	2
Sunass	1
SBS	15
Susalud	29
Total	**10,050**

a 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. Febrero 2017.
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

2

MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LOS CONSUMIDORES

Libro de Reclamaciones
Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones (_____*) a tu disposición. Solicítalo para registrar una queja o reclamo

MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LOS CONSUMIDORES

El consumidor en el Perú cuenta con una serie 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 en sanciones en contra del proveedor y medidas correctivas a favor de los consumidores) y el arbitraje de consumo (en el que potencialmente 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 verbal ante la misma empresa y/o mediante el uso de su Libro de Reclamaciones.

b. Acudir ante la autoridad competente según la materia. El Indecopi, el Osiptel, el Osinergmin, el Ositran, la Sunass, la Susalud y la SBS cuentan con procedimientos para la atención de reclamos y denuncias, según corresponda. Por lo que 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.

La primera instancia administrativa la constituye el reclamo que fue presentado directamente ante el proveedor.

i. En el caso de los servicios públicos regulados la presentación del reclamo ante el mismo proveedor da inicio a un procedimiento administrativo. Es decir, el reclamo ante la propia empresa es la primera instancia administrativa.

ii. Si el consumidor no está de acuerdo con la respuesta brindada por el proveedor, tiene la potestad de (i) presentar un recurso de reconsideración que será atendida por el proveedor, o (ii) presentar una apelación la que será atendida por la segunda instancia administrativa.

iii. De haberse realizado 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.

Sistema Privado de Pensiones

El procedimiento es el siguiente:

i. Se debe presentar un reclamo[11] directamente ante la entidad participante del Sistema Privado de Pensiones (SPP).

11 » De acuerdo a las normas para la solución de reclamos presentados contra las entidades participantes del Sistema Privado de Pensiones, el reclamo es la comunicación que presenta un usuario contra una entidad participante del Sistema Privado de Pensiones 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.

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 reclamos ante la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).

Servicios de salud[12]

El procedimiento es el siguiente:

i. El consumidor deberá presentar su reclamo a través del llenado del Libro de Reclamaciones ante las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS[13], que deberán brindar respuesta al mismo en un plazo que no debe exceder de 30 días hábiles.

ii. Asimismo, ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las IAFAS, IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS; o ante la negativa de atención de su reclamo o irregularidad en su tramitación, o disconformidad con el resultado del mismo, el consumidor puede presentar una queja ante la Susalud, a través de una manifestación verbal o escrita.

iii. El plazo máximo de la atención de las quejas no excederá de los 30 días hábiles, contados desde que se admite a trámite la queja por el IPROT o por las Intendencias Macro Regionales de la Susalud.

iv. Cuando del resultado de la evaluación de la queja se advierta la presunta comisión de infracciones, la IPROT o las Intendencias Macro Regionales de la Susalud remiten el informe final de queja a la Intendencia de Fiscalización y Sanción (IFIS) que contiene recomendaciones para el inicio del PAS.

v. Una vez remitido el informe final de queja a la IFIS, ésta tiene un plazo de 15 días hábiles para la evaluación del inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).

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 el Servicio de Atención al Ciudadano (en adelante, SAC). Los consumidores pueden presentar gratuitamente un reclamo ante el SAC (por teléfono, personalmente, por carta, vía internet, aplicación móvil o por fax). En este caso, el SAC promoverá la celebración de un acuerdo conciliatorio entre el proveedor y el consumidor. Las conciliaciones se efectúan en pocos días (en 2016 el número promedio de días hábiles fue de 10) y en caso de incumplirse dicho acuerdo es posible que el proveedor sea sancionado.

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.

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

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

Sistema de Arbitraje de Consumo. Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos promovido por el Indecopi[14], que posee carácter vinculante y con efectos de cosa juzgada entre consumidores y proveedores. Este procedimiento es gratuito en el sentido que el inicio del procedimiento no está sujeto al pago de una tasa por parte del consumidor.

c. Utilizar mecanismos de solución de conflictos públicos y privados como alternativa voluntaria a los canales ofrecidos por las diversas entidades del estado competentes en materia de consumo. Al cierre del 2016, se encontraron plenamente implementados los siguientes:

i. Para servicios financieros. Los clientes de 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 la institución bancaria y solucionar sus problemas en un plazo máximo de siete días hábiles, salvo que éste sea complejo, por lo cual el plazo podría extenderse hasta 30 días calendario, previa comunicación con el consumidor[15]. Operativamente el usuario será atendido por un asesor, generándose además un código de reclamo. (http://www.hablemosmassimple.com:7777/)

- **Defensoría del Cliente Financiero.**

  Es un mecanismo que permite al usuario presentar su reclamo ante la entidad financiera, para que sea ella misma la que, en primera instancia, trate de darle solución al problema. Si la respuesta de la entidad financiera al reclamo no satisface al usuario, o si transcurridos 30 días calendarios éste no ha sido atendido por dicha entidad, el usuario puede presentar por escrito su reclamo ante la Defensoría del Cliente Financiero. (http://www.dcf.com.pe/)

ii. Para el caso de seguros. Los clientes de instituciones de seguros miembros de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg) pueden acudir a la Defensoría del Asegurado (Defaseg), como 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/)

14 » Cabe destacar que, según el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor debe de constituir las juntas arbitrales en cada localidad, en coordinación con los gobiernos regionales y locales. Pero son éstos los que deberían de organizar el sistema y promoverlo entre los agentes y usuarios, y la administración.

15 » Alóbanco es un canal alternativo de atención de reclamos financieros que consiste en una cabina telefónica mediante la cual el usuario puede comunicarse directamente con un asesor de su banco. Se cuenta con 06 cabinas, las cuales están distribuidas en las sedes de Indecopi (05 cabinas), y 01 en las instalaciones del Sistema de Relaciones con el Consumidor (SRC) de Asbanc. En el caso del Indecopi, 02 cabinas de Alóbanco se encuentran en Lima, y las 03 restantes en Piura, La Libertad y Lambayeque. Cabe indicar, que no todos los proveedores que pertenecen a la Asbanc, se encuentran afiliados a Alóbanco, es así que, acorde a la información de la página web de Alóbanco (http://www.hablemosmassimple.com/src/servicios/alo-banco), participan los bancos: Azteca, Financiero, BBVA Continental, Banco de Crédito del Perú – BCP, BanBif, Falabella, Ripley, GNB, Interbank, Cencosud, Comercio y Scotiabank; y las financieras: Crediscotia y Compartamos.

iii. Defensoría del Consumidor Automotor. Es un mecanismo que permite al usuario presentar su reclamo (en caso se trate de proveedores afiliados a este mecanismo[16]) 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. (http://www.dca.org.pe/)

iv. Para servicios médicos. El Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR) es un organismo autónomo que tiene como misión procurar la solución de las controversias en la prestación de servicios de salud y demás derechos relacionados[17], principalmente en el ámbito del Aseguramiento Universal en Salud (AUS) y la Seguridad Social, a través de mecanismos alternativos de solución de controversias como son la conciliación, mediación y arbitraje. Se trata de un mecanismo que ofrece rapidez de los procesos en comparación con otras instancias, costos accesibles para las partes[18], solución definitiva de los conflictos y confidencialidad para las partes.

El Centro atiende también controversias del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) y el Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (SOAT) y de cualquier otro usuario que lo solicite[19].

Ver Tabla Nº 2

16 » Los proveedores afiliados, acorde a la información de la página web de la Defensoría (http://www.dca.org.pe/#quienes-somos), son: Braillard S A, Peruana de Motores H.G. S.A.C. – Perumotor, H.G. S.A.C, Autofondo S.A.C., Neo Motors S.A.C., Eafc Maquisistema S.A., Autoespar S.A., Automotriz San Borja S.A.C., Auto Summit Peru S.A.C, Crosland Automotriz S.A.C, Autocar del Perú S.A., San Bartolomé S.A., Concesionarios Autorizados S.A.C.

Pandero S.A., Grupo Pana S.A., Derco Perú S.A., Almacenes Santa Clara S.A., Indumotora del Perú S.A., Maquinarias S.A., Autos y Camiones S.A.C., Alese S.A.C., Honda del Perú S.A., Automotriz Lavagna S.A, Inchcape Motors Perú S.A., Limautos Automotriz del Perú S.A.C., Motored S.A., Motocorp S.A.C., Diveimport S.A. y Yamaha Motor del Perú S.A.

17 » Para mayor detalle ver el anexo N° 5.

18 » A partir de 04 de enero de 2017 entró en vigencia el Nuevo Reglamento de Arbitraje, mediante la Resolución de Superintendencia N° 162-2016-SUSALUD/S, a través del cual en la primera disposición complementaria establece el beneficio de gratuidad, estableciendo que CECONAR cuenta con la facultad de conceder auxilio económico a los usuarios que así lo requieran respecto de los costos arbitrales.

19 » http://portales.SUSALUD.gob.pe/web/portal/que-es-ceconar

Tabla N° 2:

ESQUEMA SIMPLIFICADO PARA LA PRESENTACIÓN DE UN RECLAMO O DENUNCIA

	SECTOR O ACTIVIDAD ECONÓMICA	¿A QUIÉN DEBO ACUDIR PRIMERO?	¿SI NO ESTOY DE ACUERDO CON RESPUESTA, A QUIEN ACUDO EN 2° INSTANCIA?	
Regulados	Telecomunicaciones.	Presentar un reclamo ante el proveedor (1° Instancia)	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios[b].	osiptel
	Infraestructura de transporte de uso público (incluye el tren eléctrico de Lima).		Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos[c].	OSITRAN
	Servicios de agua potable y alcantarillado.		Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos.	Sunass
	Servicio público de electricidad o de gas natural.		Junta de Apelaciones de Reclamos de usuarios.	Osinergmin
Supervisado por SBS	Sistema Privado de Pensiones.	Presentar el reclamo al proveedor	Superintendencia Adjunta de AFP.	SUPERINTENDENCIA
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	Tribunal de la Susalud	SUSALUD
No regulados	Equipos electrónicos, vestido, calzado, automotriz, inmuebles, alimentos, educación, servicios profesionales varios, servicios turísticos; servicios financieros y de seguro; otros.	Presentar un reclamo ante el SAC de Indecopi[a] Indecopi		
		Presentar una denuncia (procedimiento administrativo) en el Indecopi Indecopi	Presentar una apelación	Indecopi

a La presentación del reclamo ante el SAC del Indecopi es un mecanismo alternativo al procedimiento administrativo, el cual es únicamente conciliatorio y no tiene una segunda instancia.

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

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

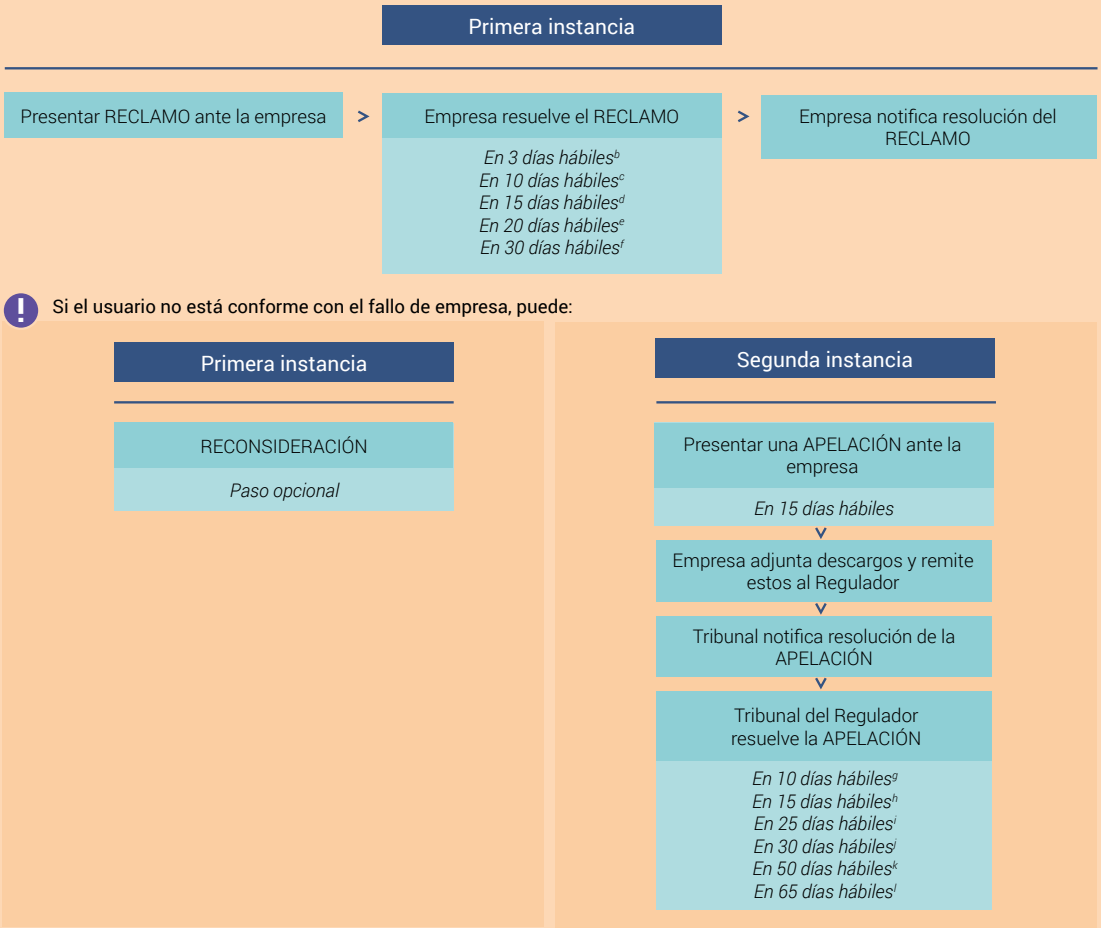
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

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°4

Esquema del procedimiento administrativo para la tramitación de un reclamo sobre servicios públicos[a]



a *Se refieren a plazos máximos.*

b *Para empresas de servicios de telecomunicaciones por (a) calidad e idoneidad del servicio, (b) suspensión, corte o baja injustificada del servicio y (c) falta de entrega del recibo.*

c *Para empresas de servicios de saneamiento por facturación. Asimismo, para empresas de servicios de suministro de energía eléctrica y gas natural (a) el corte del servicio efectuado y se solicite su reposición (b) exceso de consumo de energía eléctrica y errores de facturación.*

d *Para empresas de servicios de telecomunicaciones (a) facturación cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5% de la UIT, (b) tarjetas de pago, (c) instalación o activación del servicio y (d) traslado del servicio. Asimismo, para empresas de servicio de infraestructura y transporte de uso público.*

e *Para empresas de servicios de telecomunicaciones en los demás casos.*

f *Para empresas de servicios de suministro de energía eléctrica y gas natural: (a) cuando se cuestione únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica y (b) en los demás casos. El plazo para resolver los reclamos de infraestructura y transporte de uso público pueden extenderse hasta 30 días hábiles, en casos sean considerados complejos.*

g *Para empresas de servicio de suministro de energía eléctrica y gas natural por: a) Los reclamos en que se cuestione el corte del servicio efectuado y se solicite su reposición.*

h *Para empresas de servicios de telecomunicaciones (a) suspensión, corte o baja injustificada del servicio, (b) tarjetas de pago, (c) traslado del servicio y (d) falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario. Asimismo, para empresas de servicio de suministro de energía eléctrica y gas natural por: a) Los reclamos en que se cuestione únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica.*

i *Para empresas de servicios de telecomunicaciones en los demás casos.*

j *Para empresas de servicio de suministro de energía eléctrica y gas natural en los demás casos. Asimismo, para empresas de servicios de telecomunicaciones en los demás casos.*

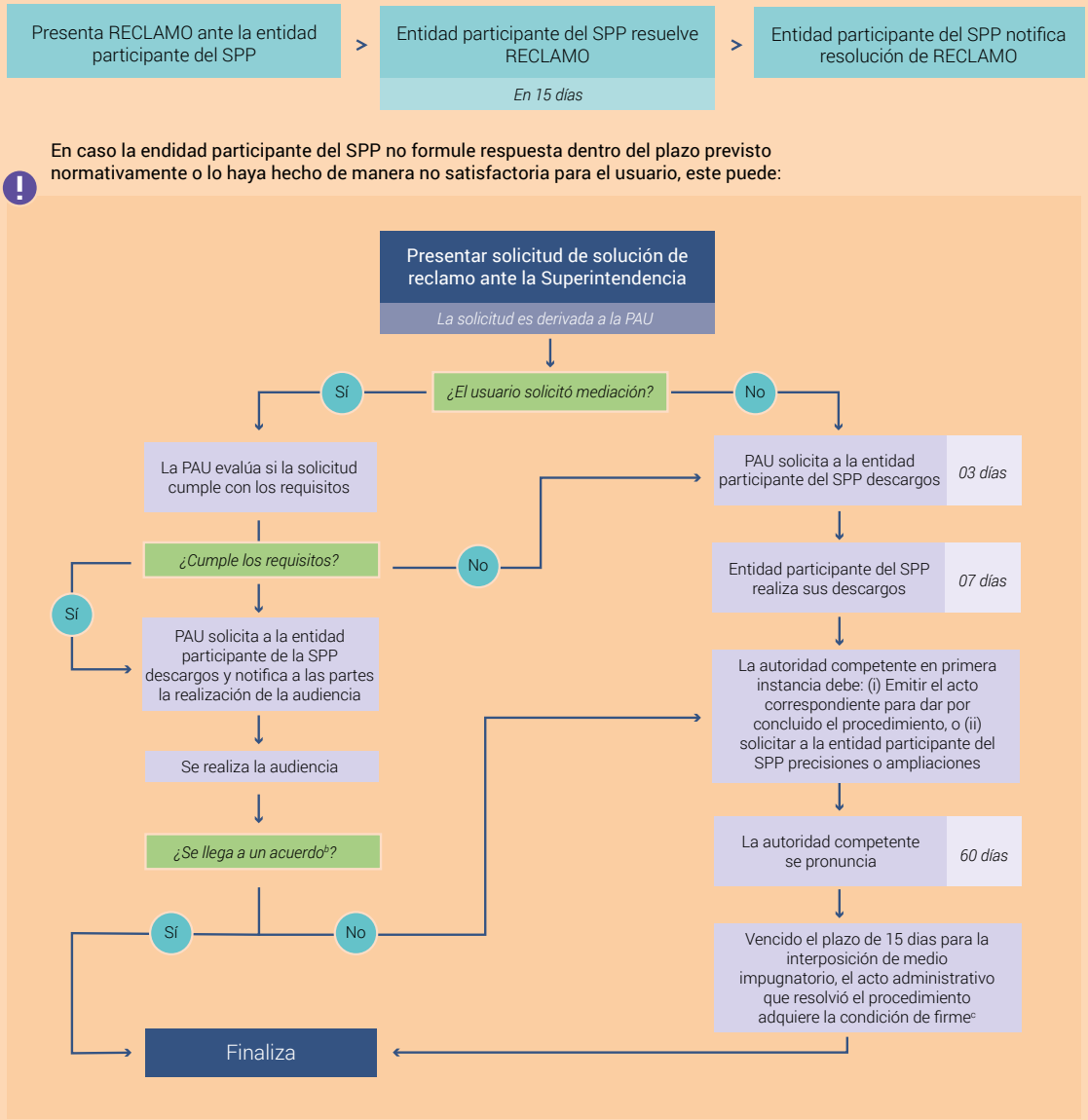
k *Para empresas de servicios de saneamiento.*

l *Para empresas de servicios infraestructura y transporte de uso público.*

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

GRÁFICO N°5

Esquema del procedimiento administrativo para la tramitación de un reclamo sobre el sistema privado de pensiones[a]



* *Días: Días hábiles, PAU: Plataforma de Atención de Atención al Usuario, SPP: Sistema Privado de Pensiones*

a *Se refieren a plazos máximos.*

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

c *De presentarse el recurso, dentro de 30 días de presentado el recurso, este será materia de pronunciamiento por la autoridad competente en primera (Jefe de la plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera) o segunda instancia administrativa (Superintendente Adjunto de Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones).*

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

GRÁFICO N°6

Esquema del procedimiento administrativo para la tramitación de una denuncia en el Indecopi[a]

Primera instancia

Presentar DENUNCIA ante el OPS/CPC	>	OPS/CPC resuelve la DENUNCIA	>	OPS/CPC notifica resolución de la DENUNCIA
OPS: [a] *CPC: [b]*		*OPS: En 30 días hábiles[c]* *CPC: En 120 días hábiles[d]*		*En 10 días hábiles*

Si el denunciante o denunciado no está conforme con lo resuelto puede:

Segunda instancia

Presentar la APELACIÓN ante el OPS/CPC	>	CPC/SPC resuelve APELACIÓN	>	CPC/SPC notifica resolución
En 15 días hábiles[e]		*OPS: En 30 días hábiles[f]* *CPC: En 120 días hábiles[g]*		*En 10 días hábiles*

a *Se refieren a plazos máximos.*

b *El OPS es el órgano competente cuando: (i) el valor del producto o servicio no supera las 03 UIT; (ii) las denuncias versen sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto (sin importar el valor del producto); (iii) Es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de acuerdo conciliatorio, incumplimiento de medida correctiva, liquidación de costas y costos, incumplimiento del pago de la liquidación de costas y costos, falta de atención de reclamos y falta de entrega de productos.*

El Procedimiento Sumarísimo puede involucrar dos instancias: i) la primera corresponde al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (OPS); ii) la segunda instancia, en vía de apelación, a la Comisión de Protección al Consumidor.

c *La CPC es el órgano competente cuando: (i) las denuncias involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, (ii) actos de discriminación o trato diferenciado, (iii) actos que afecten intereses colectivos o difusos y, (iv) los que versen sobre productos sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera las 03 UIT o son inapreciables en dinero.*

d *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 el TUO de la Directiva que aprueba el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor previsto en Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

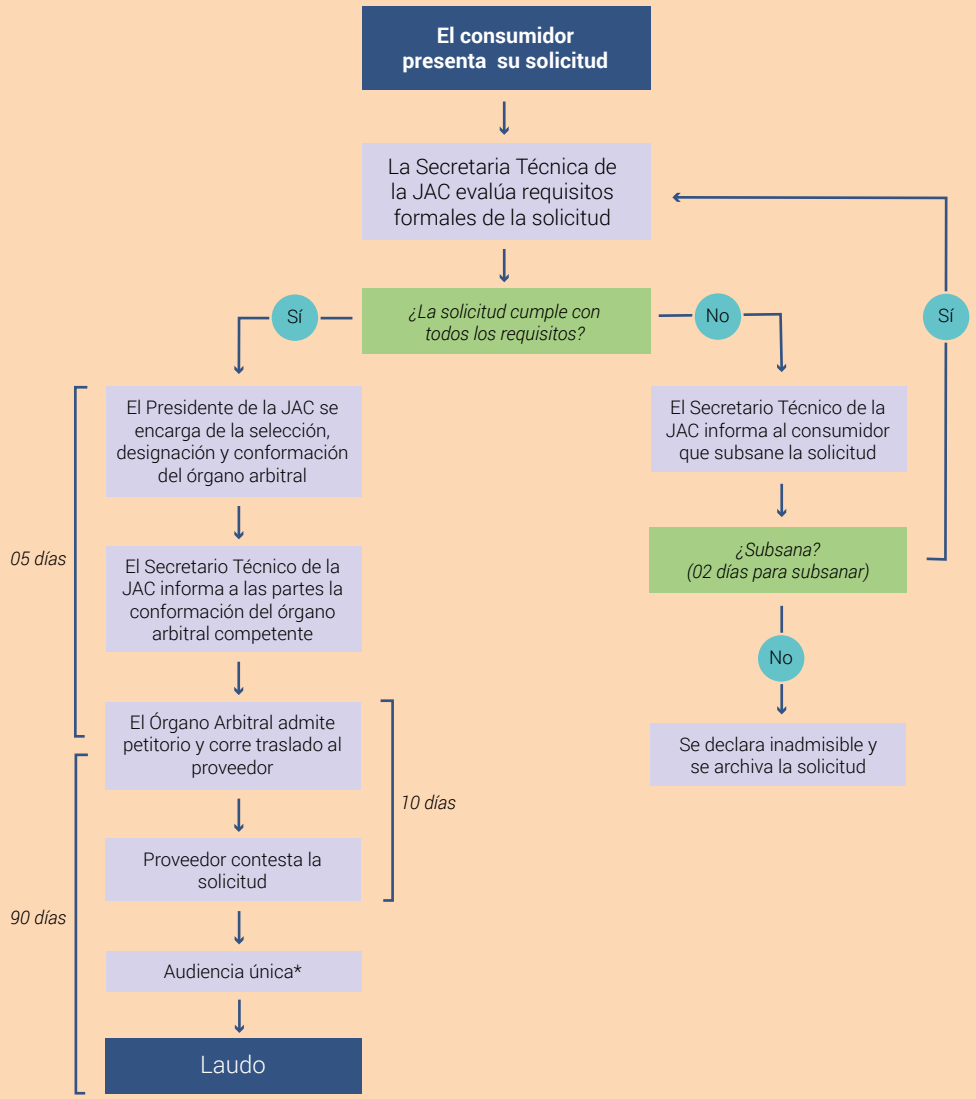
e *Para los procesos ordinarios (CPC en primera instancia y SPC en segunda instancia) los plazos son determinados por Ley General de Procedimiento Concursal. Décimo cuarta disposición final.*

f *Plazo modificado 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°7

Esquema del procedimiento arbitral en la Junta Arbitral de Consumo (JAC)

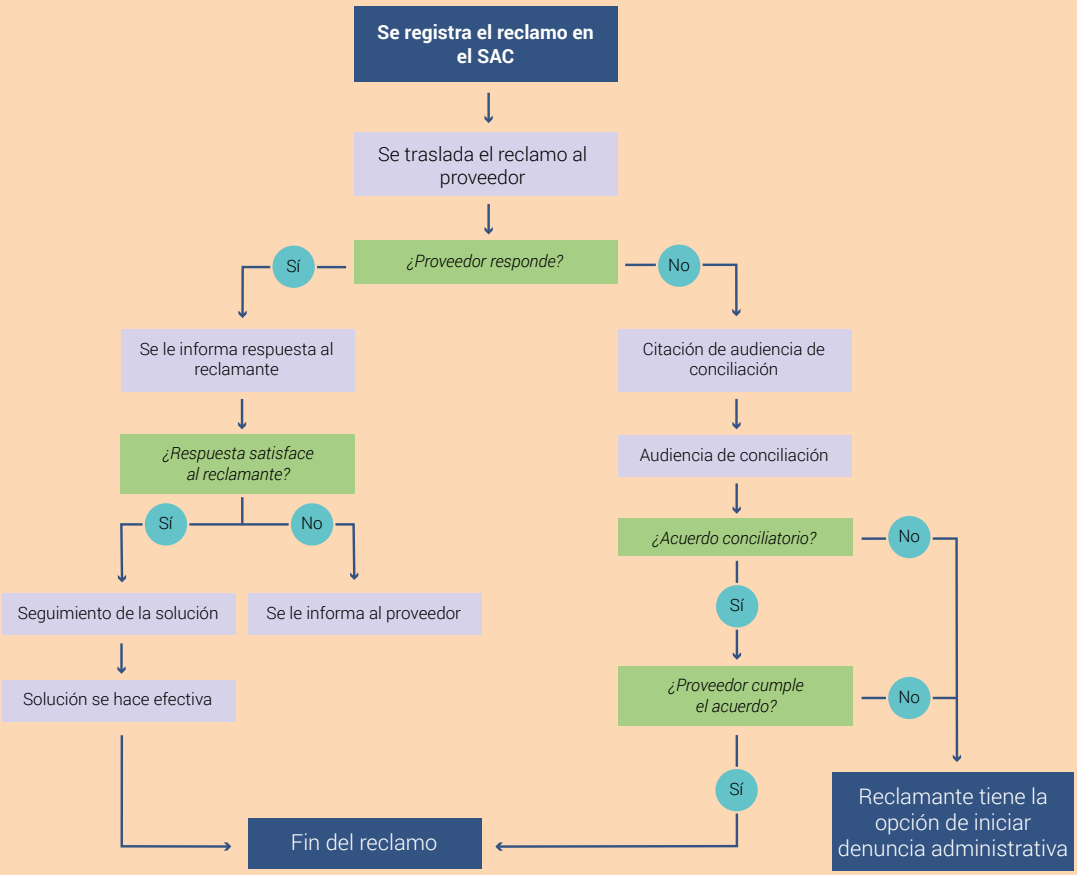


* *El Órgano Arbitral podrá citar a una audiencia única a fin de escuchar a las partes y proponer fórmulas conciliatorias.*
JAC: Junta Arbitral de Consumo.

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

GRÁFICO N°8

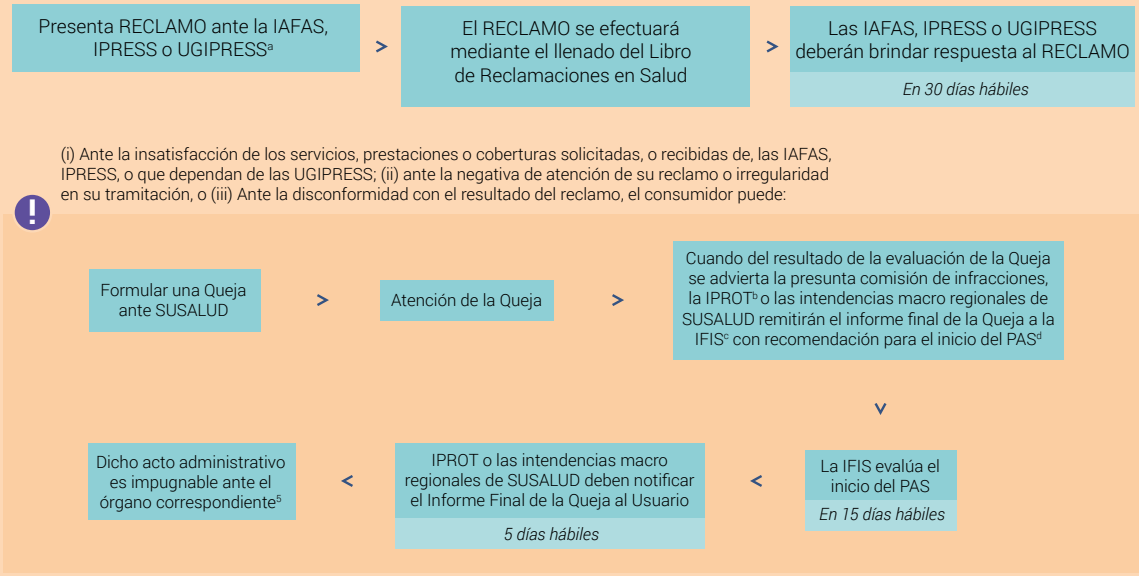
Esquema de atención de reclamos del Indecopi



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

GRÁFICO N°9

Esquema del procedimiento administrativo en Susalud



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

b *Intendencia de Protección de Derechos en Salud.*

c *Intendencia de Fiscalización y Sanción.*

d *Procedimiento Administrativo Sancionador.*

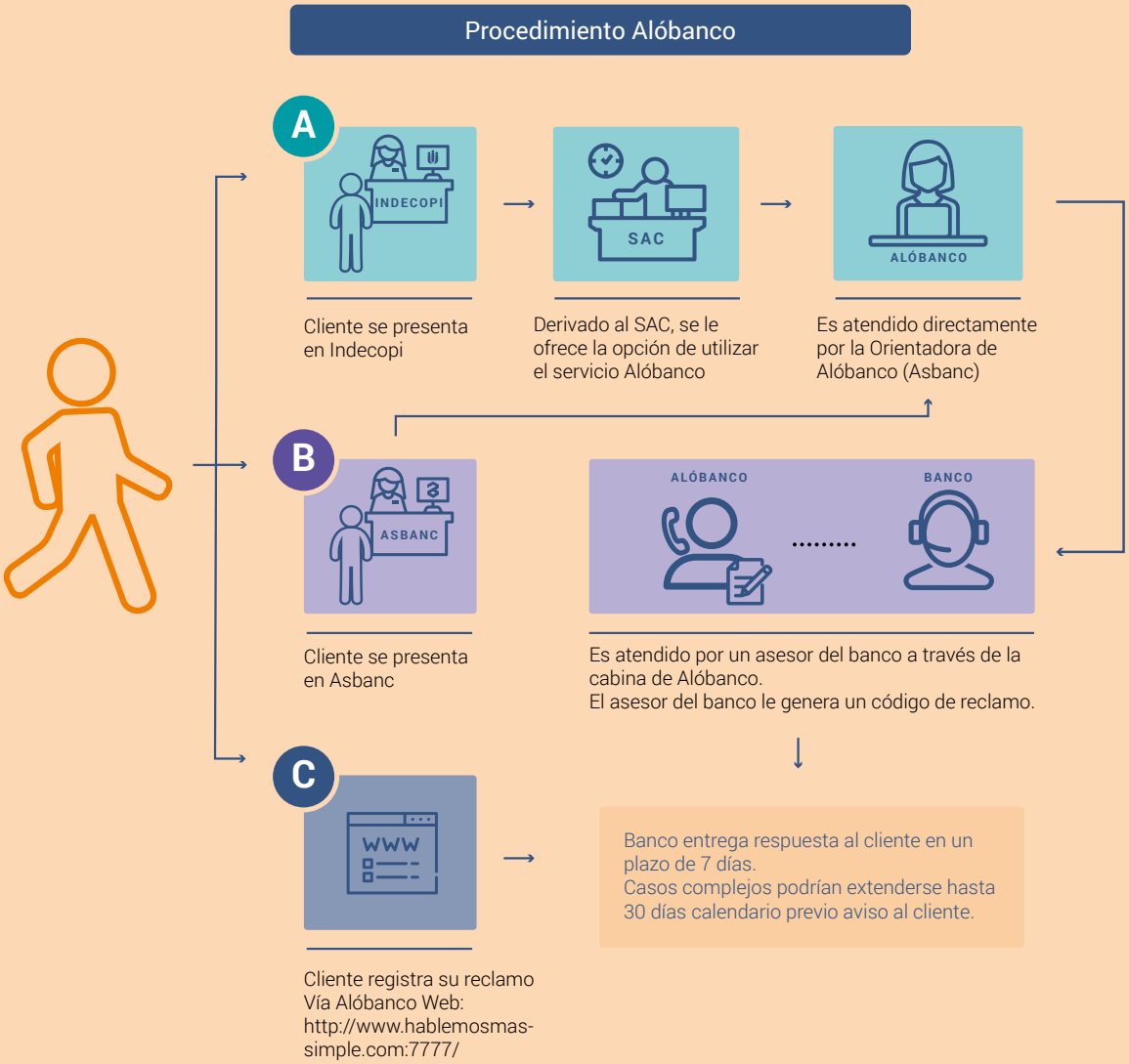
e *Conforme al TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General.*

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

Esquemas de mecanismos privados de solución de conflictos

A continuación, se presentan esquemas de mecanismos de solución de conflictos de Alóbanco y las defensorías gremiales:

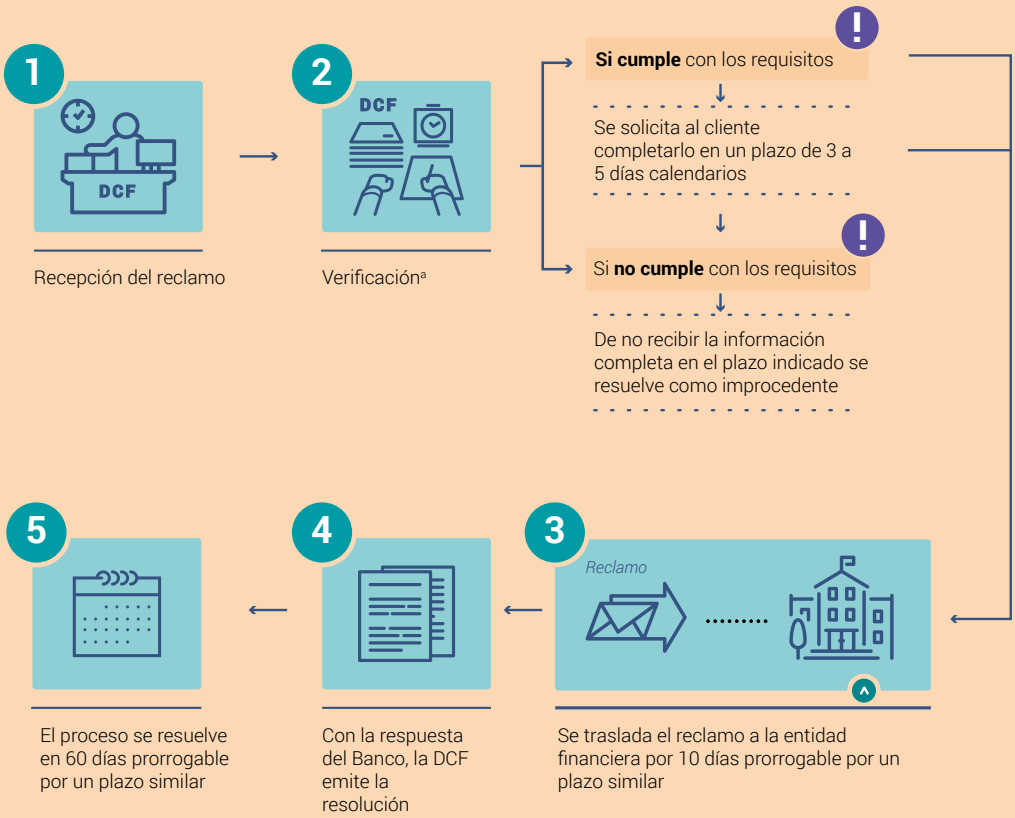
GRÁFICO N°10 Esquema del mecanismo de solución de conflictos de Alóbanco



Fuente: *Correo electrónico con fecha 06.04.2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

GRÁFICO N°11

Esquema del mecanismo de solución de conflictos de la Defensoría del Cliente Financiero (DCF)



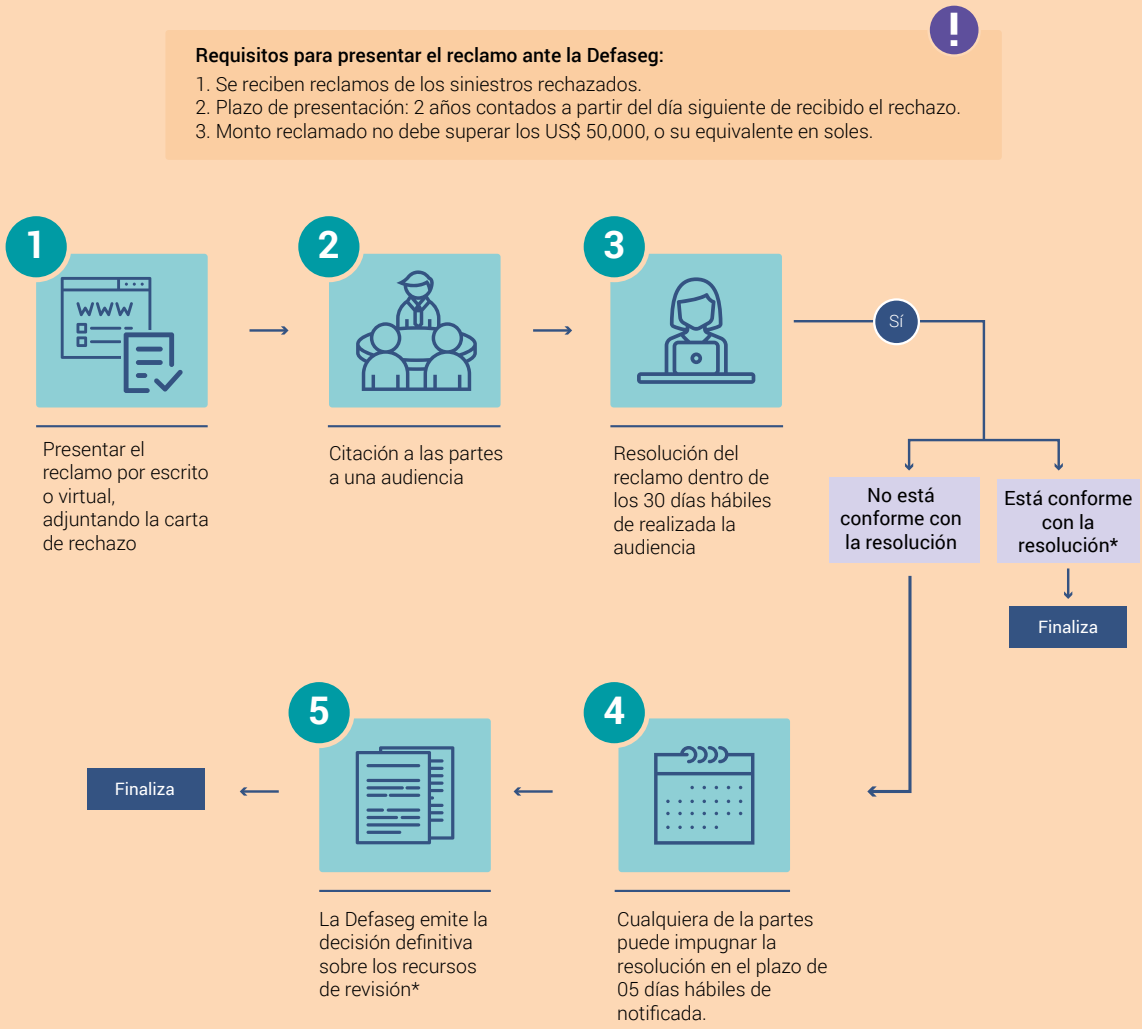
a *Se verifica si el reclamo presentado cumple con los requisitos solicitados por la DCF*

Fuente: *Correo electrónico con fecha 06.04.2017*

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

GRÁFICO N°12

Esquema del mecanismo de solución de conflictos de la Defensoría del Asegurado (Defaseg)

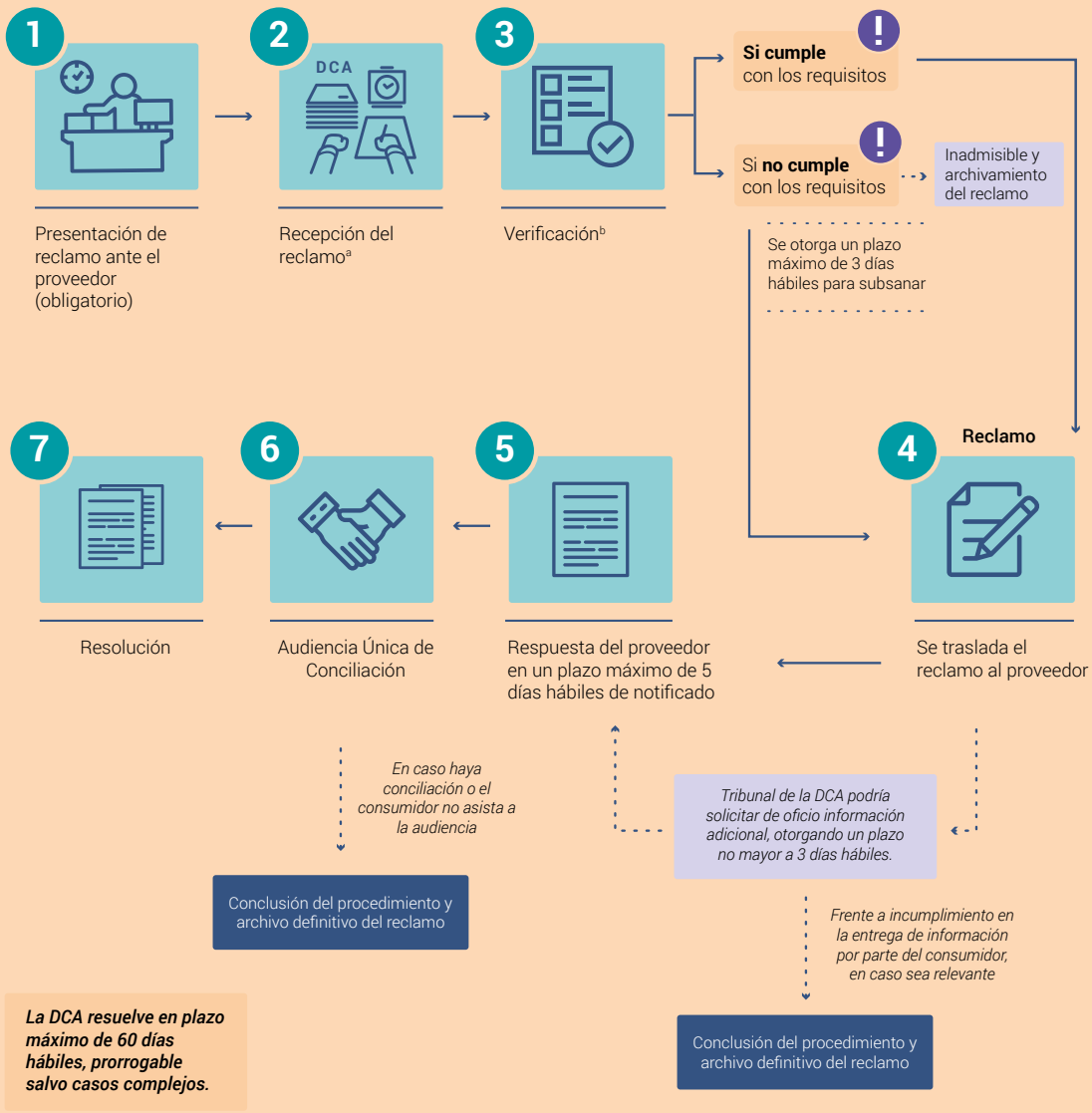


* *La decisión final de la Defensoría es vinculante para las empresas de seguros. Cabe indicar que, independientemente del resultado, el reclamante pueda presentar su reclamo por otras vías.*

Fuente: *Correo electrónico con fecha 01.03.2017*

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

GRÁFICO N°13 Esquema del mecanismo de solución de conflictos de Defensoría del Consumidor Automotor (DCA)



a *Independientemente que haya sido resuelto por el proveedor o que, habiéndolo hecho, 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.*

b *Se verifica si el reclamo presentado cumple con los requisitos solicitados por la DCA.*

Fuente: *Correo con fecha 28 de febrero de 2017*

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

3

ANTECEDENTES

ANTECEDENTES

PRINCIPALES HALLAZGOS DEL INFORME ANUAL DEL ESTADO DE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES, 2015

- En la quinta versión del Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores, correspondiente al año 2015, si bien se evidenció la mejora de la participación de las entidades respecto a la tasa de respuesta de requerimiento de información en materia de protección del consumidor (39.8% del 2015 frente a 32% del 2014), principalmente de las municipalidades provinciales, gobiernos regionales y ministerios, se confirmó aún la baja integración y participación de las entidades, lo que, además, reflejó aspectos como: i) el desconocimiento de dichas entidades en cuanto a un rol directo e indirecto en materia de protección del consumidor, ii) la inexistencia de actividades en los documentos de gestión relacionados a la protección del consumidor o usuario; y iii) la debilidad institucional de los agentes en cuanto a generar o mantener áreas relacionadas a la protección del consumidor o usuario más allá de la duración de la gestión de las autoridades electas.

- Se lograron avances importantes con relación a la profundización del conocimiento del consumidor y proveedor, como es el caso de:

  i. La elaboración y ejecución de la Primera Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección del Consumidor realizada en el 2015, que permitió generar una línea base para monitorear el impacto de diversas actividades en pro de la protección del consumidor. Por ejemplo, la encuesta facilitó el conocer las percepciones del consumidor; así, en el 2015 se tuvo que el 30.6% percibió una mejora en la protección del consumidor con respecto a la situación de hace 05 años y seis (06) de cada diez (10) personas declararon conocer el Código.

  ii. Respecto a los proveedores[20], se tuvo que percibieron un mayor empoderamiento del consumidor, asimismo, mostraron una mayor predisposición a implementar los mecanismos necesarios para facilitar la solución de conflictos de consumo. Asimismo, manifestaron la necesidad que se generen actividades como capacitaciones o difusión de buenas prácticas para un mayor acercamiento empresa-autoridad.

  iii. Por el lado de los miembros del Sistema, su percepción se mantuvo en el rango optimista, con respecto a la expectativa del desempeño del Sistema en el 2015; y también con relación a la expectativa para el año 2016, tanto en cuanto al aspecto preventivo, de supervisión y fiscalización y el rol sancionador.

- Por el lado de la sociedad civil, se enfatizó en la necesidad de continuar con el fortalecimiento de asociaciones de consumidores: acorde al Registro Oficial del Indecopi, 12 de las 19 asociaciones que remitieron información para el informe de 2015 se concentraron geográficamente en Lima. En 10 de los 24 departamentos del Perú no se reportó

20 » Sobre la base del estudio cualitativo denominado "Percepción de los proveedores en materia de protección al consumidor".

asociación de consumidor alguna[21] ni tampoco en la Provincia Constitucional del Callao. Conforme a lo declarado por 12 de las 19 las asociaciones, en el año 2015 se habrían presentado 219 reclamos y/o denuncias ante diversas instituciones obteniendo un resultado favorable en el 46% del total de los casos (100).

- El accionar de la protección del consumidor en el Perú, en el año 2015, se vio reflejado en las diversas actividades realizadas por los miembros del Sistema, destacando las referidas a: i) la educación, orientación y difusión; ii) seguridad de consumidores; iii) mecanismos de prevención y solución de conflictos; y iv) el fortalecimiento del Sistema; las mismas que corresponden a los ejes planteados en la propuesta de Plan Nacional de Protección de los Consumidores.

  iv. Se evidenció un incremento en las actividades de educación, orientación y difusión, netamente preventivas por la mayoría de las entidades del Sistema, así en las actividades de educación[22], se benefició a no menos de 726,508 agentes (considerando consumidores o usuarios; y proveedores) en el año 2015; mientras que, con las actividades de orientación se favoreció a 1'946,739. En el caso de difusión se evidenció un incremento de las mismas.

  v. En cuanto a la seguridad 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, beneficiando potencialmente a un total de 49,280 consumidores (258,513 en total desde 2012 al 2015) tras la emisión de 33 alertas, por parte del Indecopi. El sector automotriz fue donde se reportó al mayor número de alertas emitidas por defectos en las unidades comercializadas.

  vi. Respecto a los mecanismos de solución y prevención de conflictos, la ocurrencia de conflictos de consumo aumentó en el año 2015[23]. Así, se tuvo que:

  Los reclamos resueltos en las empresas bajo el ámbito de los reguladores (electricidad, telecomunicaciones, agua y saneamiento; e infraestructura de transporte) aumentaron:

  - En las empresas de telecomunicaciones ascendieron a 1'097,104 (87.3% más respecto al año 2014).
  - En las empresas de energía y gas ascendieron a 91,328, un 17.8% mayor respecto al año previo.
  - En las empresas de saneamiento totalizaron 348,303[24], 26.8% menor al año previo.
  - En las empresas relacionadas a la infraestructura de transporte ascendieron a 4,761, incrementándose en 13.2%.

  Asimismo, los reclamos presentados en empresas del sector financiero, seguros y AFP, aumentaron sustantivamente (29.1%) hasta el 1'565,401 (1'517,136 resueltos). Por su parte, los reclamos presentados en el Indecopi, reportados por el SAC del Indecopi, sumaron los 48,482 (48,134 resueltos), lo que supuso un aumento de 17.7%.

21 » Las regiones en las que no se reportan asociaciones de consumidores inscritos en el Registro de Indecopi son: Amazonas, Apurímac, Cajamarca, Huancavelica, Huánuco, Junín, Lambayeque, Madre de Dios, Pasco y Tumbes.

22 » Se consideran las actividades de educación realizadas por el Indecopi, Osiptel, Osinergmin, Ositran, Sunass, SBS y Susalud.

23 » La información presentada corresponde a lo reportado por los organismos reguladores para la edición del Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2015, la cual puede estar sujeta a actualización.

24 » La cifra presentada corresponde a reclamos atendidos por empresas prestadoras de servicios de saneamiento reportados por la Sunass.

Según forma de conclusión de los conflictos, es de destacar, que en primera instancia[25]:

- Cuatro (04) de cada diez (10) reclamos resueltos por empresas de telecomunicaciones culminaron a favor del consumidor.
- Tres (03) de cada diez (10) reclamos resueltos en las empresas de energía y gas culminaron a favor del consumidor.
- Tres (03) de cada diez (10) reclamos resueltos en las empresas de infraestructura de transporte culminaron a favor del consumidor.

De otro lado, seis (06) de cada diez (10) reclamos resueltos por empresas de del sector financiero, seguros y AFP culminaron a favor del consumidor.

Las sanciones reportadas por las entidades del Sistema en el 2015 ascendieron a 8,615, principalmente impuestas por el Indecopi (7,770).

Destacó la implementación del Arbitraje de Consumo, cuya primera junta: "Junta Arbitral de Consumo Piloto" adscrita a la Sede Central del Indecopi fue instalada en 2015; y por el lado de la generación de incentivos en pro de las mejores acciones desarrolladas hacia los consumidores, el Indecopi continuó premiando a las empresas que desarrollaron mejores prácticas a través del premio "Primero, Los Clientes".

vii. En cuanto al fortalecimiento del Sistema, en 2015 se continuó con la labor de fortalecer el Sistema destacando la operatividad, en sus 12 sesiones ordinarias, del Consejo, como órgano de coordinación, en cuyo seno se aprobó el proyecto de "Política Nacional de Protección y Defensa de los Consumidores", el mismo que establecía los lineamientos para el desarrollo del Plan Nacional de Protección de los Consumidores; ii) se abordaron diversos temas relacionados a la protección del consumidor impulsando la coordinación intersectorial; entre los que destacó la Estrategia de Inclusión Financiera (ENIF), liderada por la SBS; y iii) se aprobó el Informe Anual del estado de la protección de los consumidores en el país correspondiente al año 2014.

De otro lado, en 2015, dentro del proceso de reconfiguración de competencias en el Sistema, se dio en lo referido al traspaso de las competencias del Indecopi a la Susalud en lo concerniente a los servicios de salud. En este sentido, dicha entidad a partir de julio de 2015 es la encargada de la solución de conflictos ante presuntas infracciones a las disposiciones a la protección de los derechos de los usuarios en su relación de consumo de servicios de salud.

25 » Es la autoridad que inicialmente resuelve o decide un conflicto de intereses entre dos partes, en el presente caso entre un consumidor y un proveedor, determinando si existe infracción y si corresponde ordenar una medida correctiva a favor del consumidor. Su decisión puede ser cuestionada o apelada por alguna de las partes ante una segunda autoridad que sería la segunda instancia. Cabe indicar que Sunass no contempla detalle del tipo de conclusión, por lo que no se presentan su información.

4

PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LOS AGENTES SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

BIENVENIDOS
PRIMERO
REVISION
LEAL EXCELENCIA
REGISTRO
MARCA
PROTECCIÓN
DIGITAL
CONSUMO
TRANSPARENCIA
DERECHO
PRODUCCIÓN
AUTOR
GENTE
TIPOS
ORDEN
TRABAJO
VARIEDAD
MÚSICA
Amazonas
San Martín
La Libertad
Huánuco
Ancash
Pasco
Junín
La Merced
Ica
Ayacucho

PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LOS AGENTES SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

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 el caso de los años 2013, 2014 y 2015, se consultó la percepción con respecto a[26]:

- El desempeño histórico del Sistema (en esta edición con respecto al año 2016).
- El desempeño del Sistema para el año en curso (en esta edición para el año 2017), 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 2016 respecto al año anterior?
2. ¿Cómo cree que será la Protección del Consumidor en el 2017?
3. ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el 2017?
4. ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el 2017?
5. ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el 2017?

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.

26 » 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.

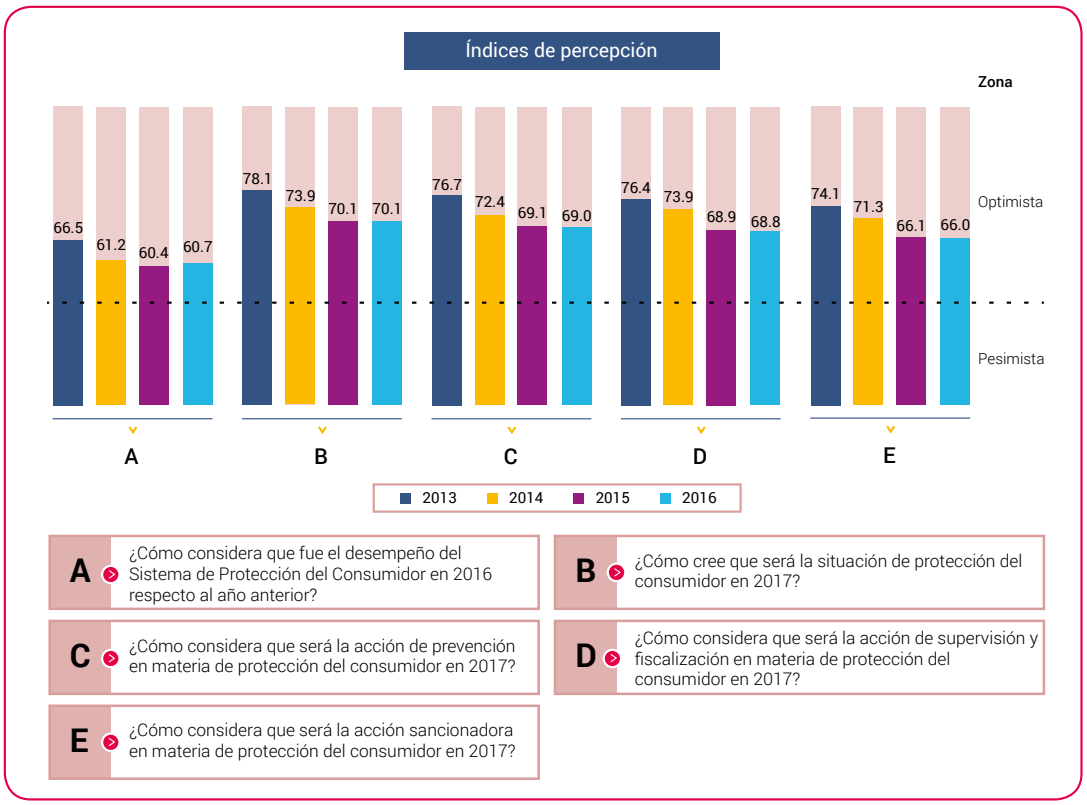
Sobre la base del levantamiento de información a la muestra[27] se tuvo lo siguiente:

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.

Analizando a mayor detalle según la pertenencia de las entidades a un determinado sector, se evidencia que la expectativa en su mayoría optimista[28].

GRÁFICO N°14 Percepción general de las entidades miembros del Sistema



* *Muestra para el año 2013: 85 respuestas, para el año 2014: 67 respuestas, para 2015: 90 respuestas, y para 2016: 118 respuestas*

Fuente: *Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Febrero 2017*

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

27 » Para la presente sección se consideró la respuesta de un total de 118 entidades del Sistema, quienes respondieron la totalidad de preguntas planteadas.

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

Ante la pregunta A:

¿Cómo considera que fue el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en 2016 respecto al año anterior?, acorde a los resultados se evidenció la percepción de un desempeño positivo (zona optimista), aunque diferenciado según entidades. Para el caso de las entidades del sector salud se reportó la menor percepción (50).

Respecto a la pregunta B:

¿Cómo cree que será la situación de protección del consumidor en 2017?, si bien en promedio se mantuvo el valor en la zona optimista, destacó la expectativa pesimista por parte de las asociaciones de consumidores.

Respecto a la pregunta C:

¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en 2017?, las entidades reguladoras, así como las del sector salud y municipalidades distritales, fueron las que reportaron una mejor expectativa.

En relación con la pregunta D:

¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en 2017?, destaca la elevada expectativa de los agentes pertenecientes al sector educación, reguladoras y municipalidades distritales. En contraste, las asociaciones de consumidores mostraron la menor expectativa histórica desde la evaluación del índice de percepción en el 2013 (zona pesimista).

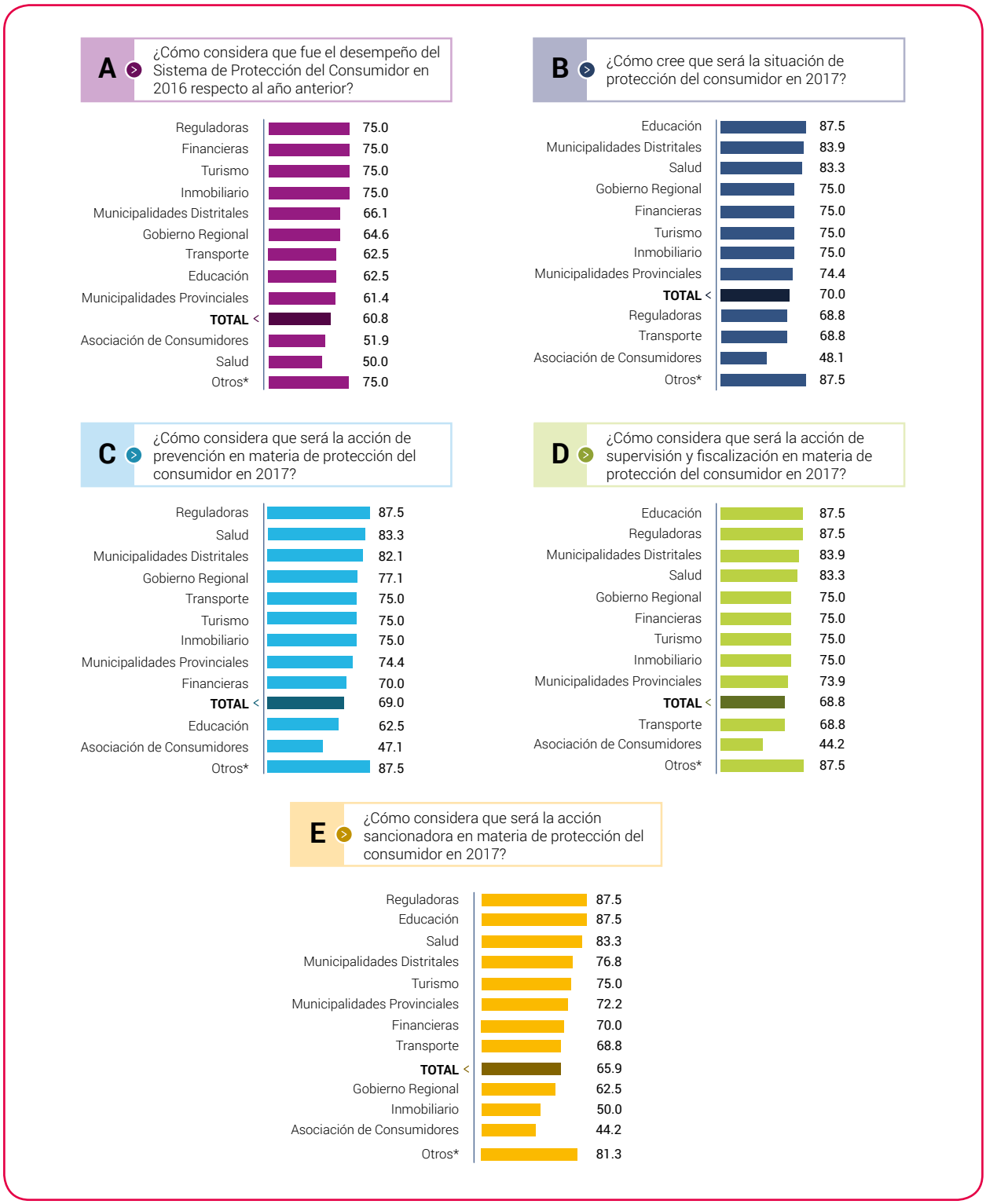
Respecto a la pregunta E:

¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en 2017?, las entidades reguladoras, del sector educación y sector salud reportaron la mayor expectativa respecto a la acción sancionadora. Asimismo, las asociaciones de consumidores tuvieron un menor índice (zona pesimista).

Ver Gráfico Nº 15

GRÁFICO N°15

Percepción general de las entidades miembros del Sistema según sector



* *Otros agentes: Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (Codeco), la Defensoría del Pueblo, el Ministerio de la Producción (PRODUCE), Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), y Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).*

Fuente: *Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Febrero 2017*

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

5

EL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Indeco
Por la defensa
de tus dere
como consu

EL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

En el año 2016 se dieron avances relevantes en materia de protección del consumidor en el Perú, destacando, entre otros:

- La propuesta aprobada de la "Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor" (elaborada tras la profundización del conocimiento de la problemática que afecta al consumidor), la misma que fue publicada en enero de 2017[29] constituyéndose en un nuevo hito dentro del diseño institucional de la protección del consumidor en el Perú, y;
- La elaboración del "Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020"[30] , el mismo que fue refrendado el 15 de marzo del año 2017[31].

La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor constituye una herramienta fundamental de política pública, que permitirá, con una evidente visión a largo plazo, tornar 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 y definiendo así, los objetivos prioritarios, lineamientos, contenidos principales y estándares de obligatorio cumplimiento en materia de protección de los consumidores.

Por su parte, el plan nacional es un instrumento para la implementación de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, el mismo que es de obligatorio cumplimiento por todas las entidades del Estado, en todos los niveles de gobierno, en el marco de sus competencias. El plan establece las actividades, metas, responsables y el horizonte en el cual deben de cumplirse.

El citado plan considera como año base el 2016. Corresponde, por tanto, observar la evolución del Sistema en dicho año, a través de los cuatro ejes[32] que engloban el accionar en materia de protección al consumidor, como es el caso i) la educación, orientación y difusión, ii) la seguridad de los consumidores, iii) mecanismos de prevención y solución de conflictos y, iv) el fortalecimiento del Sistema; los mismos que son transversales a todas las actividades económicas y han sido establecidos en la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor.

Ver Gráfico Nº 16

29 » A través del D.S. N° 006-2017-PCM. Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, publicado el 27 de enero de 2017.

30 » A través del D.S. N° 024-2017-PCM. Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020, publicado el 15 de marzo de 2017.

31 » Es función del Consejo Nacional de Protección del Consumidor, entre otras, "a. 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.

32 » Los ejes bajo los cuales e desarrolla esta sección coinciden con los ejes establecidos en la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor.

GRÁFICO N°16 Pilares de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor

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

a) Educación, orientación y difusión

Las actividades de educación, orientación y difusión tienen como finalidad evitar la ocurrencia de conflictos de consumo, disminuir la asimetría informativa y generar un mayor conocimiento y confianza en los agentes involucrados en la relación de consumo. Lo anterior, dentro de un contexto en el que existe:

- Un mayor empoderamiento del consumidor y mayor conciencia sobre sus derechos, reflejado ello en las crecientes consultas, orientaciones y reclamos o denuncias hechas en las diversas entidades relacionadas a la protección del consumidor.
- Brechas de conocimiento de los derechos como consumidor (el 84.1% declaró conocer sus derechos[33]), dificultades en el entendimiento de la información sobre productos y servicios a la que está expuesta[34], heterogeneidad en el nivel educativo[35] y, aunque creciente, también brechas en cuanto al acceso a las tecnologías de información[36].

33 » Considerando la declaración de los consumidores, aunque solo el 53.4% demostró un conocimiento de sus derechos básicos como consumidor, sobre la base de la Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección del Consumidor.

34 » Por ejemplo, las habilidades en cuanto a la interpretación de etiquetas y específicamente en lo referido a la información nutricional, solo quince (15) de cada cien (100) consumidores pudieron hacerlo de forma correcta. Asimismo, ocho (08) de cada diez (10) identificaron correctamente la fecha de vencimiento del producto. En cuanto a las habilidades numéricas, menos de la mitad de consumidores pudieron identificar la opción más conveniente para el caso de elegir un producto similar entre dos ofertas del mercado (en este caso una cocina) así como calcular el interés por un préstamo a elegir. De otro lado, siete (07) de cada diez (10) consumidores respondieron correctamente a la elección de la tasa más conveniente para una tarjeta de crédito.

35 » Según la encuesta, dos de cada diez consumidores solo alcanzaron el nivel educativo primario. Asimismo, al año 2015 la tasa de analfabetismo a nivel nacional fue de 6%.

36 » El 87.2% de hogares tuvieron acceso a la telefonía móvil, 24.5% en el caso de la telefonía fija, 36.7% en la televisión por cable, 31.7% al menos una computadora y; 23.2% acceso al internet, al año 2015, según el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI).

- Mercados más complejos y desafiantes ante la abundante información y variedad de productos, que demandan más habilidades y conocimientos por parte del consumidor[37].

En 2016, las actividades de capacitación realizadas por las diversas entidades del Sistema beneficiaron a un total de 220,925 agentes (consumidores y proveedores); mientras que la cobertura de las actividades de orientación fue de 1.8 millones. Cabe destacar que las cifras corresponden a la reportadas por el Indecopi, los organismos reguladores (Osiptel, Osinergmin, Ositran y Sunass), SBS, Susalud, Sutran y Produce[38]. La información de los gobiernos locales y gobiernos regionales no han sido considerado toda vez que, en su mayoría, no cuentan con registros que permitan conocer el detalle de lo realizado.

Tabla **N° 3:**

NÚMERO DE BENEFICIADOS POR ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN Y ORIENTACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR O USUARIOS, 2016

ENTIDAD	CAPACITACIONES	ORIENTACIONES
Indecopi	6,691	586,357
Osiptel	134,240	700,987
Osinergmin	2,509	162,537
Ositran	725	2,600
Sunass	45,459	33,869
SBS	26,022	162,589
Susalud	1,529	10,320
Sutran*	2,066	189,670
Produce	1,684	-
Total	**220,925**	**1'848,929**

* *Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020*

Fuente: *Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Febrero 2017*

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

Cabe destacar que dentro de la estrategia de fomentar que los agentes del mercado conozcan los derechos de los consumidores y dispongan de información relevante para mejores decisiones de consumo, se ha contemplado en los próximos años, dentro del plan nacional de protección de los consumidores, acciones relevantes como la capacitación focalizada en cuanto a temática (por ejemplo derechos de consumidores y mecanismos de solución de conflictos), a agentes, como es el caso de los proveedores (principalmente de los gremios de los sectores que aglomeran la mayor cantidad de transacciones), consumidores vulnerables (como el caso de personas con alguna discapacidad y de zonas rurales) así como la incorporación progresiva de la temática relacionada a los consumidores en los cursos escolares a nivel nacional.

37 » Coincidiendo con lo expuesto en "Consumer Education, Policy Recomendations of the OECD´s Committee on Consumer Policy. 2009. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

38 » Los principales temas abordados fueron: regulación de productos industriales manufacturados (neumáticos, conductores eléctricos, pilas y baterías de zinc y carbón), así como, capacitación preventiva orientada a la población que consume bebidas alcohólicas.

Asimismo, además de las actividades de capacitación y orientación[39], se ha evidenciado el mayor uso de las tecnologías de la información, a través del desarrollo de herramientas que proporcionan información relevante y práctica a los consumidores, las mismas que continuarán siendo fortalecidas acorde a lo estipulado en el Plan Nacional. Entre éstas destacan las herramientas comparativas[40] y de información descriptiva[41], como se muestra de forma referencial en el siguiente esquema:

GRÁFICO N°17 Principales herramientas para la mejor toma de decisiones de los agentes en materia de consumo (Entidades, principales herramientas y cobertura en el año 2016)*

Osiptel

•SIRT	136,449
•Resto[a]	4,00,5708

Osinergmin

•Facilito	No reportó
•Tarifas de energía	No reportó
•Tarifas de gas doméstico	No reportó

Ositran

•Portal institucional	55,513
•Portal de usuarios	921
•Redes sociales	75,540

Sunass

•Consulte su tarifas	9,560
•Redes sociales	492

Susalud

•APP Susalud Contigo	7,997
•Línea gratuita	1,554,311
•Página web	1,554,311
•Correo electrónico	7,997

Indecopi

•Gracias… No Insista[b]	114,870
•Mira a Quién le Compras	55,841
•Tasa de interés (Colegios)	N.D.
•Alertas informativas	33
•EXAMÍNATE[c]	430
•App de reclamos[d]	5,907

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

•SBS Presupuesto Familiar	821
•App Presupuesto Familiar y Ahorrando ando	8,607
•Sistema Retasas	No reportó
•Sistema Reprimas	No reportó
•Reporte de deudas SBS	1,585,164
•App SBS	274,853
•Comparativo de comisiones	No reportó

Perú – Ministerio de Educación

•Identicole	69,443
•SISGEC	68,469
•SiseVe	273,344
•Obnate	No reportó
•Ponte en carrera	No reportó

a *Incluye a las herramientas: Consulta Contratos de Concesión de Valor Añadido, Consulta de deudas de empresas operadoras a usuarios, Señal Osiptel, Sistema de Consulta de Jurisprudencia, Consulta de contrato de abonados, Consulta de equipos celulares robados, perdidos o recuperados, Visor GIS, Consulta TRASU y Biblioteca virtual.*
b *Inscritos.*
c *Colegios.*
d *Descargas*
*** *Un mayor detalle de cada herramienta se desarrolla en la sección correspondiente a cada entidad.*
Fuente *Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Febrero 2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

39 » Las actividades de orientación son desarrolladas por las diversas entidades del Sistema de forma presencial, telefónica y virtual (internet), sean en las oficinas, en locales diversos o a través de módulos itinerantes.

40 » Por ejemplo: i) "Mira a quién le compras", del Indecopi, que permite identificar y comparar a los proveedores que han sido sancionados por infringir la normativa de protección del consumidor, ii) "Facilito", de Osinergmin, que permite comparar el precio de los combustibles según proveedor y zona geográfica, iii) "Retasas", de la SBS, que ofrece información sobre los costos de los productos financieros que ofrecen las empresas de forma comparable; entre otras.

41 » Por ejemplo, la web del consumidor (www.consumidor.gob.pe) que cuenta con información sobre procedimientos de reclamos, las diversas aplicaciones móviles, entre otros.

Es de mencionar que en 2016 se continuó la implementación del portal del consumidor (www.consumidor.gob.pe) consolidándose la información de las diversas entidades relacionadas a la protección del consumidor, como es el caso de la información respecto al Sistema, los derechos de los consumidores, los mecanismos disponibles para solución de conflictos de consumo, las asociaciones de consumidores, las diversas herramientas desarrolladas (en las que se incluye la legislación y jurisprudencia relevante de consumo[42], diversas herramientas de información, entre otra información relevante).

GRÁFICO N°18 Portal del Consumidor

Fuente *Página web https://www.consumidor.gob.pe*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Con la finalidad de fortalecer el acceso al portal a personas con discapacidad, se puso a disposición la herramienta "macrotipo", que permite ver la información del portal con letras de mayor tamaño.

Asimismo, se destacó la realización de un vídeo informativo en lenguaje de señas sobre las entidades que protegen al consumidor, principalmente, entes reguladores y la Susalud, en el marco de las actividades de fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor. Este vídeo fue publicado en el portal[43].

Asimismo, se entregaron 2,000 cartillas de consumo en sistema braille al Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad (Conadis).

42 » Que puede ser consultada en http://servicio.indecopi.gob.pe/appDPC Buscador Resoluciones/

43 » (https://www.youtube.com/watch?v =ayNJa3JBxIU&feature=youtu.be).

b) Salud y seguridad de los consumidores

La Autoridad tiene entre sus funciones asignadas la coordinación de la implementación del sistema de alerta y actuación oportuna frente a los productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado[44]. En este sentido, en 2016, destacó:

- Desde el punto de vista normativo, la promulgación 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 (D.S. N° 050-2016-PCM), promovido por el Indecopi. Con ello, principalmente se regula el procedimiento que los proveedores deben seguir para eliminar o reducir los riesgos no previstos de los productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores; y se establece los alcances de la actuación del Indecopi.

- El monitoreo constante del mercado, identificación de productos riesgosos, la coordinación intersectorial y coordinación con los proveedores a fin de proteger la salud e integridad de los consumidores[45] habiéndose reportado:

  - 92 investigaciones (17 más que en el año 2015) en torno a diversos productos en los que potencialmente podría haber riesgos para el consumidor, pertenecientes principalmente al rubro automotriz (vehículos); productos electrónicos; electrodomésticos; y juguetes.

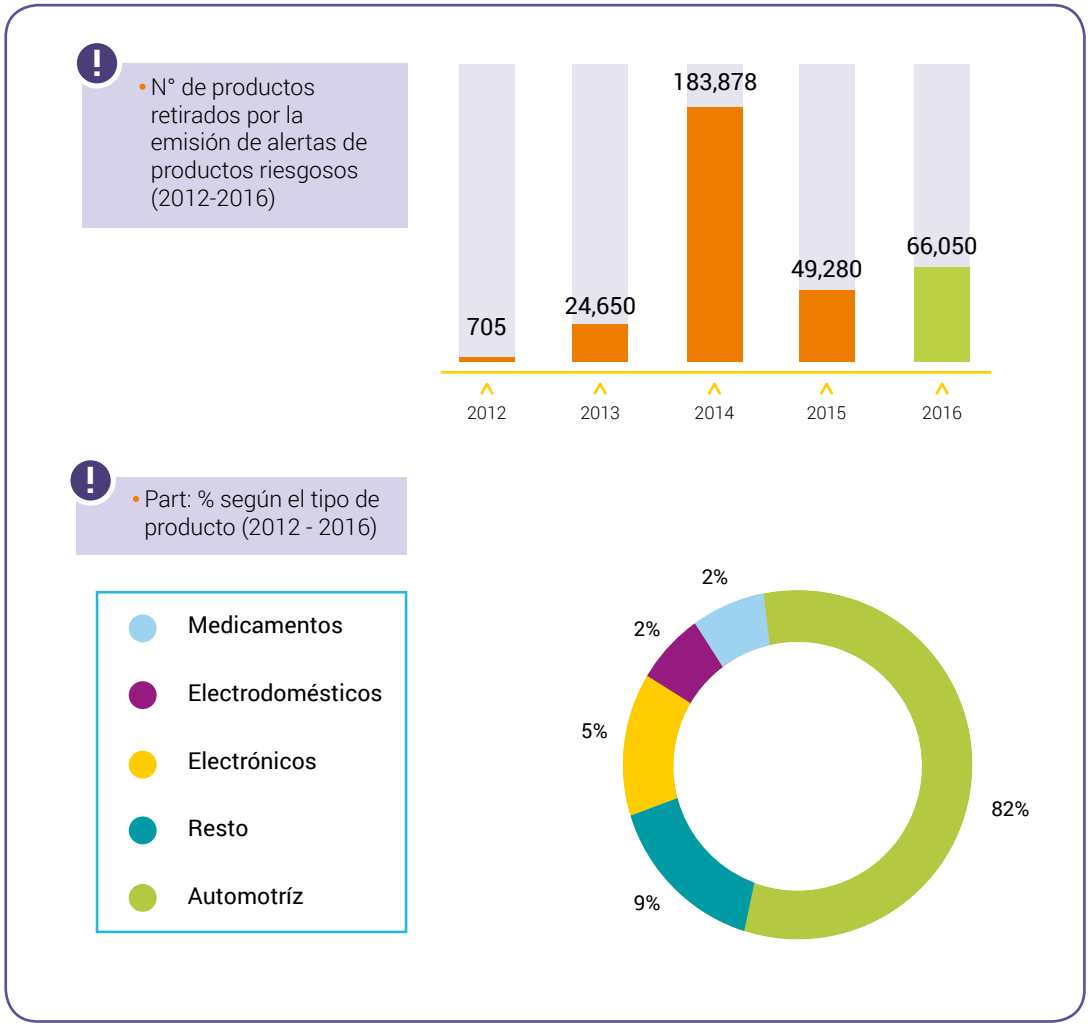
  - Como consecuencia de lo anterior, se confirmó el ingreso al país de productos analizados en 33 de las investigaciones realizadas, decantándose en la publicación de alertas y activación del procedimiento de retiro de los productos peligrosos del mercado, beneficiándose potencialmente a 66,050 consumidores. Con lo anterior, en el período acumulado 2012-2016 la acción oportuna realizada a través de la emisión de alertas de consumo favoreció potencialmente a 324,563 consumidores.

Ver Gráfico Nº 19

44 » Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo N° 136.

45 » El Indecopi cuenta con un procedimiento interno para el monitoreo local y de redes internacionales que involucra además a las Comisiones de Protección al Consumidor (en adelante, CPC) y a la GSF. Se monitorea fuentes de información a nivel internacional como: La Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA, Servicio Nacional de Consumidor (Chile), Consumer Product Safety Comission (EE.UU.), Instituto de Consumo de España, US Department of Transportation y el Instituto de Consumo de Brasil.

GRÁFICO N°19 Alertas de consumo publicadas, periodo 2012 – 2016



* *Se incluye 01 alerta por alimentos generada por Digesa en 2016*
Fuente *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) - Indecopi*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

- La coordinación intersectorial y con entidades internacionales permitió el desarrollo de campañas relacionadas a la seguridad del consumidor como es el caso de:
  - **Campaña "Cortinas seguras".** La campaña estuvo orientada a sensibilizar a los consumidores con respecto a los riesgos al que están expuestos los niños (principalmente menores a tres años) en caso de tener fácil acceso a los cordones de las cortinas o persianas en el hogar. Esta campaña fue promovida por el Indecopi como integrante del Grupo de Trabajo sobre Seguridad de los Productos de Consumo de la OCDE (Organización para la Cooperación al Desarrollo Económico). Participaron también: Australia, Canadá, Bélgica, Brasil, Chile, Chipre, Colombia, Croacia, Unión Europea (EU), EE. UU., Finlandia, Francia, Islandia, Japón, Letonia, Malta, México, Portugal, Reino Unido, República Checa, Turquía y Suiza. En Perú el impacto en redes (Facebook) en el 2016 fue de 188,737 personas alcanzadas, habiendo sido compartida las diversas publicaciones un total de 706 veces.

GRÁFICO N°20 Campaña "Cortinas seguras"[a]

a *El video referencial se encuentra en https://www.youtube.com/watch?v=6M9TSNaVgaA&feature=youtu.be*
Fuente *Página web https://www.consumidor.gob.pe*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Cabe destacar que, además del Indecopi, las principales entidades competentes en materia de seguridad de productos son:

- **La Dirección General de Salud Ambiental (Digesa)**, encargada de la realización de acciones de vigilancia sanitaria, fiscalización y control a nivel nacional a los productores y fabricantes nacionales, importadores, comercializadores y distribuidores de alimentos manufacturados, juguetes y/o útiles de escritorio, a fin de garantizar que no sean tóxicos o peligrosos para la salud de la población usuaria, así como de la emisión de alertas sanitarias. Al respecto, en 2016, la entidad emitió alertas referidas principalmente a juguetes tóxicos (265).

- **La Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (Digemid)**, encargada de normar en aspectos relacionados con la calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos, otros productos farmacéuticos y afines. Emite normas, controla y supervisa aspectos relacionados a las sustancias sujetas a fiscalización sanitaria y medicamentos que los contienen. Asimismo, monitorea y evalúa el mercado farmacéutico nacional y difunde información a través de alertas. En 2016, la entidad emitió un total de 83 alertas referidas principalmente a seguridad (30) y calidad (26).

- **El Ministerio de la Producción (Produce)**, encargado de formular los reglamentos técnicos para productos de la industria manufacturera, en coordinación con los sectores que se vinculen y otros niveles de gobierno, en el marco de los acuerdos internacionales vigentes y en armonía con la normatividad vigente. En el 2016, realizó dos campañas de difusión sobre reglamentos técnicos, una relacionada con el etiquetado de calzado denominada "Ponle Etiqueta" y otra sobre conductores y cables eléctricos denominada "ReCobre la Seguridad" y el slogan "Exija cables eléctricos de cobre", en ambas campañas se llegó a una cobertura total de 2,573 empresas. Asimismo, se realizó la campaña de difusión "MIRA BIEN - cuidado con lo que tomas", que tuvo 23,000 beneficiarios.

- **La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat)**, a través de la Superintendencia Nacional de Aduanas, encargada del control de mercancías restringidas y el reconocimiento físico, extracción y análisis de muestras.
- **El Instituto Nacional de Calidad (Inacal),** que realiza actividades de acreditación, normalización y metrología, relacionadas con la protección, seguridad y salud de los consumidores, usuarios y ciudadanos. En el 2016:
  - Respecto a la acreditación, la entidad identificó algunos aspectos críticos como la "falta de expertos técnicos en los diferentes campos de prueba", la "falta de laboratorios interesados en la acreditación en las diferentes regiones fuera de Lima", la "poca oferta de organismos de certificación de productos acreditados debido a que el consumidor no demanda productos certificados", entre otros; en el marco de sus líneas de acción, desarrolló un programa de certificación a expertos técnicos, participó en la elaboración de reglamentos técnicos y opinó en los proyectos de reglamentos o normas legales, y coordinó con gremios empresariales para la demanda de servicios acreditados, entre otros.
  - En lo concerniente a normalización, aprobó 75 Normas Técnicas Peruanas (NTP), destacando las relacionadas con "seguridad eléctrica" (45), "seguridad de juguetes y útiles de escritorio para niños" (05)," tecnología para el cuidado de la salud" (09) y "políticas del consumidor" (01)[46].
  - En los referido a las actividades de metrología, desarrolló la "campaña de verificación de balanzas en los distritos del Agustino y Miraflores", la puesta en funcionamiento de un "buscador web de instrumentos sometidos a control metrológico", la participación en la "Quinta Jornada de Calidad en Salud" y en el "Cuarto Encuentro con Sector Salud", y la publicación de la Norma Metrológica Peruana NP 022:2016 "Equipos de medición de la energía eléctrica", entre otros.

De otro lado, con la finalidad de garantizar la protección y salud de los consumidores en sus relaciones de consumo, se ha contemplado el fortalecimiento del sistema a través de sistemas informáticos (para el caso del Indecopi) que permita posteriormente implementar el Sistema Nacional de Alertas de Productos Peligrosos, el cual contemple contar con la red de información sobre accidentes de consumidor ocasionados por productos de consumo reportados en Clínicas y Hospitales, lo cual supone un trabajo de largo aliento con el Ministerio de Salud (MINSA) a fin de contar con información actualizada a nivel nacional sobre accidentes y/o incidencias de salud ocasionadas por productos de consumo en toda la red de establecimientos.

c) Mecanismos de prevención y solución de conflictos

Dentro del objetivo planteado en la política nacional relacionado con la promoción de mecanismos expeditivos de prevención y solución de conflictos a nivel nacional, impulsando la simplificación de los existentes, se tuvo avances.

- En cuanto a fomentar la solución voluntaria (entre consumidor y proveedor) de los conflictos de consumo, destacó:
  - La aprobación de las "Recomendaciones Generales para la Creación de Defensorías Gremiales del Consumidor", a través de la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 216-2016-INDECOPI/COD., del Indecopi. Con ello, se fomenta la autocomposición, a través de la autorregulación y es que a través de las Defensorías Gremiales los proveedores podrán ofrecer una alternativa para atender los reclamos de sus consumidores o usuarios y darles una solución directa, sin costo alguno y sobre la base del conocimiento especializado sobre la materia reclamada, por parte de un Tribunal o Defensor que resolverá el conflicto con imparcialidad.

46 » EENTP ISO 3864-2 "Símbolos Gráficos – Seguridad en los colores y símbolos en el etiquetado – Parte: Principios de diseño para la seguridad en los productos".

- La promoción de buenas prácticas (autorregulación) a través del concurso "Primero, los Clientes"[47] a través del cual se reconoce a las empresas privadas y públicas que realizan esfuerzos significativos en la prevención y gestión eficiente de reclamos en beneficio de los consumidores. Al respecto, en el año 2016:

  - Se recibieron 44 postulaciones de un total de 38 empresas, en las tres categorías de participación: atención de reclamos, mecanismos de información y ejecución de garantías.

  - Los ganadores, en el primer puesto, según categorías fueron: Electro Oriente S.A. (Categoría Atención de Reclamos), Electronoroeste S.A. (Categoría Mecanismos de Información) y Banco Financiero del Perú (Ejecución de Garantías).

  - En el 2016, el Indecopi publicó el libro "Primero, los Clientes"[48], compendio en el cual se plasmaron las 97 buenas prácticas presentadas desde el año 2014 al 2016 por las 80 empresas que participaron en el concurso. Cabe destacar que la publicación pretende consolidarse como un libro de consulta y guía para las empresas, consumidores e instituciones del Estado, que se encuentren interesadas en aprender y replicar dichas iniciativas, como una contribución a la mejora de las relaciones de consumo en el mercado. Se pusieron a disposición 500 ejemplares impresos y se reportaron 4,077 descargas por internet.

- En cuanto a los mecanismos heterocompositivos, es decir en los cuales interviene directamente el Estado para dar la solución a los conflictos de consumo, destacó las acciones en torno al mayor desarrollo Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)[49], en el que intervienen principalmente:

47 » EENTP ISO 3864-2 "Símbolos Gráficos – Seguridad en los colores y símbolos en el etiquetado – Parte: Principios de diseño para la seguridad en los productos".

48 » El libro puede ser descargado gratuitamente del portal del consumidor: https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/394512/CompendioConcursoPrimerolosclientes.pdf/09200979-424d-4083-ba42-eeea678b9bbb

49 » El Código en su artículo N° 137 estableció la creación del Sistema de Arbitraje de Consumo, el cual pretende resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores.

- La Autoridad, mediante la constitución de las Juntas Arbitrales de Consumo (JAC), la emisión de Directivas a través de su Consejo Directivo, el establecimiento de lineamientos de interpretación y la administración del registro de proveedores adheridos al SISAC. Al respecto, en 2016, tras el proceso de diseño, elaboración del marco normativo, conformación del equipo necesario y difusión del mecanismo[50] se tuvo:
  - La presentación del SISAC el 26 de julio, ante el público en general, como un nuevo mecanismo de solución de controversias en materia de consumo.
  - La publicación del Decreto Supremo N° 049-2016-PCM, que establece el distintivo oficial del SISAC, otorgándole la titularidad del mismo al Indecopi y; facultando su uso a las Juntas Arbitrales de Consumo y los proveedores adheridos al SISAC.
- La Junta Arbitral de Consumo Piloto, que organiza el SISAC y se encarga de la nominación de árbitros, desarrolla las actividades de promoción y difusión y; tramita las solicitudes de arbitraje. Al respecto, en 2016:
  - Realizó 02 convocatorias públicas para la conformación de nómina de árbitros de consumo, tras lo cual se incorporó 35 árbitros a la Junta Arbitral de Consumo Piloto.
  - Organizó el III Curso de Formación en Protección al Consumidor y Arbitraje de Consumo en el que participaron 31 profesionales.
  - Atendió 113 consultas de ciudadanos sobre el SISAC.
  - Informó a 67 empresas sobre los beneficios de adherirse al SISAC.
  - Recibió 09 solicitudes de inicio de arbitraje.
  - Reportó 19 empresas adheridas al SISAC.

Ver Tabla Nº 4

50 » De forma referencial se puede mencionar las principales acciones desarrolladas como:

i) La elaboración de la consultoría para el diseño del plan de trabajo para la implementación del Arbitraje de Consumo en el 2013.

ii) El desarrollo y emisión de normas necesarias para el funcionamiento elaboradas en 2014 y 2015, como: a) la Directiva que aprueba el Procedimiento para la Nominación de Árbitros del Sistema de Arbitraje de Consumo"(N° 005-2014/DIR-COD-Indecopi), ii) La Directiva que aprueba el Procedimiento de Adhesión de Proveedores y Creación del Registro de Proveedores Adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo" (N° 006-2014/DIR-COD-Indecopi); y iii) La Directiva que establece las reglas sobre la competencia territorial de las Juntas Arbitrales de Consumo" (N° 198-2015-Indecopi/COD).

iii) La creación de la oficina de carácter temporal denominada "Junta Arbitral de Consumo Piloto" adscrita a la Sede Central del Indecopi (N° 100-2015-Indecopi/COD) y la designación del Presidente de la Junta Arbitral y del Secretario Técnico (Resolución N° 221-2015-Indecopi/COD).

iv) La elaboración del signo distintivo "Arbitraje de Consumo" y logotipo; y el reglamento de uso de dicho signo distintivo, con la finalidad de otorgar licencias de uso a los proveedores que así lo requieran y se encuentren adheridos al SISAC.

v) Las acciones de difusión a través de reuniones de trabajo (con Gremios empresariales y universidades) y atención de consultas.

Tabla **N° 4:**

RELACIÓN DE PROVEEDORES ADHERIDOS AL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO

N°	RAZÓN SOCIAL DEL PROVEEDOR	RUBRO
1	**Corporación Inmobiliaria Sudamericana S.A.C. (Cissac)**	Inmobiliario
2	**ZS Motor's S.A.C.**	Automotriz
3	**Cayman S.A.C.**	Automotriz
4	**Asociación Peruano Japonesa (APJ)**	Asociación cultural, educativa y servicios de salud
5	**Binda Ingenieros S.A.**	Construcción
6	**Inmobiliaria Daniela S.A.C.**	Inmobiliario
7	**Binda Constructora S.A.C.**	Construcción
8	**Binda y Asociados S.A.C.**	Construcción
9	**Desarrolladora Valeria S.A.C.**	Inmobiliario
10	**Vive Constructora e Inmobiliaria S.A.C.**	Construcción
11	**Asociación de Pequeños Empresarios de Lima (Apelima)**	Gremio empresarial
12	**Olva Courier S.A.C.**	Actividades de mensajería
13	**Empresas Comerciales S.A. (Bata)**	Venta de calzado
14	**Ideas Aplicadas S.A. (Ilaria)**	Joyería y platería
15	**Bruno Dancourt Llaguno**	Instalación y reparación de mármol y granito
16	**Ecofraga S.A.C.**	Elaboración y comercialización de productos aromáticos
17	**R&R Ingeniería y Servicios S.R.L.**	Aromaterapia
18	**Artesco S.A.**	Fabricación de productos plásticos
19	**Yaku Travel S.A.C.**	Agencia de viajes

Fuente: *Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC) del Indecopi*

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

Con la finalidad de fortalecer el mecanismo de solución de controversias, para el 2017, la Autoridad tiene contemplado:

- La emisión del nuevo reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo con la finalidad de incentivar la mayor participación de proveedores y consumidores.
- Continuar con las actividades de promoción con proveedores, a fin de incrementar el número de adhesiones, principalmente a través de reuniones con los principales gremios empresariales.
- Difundir entre los consumidores las características del arbitraje de consumo a fin de incrementar su utilización.
- Desarrollar el Curso de Formación en Arbitraje de Consumo dirigido al público en general.

De otro lado, a iniciativa de la DPC, se publicó la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 150-2016-INDECOPI/COD que aprueba la Directiva N° 003-2016/DIR-COD-INDECOPI que establece los criterios a aplicar y el mecanismo de selección de los casos para que el Indecopi promueva procesos judiciales en defensa de intereses colectivos de los consumidores.

d) Fortalecimiento del Sistema

En el año 2016, dentro del proceso de articulación y fortalecimiento del Sistema, destacó:

Las acciones orientadas a fomentar el cumplimiento de la normativa en materia de protección del consumidor, a través del monitoreo del estado de la protección de los consumidores. En este sentido, se monitoreó el mercado a través de la elaboración del Informe Sobre El Estado de la Protección de los Consumidores 2015. Asimismo, se reportó las acciones de supervisión del cumplimiento de la normativa realizada por parte de las diversas entidades miembros del Sistema, las que forman parte de este informe, habiéndose 10,049 sanciones por infracciones a la normativa de protección del consumidor y usuarios.

El aspecto normativo también fue abordado con el aporte y análisis brindado desde el Indecopi, en su rol de Autoridad, a través de los veintinueve (29) informes con relación a las diversas propuestas normativas referidas a materias vinculadas a la protección del consumidor, remitidas al Congreso de la República del Perú, aportando con la opinión técnica al debate del Poder Legislativo, las mismas que se concentraron en torno a iniciativas en torno a diversos temas como el de seguros (de salud en torno a las preexistencias y de accidentes de tránsito-SOAT), sector educativo, financiero, seguridad de productos e inmobiliario, entre otros.

Tabla **N° 5:**

PROYECTOS NORMATIVOS REMITIDOS POR EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA AL INDECOPI PARA LA EMISIÓN DE LA OPINIÓN RESPECTIVA

N°	PROYECTOS DE LEY COMENTADOS
1	Proyecto de Ley N° 4677/2014-CR, "Ley que promueve el adecuado control de sustancias de relleno o biopolímeros para fines de tratamientos estéticos y/o cosméticos".
2	Proyecto de Ley N° 4476/2014-CR, "Ley que prohíbe la comercialización, uso y aplicación de sustancias de relleno denominadas biopolímeros, polímeros y afines en tratamientos corporales con fines estéticos".
3	Proyecto de Ley N° 5061/2015-CR, "Ley que prohíbe la aplicación de sustancias de relleno inyectables con fines estéticos".
4	Proyecto de Ley N° 5087/2015-CR, "Ley que garantiza la cobertura de preexistencias en el sistema de aseguramiento en salud".
5	Proyecto de Ley N° 5130/2015-CR, "Proyecto de Ley que establece la obligación del uso de lenguas originarias en la información al consumidor sobre características y restricciones de productos".
6	Proyecto de Ley N° 5092/2015-CR, "Ley que garantiza la cobertura de preexistencias en el sistema de aseguramiento en salud".
7	Proyecto de Ley N° 5198/2015-CR, "Ley que obliga a los proveedores de servicios educativos a informar sobre los indicadores de reajuste aplicados a las pensiones".
8	Proyecto de Ley N° 5307/2015-CR, "Ley que precisa el valor de la UIT que debe aplicarse para el pago de la indemnización del Seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT)".
9	Proyecto de Ley N° 5308/2015-CR, "Ley que busca incluir las vías internas de los locales en la cobertura del Seguro por Accidentes de Tránsito – SOAT".
10	Proyecto de Ley N° 111/2016-CR, "Ley que permite facilitar información al consumidor de servicios inmobiliarios".
11	Proyecto de Ley 105/2016-CR, "Ley de Promoción del ahorro en el consumo de energía eléctrica para proteger el interés económico de los usuarios conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor".
12	Proyecto de Ley N° 139/2016-CR, "Ley que modifica la Ley N° 29694 modificada por la Ley N° 29839 que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares".
13	Proyecto de Ley N° 125/2016-CR, "Ley que otorga a las víctimas de bullying hasta el 50% de la multa que imponga el Indecopi a los centros educativos infractores y les reconoce una indemnización".
14	Proyecto de Ley N° 144/2016, "Ley que modifica la Ley N° 28681, Ley que regula la comercialización, consumo y publicidad de bebidas alcohólicas".

N°	PROYECTOS DE LEY COMENTADOS
15	Proyecto de Ley N° 123/2016-CR, "Ley que incorpora (el) numeral 4 al artículo III del Título Preliminar y modifica los artículos 24, 44, 104 y 152 al Código de Protección y Defensa del Consumidor".
16	Proyecto de Ley N° 126/2016-CR, "Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor sobre servicios del Estado y otros servicios públicos y masivos".
17	Proyecto de Ley N° 102/2016-CR, "Ley de eliminación de comisiones bancarias abusivas y de incentivos eficientes para una mayor bancarización dentro del marco del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
18	Proyecto de Ley N° 224/2016-CR, "Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para fortalecer la protección del consumidor de bienes y servicios inmobiliarios".
19	Proyecto de Ley N° 264/2016-CR, "Ley que modifica el artículo 118 de la Ley N° 29946, Ley del Contrato de Seguro, sobre cobertura de preexistencias dentro del sistema de Seguros y de EPS".
20	Proyecto de Ley N° 101/2016-CR, "Ley que modifica los artículos 14 y 16 de la Ley N° 26549, prohibiendo cobros indebidos en los centros educativos privados".
21	Proyecto de Ley N° 143/2016-CR, "Ley que elimina la renta básica en telefonía fija local".
22	Proyecto de Ley N° 159/2016-CR, "Ley que regula el pago de membresía de las tarjetas de crédito que las empresas del sector financiero ofrecen a sus clientes".
23	Proyecto de Ley N° 289/2016-CR, "Ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular, estableciendo el cobro por el servicio brindado efectivamente".
24	Proyecto de Ley N° 350/2016-CR, "Ley que modifica la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y la Ley General de Cooperativas para incluir precisiones sobre la regulación y supervisión de las cooperativas de ahorro y crédito".
25	Proyecto de Ley N° 419/2016-CR, "Ley que promueve la certificación orgánica o ecológica para la comercialización en el mercado local de los productos de familias de agricultores y ganaderos organizados".
26	Proyecto de Ley N° 443/2016-CR, "Ley que crea la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores".
27	Proyecto de Ley N° 577/2016-CR, "Ley que declara de interés nacional la creación del fondo especial de financiamiento para las asociaciones de consumidores".
28	Proyecto de Ley N° 578/2016-CR, "Ley que modifica el plazo de respuesta de los reclamos y del libro de reclamaciones".

N°	DECRETOS SUPREMOS COMENTADOS
1	Versión final del Proyecto de Decreto Supremo que aprueba el Reglamento Técnico de Eficiencia Energética y el Etiquetado para Equipos Energéticos.

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

El fortalecimiento de las capacidades técnicas de los diversos miembros del Sistema se dio a través de:

- La realización del "Congreso Internacional del Consumidor: Estado, Avances y Nuevos Desafíos" el cual tuvo 327 participantes entre académicos, asociaciones de consumidor, empresarios y público en general, en julio de 2016.
- El impulso a la "I Reunión Nacional de Asociaciones de Consumidores", en la que participaron 25 asociaciones de Lima, Arequipa, Ica, San Martín y Ancash.
- El desarrollo del curso "Protección del Consumidor y Arbitraje de Consumo", dirigido a asociaciones de consumidores.
- El desarrollo del "VII curso virtual en la materia de protección del consumidor" orientado a profesionales y estudiantes en general.

Asimismo, el fortalecimiento y gestión eficiente del Sistema se dio a través del accionar del Consejo, creado por el Código como órgano de coordinación del Sistema en el ámbito de la PCM. El Consejo es presidido por el Indecopi quien a su vez funge también como Secretaría Técnica a través de la DPC. En el 2016, el Consejo realizó 12 sesiones[51] de las cuales una de ellas fue descentralizada (realizada en Tarapoto – San Martín)[52].

En el seno del Consejo, acorde a sus funciones encargadas[53], se realizó lo siguiente:

Con respecto a proponer y armonizar la política nacional de protección y defensa del consumidor, así como el Plan Nacional de Protección de los Consumidores.

La discusión y aprobación de los siguientes documentos:

- "Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores del año 2015" (junio).
- "Política Nacional de Protección y Defensa de los Consumidores" (noviembre).

La evaluación y aprobación de propuestas normativas:

- "Propuesta normativa para el fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores" (junio).

Con respecto a formular recomendaciones sobre la priorización de acciones en determinados sectores de consumo y sobre la generación de normas sobre protección de los consumidores.

Se coordinó con diversas entidades para que se adopten las acciones que correspondan, en el marco de sus competencias, con respecto a:

- El informe del Ministerio del Ambiente sobre los alcances del "Programa de información al consumidor del marco decenal para consumo y producción sostenible". (julio)
- El informe del Ministerio de Educación sobre la inclusión de temas de protección del consumidor en el Currículo Nacional de Educación Básica. (julio)
- El informe de la Gerencia Legal del Indecopi sobre el caso "Pacífico Seguros vs Indecopi y el señor Klemens Brack", a propósito del pago de costos y costas.

Con respecto a promover la creación del sistema de información y orientación a los consumidores, con alcance nacional, en coordinación con los demás sectores público y privado.

Se tuvo conocimiento de lo realizado por el Indecopi en cuanto a:

- Las mejoras implementadas al "Portal del Consumidor" (septiembre).
- La implementación de un sistema informático para el reporte en línea de productos riesgosos. (septiembre).
- Las herramientas de información en materia de consumo orientadas a personas con discapacidad, implementadas por los miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor. (octubre).

Con respecto a la promoción del sistema de alertas y actuación oportuna frente a los productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado.

51 » El Consejo sesiona de manera ordinara una vez al mes, existiendo la posibilidad de realizar sesiones extraordinarias. La Secretaría Técnica del Consejo es la encargada de organizar dichas sesiones.

52 » La sesión descentralizada se realizó en audiencia pública con la participación de entidades como Indecopi, Osiptel, Osinergmin, Ositran, Sunass, Susalud y la Defensoría del Pueblo.

53 » Un mayor detalle de las funciones del Consejo Nacional de Protección del Consumidor se puede apreciar en el artículo 134, del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- El informe sobre la implementación de un sistema informático para el reporte en línea de productos riesgosos (septiembre).
- La ponencia sobre 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, a cargo de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (agosto).

Con respecto a los mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo.

- La Superintendencia Nacional de Salud (Susalud) informó sobre el actual procedimiento de atención de quejas y reclamos y sobre los alcances del nuevo procedimiento de atención (enero).
- La aprobación del documento "Recomendaciones generales para la creación de defensorías gremiales del consumidor" (noviembre).

Con respecto a canalizar la comunicación entre el sector público y privado a fin de promover una cultura de protección de los derechos de los consumidores.

- Informe sobre el Curso de Formación en Protección al Consumidor y Arbitraje de Consumo dirigido a Asociaciones de Consumidores (septiembre).

Con respecto a promover y apoyar la participación ciudadana, a través de asociaciones de consumidores.

- Se aprobó la "Propuesta normativa para el fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores" (junio).

Es de destacar que el proceso de articulación de las acciones del Estado en materia de protección del consumidor se da en un escenario complejo en el que está inmersos una diversidad de agentes (organismos públicos y privados, empresas y los consumidores) que participan en mercados de heterogéneo desarrollo a lo largo del país. En ese sentido, la consolidación de las diversas acciones de protección a través del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor deberá ser gradual y responder al escenario de cambio continuo, en el que la naturaleza de las transacciones se hace cada vez más compleja y el consumidor es más sofisticado.

Dentro de lo descrito anteriormente, en 2016, estuvo pendiente la conformación completa del Consejo, toda vez que no se tuvo presencia de los representantes de Gobiernos Locales y Regionales[54].

54 » Cabe indicar que se hizo de conocimiento sobre el pedido de información por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor a las siguientes entidades: Asamblea Nacional de Gobiernos Regionales, y Asociación de Municipalidades del Perú.

6

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

Indecopi
OSHKOSH
95
ATHLETICS

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.

Cabe destacar que el análisis que se presenta a continuación parte, principalmente, de la revisión de la información remitida por las propias entidades en respuesta a la solicitud realizada por el Indecopi[55].

6.1 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, permitirá avanzar este reto.

55 » A través de la remisión de los formatos de requerimiento de información, mediante Carta Múltiple N° 010-2017/DPC-INDECOPI.

6.1.1 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 05 órganos: i) El Pleno; ii) El Consejo Directivo; iii) La Presidencia; iv) La Mesa Directiva; y v) Las Comisiones, las mismas que pueden ser ordinarias, de investigación y especiales.

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

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

- **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 la agenda del Congreso en materia de protección del consumidor con prioridad en la función legislativa y de fiscalización[56]. La labor de la Codeco se concentra, sobre la base de su Plan Anual 2015-2016 y 2016-2017[57], en los siguientes aspectos:

  Plan Anual 2015-2016

  - Protección de los usuarios de los servicios bancarios y financieros.
  - Mejorar la protección de los derechos de los ciudadanos en los servicios que brinda el Estado.
  - Impulso a la autonomía y transparencia de los organismos reguladores de los servicios públicos.
  - Fiscalizar la ejecución del Sistema Nacional de Calidad.
  - La aplicación del Arbitraje de Consumo como mecanismo de la protección que permita la defensa oportuna y plena de los derechos del consumidor.
  - Descentralización de la Defensa del Consumidor.
  - Evaluación del cumplimiento efectivo del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
  - Impulso a la reforma normativa que mejora el Libro de Reclamaciones.
  - Protección de los consumidores vulnerables.
  - Protección al consumidor de productos o servicios inmobiliarios.
  - Monitorear el mercado de la concertación de precios.
  - Acuerdo de Asociación Transpacífico (TPP) y el precio de medicamentos.
  - Fortalecimiento y promoción de las asociaciones de consumidores y consejos de usuarios de los organismos reguladores.

56 » Reglamento del Congreso de la República. Artículo N° 35.

57 » Congreso de la República del Perú. Codeco. Plan de Trabajo periodo anual de sesiones 2014-2015 y 2015-2016.

Plan Anual 2016-2017

- Promover la eliminación de comisiones bancarias abusivas.
- Fiscalizar la saturación del ancho de banda por el incremento de número de celulares.
- Incremento desmesurado de pasajes terrestres interprovinciales en feriados y fines de semana largos.
- Fiscalización del cumplimiento de la Ley N° 30478.
- Promover la regulación del cobro de membresías en las tarjetas de crédito.
- Fiscalización del servicio que brindan las instituciones educativas.
- Monitorear el mercado de la Concertación de Precios de GLP.
- Fiscalización al cumplimiento de reglamentos pendientes para la efectiva vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor y de leyes complementarias como la Ley de Promoción de la Alimentación Saludable para niños, niñas y adolescentes.
- Servicios y productos de salud.

Normativa

En el 2016, la Codeco reportó que generaron un total de 28 proyectos de Ley, de los cuales, 15 se encontraban en etapa de estudio a la fecha de reporte de la información[58], 05 en pedidos de opinión, 01 por acuerdo de Consejo Directivo, 03 fueron aprobados y cuatro 04 proyectos se promulgaron en 02 leyes.

Los proyectos de Ley reportados por la Codeco estuvieron relacionados principalmente con la siguiente temática:

- Modificación e incorporación de artículos al Código de Protección y Defensa del Consumidor (06 propuestas, en torno a facilitar información, plazo de respuesta de los reclamos y del Libro de Reclamaciones, protección al consumidor en bienes y servicios inmobiliarios, servicios públicos y otros servicios masivos y públicos);
- Defensa de la competencia (05 propuestas, en torno a la fusión, adquisición o concentración entre empresas, promover la competencia en el mercado de cerveza, concertación de precios y barreras burocráticas);
- Salud (04 propuestas, en torno a consumo y publicidad de bebidas alcohólicas, publicidad del tabaco, adquisición de medicinas genéricas y promoción de alimentación saludable);
- Destacaron las propuestas sobre: i) la creación de una Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores y ii) la creación de un Fondo Especial de Financiamiento para Asociaciones de Consumidores.

58 » Codeco remitió el Oficio N° 784-2016-2017-CODECO/CR, cuya recepción de información en Mesa de Partes de la DPC fue el 14.02.2017.

Tabla N° 6:

PROYECTOS DE LEY EVALUADOS EN LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (CODECO), 2016

N°	NOMBRE DE PROYECTO	NÚMERO	ESTADO	PRINCIPAL OBJETIVO DEL PROYECTO*
1	**Ley que modifica el numeral 74.2 del artículo 74 de la Ley N° 27809, Ley General del Sistema Concursal.**	002 /2016-PE	Promulgado - Ley N° 30502, Ley que Autoriza la Prórroga Extraordinaria a los Procesos Concursales que se encuentren en Etapa de Disolución y Liquidación en Marcha	Ampliar el plazo en el cual se pueda efectuar una liquidación en marcha del negocio.
2	**Ley que modifica el numeral 74.2 del artículo 74 de la Ley N° 27809, Ley General del Sistema Concursal.**	088 /2016-CG		
3	**Ley que modifica los artículos 14 y 16 de la Ley N° 26549, Prohibiendo Cobros Indebidos en los Centros Educativos.**	101 /2016-CR	En estudio	Propone que el régimen de pagos de los centros educativos privados sea equitativo y transparente.
4	**Ley de Eliminación de Comisiones Bancarias Abusivas y de Incentivos Eficientes para una Mayor Bancarización dentro de los Alcances del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**	102 /2016-CR	En estudio	Propone regular el cobro de comisiones, gastos y tarifas relacionados con la prestación de servicios financieros con el fin de proteger los intereses del público de prácticas abusivas y sobrecostos, y promover la transparencia, en concordancia con la Constitución vigente y la Ley N° 29571.
5	**Ley de Promoción del Ahorro en el Consumo de Energía Eléctrica para Proteger el Interés Económico de los Usuarios Conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor.**	105 /2016-CR	En estudio	Lograr ahorros sustanciales en el consumo de energía domiciliaria y reducir la contaminación ambiental por efecto de la emisión de gases de efecto invernadero por la generación de esta energía.
6	**Ley que Permite Facilitar Información al Consumidor de Servicios Inmobiliarios.**	111 /2016-CR	Promulgado – Ley N° 30534	Propone modificar el artículo 77 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para facilitar información al consumidor de servicios inmobiliarios.
7	**Ley que incorpora numeral 4 al artículo III del Título Preliminar y modifica los artículos 24, 44, 104 y 152 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**	123/ 2016-CR	En estudio	El propósito es establecer mejoras en dicho texto normativo y extender el alcance o ámbito de aplicación del mismo, en aras de resguardar eficazmente los legítimos intereses y derechos de los consumidores y usuarios.
8	**Ley que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor para Incorporar a los Servicios del Estado y otros Servicios Públicos y Masivos.**	126/ 2016-CR	En estudio	Propone modificar artículos del Título III y V del Código de Protección y Defensa del Consumidor, e incorporar capítulos referidos a los servicios públicos, otros servicios masivos, y servicios del Estado.

N°	NOMBRE DE PROYECTO	NÚMERO	ESTADO	PRINCIPAL OBJETIVO DEL PROYECTO*
9	**Ley que modifica la Ley N° 29694, modificada por la Ley N° 29839, que Protege a los Consumidores de las Prácticas Abusivas en las Elecciones o Adquisición de Textos Escolares.**	139 /2016-CR	En estudio	Propone la modificación de los artículos referidos a la acreditación y certificación de textos escolares (artículo 2), proceso de adquisición (artículo 3) y en lo referido al Observatorio Nacional de Textos Escolares (artículo 4), en el que se propone la publicación de la estructura de precios de textos escolares.
10	**Ley que modifica la ley N° 28681, Ley que Regula la Comercialización, Consumo y Publicidad de Bebidas Alcohólicas.**	144 /2016-CR	Aprobado el 13.12.2016	Propone modificar los artículos 4, 7, 8, 10 de la Ley N° 28681, con el fin de regular la comercialización, consumo y publicidad de bebidas alcohólicas.
11	**Ley que modifica la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para Fortalecer la Protección del Consumidor de Bienes y Servicios Inmobiliarios.**	224 /2016-CR	Promulgado - Ley 30534	Propone modificar los artículos 76 y 77 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para fortalecer la protección del consumidor de bienes y servicios inmobiliarios.
12	**Ley que Fortalece la Acción del Indecopi para la Eliminación de Barreras Burocráticas Ilegales o Irracionales.**	263 /2016-CR	En estudio	Propone modificar el texto del segundo y el tercer párrafo del artículo 48 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, con el fin de fortalecer la acción de Indecopi para la eliminación de barreras burocráticas ilegales o irracionales.
13	**Ley que modifica la Ley N° 29461, Ley que Regula el Servicio de Estacionamiento Vehicular Estableciendo el Cobro por Servicio Brindado.**	289 /2016-CR	Aprobado el 13.12.2016	Propone incluir el artículo 3-A Cobro del servicio y el literal g) en el artículo 4 de la Ley N° 29461, Ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular, estableciendo el cobro por el servicio brindado efectivamente.
14	**Ley que Prohíbe Totalmente la Publicidad Comercial del Tabaco.**	291 /2016-CR	En estudio	Propone la Ley de prohibición total de la publicidad comercial del tabaco conforme al convenio marco de la OMS para el control del tabaco ratificado por el Perú por Resolución Legislativa N° 28280.
15	**Ley de Control Previo de Fusiones, Adquisiciones o Concentración Empresarial para Cautelar la Libre Competencia y el Bienestar de los Consumidores.**	353/2016-CR	En estudio	Propone el control previo de las operaciones de fusión, adquisición o concentración entre empresas cuya realización pueda afectar severamente la libre competencia en un mercado determinado y el bienestar de los consumidores.
16	**Ley de Promoción de la Libre Competencia y la Eficiencia en los Mercados para la Protección de los Consumidores.**	367 /2016-CR	En estudio	Promover la libre competencia y la eficiencia económica en los mercados para el mayor bienestar de los consumidores, a través de la evaluación previa de los actos de concentración empresarial, autorizando aquellos actos que no provoquen una disminución sustancial de la competencia efectiva en el mercado o que se demuestre que generan eficiencias económicas que compensan dichos efectos restrictivos y mejoran el bienestar de los consumidores.
17	**Ley que Restablece el Arancel al Servicio Notarial.**	388 /2016-CR	En estudio	Propone regularizar el servicio notarial, facultando al Consejo del Notariado a establecer un arancel con un tope máximo.

N°	NOMBRE DE PROYECTO	NÚMERO	ESTADO	PRINCIPAL OBJETIVO DEL PROYECTO*
18	**Ley que Crea la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores.**	443 /2016-CR	En estudio	Propone crear la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores, con la finalidad de unificar los canales y formas de presentación de quejas, reclamos y denuncias de consumo, ahorrando tiempo y dinero a los consumidores y a las entidades competentes de la administración pública.
19	**Ley que Declara de Interés Nacional la Creación del Fondo Especial de Financiamiento para Asociaciones de Consumidores.**	577 /2016-CR	En estudio	Propone declarar de preferente interés nacional la creación del fondo económico destinado al financiamiento de proyectos y actividades que realicen a favor del interés de los consumidores con el fin de promover y fortalecer las Asociaciones de Consumidores registradas y reconocida por el Indecopi.
20	**Ley que modifica el Plazo de Respuesta de los Reclamos y del Libro de Reclamaciones.**	578/2016-CR	En estudio	Propone modificar los artículos 24.1 y 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, que modifica el plazo de respuesta de los reclamos y del Libro de Reclamaciones.
21	**Ley que modifica el Decreto Legislativo N° 822, Ley sobre el Derecho de Autor.**	622/2016-CR	En estudio	Propone modificar diversos artículos del Decreto Legislativo N° 822, Ley sobre el Derecho de Autor.
22	**Ley que Promueve la Competencia en el Mercado de Cervezas, Eliminando Incentivos que Fomentan Indebidamente la Concentración.**	642/2016-CR	Aprobado por Mayoría 06.12.2016	Propone eliminar distorsiones artificiales del mercado causadas por el sistema de monto fijo que contempla el Impuesto Selectivo al Consumo (ISC) sobre la cerveza, facilitando la competencia por precios de la bebida de menor grado alcohólico en la banda de cervezas económicas o populares.
23	**Ley que Protege a los Consumidores de la Concertación de Precios y las Conductas Anticompetitivas.**	731/2016-CR	Pedidos de Opinión	Propone incorporar el artículo 232 Abuso de posición de dominio y el artículo 233 Acaparamiento al Código Penal, con el fin de proteger a los consumidores de la concertación de precios y las conductas anticompetitivas.
24	**Ley que modifica el artículo 47 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y precisa el Uso de Mecanismos de Ventas y Atención de Consumidores.**	732/2016-CR	Pedidos de Opinión	Propone modificar el literal c) del artículo 47 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, precisa el uso de mecanismos de ventas y atención de consumidores.
25	**Ley que modifica diversos artículos de la Ley de Radio y Televisión para un Cumplimiento Efectivo de los Derechos Fundamentales de la Constitución en un Marco de Respeto a la Libertad de Expresión.**	806/2016-CR	Pedidos de Opinión	Propone que los servicios de radiodifusión cumplan de modo efectivo con los principios constitucionales, en un marco de respeto a la libertad de expresión.
26	**Ley que Promueve la Adquisición de Medicina Genérica de Calidad para los Consumidores.**	809/2016-CR	Pedidos de Opinión	Propone modificar la Ley N° 26842, Ley General de Salud y la Ley N° 29459, Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios para promover la adquisición de medicina genérica de calidad para los consumidores.

N°	NOMBRE DE PROYECTO	NÚMERO	ESTADO	PRINCIPAL OBJETIVO DEL PROYECTO*
27	**Ley que Regula el Pago de Membresía de las Tarjetas de Crédito que las Empresas del Sector Financiero Ofrecen a sus Clientes.**	159/2016-CR	Por Acuerdo de Consejo Directivo del 9.11.2016	Propone regular el contrato de membresía que ofrecen las empresas del sistema financiero a sus clientes de tarjetas de crédito estableciendo que sólo puede hacerse exigible el pago por dicho concepto si existe una contraprestación efectivamente brindada.
28	**Ley que modifica los artículos 3, 6, 9 y 10 y la primera Disposición Complementaria Transitoria de la Ley N° 30021, Ley de Promoción de la Alimentación Saludable para niños, niñas y adolescentes.**	865/2016-CR	Pedidos de Opinión	Propone modificar los artículos 3, 6, 9 y 10, y la Primera Disposición Complementaria Transitoria de la Ley N° 30021, Ley de Promoción de la Alimentación Saludable para Niños, Niñas y Adolescentes.

* *Extraído de las fichas de seguimiento de los Proyectos de Ley de la página web: http://www.congreso.gob.pe/comisiones2016/DefensaConsumidor/ProyectosLey/*

Fuente: *Oficio N° 784-2016-2017-CODECO-CR*

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

Actividades de capacitación, orientación y difusión

En el 2016 la Codeco realizó en total de 14 actividades de capacitación, de las cuales 08 fueron eventos dirigidos a consumidores beneficiando a un total de 1,300 asistentes. Los principales temas tratados fueron entorno al: servicio inmobiliario, bancario, financiero y servicios públicos. Asimismo, realizó 06 eventos para consumidores vulnerables con un total de 700 asistentes.

Para el 2017 la Codeco proyecta realizar 17 actividades de capacitación para consumidores y consumidores vulnerables para favorecer a 2,000 asistentes.

Tabla N° 7:
ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN REALIZADOS POR LA CODECO

DETALLE	2014	2015	2016	PROYECCIÓN 2017
Consumidores				
N° de asistentes	600	900	1,300	2,000
N° de eventos	8	8	8	10
Principales temas	Salud (hemodiálisis), inmobiliario, servicios públicos.	Inmobiliario, ambiental y servicios públicos.	Inmobiliario, bancario/ financiero, servicios públicos y otros servicios.	Bancario y financiero.
Consumidores vulnerables				
N° de asistentes	200	700	700	1,000
N° de eventos	2	4	6	7
Principales temas	Servicios educativos y alimentación saludable y publicidad del tabaco.	Alimentación saludable - daño del tabaco.	Servicios educativos.	-

Fuente: *Oficio N° 784-2016-2017-CODECO-CR*

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

Respecto a las actividades de orientación, en el 2016, la Codeco realizó 285 orientaciones (11% más respecto del año 2015), habiéndose beneficiado a 680 personas. Los principales temas abordados fueron: servicios bancarios, financieros, AFP's, servicios públicos, salud, ambiental e inmobiliario.

Para el 2017 la Codeco ha programado realizar 300 orientaciones, con un estimado de 800 beneficiarios.

Tabla N° 8:
ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN REALIZADOS POR LA CODECO

DETALLE	2014	2015	2016	PROYECCIÓN 2017
Número de beneficiarios	600	620	680	800
Principales temas	Temas de salud y de servicios públicos.	Salud, bancario, financiero, AFP's, servicios públicos.	Bancario, financiero, AFP's, servicios públicos, salud, ambiental, inmobiliario.	Bancario, financiero, AFPs, servicios públicos, salud, ambiental, inmobiliario.
Lugar	Lima, Cusco, Arequipa, Puno y Piura.	Lima y Puno.	Lima, Tumbes, Ica.	Callao, Lima, Chiclayo(Lambayeque) y Madre de Dios.

Fuente: *Oficio N° 784-2016-2017-CODECO-CR*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Respecto a las actividades de difusión, los medios de comunicación que la Codeco utilizó en el 2016 para difundir los derechos de los ciudadanos en materia de protección del consumidor fueron su página web, redes sociales, foros nacionales e internacionales y el reparto de folletos en sus campañas.

Acciones dirigidas a los sectores vulnerables

Codeco define a los consumidores vulnerables a los niños, niñas, madres gestantes, personas de la tercera edad, integrante de comunidades indígenas, entre otros.

Entre las actividades orientadas a este grupo de ciudadanos para el año 2016, la Codeco realizó 02 foros cuyo público objetivo fueron las comunidades indígenas, beneficiándose a 350 personas.

Atención de reclamos y visitas inopinadas

En el 2016, la Codeco recibió 542 reclamos relacionados con la protección del consumidor, de los cuales 480 se resolvieron impulsados por la Codeco, experimentando un incremento de 5% en la solución de reclamos respecto al 2015.

Tabla N° 9:
ATENCIÓN DE RECLAMOS POR LA CODECO

RECLAMOS	2014	2015	2016
N° de reclamos recibidos	570	556	542
N° de reclamos resueltos	225	455	480

Fuente: *Oficio N° 784-2016-2017-CODECO-CR*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Respecto a las visitas inopinadas, en el 2016, la Codeco realizó 08, con el fin de levantar información sobre vulneraciones a las normas del consumidor a 07 entidades. Cabe indicar que la Codeco está realizando con mayor énfasis estas visitas a los establecimientos comerciales.

Tabla N° 10:
VISITAS INOPINADAS REALIZADAS POR LA CODECO

DETALLE	2014	2015	2016
N° de visitas	6	5	8
N° de entidades visitadas	6	5	7
Acciones realizadas	Levantamiento de información sobre vulneraciones a las normas del consumidor.		

Fuente: *Oficio N° 784-2016-2017-CODECO-CR*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

6.1.2 Organismos Constitucionales Autónomos

Actualmente existen un total de 10 organismos constitucionales autónomos, entre los que están la Defensoría del Pueblo (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 sectorial, referida al sector financiero, la correspondiente a la SBS.

- **Labor de la Defensoría del Pueblo (DP)**

  La Defensoría del Pueblo (DP) es un organismo constitucional autónomo, creado por la Constitución Política del Perú de 1993 para defender los derechos fundamentales de los ciudadanos y la comunidad, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal, y velar por la eficiente prestación de los servicios públicos en todo el territorio nacional. Asimismo, tiene iniciativa legislativa, proponiendo leyes que faciliten el mejor cumplimiento de sus funciones[59].

59 » Constitución Política del Perú de 1993. Capítulo XI.

La DP atiende consultas de los ciudadanos, recibe quejas y realiza actividades de difusión. Cuenta con 38 Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención distribuidos a nivel nacional. Asimismo, cuenta con la Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas (AMASPPI)[60], como órgano de línea.

Normativa

En el 2016 la DP presentó 33 propuestas y/o recomendaciones orientadas a la protección de los derechos de los usuarios, dirigidas principalmente a instituciones públicas. Las propuestas estuvieron relacionadas principalmente con los siguientes temas: transporte (19), saneamiento (05), energía (04), telecomunicaciones (04) y salud (01).

A continuación, se presenta un mayor detalle de las propuestas realizadas.

Tabla N° 11:

PROPUESTAS Y/O RECOMENDACIONES ORIENTADAS A LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y/O USUARIOS REALIZADAS POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO, 2016

N°	DOCUMENTO	TEMÁTICA SECTORIAL	ENTIDAD	PROPÓSITO
1	**Oficio N° 0117-2016/DP**	Saneamiento	Sedapal S.A.	En atención al corte de servicio de agua potable en los distritos de Breña, Jesús María, Magdalena, Pueblo Libre, entre otros, se recomendó a Sedapal: que se adopten las medidas para restablecer el servicio, a la brevedad posible; que se informe a la ciudadanía de manera clara y precisa la fecha y hora del restablecimiento del mismo; entre otras.
2	**Oficio N° 251-2016/DP**	Transporte	Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Se solicitó se sirvan disponer que se adopten las acciones necesarias para garantizar la seguridad vial de los ciudadanos y la erradicación de puntos críticos ubicados en la carretera Panamericana Norte, en la región Tumbes.
3	**Oficio N° 0258-2016/DP**	Saneamiento	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento	Se le recomendó iniciar las acciones que correspondan a fin de viabilizar soluciones técnicas y económicas a problemas encontrados en proyectos de inversión en agua y alcantarillado, ante casos de demora, paralización o deficiente ejecución del proyecto.
4	**Oficio N° 012-2016-DP/ AMASPPI**	Transporte	Gerencia de Transporte Urbano de la Municipalidad Metropolitana de Lima	Se recomendó implementar acciones conducentes a definir el proyecto de ordenanza que establezca el área urbana continua, en la que la Municipalidad Metropolitana de Lima y la Municipalidad Provincial del Callao ejerzan gestión común de los servicios de transporte urbano e interurbano de pasajeros; y, ejecutar medidas de supervisión que aseguren la calidad del servicio de transporte público en su jurisdicción.
5	**Oficio N° 066-2016-DP/ AMASPPI**	Transporte	Gobierno Regional de Áncash	Se recomendó derogar la Ordenanza N° 009-2006-Áncash/ CR y la Ordenanza N° 027-2006-Áncash/CR, a fin de no vulnerar lo establecido en la Constitución Política y la Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, con relación a la regulación, supervisión y fiscalización de las Afocat.

60 » 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	TEMÁTICA SECTORIAL	ENTIDAD	PROPÓSITO
6	**Oficio N° 067-2016-DP/ AMASPPI**	Transporte	Municipalidad Provincial de Utcubamba	Se recomendó derogar la Ordenanza N° 009-2009/MPU-BG, a fin de no vulnerar lo establecido en la Constitución Política y la Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, con relación a la regulación, supervisión y fiscalización de las Afocat.
7	**Oficio N° 068-2016-DP/ AMASPPI**	Transporte	Gobierno Regional de Moquegua	Se recomendó derogar la Ordenanza N° 008-2009-CR/ GRM, a fin de no vulnerar lo establecido en la Constitución Política y la Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, con relación a la regulación, supervisión y fiscalización de las Afocat.
8	**Oficio N° 069-2016-DP/ AMASPPI**	Transporte	Gobierno Regional de Puno	Se recomendó derogar la Ordenanza N° 008-2010, a fin de no vulnerar lo establecido en la Constitución Política y la Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, con relación a la regulación, supervisión y fiscalización de las Afocat.
9	**Oficio N° 070-2016-DP/ AMASPPI**	Transporte	Gobierno Regional de San Martín	Se recomendó derogar la Ordenanza N° 012-2008-CRSM/ GR, a fin de no vulnerar lo establecido en la Constitución Política y la Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, con relación a la regulación, supervisión y fiscalización de las Afocat.
10	**Oficio N° 071-2016-DP/ AMASPPI**	Transporte	Gobierno Regional de Tumbes	Se recomendó la Ordenanza N° 022-2007-GOB. REG. TUMBES-CR y la Ordenanza N° 007-2009- GOB. REG. TUMBES-CR, a fin de no vulnerar lo establecido en la Constitución Política y la Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, con relación a la regulación, supervisión y fiscalización de las Afocat.
11	**Oficios N° 089 y 253-2016-DP/ AMASPPI**	Transporte	Viceministerio de Transportes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Se recomendó evaluar en coordinación con el Ositran, la formulación de una adenda al contrato suscrito con la Concesionaria Vial del Sol S.A., que entrega en concesión vial la carretera Panamericana Norte en el tramo Trujillo - Sullana, para la inclusión de compromisos de inversión y la implementación de acciones en materia de seguridad vial y control de velocidad; e impulsar la realización de acciones planificadas de control de tránsito en la carretera Panamericana Norte, en el ámbito de la provincia de Ascope.
12	**Oficios N° 092 y 229-2016-DP/ AMASPPI**	Salud	Superintendencia Nacional de Salud	Se recomendó informar a las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPRESS), públicas y privadas, que están en la obligación de admitir las cartas de garantía de cualquier compañía aseguradora o Afocat, responsable del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) o Certificado contra Accidentes de Tránsito (CAT) que otorgue la cobertura, a fin de no afectar la atención médica a las víctimas de accidentes de tránsito; e informar a todas las compañías de seguros y Afocat que la suscripción de convenios o contratos con las IPRESS es opcional.

N°	DOCUMENTO	TEMÁTICA SECTORIAL	ENTIDAD	PROPÓSITO
13	**Oficios N° 098 y 260-2016-DP/AMASPPI**	Saneamiento	Sedapal S.A.	Fueron puestos en conocimiento de Sedapal S.A. los hallazgos de la supervisión de la calidad de la atención en el Centro de Servicios de Comas, recomendándosele implementar acciones para mejorar la calidad de la atención de los usuarios, tales como: la apertura de una nueva sede de atención para usuarios de la zona norte de Lima Metropolitana, incorporar módulos adicionales para atender a los usuarios dentro del centro de servicios, capacitar adecuadamente al personal a cargo de la atención al público y garantizar la disponibilidad del Libro de Observaciones de Usuarios.
14	**Oficio N° 108-2016-DP/AMASPPI**	Energía	Osinergmin	Se le recomendó revisar el pliego tarifario que aplica Electro Ucayali S.A. a los usuarios de su ámbito y evaluar la posibilidad de efectuar los ajustes respectivos. Asimismo, evaluar en coordinación con Electro Ucayali S.A. las condiciones para la ampliación de la cobertura de prestación del servicio de alumbrado público que brinda.
15	**Oficio N° 118 y 226-2016-DP/AMASPPI**	Transporte	Dirección General de Aeronáutica Civil del Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Se solicitó información sobre los planes que implementa CORPAC S.A. para la atención de emergencias y para el traslado de aeronaves inutilizadas del área de movimiento y zonas de despegue.
16	**Oficios N° 128 y 225-2016-DP/AMASPPI**	Transporte	Viceministerio de Transportes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Se recomendó evaluar la modificación del artículo 338 del Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito - Código de Tránsito, para el restablecimiento de los plazos de prescripción para la acción por comisión de infracciones de tránsito, previstos antes de la promulgación del D. S. N° 003-2004-MTC.
17	**Oficio N° 138-2016-DP/AMASPPI**	Transporte	Instituto Metropolitano Protransporte de Lima	Se recomendó disponer la continuación de la prestación del servicio brindado por los consorcios que fueron habilitados a cubrir los corredores complementarios Tacna - Garcilaso de la Vega - Arequipa y La Marina - Javier Prado, hasta la conclusión de las controversias; y, asumir la defensa de los derechos de los usuarios del servicio de transporte.
18	**Oficio N° 157-2016-DP/AMASPPI**	Telecomunicaciones	Osiptel	Se recomendó intensificar las acciones de supervisión a los canales de atención a usuarios, especialmente los servicios de chat y call center a América Móvil; adecuar el artículo 5 del Reglamento de Calidad de la atención a usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, ampliando la aplicación de los indicadores de calidad de la atención a través de nuevas tecnologías adoptadas por las empresas, entre otros.
19	**Oficio N° 173-2016-DP/AMASPPI**	Saneamiento	Dirección General de Asuntos Ambientales del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento	Se recomendó aprobar y/o emitir las observaciones correspondientes a la solicitud de certificación ambiental presentada por el Gobierno Regional de Moquegua para la ejecución del proyecto "Instalación del sistema del agua potable, alcantarillado y conexiones domiciliarias para la población de Querapi reasentada en Pampa de Jaguay Rinconada, provincia de Mariscal Nieto - Moquegua" (Código SNIP N° 309600).

Nº	DOCUMENTO	TEMÁTICA SECTORIAL	ENTIDAD	PROPÓSITO
20	**Oficio N° 196-2016-DP/ AMASPPI**	Energía	Viceministerio de Energía del Ministerio de Energía y Minas	Se recomendó reglamentar las modificaciones a la Ley de Concesiones Eléctricas, conforme a lo establecido en el D.L. N° 1221; definir en la respectiva reglamentación, los requisitos y procedimientos para la atención de instalación de suministros de energía provisionales de venta en bloque en baja tensión.
21	**Oficio N° 227-2016-DP/ AMASPPI**	Telecomunicaciones	Osiptel	Se recomendó supervisar la operatividad y continuidad del servicio de internet y telefonía móvil brindado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. en el Centro Poblado Huicungo, distrito de Huicungo, Provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín; y determinar la compensación que deberá otorgar la empresa Telefónica del Perú a los usuarios del Centro Poblado Huicungo, por las interrupciones del servicio de telefonía móvil e internet.
22	**Oficio N° 230-2016-DP/ AMASPPI**	Transporte	Viceministerio de Transportes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Se recomendó precisar el sentido de los artículos 324 y 326 del Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito - Código de Tránsito, a efectos de clarificar si el efectivo policial constituye la única autoridad competente para imponer papeletas por infracciones de tránsito.
23	**Oficio N° 231-2016-DP/ AMASPPI**	Telecomunicaciones	Osiptel	En atención al proyecto normativo para establecer modificaciones al Reglamento General de Tarifas, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-Cd/ OSIPTEL, la Defensoría del Pueblo recomendó al regulador impulsar que los nuevos planes consideren las necesidades de los usuarios con discapacidad, así como modificar el Sistema de Consultas de Tarifas, a fin de habilitar opciones para que los usuarios realicen la búsqueda y comparación de los planes tarifarios que ofrecen las empresas operadoras, por rango de costos o por servicios comprendidos.
24	**Oficio N° 252-2016-DP/ AMASPPI**	Transporte	Viceministerio de Transportes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones	En cumplimiento de las recomendaciones derivadas de la supervisión a la infraestructura vial en puntos críticos de accidentes de tránsito en Trujillo, Chiclayo, Lima y Callao, se recomendó implementar medidas como la reubicación, mantenimiento y el retiro de la señalización horizontal y vertical, así como dispositivos de control de tránsito para calles, mobiliario urbano y obras civiles, entre otras.
25	**Oficio N° 272-2016-DP/ AMASPPI**	Transporte	Viceministerio de Transportes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Se recomendó modificar el artículo 91, literal e) del Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito – Código de Tránsito, estableciendo que el conductor deberá portar y exhibir el certificado SOAT o el Certificado Contra Accidentes de Tránsito (CAT) del vehículo que conduce, según el tipo de unidad y/o uso; evaluar la conveniencia de disponer que las Afocat den constancias electrónicas por la expedición del CAT; incorporen en el aplicativo web de registro de pólizas del SOAT, información de los CAT emitidos por las Afocat; entre otras.
26	**Oficio N° 294-2016-DP/ AMASPPI**	Transporte	Sutran	Se recomendó i) eliminar el requisito de registro como paso previo al pago de las papeletas y actas de control; ii) implementar un sistema integrado de información entre la Sutran y el Banco de la Nación u otras entidades financieras habilitadas para recibir y actualizar los datos sobre el pago de multas; entre otras.
27	**Oficio N° 295-2016-DP/ AMASPPI**	Telecomunicaciones	Osiptel	Se recomendó determinar el número de cortes programados y no programados, precisando las zonas afectadas, causas, horas de interrupción y relación de usuarios afectados en la provincia de Tocache; supervisar el cumplimiento de la empresa Electro Tocache S.A. respecto del pago de compensaciones a sus usuarios que se han visto afectados por cortes no programados, etc.

Nº	DOCUMENTO	TEMÁTICA SECTORIAL	ENTIDAD	PROPÓSITO
28	**Oficio N° 326-2016-DP/ AMASPPI**	Transporte	Viceministerio de Transportes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Se advirtió al Ministerio de Transportes y Comunicaciones la importancia de participar en la mesa de trabajo conformada por la Presidencia del Consejo de Ministros para abordar los problemas derivados de la prestación del servicio a cargo de las empresas Perú Rail S.A. e Inca Rail S.A.C, dadas sus competencias en el desarrollo del transporte ferroviario de pasajeros, así como en la fiscalización y sanción de las infracciones.
29	**N° 251-2016-DP/ OD PIU**	Energía	Empresa ENOSA S.A.	Se recomendó la realización de trabajos de mantenimiento y reposición de postes en mal estado y la reposición de luminarias para alumbrado público en el cercado del distrito de Rinconada Sicuar en Sechura - Piura.
30	**Oficio N° 310-2016-DP/ OD-LIMA**	Transporte	Protransporte	En atención a la supervisión del inicio de operaciones del Corredor Complementario San Juan de Lurigancho - Virú, Servicio 412, se detectaron deficiencias en la infraestructura y señalización de los paraderos habilitados, que fueron advertidos a Protransporte para que proceda a ejecutar las obras necesarias.
31	**Oficios N° 413 y 775-2016-DP/OD-CUSCO**	Transporte	Indecopi	Se intervino ante el problema de continuidad y calidad de la prestación del servicio de transporte ferroviario de pasajeros prestado por las empresas Perú Rail S.A. e Inca Rail S.A.C., en Cusco.
32	**Oficio N° 466-2016-DP/ OD-AYA/PUQ**	Saneamiento	Municipalidad Provincial de Lucanas	Se recomendó la clausura definitiva de la fuente de captación de agua por la grave exposición y riesgo de afectación a la salud, ante la presencia de arsénico, boro y aluminio en la fuente de captación ubicada en la localidad de Pachaya.
33	**Oficio N° 1959-2016-DP/OD-AQP**	Energía	Empresa SEAL	Se recomendó a la empresa publicar en su portal web los procedimientos y requisitos para solicitar la instalación de los suministros de energía eléctrica en todas sus modalidades.

Fuente: *Oficio N°097-2017-DP/AMASPPI*

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

Informes Defensoriales y de Adjuntía

Durante 2016, la DP presentó 01 informe defensorial[61], 09 informes de adjuntía[62] y 01 reporte de supervisión, relacionados con temas de los derechos de los usuarios y protección del consumidor:

Ver Tabla Nº 12

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

62 » 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

Tabla N° 12:

INFORMES DEFENSORIALES Y DE ADJUNTÍA

TIPO DE PUBLICACIÓN Y NÚMERO DEL INFORME	DETALLE
Informe Defensorial N° 174	Educación Intercultural Bilingüe hacia el 2021. Una política de Estado imprescindible para el desarrollo de los pueblos Indígenas. Este informe tiene como objetivo verificar la implementación de la Política de Educación Intercultural Bilingüe a favor de los estudiantes de pueblos indígenas. (Agosto de 2016).
Informe de Adjuntía N° 001-2016-DP/ AMASPPI.SP	Respecto de la supervisión de la ejecución, mantenimiento y operación de proyectos de infraestructura de agua y alcantarillado en Cajamarca, documento que contiene los resultados de la supervisión defensorial a 06 proyectos de mejoramiento y ampliación de infraestructura de agua potable y alcantarillado en los distritos de Cajabamba, Baños del Inca, Asunción y Encañada en Cajamarca. (Febrero de 2016).
Informe de Adjuntía N° 002-2016-DP/AMASPPI-PPI	Problemas que limitan el ejercicio del derecho a la educación secundaria de los estudiantes Asháninkas de la cuenca del río Ene - Región Junín, donde se evidenció un conjunto de problemas recurrentes relacionados con el acceso y la implementación de la educación intercultural bilingüe en secundaria. (Marzo de 2016).
Informe de Adjuntía N° 002-2016-DP/AMASPPI	Respecto de la supervisión de las condiciones de infraestructura vial en puntos críticos de accidentes de tránsito en la ciudad de Huancayo. (Mayo de 2016).
Informe de Adjuntía N° 001-2016-DP/AAE	Con respecto al derecho a la salud en los servicios de emergencia y la oportunidad en la obtención de la cita en consulta externa, resultados de la supervisión a los principales hospitales del MINSA, Essalud y Diresas - Servicios de emergencia y colas de madrugada. (Diciembre de 2016).
Informe de Adjuntía N° 003-2016-DP/ AMASPPI.SP	Supervisión de la ejecución, mantenimiento y operación de proyectos de infraestructura de agua y alcantarillado en Áncash, de mayo de 2016. Contiene los resultados de la supervisión a 07 proyectos de mejoramiento y ampliación de infraestructura de agua potable y alcantarillado en los distritos de Huaraz, Santa Cruz, Yuracmarca, Carhuaz y Catac en la región Áncash. (Mayo de 2016).
Informe de Adjuntía N° 004-2016-DP/ AMASPPI.SP	Comentarios de la Defensoría del Pueblo al proyecto normativo para establecer modificaciones al Reglamento General de Tarifas, contenido en la Resolución de Consejo Directivo N° 074-2016-CD/OSIPTEL. (Septiembre de 2016).
Informe de Adjuntía N° 005-2016-DP/ AMASPPI.SP	Supervisión de las condiciones de infraestructura vial en puntos críticos de accidentes de tránsito en la ciudad de Arequipa. Contiene los resultados de la supervisión de las condiciones de infraestructura vial en puntos críticos de accidentes de tránsito en Arequipa. (Septiembre de 2016).
Informe de Adjuntía N° 15-AAE/DP	El Derecho a la Salud: Servicios de emergencia en los establecimientos de salud y el acceso a medicamentos. Contiene los resultados de la supervisión de los servicios de emergencia de los principales hospitales, farmacias y boticas a nivel nacional. (Noviembre de 2016).
Informe de Adjuntía N° 007-2016-DP/ AMASPPI.SP	Supervisión de la ejecución, mantenimiento y operación de proyectos de infraestructura de agua y alcantarillado de Loreto. Contiene los resultados de la supervisión a 09 proyectos de infraestructura de agua potable y alcantarillado en los distritos de Belén, San Juan Bautista y Fernando Lores en Loreto. (Diciembre de 2016).
Documento defensorial	Reporte de supervisión sobre la implementación del Libro de Reclamaciones en los Gobiernos Regionales y en las Municipalidades Provinciales ubicadas en las capitales del departamento - Año 2015. (Publicado, abril de 2016).

Fuente: *Oficio N°097-2017-DP/AMASPPI*

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

Atención a usuarios y consumidores

Al 2016 la DP reportó 28 oficinas defensoriales (05 de ellas ubicadas en Lima y Callao) y 10 módulos de atención en provincias (Jaén, Tarapoto, Chimbote, Tingo María, Satipo, La Merced, Huanta, Puquio, Andahuaylas y Juliaca), donde se atienden consultas sobre problemas relacionados a la administración pública y empresas que prestan servicios públicos. Asimismo, cuenta con una línea gratuita a nivel nacional (0800-15170).

Respecto a la atención de consultas, la DP atendió 78,326 durante el 2016 a nivel nacional, referidas principalmente a procedimientos de reclamos, instancias competentes para atención de solicitudes, entre otras.

Cabe destacar que, por medio de las distintas unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo, se instalan carpas informativas en plazas públicas y empresas prestadoras, además de charlas y talleres itinerantes con el objetivo de difundir derechos y a la vez recibir las quejas y consultas de los ciudadanos. Esta actividad la realizan las 38 oficinas defensoriales y módulos de atención a nivel nacional.

Atención de quejas

Durante el 2016 la DP atendió 27,862 quejas a nivel nacional. Las instituciones con mayor número de quejas y sus principales motivos fueron:

Tabla N° 13:
ATENCIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS (2014-2016)

ÍTEM	2014	2015	2016
N° de consultas	68,786	64,626	78,326
N° de quejas	31,189	29,736	27,862

Fuente: *Oficio N°097-2017-DP/AMASPPI*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Tabla N° 14:
ATENCIÓN DE QUEJAS, 2016

INSTITUCIONES	PRINCIPALES MOTIVOS DE LAS QUEJAS
• **Municipalidades provinciales.** • **Direcciones regionales de educación.** • **Direcciones regionales de salud**	• Afectaciones del derecho al debido procedimiento. • Afectación del derecho de petición. • Afectación de derechos laborales. • Acceso a la justicia. • Afectación del derecho a la salud. • Afectación del derecho a la educación. • Afectación a los usuarios de los servicios públicos. • Afectaciones del derecho a la seguridad social. • Afectaciones del derecho de acceso a la información pública. • Afectación de los derechos ambientales.

Fuente: *Oficio N°097-2017-DP/AMASPPI*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Actividades de capacitación, orientación y difusión

Las **actividades de capacitación** estuvieron enfocadas en temas relacionados con la violencia contra la mujer, prevención de la corrupción y derechos humanos. Para ello se realizaron 331 actividades de capacitación.

En las **actividades de orientación y promoción**, la DP continuó con la ejecución de dos mecanismos de difusión de derechos: "La Defensoría del Pueblo más cerca de la gente", concebida para colocar información a disposición de la población sobre la labor defensorial y orientarla en el ejercicio y defensa de sus derechos ciudadanos, y la estrategia "Defensoría 2.0".

Las actividades de promoción de derechos comprendieron charlas, talleres, presentaciones públicas, carpas informativas, ferias y visitas itinerantes. Todas estas acciones de difusión realizadas por la DP en el 2016 beneficiaron a 43,715 personas (21% más con respecto del 2015).

Tabla N° 15:
ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN Y CAPACITACIÓN (2014-2016)

ÍTEM	2014	2015	2016
N° de beneficiarios de orientaciones	10,425	38,100	43,715
N° de beneficiarios de capacitaciones	-	8,045	-

Fuente: Oficio N°097-2017-DP/AMASPPI e Informe Anual 2015 "Estado de la protección de los consumidores en el Perú".
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Consumidores vulnerables

La DP en el 2016 desarrolló una herramienta orientada a este grupo de ciudadanos denominada "¡Súmate!", con la finalidad de promover que el país suscriba la Convención Interamericana para la protección de los derechos de las personas mayores, lo que contribuirá a que el Estado cumpla con el deber de garantizar sus derechos.

Asimismo, realizó actividades como el servicio de atención con intérprete de lengua de señas a personas con discapacidad, el empoderamiento a personas con discapacidad, recomendaciones al Osiptel y 01 iniciativa para la elaboración de una agenda legislativa. Los beneficiarios de estas actividades fueron personas con discapacidad, niños y niñas.

Por otro lado, desde el "Programa para Personas con Discapacidad", se promovieron iniciativas legislativas para favorecer a las personas con discapacidad como es el caso de la propuesta de Ley General de personas con discapacidad.

Finalmente, se elaboró la propuesta de reglamento de la Ley N° 29535, Ley que otorga reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana, entre otros.

Ver Tabla Nº 16

Tabla N° 16:

ACTIVIDADES REALIZADAS PARA CONSUMIDORES VULNERABLES, 2016

ACTIVIDADES	TIPO DE BENEFICIARIOS	DETALLE
Servicio de atención con intérpretes de lengua de señas a personas con discapacidad.	Personas con Discapacidad	Todos los jueves de 14:30 a 16:30 horas, desde la sede central de la Defensoría del Pueblo se ofreció la atención mediante un intérprete de lengua de señas a personas con discapacidad. En cumplimiento del artículo 4 de la Ley N° 29535, Ley que otorga reconocimiento oficial a la lengua de señas peruanas, que establece la obligación de las entidades públicas o privadas que brinden servicios públicos o de atención al público, de proveer de manera gratuita y en forma progresiva, el servicio de intérprete para sordos cuando éstos lo requieran. Siendo la primera institución pública en contar con ese servicio desde el 2011.
Empoderamiento a personas con discapacidad	Personas con Discapacidad	Se realizaron reuniones periódicas con personas con discapacidad y sus organizaciones, a fin de promover el cumplimiento de sus derechos fundamentales. También se capacitó a esta población, sobre sus derechos en el marco de la Convención sobre derechos de las personas con discapacidad y sobre la Ley general de la persona con discapacidad.
Recomendaciones	Personas con Discapacidad	La Defensoría del Pueblo recomendó al Osiptel a impulsar que los nuevos planes consideren las necesidades de los usuarios con discapacidad, así como modificar el Sistema de Consultas de Tarifas (SIRT), a fin de habilitar opciones para que los usuarios realicen la búsqueda y comparación de los planes tarifarios que ofrecen las diversas empresas operadoras, ya sea por rangos de costos o por servicios comprendidos en cada plan.
01 Iniciativa	Niños y niñas	La Defensoría del Pueblo y UNICEF elaboraron una "Agenda legislativa pendiente para la niñez y adolescencia en el Perú (2017 - 2021)", propuesta suscrita por los candidatos y candidatas presidenciales de las diferentes agrupaciones políticas para asegurar los objetivos y metas del Plan Nacional de Acción por la Infancia y Adolescencia 2012-2021.

Fuente: *Oficio N°097-2017-DP/AMASPPI*

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

6.1.3 Gobiernos Regionales[63]

Para la presente edición del Informe Anual se solicitó información a los 25 gobiernos regionales del Perú[64], respecto al desempeño de sus funciones relacionadas, directa o indirectamente, a la protección de los consumidores y ciudadanos. Sin embargo, solo 14 de ellos, brindaron respuesta, pertenecientes a las regiones de Apurímac, Arequipa, Cajamarca, Cusco, Huánuco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Loreto, Piura, San Martín y Ucayali. En el caso del Gobierno Regional de Lambayeque, manifestó que no genera, procesa ni sistematiza la información solicitada[65].

La tasa de respuesta fue de 56.0% (superior al 40% obtenido en el año 2015), cifra relativamente baja considerando que los gobiernos regionales forman parte del Sistema, lo que podría implicar un desconocimiento de dicho rol por parte de las autoridades.

63 » 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.

64 » 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.

65 » Oficio N° 202-2017-GR.LAMB./PR. Asunto: Respuesta al pedido de información.

A continuación, se presenta el análisis de la labor de los gobiernos regionales:

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° 17:
FUNCIONES GENERALES DE LOS GOBIERNOS REGIONALES

N°	FUNCIONES	DETALLE
1	**Función normativa y reguladora**	Elaborar y aprobar normas de alcance regional y regulando 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, orientada a impulsar el desarrollo de los recursos regionales y 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*

No todos los gobiernos regionales tienen incorporado actividades relacionadas con la protección al ciudadano o consumidor en sus documentos de gestión (Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Institucional, Plan de Desarrollo Regional Concertado, entre otros), y los que mencionaron haberlas incorporado, no necesariamente contaron con presupuesto suficiente asignado y/o personal capacitado para dichas actividades.

Entre las actividades que realizaron, destacan los cursos de capacitación a proveedores (Gobierno Regional de Apurímac), la mejora en las acciones de atención al usuario y acciones de fiscalización en el sector transportes (Gobierno Regional de Cajamarca), el asesoramiento, fiscalización y/o supervisión a empresas de servicios turísticos (Gobierno Regional de Junín), entre otros.

Ver Tabla Nº 18

Tabla N° 18:

PROTECCIÓN DEL CIUDADANO EN LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN

GOBIERNO REGIONAL	¿HAN INCORPORADO ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA PROTECCIÓN AL CIUDADANO EN SUS DOCUMENTOS DE GESTIÓN?	PRESUPUESTO TOTAL ANUAL PARA LAS ACTIVIDADES (S/)	PERSONAL CAPACITADO DESTINADO A DICHA LABOR
Gobierno Regional de Apurímac	Sí	S/ 50,000	No
Gobierno Regional de Arequipa	Sí	S/ 104,025	Sí
Gobierno Regional de Cajamarca	Sí	S/ 30,000	Sí
Gobierno Regional de Junín	Sí	S/ 10,245	Sí
Gobierno Regional de La Libertad	Sí	S/ 2,444	Sí
Gobierno Regional de Loreto	Sí	No eroga gastos.	Sí
Gobierno Regional de Piura	Sí	No hay presupuesto definido.	Sí
Gobierno Regional de Huánuco	No	-	Sí
Gobierno Regional de Ucayali	No	-	No
Gobierno Regional de Lima	*	*	*
Gobierno Regional de Ica	Sí	S/ 4'000,000	Sí
Gobierno Regional de San Martín	No	-	Sí
Gobierno Regional de Cusco	Sí	S/ 36,300	Sí

* *Sin respuesta*

Fuente: *Información remitida por los gobiernos regionales en respuesta a la Carta Múltiple N° 010-2017/DPC-INDECOPI*

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

Cabe destacar que, en el capítulo II de la Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, se establecen las funciones específicas de los gobiernos regionales. Se destacan los temas vinculados a la supervisión y fiscalización en temas de protección al consumidor a las funciones específicas en salud, educación, agricultura, pesca, transporte, turismo, y población vulnerable, las que son detalladas a continuación.

Ver Tabla Nº 19

Tabla N° 19:
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 a 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° 49, 47, 51, 52, 56, 60 y 63.*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

En relación a ello, los gobiernos regionales fueron consultados sobre las acciones que han desempeñado en el 2016 en referencia a 03 de las principales funciones específicas ligadas a la protección de los consumidores (salud, educación y población vulnerable) y sobre el tema de la discriminación.

Las respuestas brindadas muestran que, si bien no todos los gobiernos regionales han desarrollado dichas acciones[66], existen esfuerzos puntuales al ejecutar una labor preventiva para consumidores y proveedores, como es el caso del Gobierno Regional de Loreto que abordó el tema de la no discriminación en la atención al público o el Gobierno Regional de Piura con sus campañas de sensibilización sobre el cobro de matrículas. A continuación, el detalle respectivo:

Ver Tabla N° 20

66 » Los gobiernos regionales de Apurímac, Arequipa y Junín, no brindaron respuestas, mientras que el Gobierno Regional de La Libertad indicó que las acciones ligadas a la protección de los ciudadanos de acuerdo a sus funciones específicas no son de su competencia.

Tabla N° 20:

ACCIONES DESARROLLADAS DE ACUERDO A SUS FUNCIONES ESPECÍFICAS

N°	FUNCIONES	SALUD	EDUCACIÓN	POBLACIÓN VULNERABLE	DISCRIMINACIÓN
1	**Gobierno Regional de Apurímac**	*	*	*	*
2	**Gobierno Regional de Arequipa**	*	*	*	*
3	**Gobierno Regional de Cajamarca**	Medición de los límites máximos permisibles de las radiaciones no ionizantes en varios puntos de la ciudad de Jaén en conjunto con el MTC.	Talleres de capacitación en seguridad vial y capacitación a transportistas infractores, así como en telecomunicaciones.	No se han desarrollado.	No se han desarrollado.
4	**Gobierno Regional de Junín**	*	*	*	*
5	**Gobierno Regional de La Libertad**	Sensibilizar a los alumnos de las instituciones educativas sobre el daño de consumir bebidas alcohólicas informales adulteradas no aptas para el consumo humano.	No es de su competencia.	No es de su competencia.	No es de su competencia.
6	**Gobierno Regional de Loreto**	Acceso del servicio de salud pública integral.	Protección a la niñez y acceso a la educación básica.	Acciones desarrolladas con personas con discapacidad y reuniones con adultos mayores.	La no discriminación en la atención al público.
7	**Gobierno Regional de Piura**	Campañas de sensibilización a la población en el cuidado del dengue y otras plagas.	Campañas de sensibilización en el cobro de matrículas y facilidades a los padres de familia.	Conformación de comisiones específicas como la lucha contra el contrabando y la piratería.	Inclusión social.
8	**Gobierno Regional de Huánuco**	*	*	*	*
9	**Gobierno Regional de Ucayali**	No es de su competencia.	No es de su competencia.	No es de su competencia.	Taller de capacitación contra la discriminación.
10	**Gobierno Regional de Lima**	*	*	*	*
11	**Gobierno Regional de Ica**	Campaña de útiles escolares saludables.	Campaña "Todos Presentes".	*	*
12	**Gobierno Regional de San Martín**	Fiscalización a empresas de saneamiento ambiental, alimentos, instituciones prestadoras de salud, empresas que brindan servicio de agua de consumo humano.	Matricula oportuna y sin condicionamientos, mantenimiento y acondicionamiento de locales escolares, contratación oportuna de profesores y promotores educativos comunitarios, distribución y uso de materiales y recursos educativos.	Se priorizan empresas y programas sociales con actividades destinadas a la población vulnerable.	Defensoría del usuario.
13	**Gobierno Regional de Cusco**	*	*	*	*

* *Sin respuesta*

Fuente: *Información remitida por los gobiernos regionales en respuesta a la Carta Múltiple N° 010-2017/DPC-INDECOPI*

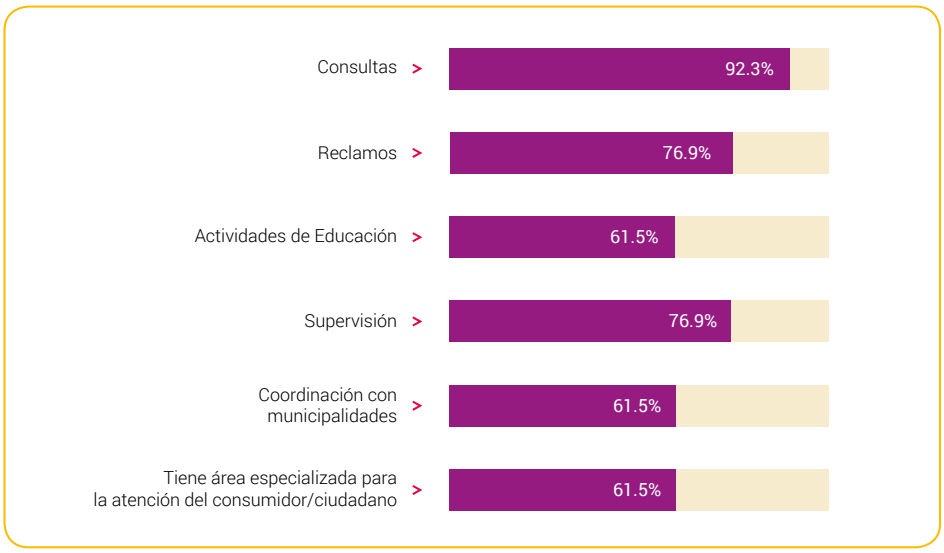
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Servicios brindados por los gobiernos regionales

Al ser consultados sobre los servicios brindados por los gobiernos regionales, el 92.3% de ellos indicó que atienden consultas de los ciudadanos[67], el 76.9% atiende reclamos y, en la misma proporción, realizan supervisiones. El 61.5% coordina con municipalidades las actividades ligadas a la protección del consumidor o usuario, y realiza actividades de educación y supervisión.

El 61.5% de los gobiernos regionales declaró que cuenta con un área orgánica especializada en brindar atención al consumidor o dispone de algún área o unidad orgánica que realiza funciones relacionadas con la atención del ciudadano. En este último caso, estas áreas no se dedicarían exclusivamente a la atención de usuarios, al ser principalmente direcciones regionales que tienen diversas funciones de acuerdo a su sector (turismo, comercio, salud, entre otros).

GRÁFICO N°21 Servicios brindados por los gobiernos regionales



Fuente: *Información remitida por los Gobiernos Regionales en respuesta a la Carta Múltiple N° 010-2017/DPC-INDECOPI*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Acciones de fiscalización relacionadas con la protección del consumidor/ciudadano

Dentro de la función de supervisión, evaluación y control, los gobiernos regionales se enfocaron en actividades preventivas de protección y seguridad del consumidor y usuario como es el caso del:

- **Gobierno Regional de Cajamarca**, al fiscalizar a 2,200 vehículos de transporte terrestre de personas con respecto a documentación como la licencia de conducir, tarjeta de propiedad, certificado vigente que acredita el SOAT, entre otros.

67 » El Gobierno Regional de Cusco no brindó una respuesta sobre este servicio.

- **Gobierno Regional de Junín**, al realizar 04 acciones de fiscalización a un total de 50 empresas, en lo referido al registro sanitario y caducidad de productos y la fiscalización a 66 empresas respecto al cumplimiento de requisitos mínimos sobre cada actividad: establecimientos de hospedaje, restaurantes, agencias de viaje y turismo, línea artesanal, entre otros.
- **Gobierno Regional de Loreto,** al reportar 12 acciones de fiscalización a 35 empresas sobre formalización y servicios turísticos y 12 fiscalizaciones a 01 empresa sobre el funcionamiento de agua potable.
- **Gobierno Regional de San Martín,** al realizar 454 fiscalizaciones a empresas dedicadas al comercio y servicios, por ejemplo, sobre inocuidad alimentaria y residuos sólidos hospitalarios; y, las fiscalizaciones a empresas prestadores del servicio de agua de consumo humano.

Los gobiernos regionales de Apurímac y La Libertad indicaron que no realizaron ninguna acción de fiscalización relacionada con la protección del ciudadano/consumidor.

Tabla **N° 21:**

ACCIONES DE FISCALIZACIÓN RELACIONADAS CON LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR/CIUDADANO

GOBIERNO REGIONAL	SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PERSONAS	COMERCIO Y SERVICIOS (RESTAURANTES, HOTELES, ETC.)	SERVICIOS PÚBLICOS (AGUA, LUZ, ETC.)
Gobierno Regional de Apurímac	No	No	No
Gobierno Regional de Arequipa	*	*	*
Gobierno Regional de Cajamarca	Sí	No	No
Gobierno Regional de Junín	*	Sí	*
Gobierno Regional de La Libertad	No	No	No
Gobierno Regional de Loreto	No	Sí	Sí
Gobierno Regional de Piura	Sí	Sí	No
Gobierno Regional de Huánuco	*	*	*
Gobierno Regional de Ucayali	No	No	No
Gobierno Regional de Lima	Sí	*	*
Gobierno Regional de Ica	Sí	Sí	No
Gobierno Regional de San Martín	No	Sí	Sí
Gobierno Regional de Cusco	No	No	No

* *Sin respuesta*

Fuente: *Información remitida por los Gobiernos Regionales en respuesta a la Carta Múltiple N° 010-2017/DPC-INDECOPI*

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

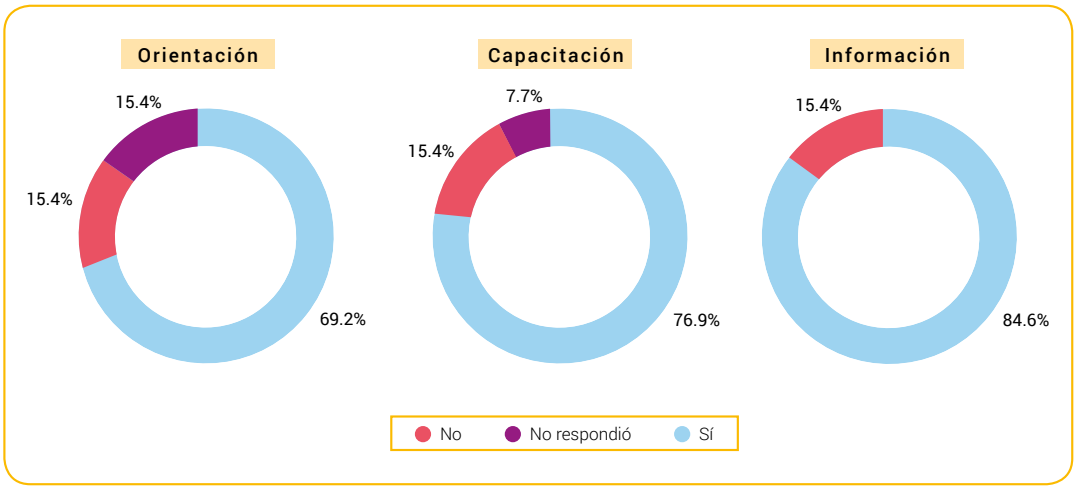
Actividades de orientación, capacitación e información

En relación a las **actividades de orientación**, el 69.2% de los gobiernos regionales indicó haberlas realizado; hacia los **consumidores**, destacaron las acciones del Gobierno Regional de Piura que realizó 56 orientaciones sobre defensa del consumidor e higiene de alimentos y bebidas, mientras que las enfocadas a los **proveedores**, se desarrollaron temas como la calidad en la prestación de servicios turísticos, atención al público, fechas de vencimiento, entre otros.

El 76.9% de los gobiernos regionales ejecutó **actividades de capacitación** dirigidas a consumidores y/o proveedores, sobre los primeros fueron en temas relacionados a la atención de calidad, registro sanitario, fecha de caducidad, alcohol etílico y bebidas alcohólicas, derecho de pasajeros, entre otros, mientras que hacia los últimos, en temas relacionados al comercio exterior, procedimientos, turismo, agro, industria, calidad en la prestación de servicios, cumplimiento de normativa sobre el alcohol etílico, educación de prevención y atención al cliente.

Finalmente, el 84.6% de los gobiernos regionales utilizó **instrumentos de información** para difundir los derechos de los consumidores o ciudadanos en materia de protección del consumidor, principalmente el medio escrito y el medio radial.

GRÁFICO N°22 | Actividades de orientación, capacitación e información



Fuente: *Información remitida por los Gobiernos Regionales en respuesta a la Carta Múltiple N° 010-2017/DPC-INDECOPI*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Consumidores vulnerables

Para la presente edición del Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores en Perú, solo los gobiernos regionales de Arequipa, Loreto y Piura informaron haber realizado acciones realizadas en materia de protección al consumidor o derechos de los usuarios del segmento vulnerable. En el caso del Gobierno Regional de Arequipa, realizó 04 actividades que benefició a un total de 60 pobladores con herramientas didácticas, medios compensatorios para la comunicación, lenguaje de señas y encuestas; el Gobierno Regional de Loreto implementó actividades a través de su Plan de Desarrollo Regional Concertado y su Plan Estratégico Institucional; y el Gobierno Regional de Piura, convocó a 140 ciudadanos a fin de sensibilizarlos para prepararlos ante cualquier contingencia.

6.1.4 Gobiernos Locales

Los gobiernos locales lo constituyen las municipalidades provinciales y distritales, conforme lo establece la Constitución y las Leyes[68]. Al respecto, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (en adelante, INEI), al cierre del año 2016 se registraron 1,851 municipalidades a nivel nacional[69], siendo Lima, Ancash y Cajamarca los departamentos con el mayor número de entidades (171, 166 y 127 municipalidades, respectivamente).

Conforme lo establece el Código, los gobiernos locales forman parte del Sistema, siendo también integrantes del Consejo[70].

Labor de los gobiernos locales

Para la presente edición se solicitó información a un total de 244 municipalidades referente a las labores relacionadas con la protección de los consumidores, usuarios y/o ciudadanos, 196 correspondieron a municipalidades provinciales a nivel nacional (incluyendo la Municipalidad Metropolitana de Lima y la Municipalidad Provincial del Callao) y 48 a municipalidades distritales de Lima Metropolitana.

Del total de requerimientos, 75 municipalidades brindaron respuesta a la solicitud de información (18 municipalidades distritales de Lima y Callao y 57 municipalidades provinciales de diversos departamentos del país[71]), generando una tasa de respuesta de 30.7%, menor en 1.7% a la tasa experimentada en el 2015, ello se debería, en parte, a que los gobiernos locales no cuentan con la información sistematizada sobre sus acciones relacionadas con la protección de los consumidores. Otros factores que explicarían el bajo nivel de respuesta son: i) las acciones de protección a los consumidores no estaban incluidas en sus documentos de gestión (por ejemplo: POA); ii) la continuidad del desconocimiento de los roles en materia de protección del consumidor y del usuario; y, iii) la baja participación de dichas entidades en el Sistema.

Cabe destacar que, la tasa de respuesta de las municipalidades distritales de Lima Metropolitana (37.5%) fue superior a la de las municipalidades provinciales del resto del país (29.1%).

Atención a consumidores/ciudadanos

El 70.7% de los gobiernos locales que remitieron información declaró que cuenta con una oficina dedicada a la atención al consumidor/ciudadano, la misma que está a cargo de áreas dedicadas también a otras actividades, así se identifican oficinas de Fiscalización y Control, Gerencia de Desarrollo Económico, Comercialización, Licencias y Autorizaciones, Trámite Documentario y Archivo Central, entre otras.

68 » 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.

69 » Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Directorio Nacional de Municipalidades, Provinciales, Distritales y Centros Poblados 2015.

70 » El Código de Protección y Defensa del Consumidor, en su Artículo N° 133, establece que los Gobiernos Locales poseen 01 representante ante el Consejo Nacional de Protección del Consumidor. Al respecto; en el año 2011 fue nombrado el primer representante de los Gobiernos Locales por la RM N° 194-2011-PCM. La Asociación de Municipalidades del Perú es la organización encargada de designar al representante de los Gobiernos Locales, DS. N° 031-2011-PCM Artículo N° 4.

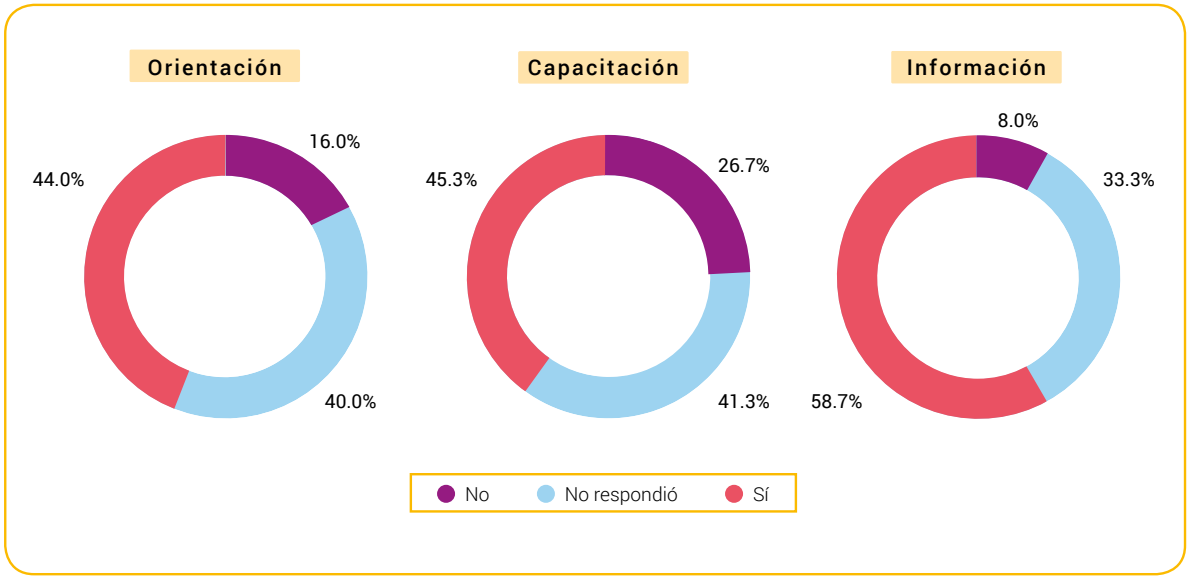
71 » Cabe precisar que, en los casos donde se obtuvo respuesta al requerimiento remitido, no necesariamente se tuvo la totalidad de la información solicitada. En el caso de la Municipalidad Provincial de Carlos Fermín Fitzcarrald, manifestó que no cuenta con la información solicitada. (Oficio N° 001-2017-MP-CFF-SL/O.I/cusm).

Actividades de orientación, capacitación e información[72]

Sobre la base de la información remitida, se conoce que el 44% de los gobiernos locales realizó actividades de orientación, el 45.3% actividades de capacitación a consumidores y/o proveedores, y el 58.7% actividades de difusión, las cuales estuvieron relacionadas con temáticas como la manipulación de alimentos, salubridad, protección al consumidor, atención al cliente, entre otras.

Sin embargo, se evidencia que no existe un registro confiable que permita dimensionar la cobertura de las diversas actividades de capacitación y orientación puesto que en dichas actividades usualmente se abordan una multiplicidad de temas y no se registra siempre la información relevante (asistentes, tipo de asistentes, etc.).

GRÁFICO N°23 Actividades de orientación, capacitación e información (Porcentaje de municipalidades)



a *Porcentaje respecto al total de gobiernos locales. Sobre la base de la información remitida por 75 gobiernos locales.*
Fuente: *Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 010-2017/DPC-Indecopi*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

72 » Para mayor conocimiento de las actividades de orientación, capacitación e información, ver el anexo N° 10.

Supervisión

Durante el año 2016 las municipalidades realizaron actividades de supervisión y fiscalización en función a diversos criterios según las necesidades de cada gobierno local. Sobre la base de lo declarado, las acciones de supervisión y fiscalización se realizaron principalmente partiendo de la prevención de la salud de los consumidores y en función de las quejas recibidas por los ciudadanos, tal como se muestra en la tabla siguiente.

Tabla N° 22:
CRITERIOS PARA REALIZAR ACCIONES DE SUPERVISIÓN

N°	CRITERIOS	MENCIONES (%)[a]
1	**Prevención de la salud de los consumidores tanto de bienes de consumo como de servicios.**	96.4
2	**Priorizado en función al número de quejas recibidas por parte de los vecinos, consumidores.**	82.1
3	**En función a una decisión política.**	62.5
4	**En función a las principales actividades generadoras de ingresos.**	60.7

a Porcentaje del número de menciones de cada criterio respecto a 56 gobiernos locales que respondieron la pregunta.
Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 010-2017/DPC-Indecopi
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

El cumplimento 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.

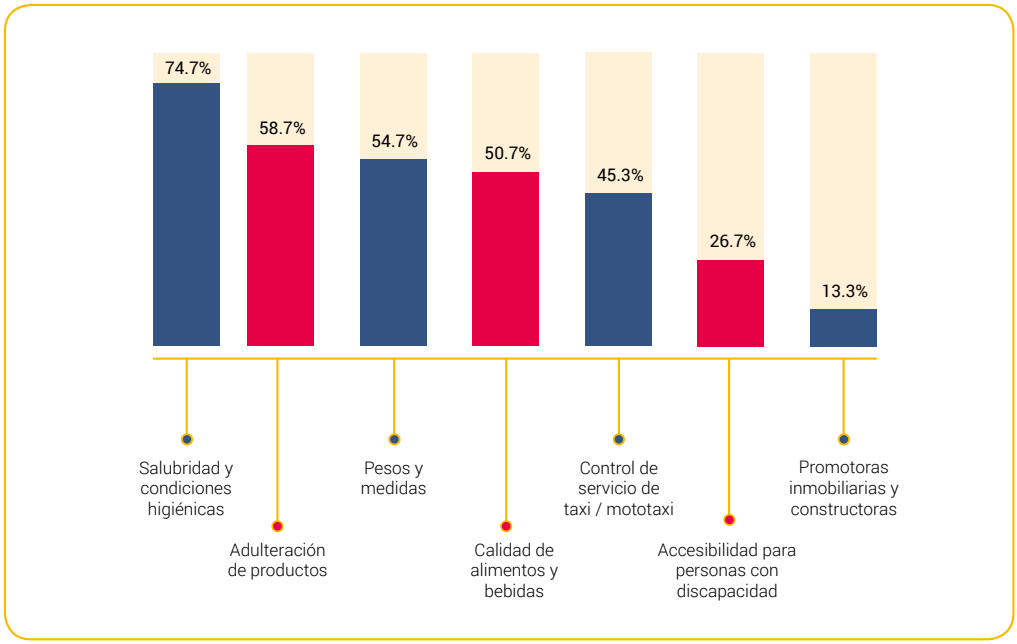
Sin embargo, sobre la base de la información remitida, no todas las municipalidades realizan dichas actividades. De esta manera se tuvo que, el 74.7% de los gobiernos locales señaló que realizan funciones de control sobre la regulación de la salubridad y verificación de las condiciones higiénico sanitarias, seguida por las acciones de supervisión contra la adulteración de productos y servicios (58.7%), mientras que en tercer lugar se ubicó el control de pesos y medidas (54.7%). En menores proporciones se realizaron actividades de supervisión y fiscalización en lo que respecta a la accesibilidad para la persona con discapacidad en el entorno urbano y las edificaciones de su jurisdicción (26.7%), y a promotoras inmobiliarias y constructoras[73] (13.3%).

Ver Gráfico Nº 24

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

GRÁFICO N°24

Acciones de fiscalización realizadas por los gobiernos locales[a], 2016
Respuesta múltiple



a *Sobre la base de información remitida por 75 gobiernos locales.*
Fuente: *Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 010-2017/DPC-Indecopi*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Acorde a la información declarada, en el 2016, como mínimo, la muestra de municipalidades habría realizado 57,070 acciones de supervisión a un total de 60,407 proveedores[74], concentrándose principalmente en la calidad de la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas (30.7% de las acciones), y la salubridad y verificación de las condiciones higiénico-sanitarias en los mercados de abasto (24.7%).

Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

Las acciones dirigidas a los consumidores vulnerables han sido mínimas. De acuerdo con la información proporcionada, solo el 22.7% de los gobiernos locales que reportaron información señaló haber realizado actividades dirigidas a este grupo de consumidores.

Sin embargo, no existe un consenso respecto a cuáles son las características que los definen como tal, identificándose aspectos como: la discapacidad, la falta de información sobre derechos y el desconocimiento de los valores nutricionales de los alimentos, etc.

6.1.5 Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad (Conadis)

El Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad (en adelante, Conadis), es el órgano especializado en cuestiones relativas a la discapacidad. Está constituido como un organismo público ejecutor adscrito

74 » El detalle puede apreciarse en el anexo N° 11.

al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), con autonomía técnica, administrativa, de administración, económica y financiera[75].

El Conadis cuenta con su "Plataforma de Atención Inclusiva y de Atención Virtual", creada en el 2016[76], a través de la cual brinda orientación legal y psicológica, y consultas sobre promoción y desarrollo social. Al cierre de 2016, la plataforma contó con oficinas en Lima (01 en la sede central del Conadis) y en el resto del país (20 oficinas para las coordinaciones regionales). Asimismo, dispone de una línea gratuita (0800-00-151).

El Conadis, atiende al beneficiario vulnerable, definido como la persona con discapacidad: 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.

Normativa

En el 2016, el Conadis realizó 03 proyectos de reglamento sobre "discriminación" y emitió 04 resoluciones de Presidencia relacionadas con la "discapacidad".

Tabla N° 23:
NORMATIVA EMITIDA EN EL 2016

ÁMBITO	N°	NORMATIVA
Discriminación	1	Proyecto de Reglamento de la Ley N° 30412, Ley que modifica el artículo 20 de la Ley General de la Persona con Discapacidad, disponiendo el pase libre en el servicio de transporte público terrestre para las personas con discapacidad.
	2	Proyecto de Reglamento de la Ley N° 29535, Ley que otorga reconocimiento oficial a la Lengua de Señas Peruana.
	3	Proyecto de Reglamento de la Ley N° 29830, modificada por la Ley N° 30433, Ley que promueve y regula el uso de perros guía para personas con discapacidad visual.
Discapacidad	1	Resolución de Presidencia N° 040-2016-CONADIS/PRE, que aprobó la Directiva N° 006-2016-CONADIS/PRE, "Normas para la mejor atención a la ciudadanía en el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS".
	2	Resolución de Presidencia N° 060-2016-CONADIS-PRE, "Procedimiento de Inspecciones para verificar el cumplimiento de la Ley General de la Persona con Discapacidad y Normas conexas, a cargo del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS".
	3	Resolución de Presidencia N° 061-2016-CONADIS/PRE, que aprobó la Directiva N° 009-2016-CONADIS/PRE, "Procedimientos para la Atención de Denuncias por Incumplimiento de la Ley General de la Persona con Discapacidad y Normas conexas, presentadas ante el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS".
	4	Resolución de Secretaría General N° 003-2016-CONADIS/SG, "Plan para mejorar la calidad de los servicios del CONADIS en las plataformas de atención virtual y presencial a la ciudadanía".

Fuente: *Oficio N° 348-2017-MIMP/SG*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

75 » Artículo 63 de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.

76 » Resolución de Presidencia N° 055-2016-CONADIS/PRE

Actividades de capacitación, orientación y difusión

En cuanto a capacitación, el Conadis no realizó actividades en el 2016.

Respecto a las actividades de orientación, durante el año 2016, el Conadis favoreció a 24,523 personas a nivel nacional, habiéndose abordado temas relacionados con la asistencia social: psicológica, laboral, legal, deportes, educación, salud, accesibilidad, etc. Para el año 2017, el Conadis tiene planeado realizar orientaciones para 26,900 beneficiarios.

Tabla N° 24:
ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN REALIZADAS POR EL CONADIS A NIVEL NACIONAL

ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN		2014	2015	2016	PROYECCIÓN DEL AÑO 2017
Número de beneficiarios	Orientación y registro	20,169	22,349	23,893	26,000
	Presencial			480	660
	Telefónica			150	240
Total		**20,169**	**22,349**	**24,523**	**26,900**

Fuente: Oficio N° 348-2017-MIMP/SG
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Con respecto a las actividades de información, el Conadis, además de distribuir material informativo a usuarios respecto a sus derechos y beneficios con los que cuenta al obtener el carné de discapacidad y brindar orientación verbal a través del personal que labora en la plataforma de atención inclusiva y virtual, cuenta con la plataforma "Conadis Perú", que en el 2016 registró 31,036 visitas.

Tabla N° 25:
PLATAFORMA DE INFORMACIÓN

PLATAFORMA	DESCRIPCIÓN Y WEB DE ACCESO	N° DE VISITAS REPORTADAS 2016	N° DE BENEFICIARIOS INSCRITOS 2016
Conadis Perú	El objetivo de la plataforma es brindar información acerca de los requisitos para realizar los trámites en el Conadis y orientar al usuario respecto de sus servicios. http://www.conadisperu.gob.pe/servicios-al-ciudadano/formulario-de-consultas	31,036	5,323

Fuente: Oficio N° 348-2017-MIMP/SG
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

6.2 Sociedad Civil

6.2.1 Labor de las Asociaciones de Consumidores

El análisis de la labor de las asociaciones de consumidores en el año 2016 se sustenta en la información remitida por las mismas al completar el formato de solicitud de información en materia de protección del consumidor. De esta manera, se solicitó información a las 49 asociaciones inscritas en el Registro Oficial del Indecopi para el referido año, habiendo obtenido respuesta de 31[77] de ellas (63.3% del total), cifra superior a la obtenida el año previo (19 en 2015 sobre una base de 38 asociaciones registradas).

Durante el 2016, 11 asociaciones de consumidores hicieron su ingreso al Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi, representando un incremento de 28.9% respecto al año previo[78].

Las asociaciones forman parte del Consejo desde su creación en 2011[79], contando con 03 representantes que son elegidos para periodos bianuales. Al respecto, en noviembre de 2015 se llevó a cabo la segunda elección de los miembros del Consejo para el periodo 2015-2017.

Representatividad

De acuerdo a las asociaciones de consumidores que reportaron información al cierre del 2016, su representatividad formal expresada en el número de asociados, se mantuvo en un nivel bajo: el número de asociados promedio fue de 33 miembros; sin embargo, excluyendo la información de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC) sería de solo 10 miembros[80]. ASPEC fue la asociación con el mayor número de afiliados (556), seguida de la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca (ADECUB) que reportó 43 afiliados, mientras que, la asociación Instituto Proyecto Solidaridad Global registró el menor número (03).

De otro lado, considerando al total de asociaciones de consumidores inscritas en el Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi, 20 de las 49 asociaciones se concentraron geográficamente en Lima. En 09 departamentos del Perú no se reportó asociación de consumidor alguna[81] ni tampoco en la Provincia Constitucional del Callao.

A partir del mismo total, se tiene que en promedio existen 02 asociaciones por departamento y 0.02 asociaciones cada 10 mil habitantes a nivel nacional, cantidad inferior comparado con Chile, que en el 2015 tuvo 0.06[82] asociaciones cada 10 mil habitantes a nivel nacional.

Ver Gráfico Nº 25

77 » Considerando la revisión del formato de solicitud de información para la elaboración del Informe Anual 2016 y los informes anuales remitidos en el marco del Anexo N° 2 de la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI. Cabe indicar que, en el artículo 13 de dicha directiva 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, en los primeros 15 días hábiles del mes de enero del año correspondiente.

78 » Cabe indicar que en el año 2015 se reportó el ingreso de 06 asociaciones de consumidores.

79 » Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo N° 133.

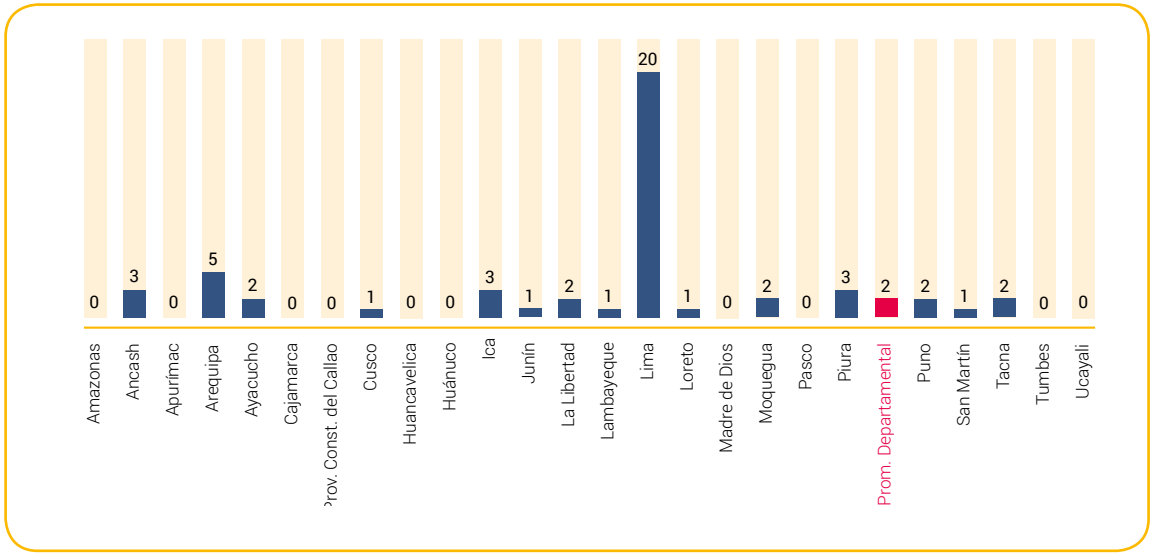
80 » Dada la elevada dispersión del número de asociados, se puede también considerar como medida referencial a la mediana, que para este caso sería de solo 7 miembros.

81 » Las regiones en las que no se reportan asociaciones de consumidores inscritos en el Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi son: Amazonas, Apurímac, Cajamarca, Huancavelica, Huánuco, Madre de Dios, Pasco, Tumbes y Ucayali.

82 » Calculado a partir del número de asociaciones de consumidores declaradas por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) de Chile (100 asociaciones de consumidores en el 2015) y la población proyectada para el 2015 por el Instituto Nacional de Estadística de Chile (18'006,407 millones de habitantes).

GRÁFICO N°25

N° de asociaciones de consumidores según departamento



Fuente: *Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

De otro lado, la presencia de las asociaciones en diversas entidades públicas o privadas es mínima: en el 2016 solo tres de ellas fueron parte de algún consejo, comité u órgano consultivo, es decir, solo el 9.7% del total de informantes participó y representó activamente a la sociedad civil en instituciones públicas o privadas (siendo en este caso, el Consejo Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, el Consejo Nacional para la Calidad y el Consejo Consultivo del Colegio de Economistas del Callao)[83].

La existencia de filiales podría indicar, referencialmente, la preocupación de las asociaciones por ampliar su ámbito de influencia y foco de atención, permitiéndose atender un mayor número de consumidores. Tal es el caso singular de la Asociación de Consumidores ATENEA que cuenta con una filial en Lima adicional a su sede en Loreto.

Cabe destacar que, la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC) fue la asociación más antigua (más de 22 años), mientras que, la Asociación de Consumidores de Productos y Servicios – Perú (ASCOPS) fue la más reciente en cuanto a creación según el Registro del Indecopi. El número de años promedio de operación, considerando la fecha de creación respectiva, fue de 06 años.

Asimismo, las asociaciones enfocan sus actividades principalmente en los sectores relacionados a los servicios financieros, venta de alimentos, servicios de salud, servicios de transporte y educación.

Ver Tabla Nº 26

83 » Sobre la base de las 31 asociaciones que reportaron información para el presente Informe.

Tabla N° 26:

REPRESENTATIVIDAD, ANTIGÜEDAD Y GRADO DE ESPECIALIZACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

N°	NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDOR	DEPARTAMENTO	FECHA DE CREACIÓN	"N° DE AFILIADOS	SECTORES EN LOS QUE SE ENFOCA											
					EDUCACIÓN	SALUD	ALIMENTOS	INMOBILIARIO	TRANSPORTE	FINANCIERO	TELECOMUNICACIONES	AGUA	ENERGÍA	MEDIO AMBIENTE	SEGUROS	PENSIONES
1	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC	Cusco	19/04/2010	10	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Asociación Centro de Protección al Consumidor	Lambayeque	23/06/2008	8	X	X	X	X		X		X			X	
3	Asociación Civil Defensoría del Vecino	Ica	25/05/2009	n.d.	No Especifica											
4	Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú – IDJUSO PERÚ	Ica	12/04/2015	n.d.	No Especifica											
5	Asociación Civil Más que Consumidores	Lima	07/11/2011	n.d.	No Especifica											
6	Asociación de Consumidores ATENEA	Loreto	11/08/2007	20	X	X	X	X	X	X	X					
7	Asociación de Consumidores de Productos y Servicios – Perú – ASCOPS - PERÚ	Lima	19/07/2016	13		X	X	X		X		X		X		
8	Asociación de Consumidores Perú Consumidor	Lima	06/01/2011	8		X	X	X	X	X					X	
9	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca - ADECUB	Lima	22/11/2013	43	X	X	X		X	X	X		X	X		
10	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash - ACUREA	Ancash	13/10/2010	7	X	X	X	X	X	X						
11	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros - ACUSE	Lima	20/06/2008	n.d.		X		X	X	X					X	
12	Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy - ACUY YANAPANACUY	Ayacucho	04/05/2015	n.d.	No Especifica											
13	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos	Lima	09/08/2013	n.d.						X						
14	Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores - ASDIUC	Arequipa	29/12/2015	5	X	X	X	X	X	X						
15	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidores del Distrito de Majes Caylloma - ADUCMAC	Arequipa	06/05/2014	6	X	X	X		X			X				
16	Asociación de Protección al Consumidor del Perú - APAC	Arequipa	18/07/2012	5		X		X		X	X					
17	Asociación de Protección al Usuario - APU	Lima	29/05/2009	9			X		X	X	X		X			X
18	Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo - APROC - ILO	Moquegua	09/05/2014	7	X									X		
19	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco	Arequipa	18/03/2002	n.d.	X	X	X		X	X	X	X	X	X		
20	Asociación en Defensa del Consumidor - Perú ADECON PERÚ	La Libertad	11/10/2011	n.d.	X	X	X		X	X		X	X			
21	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores - ANDECO	Lima	01/07/2013	9	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
22	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC	Lima	08/02/1995	556	No Especifica											
23	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU	Junín	27/01/2015	5	X		X			X						
24	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores - ASDEC	Ancash	03/01/2011	5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
25	Asociación Proconsumidores del Perú	Lima	24/03/2008	6						X	X	X	X	X	X	
26	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico - APROCODEJ	Piura	19/06/2013	4					X	X						
27	Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor Moquegua - APRODECO	Moquegua	09/03/2015	13	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
28	CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor	Lima	13/04/2011	20						X	X					
29	Defensoría del Consumidor	Piura	10/03/2015	4	No Especifica											
30	Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM	Lima	23/06/2008	4		X	X			X	X					
31	Instituto Proyecto Solidaridad Global	Lima	09/12/1998	3	X											

Fuente: *Formatos de solicitud de información remitidos por las asociaciones de consumidores, en respuesta a la Carta Múltiple N° 010-2017/DPC-Indecopi, los informes anuales remitidos en el marco del Anexo N° 2 de la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi*

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

Convenios con instituciones

En 2016, 13 asociaciones declararon contar con convenios de cooperación vigentes, de las cuales 12 reportaron convenios con el Indecopi (incluyendo a las asociaciones que no enviaron información para el presente informe). Además, la Asociación de Consumidores ATENEA y la Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor San Francisco reportaron convenios con el Osiptel. Por su lado, solo la Asociación de Protección al Usuario (APU) reportó un convenio internacional vigente (Consumers International).

Cabe destacar que, la firma de convenios de cooperación institucional con el Indecopi y los organismos reguladores, otorga la posibilidad de que a las asociaciones de consumidores se les otorgue un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos que estas promuevan[84]. De acuerdo a lo reportado para el 2016, las asociaciones no recibieron porcentajes de multas.

Ver Tabla N° 27

Tabla N° 27:
COOPERACIÓN INSTITUCIONAL

N°	NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDOR	INTERNACIONAL	NACIONAL							
		CONSUMERS INTERNATIONAL	INDECOPI	OSIPTEL	OSINERGMIN	SUNASS	OSITRAN	DEFENSORIA DEL PUEBLO	SUSALUD	SBS
1	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC		X							
2	Asociación Centro de Protección al Consumidor									
3	Asociación Civil Defensoría del Vecino		X							
4	Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú – IDJUSO PERÚ									
5	Asociación Civil Más que Consumidores		X							
6	Asociación de Consumidores ATENEA		X	X						
7	Asociación de Consumidores de Productos y Servicios – Perú – ASCOPS									
8	Asociación de Consumidores Perú Consumidor									
9	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca - ADECUB									
10	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash - ACUREA		X							
11	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros - ACUSE									
12	Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy - ACUY YANAPANACUY									
13	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos									
14	Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores - ASDIUC									
15	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidores del Distrito de Majes Caylloma - ADUCMAC		X							

84 » 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.

N°	NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDOR	INTERNACIONAL	NACIONAL							
		CONSUMERS INTERNATIONAL	INDECOPI	OSIPTEL	OSINERGMIN	SUNASS	OSITRAN	DEFENSORIA DEL PUEBLO	SUSALUD	SBS
16	Asociación de Protección al Consumidor del Perú - APAC									
17	Asociación de Protección al Usuario - APU	X	X							
18	Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo - APROC - ILO									
19	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco			X						
20	Asociación en Defensa del Consumidor - Perú ADECON PERÚ									
21	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores - ANDECO		X							
22	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC		X							
23	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU									
24	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores - ASDEC									
25	Asociación Proconsumidores del Perú									
26	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico - APROCODEJ									
27	Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor Moquegua - APRODECO		X							
28	CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor									
29	Defensoría del Consumidor									
30	Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM		X							
31	Instituto Proyecto Solidaridad Global									
32	Asociación de Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos de Puno – ARCUSEP		X[a]							

a *Corresponde a información del Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi.*

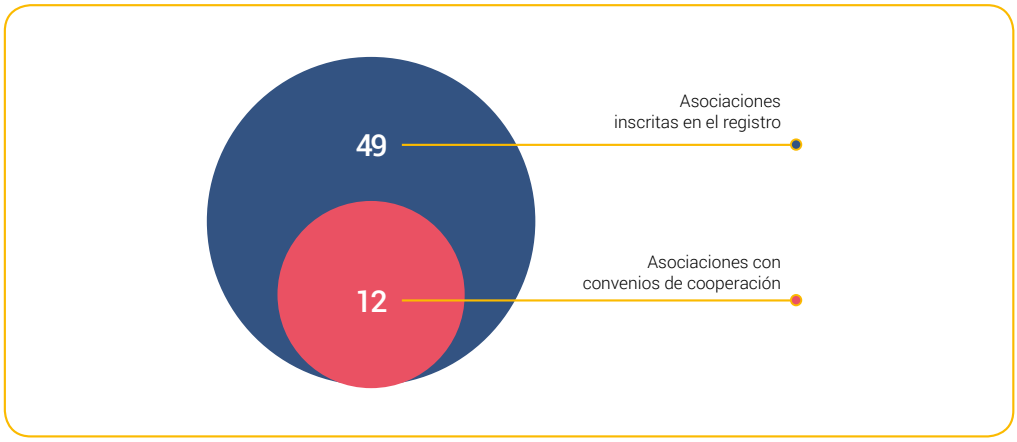
Fuente: *Formatos de solicitud de información remitidos por las asociaciones de consumidores, en respuesta a la Carta Múltiple N° 010-2017/DPC-Indecopi*

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

En el año 2016, un total de 49 asociaciones de consumidores a nivel nacional estuvieron inscritas en el Registro Oficial del Indecopi. De ellas, 12 reportaron convenios de cooperación interinstitucional con el Indecopi. Cabe resaltar que, si bien en el 2016 no se reportó desembolsos por porcentaje de las multas como resultado de los procedimientos administrativos en materia de protección del consumidor promovidos por las asociaciones; en el periodo 2010 – 2015 las asociaciones de consumidores recibieron S/ 811,123, siendo las asociaciones Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC y Asociación de Consumidores ATENEA, las únicas receptoras de dichos fondos.

Ver Gráfico Nº 26

GRÁFICO N°26 Convenios de cooperación con el Indecopi



Fuente: *Formatos de solicitud de información remitidos por las asociaciones de consumidores, en respuesta a la Carta Múltiple N° 010-2017/DPC-Indecopi y Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi*

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

Tabla **N° 28:**

MONTOS DESEMBOLSADOS POR EL INDECOPI A ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES (EN NUEVOS SOLES)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Total 2010 - 2016
Monto total	102,964	248,615	121,420	259,405	32,141	46,579	0	**811,123**

Fuente: *Gerencia de Administración y Finanzas - Indecopi*

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

Fortalecimiento Institucional

Como parte del fortalecimiento de las capacidades técnicas de las asociaciones de consumidores, las mismas fueron beneficiadas por 02 cursos de capacitación realizados por el Indecopi en el 2016: i) III Curso de Formación en Protección del Consumidor y Arbitraje de Consumo, con una duración de 54 horas, el mismo que se desarrolló en la Escuela Nacional del Indecopi (ECP) y asistieron miembros de 07 asociaciones de consumidores de Lima; y, ii) VII Curso Virtual de Protección al Consumidor, también organizado por la ECP, con la participación miembros de 06 asociaciones de consumidores de provincias.

En 2016, destacó el Proyecto de Ley N° 577/2016-CR, "Ley que declara de interés nacional la creación del Fondo Especial de Financiamiento para Asociaciones de Consumidores", impulsado en el Congreso de la República, el cual propone un fondo a ser destinado para financiar proyectos y actividades a favor de los intereses de los consumidores, con el fin de promover y fortalecer las asociaciones de consumidores que se encuentren registradas y reconocidas por el Indecopi. El Indecopi expresó estar de acuerdo con la aprobación del Proyecto de Ley; sin embargo, recomendó incluir aspectos que delimiten su ejecución y determinen su viabilidad relativos a la administración del fondo, las fuentes de financiamiento del fondo y su naturaleza, ámbito de aplicación, supuestos de incumplimiento, fiscalización y supervisión de los recursos asignados, así como las disposiciones relativas a su reglamentación.

Reclamos y/o denuncias de las Asociaciones de Consumidores

La acción de defensa de los derechos de los consumidores se refleja, en parte, en la defensa de intereses individuales o colectivos de los consumidores por parte de las asociaciones[85]. Conforme a lo declarado por 17 de las 31 asociaciones, en el año 2016 habrían presentado 625 reclamos y/o denuncias a las diversas entidades del Sistema[86]. El 49.3% del total de reclamos y/o denuncias correspondió a las presentadas por la Asociación en Defensa del Consumidor - Perú (ADECON PERÚ), enfocados a los rubros educación, salud, alimentos, transporte, financiero, agua y energía. De otro lado, solo 08 asociaciones habrían presentado acciones por intereses colectivos o difusos, siendo la Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores (ASDIUC), la asociación más activa, al presentar 30 denuncias. Solo en 02 casos referidos a la defensa de intereses colectivos declararon haber obtenido un resultado favorable.

Ver Tabla Nº 29

85 » 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.

86 » En 2015 el total de reclamos y denuncias del mismo grupo de asociaciones fue de 219, mientras en 2014 fue de 421.

Tabla N° 29:

RECLAMOS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS SEGÚN LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES, 2016

N°	NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDOR	PRESENTADOS EN 2016						TOTAL	RESUELTOS A FAVOR DE LA ASOCIACIÓN (INTERESES COLECTIVOS)
		REPRESENTANDO A							
		CONSUMIDORES INDIVIDULES			INTERESES COLECTIVOS/DIFUSOS				
		INDECOPI	REGULADORES[a]	OTROS[b]	INDECOPI	REGULADORES[a]	OTROS[b]		
1	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC	52			1			53	1
2	Asociación Centro de Protección al Consumidor	5			3			8	0
3	Asociación Civil Defensoría del Vecino							0	0
4	Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú – IDJUSO PERÚ							0	0
5	Asociación Civil Más que Consumidores							0	0
6	Asociación de Consumidores ATENEA				6			6	0
7	Asociación de Consumidores de Productos y Servicios – Perú – ASCOPS - PERÚ							0	0
8	Asociación de Consumidores Perú Consumidor							0	0
9	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca - ADECUB							0	0
10	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash - ACUREA				12			12	0
11	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros - ACUSE	26		56				82	0
12	Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy - ACUY YANAPANACUY							0	0
13	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos							0	0
14	Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores - ASDIUC	31			30			61	0
15	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidores del Distrito de Majes Caylloma - ADUCMAC	1		2				3	0
16	Asociación de Protección al Consumidor del Perú - APAC							0	0
17	Asociación de Protección al Usuario - APU	3						3	0
18	Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo - APROC - ILO							0	0
19	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco							0	0
20	Asociación en Defensa del Consumidor - Perú ADECON PERÚ			300			8	308	0
21	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores - ANDECO	3			1			4	0
22	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC							0	0
23	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU				4			4	0
24	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores - ASDEC	1						1	0
25	Asociación Proconsumidores del Perú			2				2	1
26	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico - APROCODEJ				8			8	0
27	Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor Moquegua - APRODECO							0	0
28	CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor	10						10	0
29	Defensoría del Consumidor	30						30	0
30	Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM	30						30	0
31	Instituto Proyecto Solidaridad Global							0	0
	Total							625	2

a *Organismos reguladores: Osinergmin, Osiptel, Ositran y Sunass.*

b *Otros: Susalud, SBS, Defensoría del Pueblo, etc.*

Fuente: *Formatos de solicitud de información remitidos por las asociaciones de consumidores, en respuesta a la Carta Múltiple N° 010-2017/DPC-Indecopi*

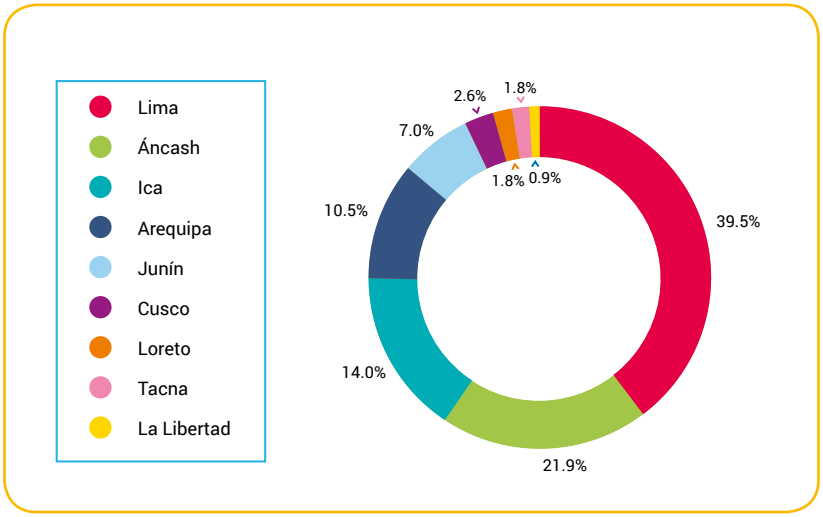
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Reclamos, denuncias y sanciones ante el Indecopi

- **Reclamos.** Durante el 2016, las asociaciones de consumidores registraron tan solo un reclamo ante el SAC, habiendo sido presentado por la Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros – ACUSE, la cual se encontró relacionada a falta de información e idoneidad.

- **Denuncias.** En el 2016, las asociaciones de consumidores inscritas en el Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi presentaron 177 denuncias ante el Indecopi (Comisiones de Protección del Consumidor - CPC y Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor - OPS[87]). En el mismo año, del total de denuncias resueltas por el Indecopi, solo 114 correspondieron a las presentadas por las asociaciones de consumidores, equivalentes al 0.5% del total. Cabe destacar que el 49.1% de las denuncias resueltas fueron a favor del asociaciones[88], resultado inferior al año previo (70.7% en el 2015)[89]. Las denuncias hechas por las asociaciones se concentraron geográficamente en Lima (39.5% del total), seguida de Ancash (21.9%), Ica (14%) y Arequipa (10.5%).

GRÁFICO N°27 Distribución geográfica de las denuncias resueltas, 2016*



* *Corresponde a las denuncias resueltas que fueron presentadas por las asociaciones que forman parte del Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi.*

Fuente: *Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi*

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

87 » 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/ 3,950 en el año 2016. 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.

88 » Resultado calculado a partir del total de denuncias resueltas en el 2016 presentadas por parte de las asociaciones de consumidores.

89 » Las denuncias resueltas en 2016 no necesariamente corresponden a las denuncias ingresadas en 2016.

Entre el 2014 y 2016, se reportaron 296 denuncias resueltas, que fueron presentadas por las asociaciones de consumidores, de las cuales en el 60.5% de los casos concluyó a su favor. La región donde se reportó más denuncias fue Áncash (32.4%).

Tabla N° 30:

DENUNCIAS RESUELTAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR ANTE EL INDECOPI QUE FUERON PRESENTADAS POR LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES, SEGÚN REGIÓN, 2014 - 2016

REGIÓN	2014	2015	2016	TOTAL 2014 - 2016
Ancash	18	53	25	96
Lima	14	35	45	94
Ica	9	15	16	40
Junín	0	14	8	22
Cusco	7	3	3	13
Arequipa	0	0	12	12
Piura	7	1	0	8
La Libertad	1	2	1	4
Loreto	2	0	2	4
Tacna	1	0	2	3
Total general	**59**	**123**	**114**	**296**
N° de asociaciones en el registro	32	38	49	
N° de asociaciones que presentaron denuncias	8	13	14	

Nota: Cabe resaltar que el Indecopi cuenta con sedes en todas las regiones del país; sin embargo, no todas ellas cuentan con un órgano resolutivo. 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. 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° 31:

PORCENTAJE DE DENUNCIAS RESUELTAS A FAVOR DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES (2014 – 2016)[a]

	2014	2015	2016	2014 - 2016
Porcentaje de denuncias resueltas a favor de las asociaciones de consumidores	61.0%	70.7%	49.1%	60.5%

a Las denuncias resueltas en determinado año no necesariamente corresponden a las denuncias ingresadas en el mismo año.

Fuente: Estadísticas Institucionales del Indecopi

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

En el mismo periodo, la asociación con mayor cantidad de denuncias resueltas fue la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash - ACUREA (116 denuncias resueltas) con una tasa a su favor de 75%. Los sectores principalmente denunciados fueron: transporte terrestre y otros tipos de transporte (33.6%), restaurantes, bares y cantinas (29.3%) y hoteles y otros tipos de hospedaje (12.1%).

Tabla N° 32:

DENUNCIAS RESUELTAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR ANTE EL INDECOPI PRESENTADAS POR PARTE DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES, 2014 – 2016

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES	2014	2015	2016	"TOTAL 2014 - 2016"	A FAVOR DE LA ASOCIACIÓN 2016	A FAVOR DE LA ASOCIACIÓN 2014 - 2016
Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash - ACUREA	20	66	30	116	93.3%	75.0%
Asociación Civil Defensoría del Vecino	10	14	18	42	66.7%	69.0%
Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM	0	0	26	26	0.0%	0.0%
Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU	0	14	8	22	62.5%	77.3%
Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC	2	11	5	18	80.0%	72.2%
Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC	7	4	6	17	33.3%	52.9%
Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores - ASDIUC	0	0	12	12	0.0%	0.0%
Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico - APROCODEJ	7	1	0	8	-	75.0%
Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores - ANDECO	2	3	2	7	0.0%	14.3%
Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros - ACUSE	4	0	1	5	0.0%	20.0%
Asociación de Consumidores ATENEA	3	0	1	4	100.0%	75.0%
Asociación en Defensa del Consumidor - Perú ADECON PERÚ	1	2	0	3	-	100.0%
Asociación Proconsumidores del Perú	0	3	0	3	-	33.3%
Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ	2	1	0	3	-	33.3%
Asociación de Consumidores Perú Consumidor	1	1	0	2	-	100.0%
Asociación Civil Constructores de Paz	0	0	2	2	100.0%	100.0%
Asociación Centro de Protección al Consumidor	0	0	1	1	100.0%	100.0%
Asociación Civil Más que Consumidores	0	1	0	1	-	100.0%
Asociación de Protección al Usuario - APU	0	1	0	1	-	0.0%
Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores - ASDEC	0	1	0	1	-	100.0%
Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha - ASCUCH	0	0	1	1	100.0%	100.0%
Asociación Regional de Defensoría del Vecino - Lima Provincias	0	0	1	1	0.0%	0.0%
Total general	**59**	**123**	**114**	**296**	**49.1%**	**60.5%**

Fuente: *Estadísticas Institucionales del Indecopi*

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

Durante el 2016, la actividad económica a la que pertenecían los proveedores más denunciados por las asociaciones de consumidores fue el de transporte terrestre y otros tipos de transporte, registrando 21 denuncias (18.4% sobre el total de denuncias resueltas); asimismo, fue la actividad que acumuló más denuncias entre el 2014 y 2016, con un total de 52 denuncias resueltas.

Tabla N° 33:
PRINCIPALES ACTIVIDADES ECONÓMICAS DENUNCIADAS POR LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES, 2014 – 2016

ACTIVIDAD ECONÓMICA	2014	2015	2016	TOTAL 2014 - 2016	PART. 2014-2016
Transporte terrestre y otros tipos transporte	6	25	21	52	17.6%
Restaurantes, bares y cantinas	5	35	9	49	16.6%
Comercio minorista de otros productos	0	13	7	20	6.8%
Comercio minorista de productos farmacéuticos, perfumería y afines	3	6	10	19	6.4%
Hoteles y otros tipos hospedaje	13	1	2	16	5.4%
Sistema financiero	5	6	5	16	5.4%
Servicios profesionales, técnicos y otros	3	4	4	11	3.7%
Supermercados, bodegas, minimarkets y similares	2	8	1	11	3.7%
Comercio mayorista de otros productos	0	2	8	10	3.4%
Resto	22	23	47	92	31.1%
Total general	**59**	**123**	**114**	**296**	**131.1%**

Fuente: *Estadísticas Institucionales del Indecopi*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Actividades de capacitación, orientación y difusión

De las 31 asociaciones de consumidores que remitieron información, 19 afirmaron haber realizado actividades de capacitación hacia los consumidores en el año 2016.

Se realizaron 127 actividades de capacitación y orientación, participando en ellas 2,884 personas, entre consumidores (59.7%), consumidores vulnerables (27.6%) y proveedores (12.7%), siendo los principales temas abordados los derechos del consumidor, servicios financieros, servicios educativos, servicios de salud, libro de reclamaciones, entre otros. Cabe resaltar que solo 09 asociaciones realizaron eventos (programas, campañas, cursos, talleres, etc.) dirigidos al grupo de consumidores vulnerables.

Asimismo, la mayoría de ellas manifestó emplear las redes sociales como el principal instrumento de información, seguido de afiches y volantes, programas de radio, así como la página web de sus asociaciones y programas de televisión.

Ver Tabla Nº 34

Tabla N° 34:

ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN, ORIENTACIÓN Y DIFUSIÓN

N°	NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDOR	ACCIONES DE CAPACITACIÓN Y ORIENTACIÓN								INSTRUMENTOS DE INFORMACIÓN							
		COBERTURA (N°DE ASISTENTES)				N° DE PROGRAMAS, CAMPAÑAS O EVENTOS REALIZADOS											
		CONSUMIDORES	CONSUMIDORES VULNERABLES	PROVEEDORES	Total	CONSUMIDORES	CONSUMIDORES VULNERABLES	PROVEEDORES	Total	WEB DE LA ASOCIACIÓN	PROGRAMA EN TV	PROGRAMA EN LA RADIO	BLOG DE LA ASOCIACIÓN	REVISTAS/MAGAZINES	REDES SOCIALES (FACEBOOK, TWITTER, ETC.)	AFICHES, VOLANTES, ETC.	OTROS[a]
1	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC		n.d.		n.d.		2		2		X		X		X		X
2	Asociación Centro de Protección al Consumidor	n.d.			n.d.	n.d.			n.d.						X		X
3	Asociación Civil Defensoría del Vecino	580	n.d.	32	612	8	1	1	10								
4	Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú – IDJUSO PERÚ			n.d.	n.d.			1	1								
5	Asociación Civil Más que Consumidores	n.d.			n.d.	n.d.			n.d.								X
6	Asociación de Consumidores ATENEA				-				-	X					X		
7	Asociación de Consumidores de Productos y Servicios – Perú – ASCOPS - PERÚ				-				-								X
8	Asociación de Consumidores Perú Consumidor				-				-								X
9	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca - ADECUB	n.d.	n.d.		n.d.	4	2		6	X		X			X		
10	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash - ACUREA	300	390		690	3	2		5		X	X			X	X	X
11	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros - ACUSE	n.d.			n.d.	40			40	X	X	X		X	X		X
12	Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy - ACUY YANAPANACUY				-				-								
13	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos	52			52	2			2							X	
14	Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores - ASDIUC	0			-				-						X	X	
15	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidores del Distrito de Majes Caylloma - ADUCMAC	150	60		210	n.d.	n.d.		n.d.		X	X					
16	Asociación de Protección al Consumidor del Perú - APAC	30			30	2			2						X		X
17	Asociación de Protección al Usuario - APU	50			50	1			1	X			X	X	X	X	X
18	Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo - APROC - ILO	n.d.			n.d.	2			2						X	X	
19	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco	330	240	30	600	11	8	1	20		X	X			X		
20	Asociación en Defensa del Consumidor - Perú ADECON PERÚ	n.d.			n.d.	9			9		X		X		X	X	
21	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores - ANDECO			n.d.	n.d.			1	1	X				X	X		
22	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC	n.d.			n.d.	2			2	X		X		X	X		
23	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU	n.d.			n.d.	n.d.			n.d.			X				X	
24	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores - ASDEC	150	25	35	210	2	2	1	5	X		X			X	X	
25	Asociación Proconsumidores del Perú				-				-				X		X		X
26	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico - APROCODEJ	30	30	n.d.	60	n.d.	n.d.	1	1							X	
27	Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor Moquegua - APRODECO				-				-		X	X			X	X	
28	CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor	50	50		100	2	2		4	X	X	X			X		X
29	Defensoría del Consumidor				-				-						X		
30	Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM	n.d.			n.d.	5			5	X		X			X		
31	Instituto Proyecto Solidaridad Global			270	270			9	9						X		

a *Correo electrónico de la asociación y entrevistas televisivas, radiales y periodísticas.*

Fuente: *Formatos de solicitud de información remitidos por las asociaciones de consumidores, en respuesta a la Carta Múltiple N° 010-2017/DPC-Indecopi*

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

Percepción de las asociaciones de consumidores sobre sus funciones

Según lo declarado por las asociaciones de consumidores, el principal mecanismo que consideraron para su fortalecimiento es el relacionado con el aspecto económico: monto monetario derivado de fondos concursables (financiamiento del Estado), seguido de la capacitación de sus miembros.

Tabla N° 35:

MECANISMOS PARA FORTALECER LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES[a]

N°	MECANISMOS	PUNTAJE PROMEDIO*
1	**Monto monetario derivado de fondos concursables (financiamiento del Estado)**	2.4
2	**Capacitación**	2.4
3	**Foros de intercambio de experiencia y mejores prácticas**	2.8
4	**Monto monetario derivado del porcentaje de multas de denuncias impuestas**	3.4
5	**Otro**	4.1

a *El cuestionario fue respondido por 31 asociaciones, sin embargo, solo 14 realizaron el ordenamiento solicitado.*

*** *Sobre una escala del 1 al 5, donde 1 es más importante y 5 menos importante.*

Fuente: *Formatos de Información remitidos por las asociaciones de consumidores, en respuesta a la Carta Múltiple N° 010-2017/DPC-Indecopi*

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

De otro lado, las asociaciones perciben como principales acciones que deberían de realizar: la representación del interés individual y/o colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades, mediante la presentación de reclamos y denuncias con el (75%), seguida de las actividades de educación, capacitación y orientación en materia de protección del consumidor (55%) y la participación como representantes de la sociedad civil en diversos órganos consultivos del Estado (50%).

Tabla N° 36:

PRINCIPALES ACCIONES QUE DEBERÍAN REALIZAR LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES (RESPUESTA MÚLTIPLE)

N°	ACCIONES	MENCIONES (%)	PUNTAJE
1	Representar el interés individual y/o colectivo y difuso de los consumidores ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas competentes, mediante el ejercicio de la presentación de reclamos, denuncias y demás acciones legales que procedan.	75.0%	4.9
2	Realizar actividades de educación, capacitación y orientación en materia de protección del consumidor.	55.0%	4.7
3	Participar como representantes de la sociedad civil en diversos órganos consultivos del Estado.	50.0%	2.2
4	Elaborar propuestas normativas relacionadas a la protección del consumidor e impulso de campañas para su aprobación respectiva.	35.0%	2.8
5	Brindar opiniones técnicas sobre proyectos normativos o dictámenes.	30.0%	1.2
6	Representar a sus miembros y ejercen las acciones que le facultan en la defensa de sus derechos.	25.0%	1.9

N°	ACCIONES	MENCIONES (%)	PUNTAJE
7	Publicar revistas/magazines sobre temas relacionados a la protección del consumidor.	20.0%	1.4
8	Investigar con mayor profundidad aspectos relacionados a la protección del consumidor (por ejemplo, Test sobre seguridad de productos, etc.).	10.0%	0.9

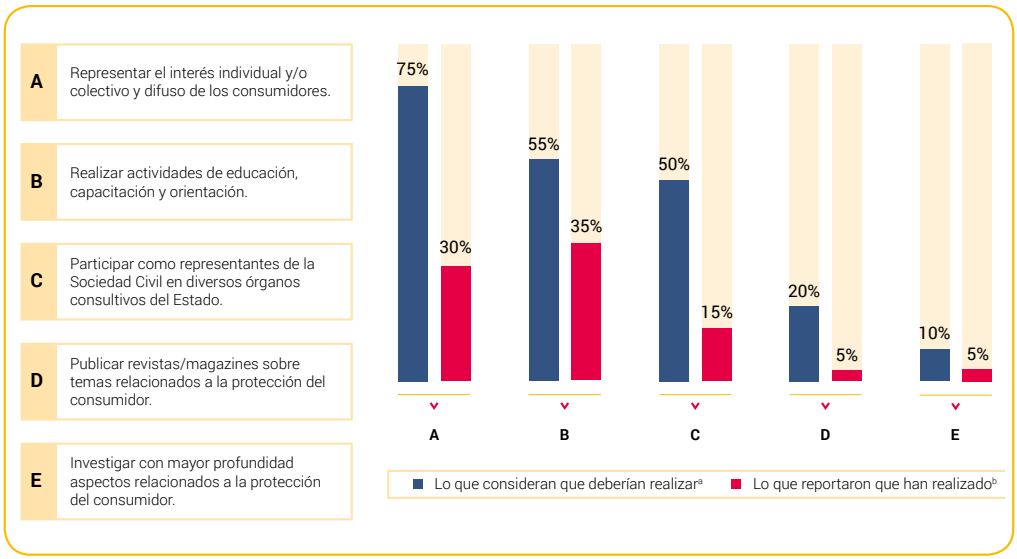
a *Porcentaje de asociaciones que eligieron una determinada acción. Sobre un total de 20 asociaciones que brindaron una respuesta.*

Fuente: *Formatos de Información remitidos por las asociaciones de consumidores, en respuesta a la Carta Múltiple N° 010-2017/DPC-Indecopi*

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

Cabe destacar que el accionar de las asociaciones difiere en parte con la percepción respecto a sus expectativas con relación a lo que deberían de hacer. Así, si bien consideran que la representación de los consumidores es lo más importante, solo el 30% de las asociaciones la ha realizado.

GRÁFICO N°28 Principales acciones que deberían realizar las asociaciones de consumidores versus lo que realizan en la práctica



a *Porcentaje de asociaciones que eligieron una determinada acción.*

b *Porcentaje de asociaciones que realizaron acciones durante el 2016. Sobre un total de 20 asociaciones que brindaron una respuesta.*

Fuente: *Formatos de Información remitidos por las asociaciones de consumidores, en respuesta a la Carta Múltiple N° 010-2017/DPC-Indecopi*

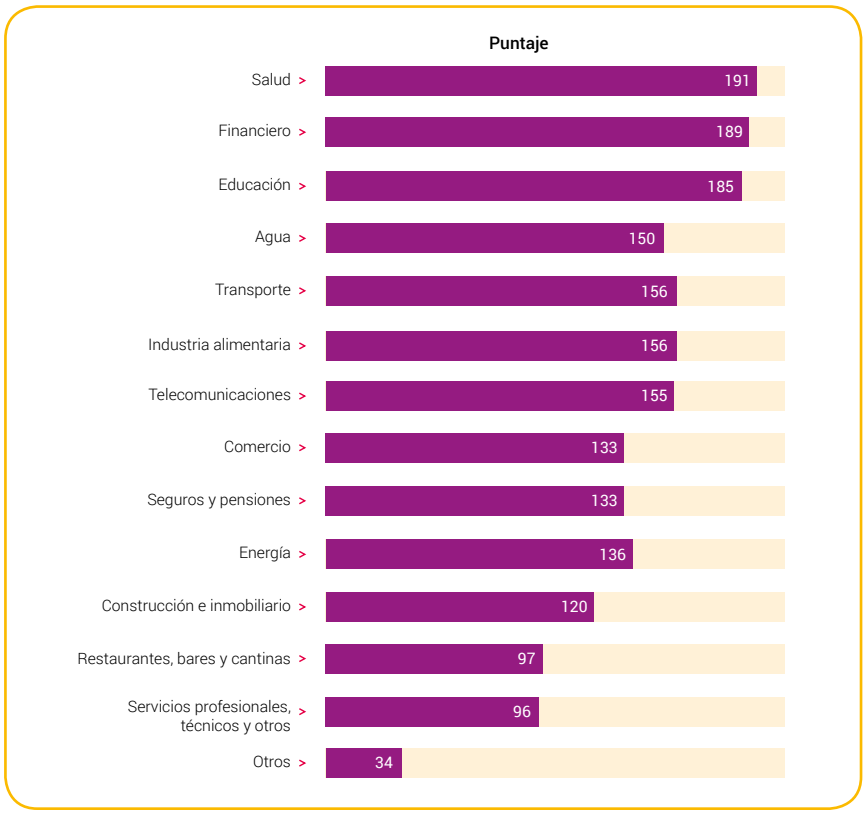
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Finalmente, al ser consultadas sobre los sectores que deberían ser monitoreados y/o supervisados por el Estado, colocaron en primer lugar al sector salud, seguido del sector financiero y el sector educativo, entre otros. Las manifestaciones respecto a estos sectores de interés giran en torno a la urgente reglamentación de la Ley de promoción de la alimentación saludable para niños, niñas y adolescentes, y la dinamización de la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud); el "cobro de comisiones abusivas", "contratos financieros engorrosos" y "demora en la resolución de solicitudes"; y, los "cobros excesivos" y "bullying".

Ver Gráfico Nº 29

GRÁFICO N°29

Principales sectores que deberían ser monitoreados y/o supervisados por el Estado bajo la perspectiva de las Asociaciones de Consumidores[a]



a *Sobre la base de un puntaje máximo de 240 puntos y un total de 16 asociaciones que brindaron una respuesta.*

Fuente: *Formatos de solicitud de información remitidos por las asociaciones de consumidores, en respuesta a la Carta Múltiple N° 010-2017/DPC-Indecopi*

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

Perfomance de las asociaciones de consumidores

Teniendo en cuenta la información de 23 asociaciones de consumidores que remitieron información completa para el presente informe respecto a las variables como[90]: i) número de asociados; ii) actividades de capacitación y orientación[91]; iii) herramientas de difusión[92]; iv) denuncias presentadas[93]; y, v) porcentaje a favor de las denuncias que fueron resueltas a favor de las asociaciones[94] se puede tener una aproximación referencial a la performance de cada asociación.

90 » 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 Formato de solicitud de información (Carta Múltiple N° 010-2017/DPC-Indecopi) y al Anexo N° 2 de la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI; mientras que, la información sobre denuncias presentadas y la forma de conclusión, a la proveniente de los registros del Indecopi.

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

92 » 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.

93 » Corresponde a las denuncias presentadas por las asociaciones ante el Indecopi durante el 2016.

94 » Corresponde al porcentaje de las denuncias resueltas que fueron presentadas por las asociaciones ante el Indecopi que concluyeron como fundadas, por desistimiento o por conciliación durante el 2016, y que no necesariamente corresponden a las denuncias presentadas en dicho año.

Para el 2016, 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, destacaron la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC), la Asociación de Consumidores ATENEA y la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash - ACUREA, como se aprecia a continuación:

Tabla N° 37:
PERFORMANCE DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES, 2016

N°	ASOCIACIÓN		REPRESENTATIVIDAD	ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN Y DIFUSIÓN		REPRESENTACIÓN EN LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES	
	NOMBRE	FECHA DE CREACIÓN	N° DE ASOCIADOS	CAPACITACIÓN Y ORIENTACIÓN	HERRAMIENTAS DE DIFUSIÓN	DENUNCIAS PRESENTADAS	% A FAVOR DE LAS ASOCIACIONES EN LAS DENUNCIAS RESUELTAS
1	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC	08/02/1995	556	Sí	Sí	7	80.0%
2	Asociación de Consumidores ATENEA	11/08/2007	20	No	Sí	9	100.0%
3	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash - ACUREA	13/10/2010	7	Sí	Sí	25	93.3%
4	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC	19/04/2010	10	Sí	Sí	5	33.3%
5	Asociación Centro de Protección al Consumidor	23/06/2008	8	Sí	Sí	3	100.0%
6	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU	27/01/2015	5	Sí	Sí	4	62.5%
7	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores - ANDECO	01/07/2013	9	Sí	Sí	1	0.0%
8	Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM	23/06/2008	4	Sí	Sí	28	0.0%
9	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca - ADECUB	22/11/2013	43	Sí	Sí	0	0.0%
10	Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores - ASDIUC	29/12/2015	5	No	Sí	37	0.0%
11	CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor	13/04/2011	20	Sí	Sí	0	0.0%
12	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico - APROCODEJ	19/06/2013	4	Sí	Sí	8	0.0%
13	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores - ASDEC	03/01/2011	5	Sí	Sí	1	0.0%
14	Asociación de Protección al Usuario - APU	29/05/2009	9	Sí	Sí	0	0.0%

N°	ASOCIACIÓN		REPRESENTATIVIDAD	ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN Y DIFUSIÓN		REPRESENTACIÓN EN LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES	
	NOMBRE	FECHA DE CREACIÓN	N° DE ASOCIADOS	CAPACITACIÓN Y ORIENTACIÓN	HERRAMIENTAS DE DIFUSIÓN	DENUNCIAS PRESENTADAS	% A FAVOR DE LAS ASOCIACIONES EN LAS DENUNCIAS RESUELTAS
15	**Asociación Proconsumidores del Perú**	24/03/2008	6	No	Sí	1	0.0%
16	**Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor Moquegua - APRODECO**	09/03/2015	13	No	Sí	0	0.0%
17	**Asociación de Consumidores de Productos y Servicios – Perú – ASCOPS - PERÚ**	19/07/2016	13	No	Sí	0	0.0%
18	**Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo - APROC - ILO**	09/05/2014	7	Sí	Sí	0	0.0%
19	**Asociación de Defensa del Usuario y Consumidores del Distrito de Majes Caylloma - ADUCMAC**	06/05/2014	6	Sí	Sí	0	0.0%
20	**Asociación de Consumidores Perú Consumidor**	06/01/2011	8	No	Sí	0	0.0%
21	**Asociación de Protección al Consumidor del Perú - APAC**	18/07/2012	5	Sí	Sí	0	0.0%
22	**Instituto Proyecto Solidaridad Global**	09/12/1998	3	Sí	Sí	0	0.0%
23	**Defensoría del Consumidor**	10/03/2015	4	No	Sí	0	0.0%

Nota: *Resultados sobre la base de la información presentada por 23 asociaciones de consumidores que remitieron información completa a través del formato de solicitud de información para la elaboración del Informe Anual 2016 y los informes anuales remitidos en el marco del Anexo N° 2 de la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI para las variables: i) número de asociados, ii) actividades de capacitación y orientación, y iii) herramientas de difusión. El ordenamiento de la performance de las asociaciones de consumidores se efectuó en función al promedio de las variables normalizadas para cada entidad. A mayor representatividad, ejecución de actividades de educación y difusión, y representación en la defensa de los consumidores, las asociaciones cuentan con un mayor promedio.*

Fuente: *Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores al 2016; Formatos de solicitud de información remitidos por las asociaciones de consumidores, en respuesta a la Carta Múltiple N° 010-2017/DPC-Indecopi; Informes Anuales remitidos en el marco del Anexo N° 2 de la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, y Estadísticas Institucionales del Indecopi*

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

6.2.2 Consejos de Usuarios

Los Consejos de Usuarios fueron establecidos en cumplimiento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos[95] y su reglamento[96]; y tienen como objetivo el de constituirse en mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de cada sector involucrado.

Los Consejos de Usuarios son competentes principalmente para[97]:

- Emitir opinión respecto de la función supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora, sancionadora, solución de controversias y solución de reclamos de los usuarios.
- Participar en las audiencias públicas que se realicen referidas al marco regulatorio de cada sector.
- Realizar eventos académicos, en coordinación con los Consejos Directivos, respecto a los aspectos regulatorios de cada sector.
- Recibir y presentar al Consejo Directivo del Organismo Regulador las consultas de los usuarios de la infraestructura con relación a las políticas y normas del Organismo Regulador.
- 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.

Cabe destacar que, 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.

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 existe un total de 17 Consejos de Usuarios que poseen en promedio 05 integrantes. El regulador con mayor número de consejos es el Ositran (08 consejos); mientras que, el Osinergmin cuenta solo con uno.

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

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

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

Tabla N° 38:

CONSEJOS DE USUARIOS SEGÚN ORGANISMO REGULADOR, 2016

ORGANISMO REGULADOR	CONSEJOS DE USUARIOS	ALCANCE GEOGRÁFICO	N° DE MIEMBROS
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)	Consejo de Usuarios Región Centro	Sede Lima	3
	Consejo de Usuarios Región Sur	Sede Arequipa	3
	Consejo de Usuarios Región Norte	Sede Chiclayo	3
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin)	Consejo de Usuarios del Osinergmin	A nivel nacional	5
Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran)	Consejo de Usuarios Aeroportuarios	Nacional	9
	Consejo de Usuarios de la Red Vial		6
	Consejo de Usuarios Portuarios		10
	Consejo de Usuarios Ferroviarios		7
	Consejo Regional de Usuarios de Cusco	Regional	4
	Consejo Regional de Usuarios de Arequipa		5
	Consejo Regional de Usuarios de Piura		4
	Consejo Regional de Usuarios de Loreto - San Martín		6
Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass)	Consejo de Usuarios Lima	Lima	1
	Consejo de Usuarios Norte	Cajamarca, La Libertad, Lambayeque, Piura y Tumbes.	5
	Consejo de Usuarios Sur	Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cusco, Huancavelica, Ica, Madre de Dios, Moquegua, Puno y Tacna.	10
	Consejo de Usuarios Oriente	Amazonas, Loreto, San Martín y Ucayali.	4
	Consejo de Usuarios Centro	Áncash, Huánuco, Junín y Pasco.	4
Total	**17**		**89**

Fuente: *Osiptel - Carta 00237-GG/2017, Osinergmin - Oficio N° 117-2017-OS-PRES, Ositran – Oficio N° 007-2017-GAU-OSITRAN y Sunass - Formato de Información remitido el 10.03.2017*

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

Cabe destacar que, durante el 2016, los Consejos de Usuarios participaron de 17 audiencias públicas, realizaron 18 eventos coordinados con los organismos reguladores, presentaron 161 consultas al Consejo Directivo y participaron en 02 propuestas para la mejora de la calidad de la prestación de los servicios de su sector.

Tabla N° 39:

ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR PARTE DE LOS CONSEJOS DE USUARIOS SEGÚN ORGANISMO REGULADOR, 2016

TEMA	OSIPTEL	OSINERGMIN	OSITRAN	SUNASS
Audiencias públicas	No participaron en audiencias.	Participaron en 17 audiencias.	No participaron en audiencias.	No participaron en audiencias.
Eventos académicos en coordinación con los Consejos Directivos, respecto a los aspectos regulatorios de su sector.	Se realizaron 10 eventos con la temática siguiente: i) Modificaciones al reglamento de atención de reclamos de usuarios, ii) Modificación a las condiciones de Uso, iii) Reglamento de calidad de los servicios de telefonía, y iv) Reglamento de calidad de atención	No realizaron esta actividad.	Se realizaron 08 eventos coordinados con los Consejos de Usuarios, abordándose los temas: i) Rol del Ositran, ii) Deberes y derechos de los usuarios al hacer uso de una infraestructura concesionada, y iii) Procedimientos de reclamos.	Se realizaron 102 eventos sobre la regulación del servicio de agua potable dirigido al público en general, entre ellos, líderes vecinales, universitarios, colegiados profesionales, etc.
Consultas presentadas al Consejo Directivo (consultas de los usuarios de la infraestructura con relación a las políticas y normas)	Se realizaron 68* consultas referidas a: i) Procedimiento de reclamos y condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones; ii) Presentación de medios probatorios por parte de los usuarios en el procedimiento de reclamos; iii) Diferencias entre una avería y problemas de calidad en el servicio; iv) Compartición de infraestructura; v) Velocidad mínima garantizada en Internet por parte de las empresas operadoras; vi) Regulación sobre el cableado subterráneo; vii) Apagón telefónico; viii) Tipo de muestreo que usa el Osiptel para sus mediciones; entre otros.	No realizaron esta actividad.	Se realizaron 73 consultas referidas a los servicios que se prestan en las respectivas infraestructuras de transportes a las que corresponde cada uno de los consejos de usuarios, tanto nacionales como regionales.	No realizaron esta actividad.
Líneas de acción propuestas para la mejora de la calidad de la prestación de los servicios del sector (proyectos, normas, investigaciones, etc.)	Presentación del proyecto Módulo de Atención de Usuarios Electrónico para Alertas de incidencias y/o eventos de los servicios de telecomunicaciones.	No realizaron esta actividad.	En abril de 2016 se emitió el nuevo reglamento de funcionamiento de los Consejos de Usuarios del Ositran, en el cual se establece que los Consejos de Usuarios deben contar con un Plan de Trabajo que deberá ser ejecutado durante el periodo para el cual fueron elegidos los miembros. Dichos planes abarcan acciones a iniciarse a partir del año 2017.	No realizaron esta actividad.

* *Cabe señalar que el Osiptel no establece indicadores por el número de consultas. Las consultas indicadas son producto de las que formulan los asistentes en los talleres realizados.*

Fuente: *Osiptel – Carta 237-GG/2017, Osinergmin - Oficio N° 117-2017-OS-PRES, Ositran – Oficio N° 007-2017-GAU-OSITRAN y Sunass - Formato de Información remitido el 10.03.2017*

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

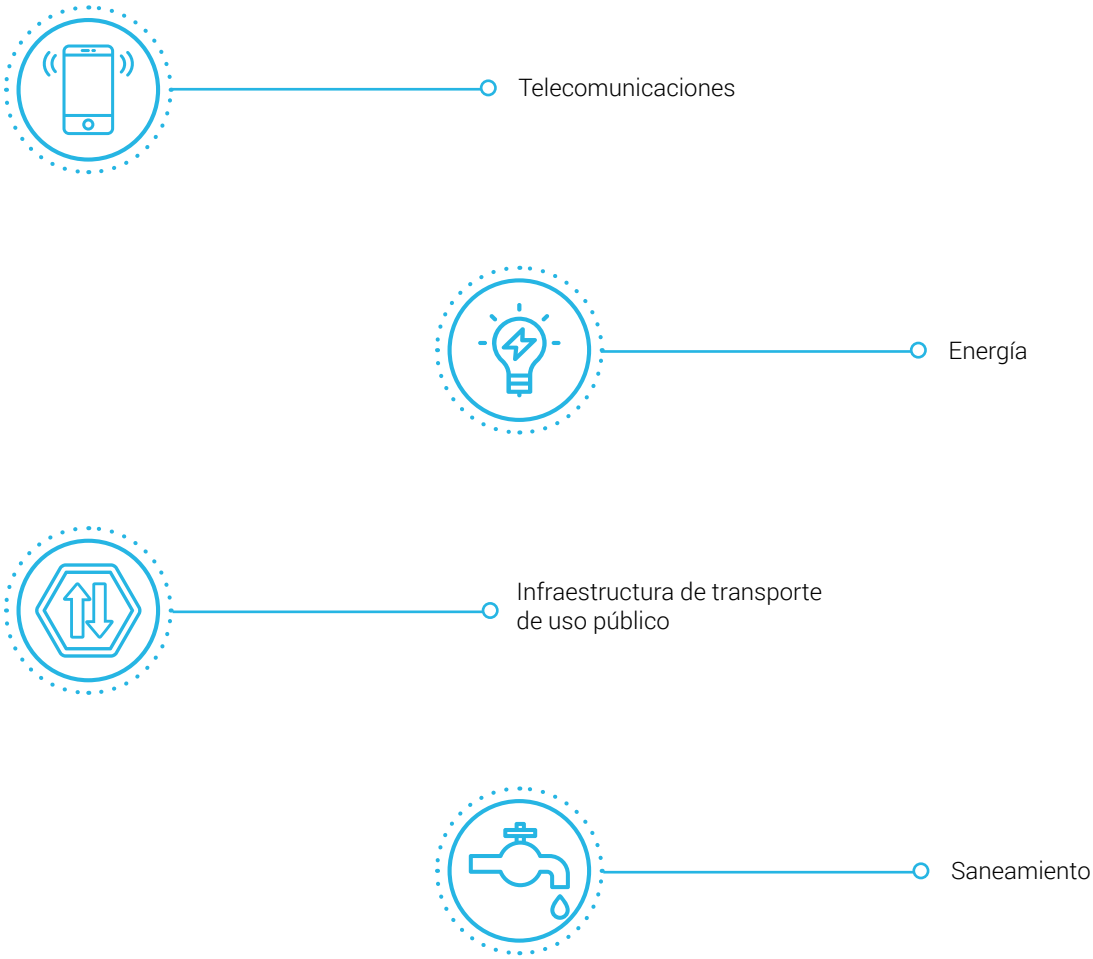
7

INFORMACIÓN SECTORIAL

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

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

SECTORES REGULADOS



OTROS SECTORES

- Salud
- Finanzas, seguros y sistema privado de pensiones
- Educación
- Inmobiliario
- Turismo
- Transporte aéreo
- Transporte terrestre
- Retail Moderno
- Ámbito del Indecopi

INFORMACIÓN SECTORIAL

7.1 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: Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL; Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERGMIN; 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.

Función de solución de los reclamos

- De los usuarios de los servicios que regulan.

Cabe precisar que, en el ámbito de protección al consumidor, los organismos reguladores tienen una especial relevancia en la medida que se encuentran obligados a contar con un Tribunal de Solución de Controversias, el cual actúa como última instancia administrativa; ello implica que lo resuelto por el Tribunal es de obligatorio cumplimiento y 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.

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.

7.1.1 Sector de Telecomunicaciones

El mercado de telecomunicaciones ha mostrado un crecimiento sostenido. En el 2016, el número total de usuarios creció 7% respecto al 2015 y 14.7% en comparación al 2014. Con ello, el índice de acceso a los hogares a servicios de telecomunicaciones a nivel nacional, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), fue de 91.6 al cierre de 2016, destacando la expansión de la telefonía móvil.

El mayor desarrollo del mercado también ha sido acompañado de una mayor ocurrencia de conflictos de consumo: en el 2016, el número de reclamos presentados en las empresas operadoras del sector se incrementó en 67.7% y en 228.8% respecto al 2014.

- **Datos generales**

Agentes

En términos generales, los principales agentes que participan en el sector telecomunicaciones son los siguientes:

Tabla **N° 40:**
PRINCIPALES AGENTES QUE PARTICIPAN EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

SECTOR PÚBLICO

Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)

- Otorga concesiones, autorizaciones y licencias para la operación de los servicios públicos o privados de telecomunicaciones.
- Por medio del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (Fitel) destina la provisión de acceso universal en el territorio nacional, es decir, un conjunto de servicios de telecomunicaciones esenciales, capaces de transmitir voz y datos. El Fitel se encuentra adscrito al sector de transportes y comunicaciones y el MTC actúa como su Secretaría Técnica.

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)

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

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

- Indecopi solo es competente en aquellos reclamos y denuncias relacionadas con las características o idoneidad de los equipos adquiridos por los consumidores.

Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)[a]
• 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.[b]
Empresas de radio y televisión de señal abierta
• Brindan servicios de telecomunicaciones a los que se accede sin efectuar pago alguno.

SECTOR PRIVADO

Empresas de radio y televisión de señal abierta
• Brindan servicios de telecomunicaciones a los que se accede sin efectuar pago alguno.
Empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones
• Brindan los servicios públicos de telecomunicaciones (utilizados a cambio de un pago): telefonía fija, telefonía móvil, acceso a internet, televisión por cable o por satélite y telefonía pública. • Pueden ser comercializadoras de equipos y aparatos de telecomunicaciones. • Resuelven los reclamos presentados por los usuarios en la primera instancia administrativa.
Comercializadores de equipos de telecomunicaciones
• Venden equipos y aparatos de telecomunicaciones. • Deben registrarse como casas comercializadoras de equipos y aparatos de telecomunicaciones en el MTC. Al 07 de junio de 2017, según el MTC, se reportó 3,146 casas comercializadoras.

a *Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

b *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.*

Fuente: *MTC. D.S N° 027-2004-MTC. TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones y sus modificatorias, Reglamento del Osiptel, Decreto Supremo N° 008-2001-PCM e Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores 2015. (Indecopi).*

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

Empresas del sector

Al 2016, el MTC suscribió en total 856 contratos de concesión para la explotación de servicios de telecomunicaciones en el Perú con 786 empresas. Siete (07) de cada diez (10) concesiones correspondieron al servicio público de distribución de radiodifusión. En el 2016 suscribió contratos para un total de 48 concesiones de diversos operadores.

Tabla **N° 41:**
CONCESIONES EN TELECOMUNICACIONES, 2016

SERVICIOS	N° EMPRESAS CON CONCESIONES AL 2016	N° DE CONCESIONES AL 2016[a]	N° DE EMPRESAS CON CONCESIONES EN EL 2016	N° DE CONCESIONES EN EL 2016[a]
Servicio público portador local	98	114	10	10
Servicio público portador de larga distancia	65	76	3	3
Servicio público de telefonía fija	33	44	-	-
Servicios públicos de telefonía móvil y de comunicaciones personales (PCS)	5	16	3	3
Servicio público móvil de canales múltiples de selección automática	4	16	-	-
Servicio público móvil por satélite	13	13	1	1
Servicio público de distribución de radiodifusión por cable	567	576	31	31
Servicio móvil de datos marítimo por satélite	1	1	-	-
Total	**786**	**856**	**48**	**48**

a *El número de concesiones se determinó con base a la fecha de contrato.*

Fuente: *MTC. Portal web. http://www.mtc.gob.pe/servicios_tramite/concesiones_en_comunicaciones/info_consecionarios.html*

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

Usuarios del sector

En el 2016, el número total de usuarios ascendió a 43´786,252 (7% más respecto al 2015), donde ocho (08) de cada diez (10) demandaron el servicio de telefonía móvil. Cabe destacar que solo en el servicio de telefonía fija se experimentó una baja en el número de usuarios (-1.5%).

Ver Tabla N° 42

Tabla N° 42:
N° DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS REGULADOS POR EL OSIPTEL

TIPO	2014	2015	2016
Telefonía fija[a]	3'034,771	2'965,474	2'920,816
Telefonía móvil[a]	31'876,989	34'235,810	36'991,444
Servicio de internet fijo[b]	1'774,068	1'992,458	2'121,137
Servicios de TV por cable o satelital[b]	1'485,875	1'740,634	1'752,855
Total	**38'171,703**	**40'934,376**	**43'786,252**

a *Número de líneas en servicio.*
b *Número de conexiones.*
Fuente: *Osiptel. Carta 00237 – GG/2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Oficinas de atención al usuario

En el canal presencial el consumidor o usuario puede recurrir a oficinas del Osiptel, donde puede recibir orientaciones; o a las oficinas de las empresas operadoras con el fin de realizar consultas o realizar trámites de reclamos referidos al servicio de telecomunicaciones.

Al respecto, el Osiptel reportó 38 oficinas de atención al usuario, de las cuales 06 se ubican en Lima y Callao (San Borja, Callao, Cercado de Lima, Los Olivos, San Juan de Lurigancho y San Juan de Miraflores); mientras que, en provincias posee un total de 32 oficinas.

Tabla N° 43:
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO – OSIPTEL

UBICACIÓN	2014	2015	2016
Lima y Callao	6	6	6
Provincias	30	32	32
Total	**36**	**38**	**38**

Fuente: *Osiptel. Carta 00237 – GG/2017 e información del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores 2015 – Indecopi*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Adicionalmente cuenta con un centro de contacto denominado "Fono Ayuda" – 0801-12121.

Por su parte, las principales empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, que se encuentran obligadas a contar con oficinas de atención al usuario, reportaron 529 oficinas de atención al usuario a nivel nacional[98], lo cual muestra un incremento de 32.9% respecto al número de centros de atención reportado en el 2015 (398 centros de atención).

Tabla **N° 44:**

CENTROS DE ATENCIÓN Y PUNTOS DE VENTAS DE LAS PRINCIPALES EMPRESAS OPERADORAS, 2016

EMPRESA OPERADORA	LIMA METROPOLITANA	PROVINCIAS	TOTAL
Telefónica del Perú S.A.A.	25	133	158
América Móvil Perú S.A.C.	39	192	231
Entel Perú S.A.	19	59	78
Viettel Perú S.A.C	17	45	62
Total	**100**	**429**	**529**

Fuente: *Osiptel. Carta 00237 – GG/2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Labor del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)

El Osiptel cuenta con un área especializada en usuarios denominada Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, la cual atiende consultas y realiza actividades de capacitación, además de ser la encargada de la emisión de la normativa del sector en materia de protección a los usuarios, efectuar actividades de fortalecimiento para las asociaciones de usuarios y la gestión de casos de usuarios.

Normativa

En el año 2016, el Osiptel actualizó el marco legal en materia de protección al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 128-2016-CD/OSIPTEL, que aprobó la Norma que establece las disposiciones complementarias y el régimen de infracciones y sanciones; y mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 127-2016-CD/OSIPTEL, modificó el reglamento para la atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, como se detalla a continuación:

Ver Tabla N° 45

98 » 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° 45:**

NORMATIVA EN CUANTO A PROTECCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

Resolución de Consejo Directivo N° 128-2016-CD/OSIPTEL	**Aprueba la Norma que establece las disposiciones complementarias y el régimen de infracciones y sanciones aplicable al Decreto Supremo N° 003-2016-MTC**

Entre las disposiciones aprobadas se estableció que las empresas operadoras móviles deben validar y/o regularizar los datos personales de sus abonados mediante el Sistema de Verificación Biométrica de Huella Dactilar, con relación a:

(i) Los abonados prepago cuyos registros presenten situaciones de no correspondencia con la información que obra en el RENIEC.

(ii) Los abonados prepago que tengan la condición de personas naturales con más de 10 líneas móviles registradas a su nombre.

(iii) Los abonados prepago que tengan la condición de personas naturales con más de 05 pero con menos de 11 líneas móviles registradas a su nombre.

Resolución de Consejo Directivo N° 127-2016-CD/OSIPTEL	**Modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL).**

Mediante el cual se efectuaron mejoras al procedimiento para la atención de reclamos de usuarios, entre las cuales destacan:

- Si los usuarios solicitan que opere el Silencio Administrativo Positivo (SAP) y esta petición es acogida por la empresa operadora, no se obliga a la empresa a elevar la queja ni el recurso de apelación ante el TRASU.
- La obligación de las empresas operadoras de contar con un "registro de aplicación del SAP", con información específica, la misma que debe mantenerse permanentemente actualizada y a disposición del Osiptel.
- La obligación de la empresa operadora a cumplir con la pretensión del usuario acogida en aplicación al SAP. En ese sentido, si se verifica (por solicitud o denuncia de un usuario) que la empresa ha incumplido con ello, se dará inicio a un procedimiento administrativo sancionador.
- La obligación de las empresas operadoras de contar con un "registro de cumplimiento de resoluciones del TRASU", con información específica, la misma que debe mantenerse permanentemente actualizada y a disposición del Osiptel.

Fuente: *Osiptel. Carta 00237 – GG/2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Contratos y cláusulas abusivas

Las cláusulas generales de contratación han sido aprobadas mediante las siguientes resoluciones:

i. Resolución de Consejo Directivo N° 012-98-CD-OSIPTEL.

ii. Resolución de Consejo Directivo N° 002-2000-CD-OSIPTEL.

iii. Resolución de Consejo Directivo N° 015-2001-CD-OSIPTEL.

Durante el 2016, el Osiptel dio conformidad a un total de 116 modelos de contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones de diversas empresas operadoras. Cabe indicar que el Osiptel cuenta con un sistema que pone a disposición de los usuarios los contratos de abonados aprobados a través de la siguiente página web: http://www2.osiptel.gob.pe/sicab/

Conforme lo declara el Osiptel, la regulación ex ante evita la aparición de cláusulas abusivas de contratación.

Actividades de capacitación, orientación y difusión

En cuanto a capacitación[99], en el año 2016, el Osiptel elaboró y desarrolló un Plan de Capacitación realizando 04 cursos de capacitación dirigidos a consumidores y/o usuarios y 4,107 eventos de capacitación orientados a los consumidores vulnerables[100].

Se abordaron diversos temas como: i) los derechos de los usuarios y ii) procedimientos de reclamos por problemas con los servicios, tarifas, entre otros. Dichas actividades favorecieron a 134,044 consumidores (incluyendo al segmento vulnerable). Respecto a las capacitaciones a consumidores vulnerables, estas fueron realizadas a nivel nacional dirigidas también a grupos de usuarios o potenciales usuarios, donde destacan las charlas a estudiantes, adultos mayores y personas con discapacidad.

Tabla **N° 46:**

ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN REALIZADAS POR EL OSIPTEL

TIPO DE CONSUMIDOR	PRINCIPALES TEMAS 2016	N° DE ACTIVIDADES			N° DE ASISTENTES		
		2014	2015	2016	2014	2015	2016
Consumidor o Usuario	Protección de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	8	5	4	530	734	191
	Seguridad ciudadana en el servicio móvil						
Consumidor Vulnerable	Derechos de los usuarios	3,043	4,522	4,107	124,763	156,351	133,853
	Procedimiento de reclamos por problemas con los servicios						
	Tarifas						
Total		**3,051**	**4,527**	**4,111**	**125,293**	**157,085**	**134,044**

Fuente: *Osiptel. Carta 00237 – GG/2017*

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

De otro lado, en el año 2016 se realizaron 20 actividades de capacitación dirigidas a empresas operadoras del sector, con una participación de 196 trabajadores. Los cursos se desarrollaron en ciudades como: Lima, Tumbes, Piura, Cajamarca, Ancash, La Libertad, Ica, Apurímac, Arequipa, Junín, Madre de Dios, Ucayali, Loreto, Tarapoto, Pasco, Cusco, Ayacucho y Lambayeque.

99 » Cabe precisar que la información correspondiente a actividades de capacitación considera el desarrollo de cursos o eventos que cuentan con un programa para su desarrollo.

100 » El Osiptel no cuenta con una definición explícita de "consumidor vulnerable"; sin embargo, reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado, tal como se expresa en el Artículo VI.- Políticas Públicas de la Ley N° 29571 "Código de Protección y Defensa del Consumidor": "El Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza".

Los temas abordados fueron: "Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones", "Curso de Capacitación Virtual Dirigido a Representantes de Empresas Operadoras del Servicio de Radiodifusión y Distribución por cable", "Curso de Cableras" y "Seguridad Ciudadana en el Servicio Móvil".

En cuanto a las actividades de orientación, durante el año 2016, el Osiptel favoreció a 700,987 personas a nivel nacional (22.7% menos que el año previo), habiéndose abordado temas relacionados con el procedimiento para la consulta de número de líneas móviles, problemas de calidad del servicio (averías, suspensión del servicio pese a estar al día en el pago), facturación del servicio (incremento en la renta mensual, servicio no contratado) y la falta de entrega de recibos.

De acuerdo a la información del "Orientaciones en Sedes y Fonoayuda", el 57.85% de las orientaciones fueron a residentes de Lima y Callao, mientras que el 42.15% a residentes del resto del país.

Para el año 2017, el Osiptel tiene planeado realizar 770,032 actividades de orientación, proyectando una asistencia de 746,931 beneficiarios.

Tabla **N° 47:**

ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN REALIZADAS POR EL OSIPTEL A NIVEL NACIONAL

ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN		2014	2015	2016	PROYECCIÓN DEL AÑO 2017[a]
Número de beneficiarios		921,855	906,315	700,987	746,931
Principales temas		Problemas con la calidad del servicio.			De acuerdo a la demanda.
		Procedimiento de reclamos.		-	
		-	Problemas con la facturación.		
			-	Procedimiento para consulta de número de líneas móviles.	
				Falta de entrega de recibos.	
Lugares donde se realizaron las orientaciones	**Lima y Callao**	60.81%	65.49%	57.85%	
	Resto del país	39.19%	34.51%	42.15%	

a *De acuerdo a la meta establecida en el Presupuesto por Resultados.*

Fuente: *Osiptel. Carta 00237 – GG/2017*

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

Con respecto al uso de medios de comunicación para la información, destacan las herramientas disponibles orientadas a disminuir la asimetría informativa en los consumidores o usuarios, a través del Sistema de Consultas de Tarifas y el Sistema de Servicios en Línea (que engloba varios servicios para atender consultas de los usuarios respecto a los procedimientos, contratos e información del sector de telecomunicaciones). Dichas herramientas registraron cerca de 4.1 millones de accesos en el año 2016[101], superior en un 114% al número de accesos del 2015, debido a que los aplicativos en la página web en el 2015, estuvieron implementándose a mediados de dicho año.

Tabla **N° 48:**

PLATAFORMAS DE INFORMACIÓN SECTORIAL RELACIONADA A SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS

PLATAFORMA	DESCRIPCIÓN Y WEB DE ACCESO	N° DE VISITAS REPORTADAS		
		2014	2015	2016
Tarifas, ofertas y promociones				
Sistema de Información y Registro de Tarifas (en adelante, SIRT)	Brinda información de tarifas establecidas, los planes tarifarios y tarifas promocionales de los servicios públicos de telecomunicaciones tales como telefonía fija, móvil, cable, internet, arrendamiento de circuitos y otros servicios brindados por las empresas operadoras. http://serviciosenlinea.osiptel.gob.pe/ConsultaSIRT/Buscar/frmConsultaTar.aspx	165,002	130,378	136,449
Otros				
Servicios en línea	• Sistema de consulta de deudas de las empresas operadoras a los usuarios (devoluciones pendientes a ex – abonados). • Consulta de contratos de abonados. • Visor GIS (Sistema georreferenciado de redes de telecomunicaciones del Perú). • Biblioteca virtual (para acceder a la fuente bibliográfica del Osiptel). • Señal del Osiptel. • Consulta de equipos terminales hurtados, robados o recuperados. • Consultas de expedientes – TRASU (Información sobre expedientes de apelación y queja). • Consulta de contratos de concesión y servicios de valor añadido. • Sistema de consultas de jurisprudencia, referida a la solución de los recursos de apelación y quejas del TRASU. • COMPARATEL para consultas de los planes tarifarios que ofrecen las empresas operadoras. • Guía interactiva de orientación sobre el procedimiento de reclamos (GIOR), está en proceso de mejora. http://www.osiptel.gob.pe/categoria/servicios-en-linea-usuarios	363,617	1,805,803	4´005,708

Fuente: *Osiptel. Carta 00237 – GG/2017*

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

101 » El número de accesos total no toma en cuenta los servicios brindados a través de la "GIOR", ni mediante la "Biblioteca Virtual".

Supervisiones y sanciones en el sector

Durante el año 2016, el Osiptel elaboró y desarrolló un Plan de Supervisión que contenía aspectos relacionados con la protección de los usuarios, efectuando un total de 14,039 acciones de supervisión (3,206 acciones de supervisión adicionales que en el año 2015). En la siguiente tabla se detallan los principales temas de las supervisiones efectuadas:

Tabla **N° 49:**
ACCIONES DE SUPERVISIÓN DEL OSIPTEL, 2016

PRINCIPALES TEMAS SUPERVISADOS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Continuidad y cobertura de las empresas operadoras en zonas rurales.	Localidades supervisadas	6,933
Supervisión de compromisos establecidos en la adenda de renovación de telefónica móviles.	Supervisiones	6,193
Indicadores de calidad de la cobertura, de voz y tiempo de envío de mensajes de texto de los servicios móviles sobre centros poblados urbanos a nivel nacional.	Centros poblados urbanos supervisados	606
Cumplimiento de Marco Normativo de Usuarios sobre Condiciones de Uso, Directiva de Reclamos, entre otros.	Informes de supervisión y/o monitoreo	100
Cumplimiento de las Condiciones de Uso: interrupciones, disponibilidad y devoluciones.	Informes de supervisión	67
Indicadores de calidad de las empresas en servicios de telefonía fija, móvil y de acceso a internet.	Informes de supervisión	53
Supervisión del cumplimiento de los Planes Mínimos de Expansión (PME) y/o Plan de Cobertura establecidos en los contratos de concesión.	Informes de supervisión	25
Tasación, facturación y aplicación tarifaria.	Informes de supervisión	21
Supervisar el cumplimiento de las normas concernientes a interconexión, uso indebido, preselección del operador de larga distancia en el servicio de telefonía fija y portabilidad numérica.	Informes de supervisión	20
Otros	Informes de supervisión	21
Total		**14,039**

Fuente: *Osiptel. Carta 00237 – GG/2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

En el año 2016 se impusieron 523 sanciones (versus los 143 del año previo) entre multas y amonestaciones. Respecto a los servicios a usuarios finales, en términos monetarios, las multas ascendieron a 4,567.6 UIT[102], equivalentes a S/ 18.0 millones[103].

Cabe destacar que casi la totalidad de sanciones impuestas correspondieron a infracciones sobre normas de "Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones". A continuación, los principales motivos de sanción por cada empresa operadora:

Tabla **N° 50:**

SANCIONES IMPUESTAS POR EL OSIPTEL

EMPRESAS	N° DE SANCIONES	DETALLE DE PRINCIPALES ASPECTOS DE LA SANCIÓN
Telefónica del Perú S.A.A.	433	• No prestar de manera continua e ininterrumpida los servicios de: i) telefonía fija local, (ii) larga distancia nacional, (iii) telefonía móvil, y (iv) conmutación de datos por paquetes (acceso al internet). • Aplicación de tarifas mayores a las publicadas o puestas a disposición pública. • Al haber entregado información inexacta al Osiptel. • Al no remitir información requerida por el Osiptel. • No comunicar la ocurrencia de las interrupciones masivas dentro de los plazos establecidos. • Al no haber conservado los contratos de los abonados. • Por incumplimiento de las resoluciones del TRASU.
Entel Perú S.A.	20	• No prestar de manera continua e ininterrumpida los servicios de (i) telefonía fija local, (ii) comunicaciones personales, iii) trunking, y (iv) conmutación de datos por paquetes (acceso al internet). • Haber incumplido con la obligación de contar con un registro debidamente actualizado de abonados que contraten bajo la modalidad prepago. • Al no remitir información requerida por el Osiptel. • Al no reportar dentro del plazo establecido el evento registrado como interrupciones.
GILAT TO HOME PERÚ S.A.	18	• Al haber mantenido la condición de fuera de servicio por más de 30 días respecto de 18 teléfonos públicos, instalados en 17 locales de atención. • Al no haber detallado en un lugar visiblemente notorio y adyacente a la ubicación de 61 teléfonos públicos o en los mismos, la información mínima requerida.
América Móvil Perú S.A.C. (Claro)	17	• No prestar de manera continua e ininterrumpida los servicios de: i) telefonía fija local, (ii) larga distancia nacional, (iii) telefonía móvil, y (iv) conmutación de datos por paquetes (acceso al internet). • Por incumplimiento de las resoluciones de empresa operadora. • Al emplear modelos de contratos y/o anexos sin contar con la conformidad del Osiptel, o sin haberlos remitido para su conformidad. • Al haber limitado el uso de aplicaciones de voz sobre IP, mediante el bloqueo de mensajes del protocolo SIP en su red. • Al no reportar dentro del plazo establecido el evento registrado como interrupciones.
Otros	35	• No prestar de manera continua e ininterrumpida los servicios de: i) telefonía fija local, (ii) larga distancia nacional, (iii) telefonía móvil, y (iv) conmutación de datos por paquetes (acceso al internet).
Total	**523**	

Fuente: *Osiptel. Carta 00237 – GG/2017*

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

102 » UIT = Unidad Impositiva Tributaria.

103 » En el año 2016, el valor de 01 UIT ascendió a S/ 3,950.

Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

El Osiptel no cuenta con una definición explícita de "Consumidor vulnerable"; sin embargo, reconociendo la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado[104], 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 (como es el caso de Pichari, Satipo y Huallaga), así como de estudiantes.

Asimismo, cabe indicar que el Servicio de Orientación del Osiptel desarrolla sus funciones cumpliendo con lo establecido en diversas normativas, entre las que destacan:

- 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.

En el marco del desarrollo de herramientas orientadas a este grupo de ciudadanos, en el 2016 el Osiptel organizó la Jornada Nacional de Orientación en el mes de octubre por el Día Nacional de la Persona con Discapacidad, cuentan con el Servicio de intérprete de lenguaje de señas en sede central, realizaron jornadas de orientación en el Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad - Conadis (con el apoyo de intérprete de lenguaje de señas, dos veces al mes) y elaboraron 10 videos tutoriales institucionales con traducción en lenguaje de señas.

Respecto a actividades, se desarrollaron 4,107 charlas, dirigidas a un total de 133,853 beneficiarios, principalmente escolares, personas con discapacidad y adultos mayores.

Asociaciones de consumidores

El Osiptel reportó que mantiene convenios vigentes de cooperación con asociaciones como Aspec (desde 2004), Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor "San Francisco" (desde 2005), la Asociación "Atenea" (desde 2010) y la Asociación Civil Más que Consumidores (desde 2014). En este marco, durante el año 2016, desarrolló 08 actividades, de las cuales 03 fueron estudios cualitativos, 01 conjunto de reuniones de trabajo y 04 charlas, que se detallan a continuación:

- Primer estudio cualitativo - Focus group en Lima, desarrollado los días 22 de marzo, 30 de marzo y 27 de abril, dirigidos a usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil.
- Segundo estudio cualitativo - Focus group en Lambayeque, desarrollado los días 19 y 20 de mayo, dirigidos a usuarios de los servicios de telefonía fija, telefonía móvil, acceso a Internet y televisión de paga.
- Tercer estudio cualitativo - Focus group en Lima, desarrollado el día 27 de junio con la finalidad de conocer los mecanismos de fortalecimiento de las Asociaciones de Usuarios.
- Reuniones de trabajo los días 29 de abril, 05 de mayo, 09 de junio y 23 de junio, en el marco de la elaboración de propuesta del procedimiento de denuncias de casos de interés difuso.
- Charla sobre el Decreto Supremo N°003, que dispone la utilización del Mecanismo Biométrico para validar la identidad de los abonados de los Servicios Públicos Móviles Prepago, realizada el 19 de julio.
- Charla sobre Dinero Electrónico, realizada el 21 de setiembre.

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

- Charla de capacitación denominada "Seguridad Ciudadana en el Servicio Móvil" en coordinación con la Asociación CAUDAL, realizada el 14 de noviembre.
- Charla de capacitación denominada "Seguridad Ciudadana en el Servicio Móvil", realizada el 22 de noviembre.

Consejos de Usuarios[105]

En el sector de telecomunicaciones existen 03 Consejos de Usuarios conformado por 03 miembros cada uno. En el año 2016 se propuso una línea de acción para la mejora de calidad de la prestación de los servicios, a través de la presentación del proyecto: "Módulo de atención de usuarios electrónico para alertas de incidencias y/o eventos de los servicios de telecomunicaciones". Asimismo, se realizaron 10 eventos académicos en los que abordaron aspectos del marco regulatorio del sector, tales como:

Tabla **N° 51:**
CONSEJOS DE USUARIOS Y SU LABOR EN EL AÑO 2016

CONSEJOS DE USUARIOS	NÚMERO DE MIEMBROS	NÚMERO DE ACTIVIDADES	PRINCIPALES TEMAS
Consejo de Usuarios Región Centro (Lima)	3	10	• Modificaciones al Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios. • Modificación a las Condiciones de Uso. • Reglamento de Calidad de los Servicios de telefonía. • Reglamento de Calidad de Atención.
Consejo de Usuarios Región Sur (Arequipa)	3		
Consejo de Usuarios Región Norte (Chiclayo)	3		

Fuente: *Osiptel. Carta 00237 – GG/2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Cabe señalar que, si bien el Osiptel no ha establecido indicadores por el número de consultas presentadas al Consejo Directivo[106], se tomaron nota de las consultas formuladas por los asistentes en los talleres realizados durante 2016, entre las cuales destacaron:

a. Procedimiento de Reclamos y Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
b. Presentación de medios probatorios por parte de los usuarios en el procedimiento de reclamos.

105 » En el marco de la Ley N° 27332, "Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos", se estipula que el Organismo Regulador contará con uno o más Consejos de Usuarios cuyo objetivo es constituirse en mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de cada sector involucrado. Estarán calificados para participar en la elección del representante de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, aquellas personas jurídicas debidamente constituidas y que se encuentren inscritas en el registro público respectivo. El mandato de los miembros de los Consejos de Usuarios será de 02 años, siendo el cargo ad-honorem. El objetivo es ser un mecanismo de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria, cuya labor consultiva garantiza una efectiva participación de las asociaciones de consumidores y usuarios.

106 » Consultas de los usuarios de la infraestructura con relación a las políticas y normas.

c. Diferencias entre una avería y problemas de calidad en el servicio.
d. Compartición de infraestructura.
e. Velocidad mínima garantizada en Internet por parte de las Empresas Operadoras.
f. Regulación sobre el cableado subterráneo.
g. El apagón telefónico.
h. Tipo de muestreo que usa el Osiptel para sus mediciones.

Mecanismos de solución de conflictos

Con Resolución de Consejo Directivo N° 127-2016-CD/OSIPTEL, se modificó el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL).

Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

La atención de reclamos sobre los servicios de telecomunicaciones la establece el Osiptel.

a. Primera Instancia: empresas operadoras

La primera instancia encargada de resolver los conflictos lo constituyen las empresas operadoras. Al respecto, en el año 2016:

- El sector telecomunicaciones superó por primera vez los 2 millones de reclamos presentados (2'135,527), mostrando un crecimiento de 67.7% respecto a los reclamos del 2015. De esta manera, se ubicaría como el sector más reclamado, superando al sector financiero, seguros y sistema de pensiones[107].
- El servicio más reclamado fue el de servicio móvil (50.3% del total de reclamos recibidos), seguido de los reclamos en el servicio de TV por cable (14% del total de reclamos recibidos).
- Los reclamos resueltos experimentaron un crecimiento de 85% hasta los 2'050,305 reclamos.
- Las empresas con el mayor número de reclamos resueltos fueron Telefónica del Perú S.A.A. al concentrar el 54.5% del total de reclamos resueltos y América Móvil con el 36.1%.
- Los temas más reclamados en el año 2016 fueron los referidos a la facturación, con un total de 1,023,204 reclamos, equivalentes al 49.9% del total y a la calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario con 715,130 reclamos (34.9% del total).
- A nivel geográfico, Lima y Callao concentraron la mayor cantidad de reclamos resueltos, equivalente al 65.2% del total, seguido por La Libertad, Arequipa, Lambayeque y Piura con el 4.5%, 4.1%, 4% y 3.7%, respectivamente.
- Cuatro (04) de cada diez (10) reclamos resueltos fueron declarados fundados a favor de los consumidores (37.2%, equivalente a 762,466 reclamos)[108].

107 » De acuerdo a la información reportada por la SBS, el sistema financiero, seguros y sistema privado de pensiones recibió un total de 1'654,396 reclamos.

108 » Respecto al año anterior, 43.7% (483,739) de los reclamos resueltos fueron declarados a favor del consumidor. En el 2014 y 2013 los resultados fueron 43.4% (256,840) y 48.5% (302,420), respectivamente.

Durante el periodo 2012 – 2016, los reclamos presentados por servicios ante las empresas operadoras aumentaron 33.7% en promedio al año, principalmente por el crecimiento anual experimentado en los años 2015 (96.1%) y 2016 (67.7%), superando el 2016 los 2 millones de reclamos, 3.2 veces más del nivel registrado en 2012, reflejando en parte, la expansión del sector y el efecto del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que entró en vigencia desde el 03 de agosto de 2015[109].

Entre 2012 y 2016 destaca la menor participación dentro del total de reclamos, del rubro de internet (17% de 2012 versus 8.8% de 2016) y telefonía pública (5.3% de 2012 versus 0.3% de 2016). En contraste a ello, los servicios móviles se mantienen como el rubro más reclamado dentro de los servicios de telecomunicaciones.

Tabla **N° 52:**

RECLAMOS PRESENTADOS POR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, EN OPERADORES (N° DE RECLAMOS, PERIODO 2012 – 2016)

SERVICIO	2012	2013	2014	2015	2016[a]	PART. % 2016
Servicios móviles[b]	200,785	253,494	278,206	518,792	1,074,501	50.3%
TV por cable	93,855	66,376	69,286	223,388	299,831	14.0%
Telefonía fija local[c]	75,937	57,763	51,540	147,675	241,823	11.3%
Internet	113,793	72,209	57,930	141,869	188,672	8.8%
Alquiler de circuitos	2,564	4,251	3,087	5,150	9,683	0.5%
Telefonía pública	35,379	22,324	14,296	8,691	6,469	0.3%
Telefonía fija de larga distancia	25,429	33,404	20,238	24,280	5,778	0.3%
Otros	121,506	156,079	154,957	203,935	308,770	14.5%
Total	**669,248**	**665,900**	**649,540**	**1,273,780**	**2,135,527**	**100.0%**

a *Información preliminar, sujeta a evaluación por parte del Osiptel.*

b *Inc. móvil celular, PCS, troncalizado y móvil satelital, por conceptos como llamadas locales, LDN y LDI, calidad, roaming, entre otros.*

c *Inc. reclamos por llamadas fijo - local.*

Fuente: *Osiptel. Carta 00237 – GG/2017*

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

109 » El reglamento fue aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, el cual contiene las disposiciones que deben aplicar las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, para la atención de los reclamos de los usuarios. Entre ellos el establecimiento de un horario de atención, las disconformidades de los usuarios registradas en el Libro de Reclamaciones, la solución anticipada de reclamos y de recursos de apelación, la ampliación del plazo para reclamar, entre otros relacionados.

Según empresa operadora, Telefónica del Perú S.A.A. y América Móvil Perú S.A.C. representaron el 90.6% del total de reclamos resueltos, las que presentaron un mayor incremento en el número de reclamos en el 2016 fueron Supercable Televisión S.R.L., (33.5 veces más a lo registrado en el 2015) y América Móvil Perú S.A.C. (con un aumento del 326.1% respecto al 2015). En el caso de Telefónica del Perú S.A.A. tuvo un crecimiento de 52.2%, mientras que, Viettel Perú S.A.C., que representó el 0.7% de los reclamos resueltos, reportó un incremento de 165% respecto del 2015.

Tabla **N° 53:**

RECLAMOS RESUELTOS POR LAS EMPRESAS OPERADORAS (N° DE RECLAMOS, PERIODO 2012 – 2016)

EMPRESAS	2012	2013	2014	2015	2016[a]	PART. % 2016
Telefónica del Perú S.A.A.	367,917	313,913	316,958	734,815	1,118,248	54.5%
América Móvil Perú S.A.C.	15,323	23,979	23,467	173,489	739,225	36.1%
Entel Perú S.A. (antes Nextel del Perú S.A.)	13,398	26,907	32,127	78,372	67,150	3.3%
Telefónica Multimedia S.A.C.	58,751	35,684	35,132	77,133	57,337	2.8%
Netline Perú S.A.	10,136	26,355	15,611	21,753	16,690	0.8%
Viettel Perú S.A.C.	n.d.	n.d.	17	5,584	14,821	0.7%
Americatel Perú S.A.	8,628	5,230	4,657	5,147	8,517	0.4%
Supercable Televisión S.R.L.	n.d.	n.d.	n.d.	177	5,935	0.3%
DirectTV Perú S.R.L.	3,764	3,583	2,667	5,664	3,940	0.2%
Otros	155,693	187,583	160,493	6,051	18,442	0.9%
Total	**633,610**	**623,234**	**591,129**	**1,108,185**	**2,050,305**	**100.0%**

a *Información preliminar, sujeta a evaluación por parte del Osiptel.*

Fuente: *Osiptel. Carta 00237 – GG/2017*

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

A nivel departamental, los reclamos resueltos en primera instancia se concentraron en un 65.2% en Lima y Callao, siguiéndole en importancia, los departamentos de La Libertad, Arequipa, Lambayeque y Piura con el 4.5%, 4.1%, 4% y 3.6%, respectivamente. El resto de departamentos tienen porcentajes inferiores al 2.3%.

Ver Tabla N° 54

Tabla **N° 54:**

RECLAMOS RESUELTOS SOBRE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, EN OPERADORES, POR DEPARTAMENTO (N° DE RECLAMOS, PERIODO 2012 – 2016)

DEPARTAMENTO	2012	2013	2014	2015	2016[a]	PART. % 2016
Lima y Callao	415,396	417,425	371,087	756,115	1,337,520	65.2%
La Libertad	31,157	27,269	27,476	42,523	92,225	4.5%
Arequipa	27,309	21,722	20,801	38,223	84,198	4.1%
Lambayeque	20,972	25,442	27,582	42,763	82,040	4.0%
Piura	20,359	19,125	19,866	34,651	74,497	3.6%
Ancash	15,738	15,653	17,212	25,020	45,572	2.2%
Cusco	13,950	13,089	14,604	23,907	45,366	2.2%
Cajamarca	9,048	8,088	9,425	14,371	40,072	2.0%
Junín	14,992	16,879	16,324	22,086	35,519	1.7%
Ica	10,860	11,015	11,066	17,646	33,727	1.6%
Puno	7,324	6,271	7,308	13,405	26,534	1.3%
Tacna	8,711	8,207	9,482	13,529	21,946	1.1%
Huánuco	2,980	4,086	5,785	9,304	18,248	0.9%
Ayacucho	4,579	4,555	4,686	8,393	16,603	0.8%
San Martín	4,486	4,773	5,247	8,438	15,784	0.8%
Loreto	7,704	3,865	4,821	6,565	13,416	0.7%
Amazonas	1,222	1,427	1,877	4,737	13,406	0.7%
Apurímac	2,714	2,295	2,087	3,845	11,467	0.6%
Moquegua	3,077	2,968	3,625	5,873	10,738	0.5%
Ucayali	2,943	3,112	4,391	6,312	10,452	0.5%
Tumbes	2,840	2,773	3,126	4,501	8,417	0.4%
Pasco	1,185	1,219	1,293	2,259	4,782	0.2%
Madre de Dios	1,473	873	969	1,847	3,992	0.2%
Huancavelica	2,591	1,103	989	1,872	3,784	0.2%
Total	**633,610**	**623,234**	**591,129**	**1,108,185**	**2,050,305**	**100.0%**

a *Información preliminar, sujeta a evaluación por parte del Osiptel.*

Fuente: *Osiptel. Carta 00237 – GG/2017*

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

Los dos principales aspectos que generaron los reclamos por parte de los usuarios fueron los relacionados a la "facturación", con un total de 1'023,204 reclamos (equivalentes al 49.9% del total) y la "calidad e idoneidad" (715,130 equivalente al 32.4% del total de reclamos resueltos). Asimismo, 37.2% del total de reclamos resueltos fueron declarados fundados a favor del consumidor, porcentaje menor en 5.5% al registrado en el año 2015 (43.2%). Los reclamos relacionados con la "contratación no solicitada por el usuario" y "falta de entrega del recibo o la copia solicitada" tuvieron los mayores porcentajes de reclamos que concluyeron como fundados.

Tabla **N° 55:**
RECLAMOS RESUELTOS POR TEMAS Y FORMA DE CONCLUSIÓN – 2016[a], EN OPERADORES

TEMA	TOTAL (A)	PART. %	FUNDADOS (B)	% DE FUNDADOS (B/A)
Facturación	1,023,204	49.9%	372,262	36.4%
Calidad e idoneidad[b]	715,130	34.9%	231,559	32.4%
Contratación no solicitada por el usuario	95,536	4.7%	79,309	83.0%
Cobro del servicio	48,745	2.4%	21,768	44.7%
Falta de entrega del recibo o la copia solicitada	37,067	1.8%	22,643	61.1%
Suspensión, corte o baja injustificada del servicio[a]	30,277	1.5%	9,407	31.1%
Instalación o activación del servicio	23,185	1.1%	10,285	44.4%
Tarjetas de pago físicas o virtuales	13,782	0.7%	1,403	10.2%
Otras materias	63,379	3.1%	13,830	21.8%
Total	**2,050,305**	**100.0%**	**762,466**	**37.2%**

a *Información preliminar, sujeta a evaluación por parte del Osiptel.*
b *Incluye la veracidad de la información.*
Fuente: *Osiptel. Carta 00237 – GG/2017.*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

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

La segunda instancia encargada de resolver las apelaciones (contra los reclamos resueltos por la primera instancia) y las quejas (referidas a problemas con el procedimiento de reclamos: incumplimiento de plazos, etc.) lo constituye el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRASU) del Osiptel. Al respecto, en el año 2016:

- El TRASU recibió un total de 104,773 expedientes de recursos de apelación y quejas. Las apelaciones representaron el 2.8% del total de reclamos resueltos en primera instancia (versus el 1.7% del año 2012).

- El 65.6% del total de recursos de apelación y el 68.4% de quejas fueron declaradas a favor de los usuarios[110].
- El servicio que originó el mayor número de recursos de apelación fue la telefonía móvil postpago con el 79.8% de recursos resueltos.

Con relación a los recursos de apelación, el número de expedientes aumentó 454.4% entre los años 2012 y 2016; mientras las quejas crecieron 588% en el mismo periodo.

Tabla **N° 56:**
TRASU: RECURSOS DE APELACIÓN Y QUEJAS PRESENTADOS

TIPO	2012	2013	2014	2015	2016
Recursos de apelación	10,654	23,349	18,445	31,226	59,067
Quejas	6,643	8,245	11,119	17,005	45,706
Total	**17,297**	**31,594**	**29,564**	**48,231**	**104,773**

Fuente: *Osiptel. Carta 00237 – GG/2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Durante el año 2016, el TRASU resolvió un total de 32,729 recursos de apelación y 32,511 quejas.

Tabla **N° 57:**
TRASU: RECURSOS DE APELACIÓN Y QUEJAS RESUELTOS

TIPO	2012	2013	2014	2015	2016
Recursos de apelación	10,411	23,229	19,242	29,114	32,729
Quejas	6,707	8,153	11,210	15,669	32,511
Total	**19,130**	**33,395**	**32,466**	**46,798**	**67,256**

Fuente: *Carta 00237 – GG/2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Según tipo de servicio, ocho (08) de cada diez (10) apelaciones resueltas correspondieron al servicio de telefonía postpago. Le siguió en importancia el servicio de telefonía con el 15.3% del total de recursos resueltos.

Ver Tabla N° 58

110 » Comparado con los años anteriores, en el 2015, 44.2% (12,862) del total de recursos de apelación resueltos fueron declarados a favor del consumidor; en el 2014, 43.9% (8,447); en el 2013, 40% (9,290); y en el 2012, 46.8% (4,868). Asimismo, 49% (7,683) del total de las quejas fueron a favor del consumidor en el 2015, 33.9% (3,799) en el 2014, 37.3% (3,039) en el 2013 y 35.6% (2,388) en el 2012.

Tabla **N° 58:**

TRASU: RECURSOS DE APELACIÓN RESUELTOS POR TIPO DE SERVICIO, 2016 – OSIPTEL[1]

TIPO DE SERVICIO	RECURSOS DE APELACIÓN	
	Total	**Part. %**
Telefonía Móvil Postpago	23,838	79.8%
Telefonía Fija	4,572	15.3%
Televisión de Paga	577	1.9%
Telefonía Móvil Prepago	360	1.2%
Internet de Acceso Fijo	338	1.1%
Larga Distancia Internacional Móvil Postpago	94	0.3%
Larga Distancia Internacional Fija	58	0.2%
Internet de Acceso Móvil Postpago	21	0.1%
Otros	25	0.1%
Total	**29,883**	**100.0%**

1 Cada expediente de apelación o queja puede incluir más de un servicio reclamado. A partir del año 2013 se puso en funcionamiento una nueva forma de medición, en la cual se desagrega cada servicio reclamado en el expediente.

Fuente: Osiptel. Carta 00237 – GG/2017

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

El departamento que registró un mayor número de recursos de apelación y quejas fue Lima (incluye la provincia del Callao), concentrando un 59.4% y 75%, respectivamente sobre el total de expedientes resueltos.

Ver Tabla N° 59

Tabla **N° 59:**

TRASU: RECURSOS DE APELACIÓN Y QUEJAS RESUELTAS POR DEPARTAMENTO, 2016

DEPARTAMENTO	RECURSOS DE APELACIÓN		QUEJAS	
	Total	Part. %	Total	Part. %
Lima y Callao	20,073	61.3%	24,298	74.7%
La Libertad	2,342	7.2%	1,751	5.4%
Piura	1,670	5.1%	508	1.6%
Lambayeque	1,614	4.9%	628	1.9%
Arequipa	1,453	4.4%	1,504	4.6%
Tacna	943	2.9%	279	0.9%
Cajamarca	741	2.3%	213	0.7%
Cusco	570	1.7%	1,041	3.2%
Junín	474	1.4%	359	1.1%
Áncash	430	1.3%	359	1.1%
Amazonas	412	1.3%	73	0.2%
Ica	361	1.1%	306	0.9%
Puno	272	0.8%	195	0.6%
Ayacucho	243	0.7%	110	0.3%
Apurímac	216	0.7%	103	0.3%
Moquegua	156	0.5%	114	0.4%
Loreto	143	0.4%	99	0.3%
Tumbes	129	0.4%	46	0.1%
San Martín	125	0.4%	83	0.3%
Huánuco	120	0.4%	128	0.4%
Ucayali	96	0.3%	48	0.1%
Madre De Dios	55	0.2%	132	0.4%
Huancavelica	53	0.2%	59	0.2%
Pasco	38	0.1%	75	0.2%
Total	**32,729**	**100.0%**	**32,511**	**100.0%**

Fuente: *Osiptel. Carta 00237 – GG/2017*

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

Autorregulación

El Osiptel brinda al público en general, empresas operadoras y usuarios, dos herramientas orientadas a la autorregulación:

i) Cuestionamiento de titularidad de los servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago, la cual tiene como objetivo promover la seguridad ciudadana a través del reconocimiento y baja de las líneas prepago que fueron contratadas suplantando la identidad de las personas, las cuales son utilizadas para efectuar actos delincuenciales.

Cabe señalar que esta medida se efectúa en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 10.A del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones[111].

Por otro lado, en junio de 2016 se inició el proceso de contacto con los abonados con la finalidad de propiciar la verificación de la titularidad de sus líneas móviles en cumplimiento con lo dispuesto por la Segunda Disposición Complementaria del Decreto Supremo N° 003-2016-MTC[112].

Durante el 2016, la herramienta era de cumplimiento obligatorio para 05 empresas: Movistar, Claro, Entel, Bitel y Virgin Mobile, siendo potenciales beneficiarios del mismo, los usuarios de las empresas[113]. A continuación, se detalla la cantidad de líneas en servicio durante el 2016[114], por empresa:

Tabla **N° 60:**
LÍNEAS EN SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL SEGÚN EMPRESA, 2016

EMPRESA	N° DE BENEFICIARIOS
Telefónica del Perú S.A.A.	17'086,581
América Móvil Perú S.A.C.	11'675,608
Entel Perú S.A.	4'600,769
Viettel Perú S.A.C.	2'849,694
Virgin Mobile Perú S.A.	21,779

Fuente: *Carta 00237 – GG/2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

111 » El Artículo N° 10.A del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones establece que las empresas operadoras que cuenten con 500,000 abonados o más, deberán implementar en su página web, un aplicativo informático o sección específica a la cual el abonado pueda acceder a la información personalizada sobre el(los) servicio(s) contratado(s), debiendo incluirse entre otros el "cuestionamiento de titularidad de los servicios públicos móviles prepago".

112 » Para ello, las empresas operadoras remitieron a todos sus abonados, independiente de la modalidad de pago (postpago, control y prepago), mensajes de texto indicando lo siguiente: "Si eres titular: actualiza los datos personales de tu servicio y contribuye con la seguridad ciudadana"; "Verifica cuantas líneas tienes a tu nombre en verifica.osiptel.gob.pe".

113 » El número de beneficiarios corresponde al número de usuarios de telefonía móvil. Los datos corresponden al acumulado al III trimestre de 2016.

114 » Datos al tercer trimestre de 2016.

Mediante los siguientes enlaces pertenecientes al Osiptel y a los operadores en cuestión[115], se puede verificar cuántas líneas de telefonía móvil se tienen registradas a nombre del consumidor interesado.

- Osiptel: http://verifica.osiptel.gob.pe/
- Claro: http://contenido.claro.com.pe/ClienteLineasWeb/consulta.htm
- Movistar: http://www.movistar.com.pe/atencion-al-cliente/conoce-tus-numeros-moviles
- Entel: http://www.entel.pe/app-privado/?app=consulta_lineas
- Bitel: http://www.bitel.com.pe/consulta-lineas
- Virgin Mobile: https://www.virginmobile.pe/conoce-numeros-moviles

ii) Consulta sobre equipos terminales móviles reportados como robados o perdidos "Reportaimei", la que tiene como objetivo poner a disposición de los abonados que han sufrido el robo o hurto, o han perdido su equipo terminal, un aplicativo que permite consultar si el código/serie IMEI (que identifica a un equipo) se encuentra registrado en la base de datos que es administrada por el Osiptel, reduciendo de esta manera el costo de acceso a la información y contribuyendo con la seguridad ciudadana, dado que se identifican equipos que deben encontrarse bloqueados a fin de evitar su comercialización informal.

En concordancia con los artículos 124, 125, 126 y 127 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se debe tener en consideración que el abonado debe reportar a su empresa operadora, el robo o pérdida del equipo. La empresa deberá entregar al usuario un código de bloqueo y el número de serie o IMEI (con excepción de los últimos 04 equipos), con lo cual deberá debe suspender simultáneamente el servicio y bloquear el equipo, en forma inmediata al reporte.

Cabe mencionar que, el abonado podrá reportar la recuperación de su equipo, que previamente fue registrado por robo o pérdida, telefónicamente (siempre que cuente con el código de bloqueo) o en forma presencial.

Finalmente, las empresas operadoras deberán implementar una base de datos con información de los equipos que han sido reportados como robados, perdidos o recuperados, que deben remitir al Osiptel.

Al cierre del 2016, 3'700,126 usuarios han visitado la herramienta[116], los cuales han efectuado un mayor número de consultas.

115 » En el año 2016 se publicó en el Diario Oficial El Peruano (03.06.2016) el Decreto Supremo N° 003-2016-MTC que, entre otros, dispone que las empresas operadoras deben remitir a todos sus abonados, independiente de la modalidad de pago (postpago, control y prepago), mensajes de texto indicando lo siguiente: "Si eres titular: actualiza los datos personales de tu servicio y contribuye con la seguridad ciudadana"; "Verifica cuantas líneas tienes a tu nombre en verifica.osiptel.gob.pe". Esta obligación también recayó en Virgin Mobile a pesar de contar con menos de 500,000 líneas en servicio.

116 » Para conocer el código IMEI, solo es necesario marcar en el teléfono *#06#. Los usuarios que han verificado problemas, pueden informar el hecho al Osiptel, a través del formulario disponible en: http://www.osiptel.gob.pe/sistemas/sigem.html.

Calidad

En lo referido a la calidad de la atención en los servicios de telecomunicaciones, este se rige por el Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios de los Servicios de Telefonía Fija y Servicios Móviles[117] , cuyos objetivos son: i) promover la mejora continua de la calidad de atención que brindan las empresas operadoras a sus usuarios; ii) evitar que se generen desincentivos en los usuarios para el cabal ejercicio de sus derechos; iii) obtener información sobre la gestión y organización de las empresas operadoras para la atención de los trámites que decidan realizar los usuarios; y, iv) medir la capacidad de respuesta de las empresas operadoras para la atención de los trámites de los usuarios.

De acuerdo a la información reportada por el regulador, la calidad de la atención a usuarios finales se mide a través de cinco indicadores:

Tabla **N° 61:**
INDICADORES DE CALIDAD DEL SECTOR TELECOMUNICACIONES

PARÁMETRO	INDICADOR	DEFINICIÓN	VALOR ACEPTABLE[a]
Inoperatividad de sistemas en canales de atención presencial y telefónico	Indicador de Tasa de Caídas del Sistema de Atención (CSA)	Porcentaje del total de horas en que los sistemas se encuentran imposibilitados de atender trámites, respecto del total de horas en que los referidos sistemas debieron estar operativos	El Osiptel no cuenta con una meta establecida; sin embargo, puede establecer una a futuro.
Sistemas de control	Indicador de Tiempo de espera para Atención Presencial (TEAP)	Porcentaje del total de atenciones presenciales en oficinas comerciales que se llevaron a cabo dentro de los quince (15) minutos contados desde que el usuario recibió la constancia de arribo a la oficina comercial.	>75%
	Indicador de Deserción en Atención Presencial (DAP)	Porcentaje de usuarios que recibieron una constancia de arribo a la oficina comercial, pero que se retiraron antes de realizar su trámite.	<5%
Canales de atención y buen trato	Indicador de Corte de la Atención Telefónica (CAT)	Porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario (ejemplo, asistente de empresa operadora finalizó la llamada).	<5%
Publicidad en los servicios de información y asistencia	Indicador de Rapidez en Atención por Voz Humana (AVH)	Medido en dos tramos como el porcentaje de llamadas atendidas: (i) dentro de los primeros 40 segundos de iniciada la llamada por parte del usuario hasta acceder a la opción que le permita comunicarse con un operador humano, y, (ii) dentro de los primeros 20 segundos desde que el usuario elige la opción indicada en el numeral (i) hasta ser atendido por un operador humano.	>80%

a *Meta establecida para el periodo: Del 01.09.2016 al 31.08.2017*

Fuente: *Carta 00237 – GG/2017*

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

117 » Aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTEL.

Cabe indicar que la regulación es asimétrica en la medida que el ámbito de aplicación de la norma son las empresas de telefonía fija y telefonía móvil (más importantes del mercado y con concesión a nivel nacional) que cuenten con más de 500,000 abonados.

En ese sentido, a partir de la información disponible de los indicadores de calidad de la atención a usuarios finales en las páginas web de las operadoras móviles, a diciembre de 2016, en general, los resultados fueron superiores al valor mínimo aceptable, a excepción del operador Viettel Perú en los indicadores Tiempo de espera para Atención Presencial - TEAP (74.4%) y Deserción en Atención Presencial - DAP (8.7%); como Telefónica del Perú (70.0%) y Entel Perú (77.1%) en el indicador Atención por Voz Humana - AVH.

Tabla **N° 62:**

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE CALIDAD SEGÚN OPERADOR, DICIEMBRE 2016

INDICADOR		VALOR ACEPTABLE[a]	EMPRESA OPERADORA			
			Entel Perú S.A.	Telefónica del Perú S.A.	América Móvil Perú S.A.C	Viettel Perú S.A.C.
CSA		*	0.0%	0.0%	N.D.	0.0%
TEAP		>75%	76.4%	82.0%	N.D.	74.4%
DAP		<5%	2.0%	3.0%	N.D.	8.7%
CAT		<5%	3.0%	3.7%	N.D.	0.3%
AVH	**AVH1-102**	>80%	100.0%	85.0%	N.D.	
	AVH1-103		100.0%		N.D.	
	AVH1-104			90.0%	N.D.	
	AVH1-123		100.0%		N.D.	100.0%
	AVH1-144		100.0%		N.D.	
	AVH2-102		93.8%	85.0%	N.D.	
	AVH2-103		96.5%		N.D.	
	AVH1-104			70.0%	N.D.	
	AVH2-123		77.1%		N.D.	99.2%
	AVH2-144		87.7%		N.D.	

a *Meta establecida para el periodo: Del 01.09.2016 al 31.08.2017*

*** *El Osiptel no cuenta con una meta establecida; sin embargo, puede establecer una a futuro.*

Fuente: *Páginas web de empresas operadoras.*

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

Respecto a la evaluación de la calidad desde la perspectiva del usuario, el Osiptel realiza un estudio cuantitativo anual denominado "Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones", el cual mide, entre otros, la percepción de los usuarios de los servicios públicos de: Telefonía Fija, Internet Fijo, Televisión por Cable o Satelital, y, Telefonía Móvil, sobre la base de cuatro importantes características:

- La calidad de los servicios de telecomunicaciones (por ejemplo, disponibilidad del servicio, calidad durante la llamada, cobertura del servicio y velocidad de navegación).
- La calidad de atención al usuario (por ejemplo, tiempo de espera para ser atendido, calidad de la respuesta a la consulta, facilidad brindada para presentar algún reclamo, solución a su problema y/o atención a su reclamo).
- La facturación del servicio y/o tarjetas de pago, según corresponda (por ejemplo, la calidad de la información que aparece en el recibo, el plazo de entrega del recibo, la correspondencia de los servicios y los montos facturados respecto a los contratados y la facilidad de realizar recargas virtuales).
- Planes y Promociones de los Servicios (por ejemplo, la información brindada respecto a los planes y promociones, la facilidad de conocer las características del plan o promoción y el cumplimiento de la empresa con lo ofrecido en el plan o promoción).

7.1.2 Sector energía

En el año 2016, el número de conexiones de los clientes regulados en el sector de energía eléctrica alcanzó la cantidad de 6'939,542, mayor en 3.4% respecto al año anterior. En tanto, el coeficiente de electrificación nacional fue de 94.2% el año 2016. Por su parte, el número de conexiones domiciliarias de gas natural llegaron a 449,906 conexiones (18.4% con relación al año anterior). En el caso de usuarios de GNV (Gas Natural Vehicular) - vehículos convertidos a GNV, ascendieron hasta los 233,639 vehículos, 7.7% más que el 2015.

El crecimiento del mercado también se ha reflejado en el crecimiento del número de conflictos; en el 2016 el número de reclamos presentados en empresas de energía creció 10.5% y 26.2% respecto al 2014.

- **Datos generales**

Agentes

En términos generales, los principales agentes que participan en el sector de energía son los siguientes:

Tabla **N° 63:**
PRINCIPALES AGENTES QUE PARTICIPAN EN EL SECTOR DE ENERGÍA

SECTOR PÚBLICO

Ministerio de Energía y Minas (MEM)
• La Dirección General de Electricidad (DGE) es el órgano técnico normativo encargado de proponer y evaluar la política del subsector electricidad, así como promover el desarrollo de las actividades de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica y coadyuvar a ejercer el rol concedente a nombre del Estado para el desarrollo sostenible de las actividades eléctricas. Asimismo, concede los derechos para la elaboración de estudios y construcción de infraestructura eléctrica, tomando en cuenta la aprobación previa de la Dirección General de Asuntos Ambientales Energéticos (DGAAE). • La Dirección General de Eficiencia Energética (DGEE) es el órgano técnico normativo, encargado de proponer y evaluar la política de eficiencia energética y las energías renovables no convencionales, promover la formación de una cultura de uso racional y eficiente de la energía, así como, de conducir la planificación energética. • La Dirección General de Asuntos Ambientales Energéticos (DGAAE) es el órgano técnico normativo encargado de proponer y evaluar la política, proponer y/o expedir la normatividad necesaria, así como promover la ejecución de actividades orientadas a la conservación y protección del medio ambiente para el desarrollo sostenible de las actividades energéticas. • La Dirección General de Electrificación Rural (DGER) es el órgano que tiene la función del Plan Nacional de Electrificación Rural; siendo responsable de la ejecución y/o coordinación de proyectos electromecánicos, prioritariamente en el área rural y zonas de extrema pobreza. • La Oficina General de Gestión Social (OGGS) es el órgano de asesoramiento encargado de promover las relaciones armoniosas entre las empresas minero energéticas y la sociedad civil, incluidos los gobiernos locales y regionales, de propiciar el manejo de mecanismos de diálogo y concertación en el sector y de colaborar en el diseño de programas de desarrollo sostenible.

Comité de Operación Económica del Sistema (COES)

- Es un organismo técnico conformado por agentes que pertenecen al SEIN (Sistema Eléctrico Interconectado Nacional); es decir, generadores, transmisores, distribuidores y usuarios libres, para coordinar su operación al mínimo costo, planificando su desarrollo y administrando el mercado de corto plazo.

Gobiernos Regionales

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

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

- Adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).
- Norma y dirige la actividad empresarial del Estado (empresas públicas o con capital público).
- Ejerce la titularidad de las acciones representativas del capital social de todas las empresas y designa a los representantes de las juntas de accionistas.
- Aprueba los presupuestos consolidados de las empresas donde tenga participación mayoritaria y las normas de gestión.
- Empresas públicas de generación y distribución de energía eléctrica a nivel nacional.

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

- Regula tarifas, supervisa, fiscaliza y sanciona de ser necesario a las empresas que operan en el mercado eléctrico, así como a las empresas que distribuyen gas natural domiciliario.
- Norma los procedimientos necesarios para sus actividades.
- Resuelve en segunda instancia administrativa los reclamos de los usuarios (la primera instancia se encuentra en las empresas distribuidoras).

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental del MINAM (OEFA)

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

Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)[a]

- 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[b].

SECTOR PRIVADO

Empresas distribuidoras de energía eléctrica y gas natural

- Se encargan de la distribución de la energía eléctrica o gas natural domiciliario.
- Resuelven los reclamos presentados por los usuarios en primera instancia administrativa.

a *Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

b *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.*

Fuente: *Ministerio de Energía y Minas*

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

Empresas del sector

En el 2016 se reportó un total de 19 empresas de distribución de energía eléctrica, 04 de distribución de gas natural y 4,745 empresas que abastecen con combustible y gas vehicular, que se encuentran reguladas y supervisadas por el Osinergmin.

Tabla **N° 64:**
EMPRESAS DEL SECTOR ELÉCTRICO Y DE DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL

EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

N°	Empresa	N°	Empresa
1	Enel Distribución Perú S.A.A.	11	Hidrandina S.A.
2	Electrocentro S.A.	12	Luz del Sur S.A.A.
3	Electronoroeste S.A.	13	Seal S.A.
4	Electronorte S.A.	14	Consorcio Eléctrico de Villacurí S.A.C
5	Electro Oriente S.A.	15	Electro Tocache S.A.
6	Electro Puno S.A.A.	16	Servicios Eléctricos Rioja S.A.
7	Electrosur S.A.	17	E.M. Paramonga S.A.C.
8	Electro Sur Este S.A.A.	18	E.M. Utcubamba S.A.C.
9	Electro Dunas S.A.A.	19	Proyecto Especial Chavimochic
10	Electro Ucayali S.A.		

EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL

N°	Empresa
1	Gas Natural de Lima y Callao S.A. – Cálidda
2	Contugas S.A.C.
3	Gases del Pacífico S.A.C.
4	Gas Natural Fenosa Perú S.A.

Fuente: *Osinergmin. Oficio N° 117-2017-OS-PRES.*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Ver Tabla N° 65

Usuarios

Tabla N° 65:
USUARIOS DE LOS SERVICIOS REGULADOS POR EL OSINERGMIN

USUARIOS		2014	2015	2016
Energía Eléctrica	Número de conexiones de los clientes regulados	6'411,071	6'714,596	6'939,542
Gas Natural	Número de conexiones domiciliarias	282,901	379,927	449,906
Otros usuarios	Usuarios de GNV (vehículos convertidos a GNV)	197,151	217,022	233,639
	Usuario/consumidor directo de GLP y redes	-	-	8,228
	Usuario/consumidor directo de combustibles líquidos	1,343	1,459	1,659

Fuente: *Osinergmin. Oficio N° 117-2017-OS-PRES.*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Oficinas de atención al usuario

La División de Supervisión Regional es el órgano encargado de conducir la atención de requerimientos de los ciudadanos, a través de la coordinación de Atención al Ciudadano. Osinergmin atiende a través de los canales de atención: presencial, telefónico, virtual y móvil.

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

El Osinergmin en Lima y Callao cuenta con 09 sedes de atención al usuario y 38 en el resto del país. Lo anterior supuso un incremento de 02 oficinas en provincias respecto al año 2015 y un aumento de 10 oficinas a nivel nacional en comparación con el año 2012.

Tabla N° 66:
OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE - OSINERGMIN

UBICACIÓN	2012	2013	2014	2015	2016
Lima y Callao	9	9	9	9	9
Provincias	28	30	34	36	38
Total	**37**	**39**	**43**	**45**	**47**

Fuente: *Osinergmin. Oficio N° 117-2017-OS-PRES e Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores 2012, 2013, 2014 y 2015 – Indecopi*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Por su parte, las empresas distribuidoras de energía eléctrica y de gas natural se encuentran obligadas a contar con oficinas de atención al cliente. En tal sentido, las empresas distribuidoras de energía eléctrica cuentan en Lima y Callao con 26 oficinas y en los demás departamentos con 168; mientras que, las empresas distribuidoras de gas natural cuentan con 05 oficinas en Lima y Callao y 07 oficinas en provincias.

Tabla **N° 67:**
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO – EMPRESAS ELÉCTRICAS Y DE GAS NATURAL, 2016

TIPO	N° DE SUCURSALES EN LIMA Y CALLAO	N° DE SUCURSALES EN OTRAS PROVINCIAS
Empresas de distribución de energía eléctrica	26	168
Empresas de distribución de gas natural	5	7
Total	**31**	**175**

Fuente: *Osinergmin. Oficio N° 117-2017-OS-PRES*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

- **Labor del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin)**

El Osinergmin cuenta con un área especializada en usuarios denominada División de Supervisión Regional, la cual está encargada de la atención de requerimientos de los usuarios respecto a los servicios energéticos, así como de las actividades de orientación, capacitación y difusión al usuario.

Normativa

En el año 2016, Osinergmin señaló que no hubo modificatorias de normas para el sector de energía eléctrica. Para el caso del segmento de gas natural se generó 03 normativas y 06 procedimientos relacionados al registro y habilitación de los instaladores de gas natural.

Respecto a los servicios de combustible y gas vehicular, 09 normativas enfocadas en temas como la determinación del listado de condiciones de seguridad de criticidad alta en grifos y estaciones de servicio, y la comercialización y establecimiento del cronograma de uso de diésel B5 con un contenido de azufre no mayor a 5 0PPM.

Ver Tabla N° 68

Tabla N° 68:

NORMATIVA EN CUANTO A PROTECCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE ENERGÍA, 2016

TIPO		APROBADA POR RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N°	FECHA DE PUBLICACIÓN	SUMILLA
Distribución de energía eléctrica				
N°	**NORMA**			
1	**Requisitos de competencia técnica para la inscripción en el Registro de Instaladores de Gas Natural.**	RCD-067-2016-OS/CD	29/03/2016	Con esta norma se establecen los requisitos de competencia técnica que deben cumplir los interesados respecto de cada una de las categorías a efectos de ser inscritos en el Registro de Instaladores de Gas Natural que se encuentra bajo la administración de Osinergmin.
2	**Reglamento del Registro de Instaladores de Gas Natural.**	RCD-030-2016-OS/CD	10/02/2016	Con el reglamento se establecen las categorías de los Instaladores Registrados de Gas Natural, el procedimiento aplicable para que se atiendan las solicitudes de inscripción, renovación, modificación y cancelación en el Registro de Instaladores de Gas Natural; y, las obligaciones derivadas de la condición de Instalador Registrado de Gas Natural.
3	**Norma que establece los criterios para la capacitación del personal que participa en las actividades de distribución de gas natural.**	RCD-004-2016-OS/CD	11/01/2016	Esta norma tiene como objetivo definir los criterios para la calificación del personal que realiza la supervisión o ejecución de las tareas de diseño, construcción, operación, mantenimiento y abandono del Sistema de Distribución, conforme a lo previsto en la Norma ASME B31Q Pipeline Personnel Qualification.
N°	**PROCEDIMIENTO**			
1	**Procedimiento para la habilitación de suministros en instalaciones internas de Gas Natural.**	RCD-099-2016-OS/CD	05/05/2016	El procedimiento establece los lineamientos para la habilitación de suministros de gas natural en las instalaciones internas, de conformidad con lo señalado en el Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos aprobado por el Decreto Supremo N° 042-99-EM.z
2	**Procedimiento para el Inicio de Operación de Redes del Sistema de Distribución que Operen a Presiones Iguales o Mayores a 20 bar.**	RCD-032-2016-OS/CD	10/02/2016	El procedimiento establece las disposiciones aplicables para el inicio de operación de las redes de distribución que transporten gas natural a presiones iguales o mayores a 20 bar o cualquier ampliación y/o modificación de éstas.

	TIPO	APROBADA POR RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N°	FECHA DE PUBLICACIÓN	SUMILLA
N°	PROCEDIMIENTO			
3	**Procedimiento de Supervisión y Fiscalización del cumplimiento de las normas referidas a la Odorización del Gas Natural en Sistemas de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.**	RCD-029-2016-OS/CD	10/02/2016	El procedimiento establece los mecanismos para la supervisión de la obligación de los concesionarios de distribución de gas natural por red de ductos de odorizar el gas natural en los sistemas de distribución, el cual contemple los criterios definidos en el Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.
4	**Procedimiento para la Publicación Mensual de Información Georreferenciada de Redes de Distribución de Gas Natural y Consumidores de Gas Natural.**	RCD-031-2016-OS/CD	10/02/2016	El procedimiento establece las disposiciones aplicables para la publicación mensual y la entrega de información a Osinergmin, de la ubicación georreferenciada de redes de gas natural y consumidores que cuentan con el servicio de distribución de gas natural en dichas redes.
5	**Procedimiento de supervisión del cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la contabilidad regulatoria a cargo de las empresas concesionarias de los servicios de transporte de gas natural por ductos y distribución de gas natural por red de ductos.**	RCD-003-2016-OS/CD	12/01/2016	El procedimiento establece las disposiciones aplicables en las actividades de supervisión del correcto cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la Contabilidad Regulatoria a cargo de las empresas concesionarias de los servicios de transporte de gas natural por ductos y distribución de gas natural por red de ductos.
6	**Procedimiento para el desarrollo e implementación de un sistema de integridad de ductos para los sistemas de distribución de gas natural por red de ductos.**	RCD-005-2016-OS/CD	12/01/2016	El procedimiento establece las disposiciones generales para el desarrollo e implementación de un Sistema de Integridad de Ductos para los Sistemas de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos, el cual contemple, entre otros, los criterios definidos en la Tercera Disposición Complementaria del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

	TIPO	APROBADA POR RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N°	FECHA DE PUBLICACIÓN	SUMILLA
		Distribución de combustible y gas vehicular		
N°	**NORMA**			
1	**Determina el Listado de condiciones de Seguridad de Criticidad Alta en Grifos y Estaciones de Servicio.**	RCD 042-2016-OS/CD	01/03/2016	Establece el listado de condiciones inseguras de criticidad alta en Grifos y Estaciones de Servicio que ameritarán la aplicación inmediata de medidas de seguridad de cierre total o parcial del establecimiento.
2	**Reordena los ámbitos de intervención directa y de influencia del Valle de los Ríos Apurímac, Ene y Mantaro – VRAEM.**	DS 040-2016-PCM	10/06/2016	Reordenamiento de los ámbitos de intervención directa y de influencia del valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro - VRAEM
3	**Modificatoria del artículo 2 del Decreto Supremo N° 009-2013-IN, que fija zonas geográficas para la implementación del régimen especial de control de bienes fiscalizados.**	DS 009-2016-IN	26/07/2016	Modifíquese el artículo 2 del Decreto Supremo N° 009-2013-IN, que fija zonas geográficas para la implementación del régimen especial de control de bienes fiscalizados, modificado por el artículo 1 del Decreto Supremo N° 013-2013-IN, contemplando distritos de los departamentos de Ayacucho, Cusco, Junín, Huancavelica y Huánuco.
4	**Establece el uso obligatorio de GPS en las unidades de transporte de hidrocarburos que circulen en los departamentos de Cusco y Puno.**	DS 008-2016-EM	29/03/2016	Toda unidad de transporte de Petróleo Crudo, Gas Licuado de Petróleo, Combustibles Líquidos y Otros Productos Derivados de los Hidrocarburos que circule en los departamentos de Puno y Cusco deberá estar equipada con sistemas GPS (Sistema de Posicionamiento Global). Los responsables de las unidades de transporte señaladas anteriormente deberán brindar a OSINERGMIN la información proveniente del sistema GPS. Dicha información estará a disposición de las autoridades de administración pública.
N°	**NORMA**			
5	**Modifica el Procedimiento de emisión de Certificados de Conformidad de Locales de Venta de Gas Licuado del Petróleo para impulsar su formalización.**	RCD 172-2016-OS/CD	13/07/2016	Modificar los artículos 4 y 5 del Procedimiento para la Obtención del Certificado de Conformidad de los Locales de Venta de GLP, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 146-2012-OS/CD, e incorporar el artículo 13.

	TIPO	APROBADA POR RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N°	FECHA DE PUBLICACIÓN	SUMILLA
6	**Establece disposiciones relacionadas a la información al consumidor de cilindros de GLP.**	RCD 252-2016-OS/CD	14/11/2016	Se establece que las Empresas Envasadoras deben consignar en el cuerpo del cilindro rotulado en kilogramos una etiqueta o mecanismo alternativo que contenga la siguiente información: a) Peso del cilindro antes del llenado, b) Peso neto del GLP, y, c) Peso total del cilindro.
7	**Dicta disposiciones para regular la Inscripción en el Registro de Hidrocarburos de Empresas Envasadoras como Importador de Gas Licuado de Petróleo.**	RCD N° 200-2016-OS/CD	26/07/2016	Se modifica los requisitos de inscripción en el Registro de Hidrocarburos del Importador de GLP, Distribuidor Mayorista y Comercializador.
8	**Modifica el Procedimiento de emisión de Certificados de Conformidad de Locales de Venta de Gas Licuado del Petróleo para impulsar su formalización.**	RCD N° 172-2016-OS/CD	13/07/2016	Se modifica los artículos 4 y 5 del Procedimiento para la Obtención del Certificado de Conformidad de los Locales de Venta de GLP.
9	**Establece cronograma para la comercialización y uso de Diesel B5 con un contenido de azufre no mayor a 50 PPM.**	D.S. N° 038-2016-EM	22/12/2016	Se aprueba el cronograma para la comercialización y uso de Diésel B5 con un contenido de azufre no mayor a 50 ppm, para los departamentos de Áncash, Apurímac, Ayacucho, Cajamarca, Huánuco, Huancavelica, Ica, Lambayeque y Pasco, que regirá a partir de 01 de enero de 2017.

Fuente: *Osinergmin. Oficio N° 117-2017-OS-PRES.*

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

Contratos y cláusulas abusivas

En 2016, el Osinergmin aprobó 05 cláusulas generales de contratación en la actividad de distribución de gas natural, correspondiendo 04 a la empresa Cálidda y 01 a Contugas, lo cual se encuentra difundido en las páginas web de los concesionarios, de conformidad con lo establecido en el artículo 65 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos, aprobado mediante Decreto Supremo N° 040-2008-EM, siendo estas:

- Contugas:

  http://www.contugas.com.pe/nuestros-clientes/atencion-al-cliente/contrato-de-suministro
- Cálidda:

  http://www.Cálidda.com.pe/descarga/4-contrato-suministro.pdf

Por otro lado, el Osinergmin no identificó cláusulas abusivas para este servicio.

En el sector de distribución de energía eléctrica, el Osinergmin informó que no es competente para aprobar cláusulas generales de contratación; mientras que, el segmento de servicio de combustible y gas vehicular, al tratarse de empresas de libre mercado, no están sujetas a cláusulas contractuales.

Actividades de capacitación, orientación y difusión

Con respecto a las actividades de capacitación, durante el año 2016, el Osinergmin ejecutó un Plan de Educación, efectuando un total de 59 eventos entre charlas, cursos, y seminarios dirigidos a consumidores contando con una participación de 2,207 asistentes.

Los principales temas abordados en dichas actividades fueron:

- Uso de la plataforma "Tukuy Rikuy"[118].
- Promoción de acceso al GLP, vale de descuento y FISE (Fondo de Inclusión Social Energético). Respecto a las capacitaciones a consumidores vulnerables, en el 2016, no se brindaron.

Tabla **N° 69:**

ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN REALIZADOS POR EL OSINERGMIN

TIPO DE CONSUMIDOR	N° DE ACTIVIDADES				N° DE ASISTENTES			
	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
Consumidor o usuario	5,000	6,024	5,890	59	133,806	543,307	509,932	2,207
Consumidor vulnerable	4	316	255	-	800	13,767	10,069	-

Fuente: *Osinergmin. Oficio N° 117-2017-OS-PRES.*

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

118 » El Tukuy Rikuy es una herramienta tecnológica desarrollada por el Osinergmin e implementada a nivel nacional con el objetivo de canalizar las denuncias y requerimientos de la población con relación a los servicios energéticos y al Fondo de Inclusión Social Energético.

Respecto a la capacitación a proveedores, en el año 2016 Osinergmin realizó 188 actividades de capacitación relacionadas al servicio de energía eléctrica, estaciones de servicio y distribución de gas natural.

Los proveedores ligados a la distribución de electricidad a usuarios finales, fueron beneficiados con 46 actividades de capacitación, que involucraron a 1,579 personas en temas de procedimientos de supervisión de las empresas eléctricas. Con relación a la capacitación a proveedores de estaciones de servicio de combustible y gas vehicular, se reportó 79 actividades con 3,372 asistentes. Se capacitó respecto a las obligaciones como operadores.

Por su parte, se realizaron actividades de capacitación en materia de protección del consumidor y/o derechos de los usuarios orientados a empresas proveedoras de gas natural, beneficiando a 302 colaboradores de dichas empresas. Los principales temas tratados fueron respecto al procedimiento de habilitaciones de suministros de gas natural e implementación del portal de habilitaciones a la empresa Cálidda, difusión, sensibilización, capacitación y supervisión en el marco del procedimiento N° 264-2012-OS/CD y los Decretos de Emergencia N° 045 y 058- 2016 PCM, además, se realizó la difusión sobre los proyectos de masificación de gas natural en el norte y sur del país.

Tabla **N° 70:**

2016: ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN PARA PROVEEDORES REALIZADOS POR EL OSINERGMIN

SEGMENTO	N° DE ACTIVIDADES	N° DE ASISTENTES
Distribución de electricidad a usuarios finales	46	1,579
Estaciones de servicio de combustible y gas vehicular	79	3,372
Distribución de gas natural	63	302
Total	**188**	**5,253**

Fuente: *Osinergmin. Oficio N° 117-2017-OS-PRES.*

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

En relación a las actividades de orientación, en el año 2016, el Osinergmin realizó 162,537 actividades, a través de tres los canales: presencial, telefónico y virtual. El número de beneficiarios fue de 234,616 personas.

Los principales temas abordados estuvieron relacionados con:

- Denuncias de gas natural.
- Condiciones de seguridad en instalaciones internas de gas natural.
- Contenido de la factura de gas natural.
- Procedimiento para acceder al servicio de gas natural.
- Registro de instaladores de gas natural.
- Control de cantidad (Metrológico) de hidrocarburos.
- Informalidad en hidrocarburos.
- Control de seguridad en hidrocarburos.

- Orientaciones respecto a procedimientos de denuncias relacionados a calidad, cantidad, informalidad y seguridad de gas natural.
- Atención de quejas apelaciones en segunda instancia administrativa.
- Aplicativo "Facilito" para que los consumidores puedan ubicar los combustibles a los menores precios; prevención de accidentes con la electricidad y los combustibles.
- Insatisfacciones en el servicio público de electricidad.

Asimismo, para el año 2017, el Osinergmin tiene planeado beneficiar a 200,000 personas, enfocándose principalmente en regiones distintas a Lima: Lima (15%) y resto del país (75%).

Tabla **N° 71:**
ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN REALIZADAS POR OSINERGMIN

ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN	2013	2014	2015	2016	PROYECCIÓN DEL AÑO 2017
Número de beneficiarios	220,190	651,510	633,005	234,616	200,000

Fuente: *Osinergmin. Oficio N° 117-2017-OS-PRES.*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Respecto a las herramientas de difusión, el Osinergmin realiza de manera descentralizada una permanente difusión de los derechos de los usuarios del servicio eléctrico y los combustibles, a través de actividades de capacitación y campañas directas en lugares de alta afluencia de público de todo el país. Asimismo, brinda información a través de la página web www.osinergmin.gob.pe; materiales educativos impresos y audiovisuales; campañas de comunicación a través de medios masivos de comunicación y a través de redes sociales.

En el año 2017 se implementaría el Portal de habilitaciones de gas natural de la plataforma del registro de instaladores de gas natural y la Aplicación móvil de gas natural.

Ver Tabla N° 72

Tabla **N° 72:**

PLATAFORMAS DE INFORMACIÓN SECTORIAL RELACIONADAS A SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS

PLATAFORMA	DESCRIPCIÓN Y WEB DE ACCESO
Tarifas de combustibles	
Facilito	Brinda información sobre precios de combustibles (diésel, gasolina, gas natural y gas licuado de petróleo) a nivel nacional, a fin de permitir a los usuarios una mejor decisión de compra en el mercado. www.facilito.gob.pe
Tarifas de energía y gas natural doméstico	
Electricidad	Brinda información de tarifas de electricidad al consumidor final por empresa. No se cuenta todavía con el registro del número de accesos a dicha página web. http://www2.osinerg.gob.pe/Tarifas/Electricidad/PliegosTarifariosUsuarioFinal.aspx?Id=150000.
Gas natural doméstico	Brinda información de tarifas y cargos del servicio del gas natural doméstico al consumidor final. http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/institucional/regulacion-tarifaria/pliegos-tarifarios/gas-natural
	Registro de instaladores de gas natural. http://gasnatural.osinerg.gob.pe/Aplicativos/RegInstaladores/index.html?tipo=PN

Fuente: *Osinergmin. Oficio N° 117-2017-OS-PRES.*

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

Supervisiones y sanciones en el sector

En el año 2016, el Osinergmin elaboró y desarrolló un Plan de Supervisión que contenía aspectos relacionados a la protección de los usuarios finales, efectuando un total de 10,301 acciones de supervisión para los segmentos de: i) distribución de energía eléctrica; ii) distribución de gas natural y; iii) estación de combustible y gas vehicular. Con lo anterior se reportaron un total de 2,828 empresas supervisadas.

Ver Tabla N° 73

Tabla **N° 73:**

ACCIONES DE SUPERVISIÓN REALIZADAS POR OSINERGMIN EN EL 2016

TIPO DE EMPRESA	N° DE SUPERVISIONES	N° DE EMPRESAS SUPERVISADAS
Empresas de distribución de energía eléctrica	**349**	**32**
Principales temas		
• Referidos a la facturación y cobranza. • Atención al usuario.		
Principales problemas encontrados en las supervisiones		
• Ninguno		
Empresas de distribución de gas natural	**4,991**	**2**
Principales temas		
• Supervisión de habilitación, facturación. • Reclamos, denuncias. • Mecanismo de promoción, medios de atención, corte y reconexión. • Verificación inicial de medidores, contraste de medidores. • Norma de calidad del servicio de distribución. • Revisiones quinquenales de instalaciones internas. • Mantenimiento de acometidas.		
Principales problemas encontrados en las supervisiones		
• Ninguno		
Estación de servicio de combustible y gas vehicular	**4,961**	**2,794**
Principales temas		
• Seguridad de instalaciones, control de calidad de combustibles. • Control metrológico de combustibles. • Actualización de precios de venta de combustibles. • Informalidad.		
Principales problemas encontrados en las supervisiones		
• Ninguno		
Total	**10,301**	**2,828**

Fuente: *Oficio N° 117-2017-OS-PRES.*

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

El Osinergmin impuso un total de 2,459 sanciones en el año 2016 (equivalentes a S/ 26.7 millones) en aspectos relacionados a la protección de los usuarios. La empresa con mayor sanción fue Luz del Sur S.A. con un monto ascendente a S/ 2.5 millones.

Ver Tabla N° 74

Tabla **N° 74:**
SANCIONES IMPUESTAS POR OSINERGMIN EN EL 2016

TIPO DE EMPRESA	CANTIDAD DE SANCIONES IMPUESTAS
Empresas de distribución de energía eléctrica	**285**
Principales temas	
• Recupero de energía eléctrica en el servicio público. • Contribuciones reembolsables en el servicio público de electricidad.	
Empresas de distribución de gas natural	**223**
Principales temas	
• Incumplimiento de normas de seguridad en instalaciones de hidrocarburos.	
Estación de servicio de combustible y gas vehicular y otras unidades operativas	**1,951**
Principales temas	
• Incumplimiento de normas de seguridad en instalaciones de hidrocarburos.	
Total	**2,459**

Fuente: *Osinergmin. Oficio N° 117-2017-OS-PRES.*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

Para el Osinergmin, los "consumidores vulnerables" son los usuarios de menores recursos, beneficiarios de los programas sociales.

En el 2016, el Osinergmin reportó no haber desarrollado herramientas dirigidas a este segmento de usuarios. Por otro lado, se desarrollaron actividades de difusión de información.

Asociaciones de consumidores

En el 2016, el Osinergmin no realizó convenios de cooperación con asociaciones de consumidores.

Consejos de Usuarios

El único Consejo de Usuarios del sector regulado por el Osinergmin cuenta con 05 miembros. Durante el 2016 se llevaron a cabo 18 audiencias públicas.

Ver Tabla N° 75

Tabla N° 75:
CONSEJOS DE USUARIOS Y SU LABOR EN EL AÑO 2016

NÚMERO DE CONSEJOS DE USUARIOS	NÚMERO DE MIEMBROS	ACTIVIDADES REALIZADAS
01 Consejo de Usuarios	5	Audiencias públicas.

Fuente: *Osinergmin. Oficio N° 117-2017-OS-PRES.*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Mecanismos de solución de conflictos

Se precisó la Directiva aprobada por Resolución N° 0269-2014-OS/CD en lo que concierne a reclamos por facturación de Gas.

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: empresas operadoras

La empresa operadora es la primera instancia a donde acude un usuario cuando desea presentar un reclamo. Sobre la base de la información del año 2016 se tiene que:

- Los reclamos presentados reportaron un crecimiento de 10.5% en el año 2016, situándose en 130,205 reclamos. Los reclamos resueltos fueron 115,371 reclamos.
- El 30.6% (equivalente a 35,261 reclamos) de reclamos concluidos fueron resueltos a favor del consumidor, mientras que, en el año previo, este porcentaje fue del 25.8% (25,161) de los expedientes[119].

Tabla N° 76:
RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA

TIPO DE RECLAMO	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Reclamos presentados	56,951	64,323	70,187	103,144	117,881	130,205
Reclamos resueltos	51,612	54,928	54,061	84,418	97,588	115,371

Fuente: *Oficio N° 117-2017-OS-PRES.*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

119 » En los años 2014 y 2013; 23.2% (19,569) y 32.6% (17,597) de los reclamos resueltos fueron declarados a favor del consumidor, respectivamente.

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

La segunda instancia encargada de resolver las apelaciones (contra los reclamos resueltos por la primera instancia) y las quejas (referidas a problemas con el procedimiento de reclamos: incumplimiento de plazos, etc.) es la JARU del Osinergmin.

Durante el año 2016, la JARU recibió un total de 12,569 recursos de apelación (14.9% más en relación al 2015), correspondiente a los sectores de electricidad y distribución de gas natural y equivalente al 10.9% del total de reclamos resueltos en primera instancia. El servicio de energía eléctrica fue el que tuvo el mayor número de recursos de apelación (93.6% del total).

Tabla **N° 77:**
RECURSOS DE APELACIÓN INGRESADOS POR TIPO DE SERVICIO

TIPO DE SERVICIO	RECURSOS DE APELACIÓN					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Distribución de energía eléctrica	6,154	6,892	6,372	10,524	10,501	11,767
Distribución de gas natural	65	99	147	362	436	802
Total	**6,219**	**6,991**	**6,519**	**10,886**	**10,937**	**12,569**

Fuente: *Osinergmin. Oficio N° 117-2017-OS-PRES.*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

En cuanto a las apelaciones resueltas, la JARU resolvió un total de 11,679 de estos recursos en el 2016, experimentando un crecimiento de 7.1% respecto al año 2015. En el mismo año, 22.4% del total de recursos de apelación resueltos fueron a favor del consumidor en comparación al 23.4% del año anterior.

Tabla **N° 78:**
RECURSOS DE APELACIÓN RESUELTOS POR TIPO DE SERVICIO

TIPO DE SERVICIO	RECURSOS DE APELACIÓN					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Distribución de energía eléctrica	6,094	6,963	6,354	10,188	10,460	10,961
Distribución de gas natural	65	97	147	337	447	718
Total	**6,159**	**7,060**	**6,501**	**10,525**	**10,907**	**11,679**

Fuente: *Osinergmin. Oficio N° 117-2017-OS-PRES.*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

La empresa sobre la cual se resolvió el mayor número de recursos de apelación acumulados en el periodo 2011 – 2016 fue Enel Distribución Perú S.A.A. (antes Edelnor S.A.A.) acumulando 11,856 recursos. En el 2016 la empresa con más recursos de apelación resueltos fue Enel Distribución Perú S.A.A. con 2,914 recursos, le siguieron las empresas Luz del Sur S.A.A. y Electro Noroeste S.A., con 2,025 y 1,564 recursos, respectivamente.

Tabla **N° 79:**

RECURSOS DE APELACIÓN RESUELTOS POR EMPRESAS

EMPRESAS	RECURSOS DE APELACIÓN						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Part. 2016 (%)
Enel Distribución Perú S.A.A.	1,277	1,462	1,358	2,152	2,693	2,914	25.0%
Luz Del Sur S.A.A.	1,735	1,957	1,852	1,900	1,829	2,025	17.3%
Electro Noroeste S.A.	573	618	551	1,568	1,537	1,564	13.4%
Hidrandina S.A.A.	677	618	550	1,107	1,157	1,095	9.4%
Seal S.A.	668	968	896	930	887	977	8.4%
Electro Centro S.A.	291	418	362	978	948	806	6.9%
Cálidda - Gas Natural De Lima Y Callao S.R.L.	65	97	146	337	429	695	6.0%
Electro Ucayali S.A.	44	47	41	139	162	463	4.0%
Electro Sur S.A.	296	379	262	514	351	302	2.6%
Electro Norte S.A.	238	202	225	382	338	266	2.3%
Electro Dunas S.A.A.	87	101	77	196	145	186	1.6%
Electro Oriente S.A.	114	116	111	209	258	172	1.5%
Electro Sur Este S.A.	65	57	22	38	61	79	0.7%
Electro Oriente S.A.	15	11	34	52	70	76	0.7%
Contugas S.A.C			1		18	23	0.2%
Emsemsa S.A.	2	1	2	4	12	19	0.2%
Otros[a]	12	8	11	19	12	17	0.1%
Total	**6,159**	**7,060**	**6,501**	**10,525**	**10,907**	**11,679**	**100%**

a *Incluye Edecañete, Coelvisa, Adinelsa, Electro Tocache S.A. Empresa Municipal De Servicios Eléctricos Utcubamba, Electro Pangea S.A., Proyecto Especial Chavimochic S.A. y Servicios Eléctricos Rioja.*

Fuente: *Osinergmin. Oficio N° 117-2017-OS-PRES.*

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

Entre los años 2011 – 2016, Lima fue el departamento donde se registró el mayor número de apelaciones, registrando en el último año un total de 5,660 recursos de apelación (lo que significó un crecimiento de 13.9% respecto al año previo), seguido de Piura con 1,147 recursos de apelación (con un crecimiento de 11.0% en comparación al 2015), y Arequipa con 978 recursos de apelación (con un aumento de 10.3% respecto al año anterior).

Tabla **N° 80:**

RECURSOS DE APELACIÓN RESUELTAS POR JARU, SEGÚN DEPARTAMENTO

DEPARTAMENTO	RECURSOS DE APELACIÓN						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Part. 2016 (%)
Lima	3,088	3,523	3,362	4,401	4,969	5,660	48.5%
Piura	487	502	460	1,097	1,033	1,147	9.8%
Arequipa	668	968	896	930	887	978	8.4%
La Libertad	410	280	256	591	566	708	6.1%
Ucayali	44	47	41	138	162	463	4.0%
Tumbes	86	116	91	471	504	417	3.6%
Junín	179	191	153	318	298	413	3.5%
Huánuco	39	100	120	465	527	343	2.9%
Ancash	230	280	265	483	517	318	2.7%
Tacna	282	345	231	478	311	266	2.3%
Lambayeque	206	180	207	344	320	250	2.1%
Ica	85	99	82	195	161	211	1.8%
Cajamarca	64	74	41	76	124	107	0.9%
Loreto	110	109	66	146	196	94	0.8%
Puno	15	11	34	52	70	76	0.7%
Cusco	57	54	22	48	41	68	0.6%
San Martín	6	9	45	60	31	55	0.5%
Moquegua	14	34	31	36	40	36	0.3%
Ayacucho	52	100	52	134	93	22	0.2%
Huancavelica	6	12	6	10	5	16	0.1%
Pasco	17	14	29	45	28	14	0.1%
Apurímac	4	1		1	23	10	0.1%
Amazonas	6	7	9	6		6	0.1%
Madre de Dios	4	4	2		1	1	0.0%
Total	**6,159**	**7,060**	**6,501**	**10,525**	**10,907**	**11,679**	**100.0%**

Fuente: *Osinergmin. Oficio N° 117-2017-OS-PRES.*

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

En el servicio de distribución de energía eléctrica, la "facturación excesiva" fue el tema con el mayor número de apelaciones en el 2016, donde siete (07) de cada diez (10) apelaciones resueltas fue por esta materia. En menores proporciones se encuentra al "recupero de consumo no registrado", la "instalación de suministro", entre otros.

Tabla **N° 81:**
ELECTRICIDAD: RECURSOS DE APELACIÓN RESUELTAS POR MATERIA

MATERIA	RECURSOS DE APELACIÓN						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Part. 2016 (%)
Excesiva facturación	3,213	3,950	3,436	6,688	6,809	7,590	69.2%
Recupero de consumo no registrado	424	269	464	900	1,051	1,106	10.1%
Instalación de suministro	265	338	438	381	566	447	4.1%
Daños y perjuicios	117	182	237	228	274	260	2.4%
Reubicación de redes o subestación	156	143	123	153	168	235	2.1%
Deuda de terceros	545	576	466	540	354	221	2.0%
Calidad del producto o servicio	181	227	147	198	228	219	2.0%
Otros	1,193	1,278	1,043	1,100	1,010	883	8.1%
Total	**6,094**	**6,963**	**6,354**	**10,188**	**10,460**	**10,961**	**100%**

Fuente: *Osinergmin. Oficio N° 117-2017-OS-PRES.*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

En el servicio de distribución de gas natural, la materia con mayor número de apelaciones fue la "lectura errónea/consumo elevado", con cinco (05) de cada diez (10) de las apelaciones. Le siguen en importancia el "cobro incorrecto" (24.7%), el "incumplimiento de convenio" (12.3%), entre otros.

Ver Tabla N° 82

Tabla **N° 82:**

GAS NATURAL: RECURSOS DE APELACIÓN RESUELTAS POR MATERIA

MATERIA	RECURSOS DE APELACIÓN						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Part. 2016 (%)
Lectura errónea/consumo elevado	11	33	35	59	138	349	48.6%
Cobro incorrecto	23	26	27	78	122	177	24.7%
Incumplimiento de convenio	9	-	-	4	7	88	12.3%
Instalación de suministro	5	4	7	22	6	37	5.2%
Corte improcedente del suministro	-	5	3	11	20	17	2.4%
Facturación errónea	4	19	51	106	112	15	2.1%
Demora en habilitación y rehabilitación	-	1	9	20	5	13	1.8%
Otros	13	9	15	37	37	22	3.1%
Total	**65**	**97**	**147**	**337**	**447**	**718**	**100%**

Fuente: *Osinergmin. Oficio N° 117-2017-OS-PRES.*

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

Autorregulación

Osinergmin señaló que no han desarrollado herramientas o mecanismos orientados a la autorregulación o auto supervisión de las empresas del sector.

Calidad

La calidad en los servicios de energía por gas natural y eléctrica, contemplan 03 aspectos: calidad del producto, calidad del suministro y calidad del servicio comercial.

En lo referido al servicio de gas natural, este se rige por la Norma de Calidad del Servicio de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos[120] , que tiene por objetivo establecer los niveles mínimos de calidad del servicio de distribución de gas natural por red de ductos, así como las obligaciones de los concesionarios que prestan el servicio de distribución de gas natural por red de ductos.

De acuerdo a la información reportada por el regulador, no se identifican indicadores que midan la calidad de la atención a usuarios finales en el sector de energía por gas natural; sin embargo, se presentan a continuación once indicadores relacionados al servicio comercial:

120 » Aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 306-2015-OS/CD.

Tabla N° 83:

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL DE GAS NATURAL

PARÁMETRO	INDICADOR	DEFINICIÓN	VALOR ACEPTABLE
Solicitud de Nuevo Suministro para usuarios residenciales	Indicador de Reclamos Fundados por Incumplimiento de Plazo de Respuesta a las Solicitudes de Nuevo Suministro para Usuarios Residenciales (RFSNS)	RFSS: Número de reclamos fundados por incumplimiento de plazo para la respuesta a las solicitudes de nuevo suministro para usuarios residenciales, durante el periodo evaluado.	<= 0,5
Instalación de Acometida y Tubería de Conexión	Indicador de Reclamos Fundados por Incumplimiento de Plazo para la Instalación de Acometida y Tubería de Conexión para Usuarios Residenciales (RFATC)	RFAT: Número de reclamos fundados por incumplimiento de plazo para la instalación de acometida y tubería de conexión para usuarios residenciales, durante el periodo evaluado.	<= 0,5
Habilitación del Suministro	Indicador de Reclamos Fundados por Incumplimiento de Plazo para la Ejecución de la Habilitación de Suministro de Gas Natural (RFHAB)	RFH: Número de reclamos fundados por incumplimiento del plazo para la ejecución de la habilitación del suministro de gas natural, durante el periodo evaluado.	<= 0,5
Reconexión del Servicio o Reconexión del Suministro	Indicador de Reclamos Fundados por Incumplimiento de Plazo para la Reconexión del Suministro de Gas Natural (RFRC)	RFR: Número de reclamos fundados por incumplimiento del plazo para la reconexión del suministro de gas natural durante el periodo evaluado.	<= 0,5
Solicitud de Suspensión del Suministro	Indicador de Reclamos Fundados por Incumplimiento de Plazo de Atención de Solicitud de Suspensión de Suministro (RFSC)	RFC: Número de reclamos fundados por desviación de plazo en atención de solicitud de suspensión de suministro de gas natural, durante el periodo evaluado.	<= 0,5
Línea de Atención al Cliente	Indicador de Respuesta de Llamadas Ingresadas a Través de la Línea de Atención al Cliente (LLLAC)	NLLR: Número de llamadas respondidas a través de la línea de atención al cliente.	>= 90%
Línea de Emergencia	Indicador de Tiempo de Respuesta de Llamadas Ingresadas a Través de la Línea de Emergencia (LLLE)	NLLT: Número de llamadas ingresadas a través de la línea de emergencia y que fueron respondidas dentro del tiempo establecido. NLLE: Número total de llamadas ingresadas a través de la línea de emergencia y que fueron respondidas. LLLE: Expresado en porcentaje.	>= 98%
Errores de Facturación	Indicador de Reclamos Fundados por Error de Facturación (RFEF)	NRFF: Número de reclamos fundados, por error de facturación correspondientes al periodo evaluado.	<= 0,5

PARÁMETRO	INDICADOR	DEFINICIÓN	VALOR ACEPTABLE
Transparencia de Información del Mercado	Indicador de Publicación de Reportes Operativos (RO)	NDI: Número de días en los que el Concesionario no cumplió con publicar el reporte operativo. NDA: Número de días del año. RO: Expresado en porcentaje.	>= 90%
	Indicador de Publicación de Reportes Operativos por Categoría Tarifaria (RC)	NMI: Número de meses en los que el Concesionario no cumplió con publicar el reporte operativo volumétrico por categoría tarifaria.RC: Expresado en porcentaje.	>= 90%
Programa Educacional a Usuarios y Población en General	Indicador de Ejecución de Programa Educacional (PE)	AEP: Actividades ejecutadas en el programa educacional. APP: Actividades planificadas en el programa educacional. PE: Expresado en porcentaje.	>= 90%

Fuente: *Osinergmin. Oficio N° 117-2017-OS-PRES.*

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

Debido a que la norma entró en vigencia en enero de 2016, los resultados de los indicadores presentados se reportarán en el primer trimestre del 2017. En ese sentido, a la fecha aún no se ha evaluado la calidad desde la percepción del usuario.

Respecto al sector de energía eléctrica, el Osinergmin informó que cuentan con la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, publicada el 11 de octubre de 1997 con Decreto Supremo N° 020-97-EM.

Del mismo modo que el sub sector de gas natural, no se presentan indicadores orientados a la medición de la calidad de la atención a usuarios finales; sin embargo, se presentan a continuación los indicadores para la supervisión de la facturación, cobranza y atención al usuario y sus respectivos resultados.

Durante el 2016, el Osinergmin supervisó a un total de 19 empresas concesionarias, reportando 26 observaciones, principalmente en lo referido a la atención al usuario (20 observaciones).

Ver Tabla N° 84

Tabla **N° 84:**

INDICADORES DE SUPERVISIÓN DEL SECTOR ENERGÍA ELÉCTRICA, 2016

INDICADOR		OBSERVACIONES
Facturación	Desviación del Monto Facturado	-
	Calidad de Facturación	-
	Aspectos Generales de Facturación	2
Cobranza	Tiempo de Atención (para pagos)	-
	Aspectos Generales de la Cobranza	4
Atención al Usuario	Desviación del Monto de Presupuestos	4
	Plazos de Atención de los Presupuestos	5
	Aspectos varios en expedientes de presupuestos	4
	Información al Usuario (folletos, etc.)	1
	Calificación de Expedientes de Reclamos	5
	Plazos de Atención de Reclamos	-
	Información Mínima en los Recibos	-
	Aspectos Generales de Atención al Usuario	1
Total		**26**

Nota: *Los resultados son preliminares.*

Fuente: *Osinergmin. Oficio N° 117-2017-OS-PRES.*

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

Sobre la evaluación de la calidad desde la perspectiva del usuario, el Osinergmin no ha reportado información relacionada a este aspecto.

7.1.3 Infraestructura de transporte de uso público

- **Datos generales**

Agentes

En términos generales los principales agentes que participan en los servicios ligados a la infraestructura del transporte de uso público son:

Tabla **N° 85:**
PRINCIPALES AGENTES QUE PARTICIPAN EN EL TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

SECTOR PÚBLICO

Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)

En cuanto a infraestructura en el subsector aéreo:

- Aprueba la normativa de alcance nacional en aeronavegación, seguridad de la aeronáutica civil y servicios de transporte aéreo.
- Supervisa, fiscaliza y sanciona todas las actividades aeronáuticas civiles.
- Otorga permisos de operación y de vuelo.

En cuanto a infraestructura en el subsector terrestre:

- Es el órgano rector en materia de transporte y tránsito terrestre.
- Se encarga de normar la gestión de la infraestructura de caminos, puentes y ferrocarriles, así como de fiscalizar su cumplimiento.
- A través de Provías Nacional está encargado de la preservación, conservación, mantenimiento y operación de la infraestructura de transporte relacionada a la Red Vial Nacional, salvo en los casos en los que la infraestructura está concesionada.
- Está a cargo de la Red Vial Nacional.

En cuanto a infraestructura en el subsector de transporte ferroviario:

- La Autoridad Autónoma del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao (AATE) es la institución encargada de la proyección, planificación, ejecución y administración de la infraestructura ferroviaria correspondiente a la Red Básica del Metro de Lima y Callao, excepto en los casos en los que la infraestructura está concesionada.
- La empresa Ferrocarril Huancayo-Huancavelica es operado por el MTC y brinda servicio de transporte de pasajeros y de carga.

Gobiernos regionales

En cuanto a infraestructura:

- Cuentan con las competencias previstas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte.
- Se encuentran facultadas para dictar normas complementarias aplicables a su jurisdicción sujetándose a los criterios previstos en la Ley y los reglamentos nacionales.
- Están a cargo de la Red Vial Departamental o Regional.

Municipalidades provinciales

En cuanto a infraestructura:

- Cuentan con las competencias previstas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte.
- Se encuentran facultada para dictar normas complementarias aplicables a su jurisdicción sujetándose a los criterios previstos en la Ley y los reglamentos nacionales.
- Están a cargo de la Red Vial Vecinal o Rural.

Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (Corpac)

En cuanto a infraestructura en el subsector aéreo:

- Es la institución encargada de la administración de los aeropuertos no concesionados, de acuerdo con el Decreto Legislativo N° 99 – Ley Corpac S.A.

Empresa Nacional de Puertos S.A. (ENAPU S.A.)

- De acuerdo con el Decreto Legislativo N° 098, tiene como misión de administrar, operar y mantener los Terminales Portuarios de la República, brindando servicios a los movimientos de naves y cargas del comercio exterior peruano.

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

- El Ositran es el organismo regulador que tiene como funciones generales supervisar, regular, normar, fiscalizar, sancionar, solucionar controversias y atender reclamos, respecto de actividades o servicios que involucran la explotación de la infraestructura de transporte de uso público (aeropuertos, red vial, puertos, vías férreas) y su mercado, incluida la prestación de servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao.

Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)[a]

- 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[b].

SECTOR PRIVADO

Empresas de transporte aéreo y terrestre

- 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.

Empresas concesionarias de los aeropuertos

- Las empresas concesionarias realizan obras de ampliación y mejoras en la infraestructura y brindan servicios en los aeropuertos para mantener la operatividad de la infraestructura aeroportuaria, de acuerdo a lo establecido en sus respectivos Contratos de Concesión.
- Los problemas presentados en los aeropuertos concesionados, y que tengan relación con la infraestructura forman parte de un procedimiento de reclamo aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, cuya primera instancia se encuentra en la empresa concesionaria y la segunda y última instancia administrativa en el Ositran.

Empresas concesionarias de la red vial

- El Ositran supervisa 16 contratos de concesión de carreteras a nivel nacional, que permiten el crecimiento económico conectado de las poblaciones más alejadas del país.
- En estas concesiones, el OSITRAN supervisa el avance de inversión, el cumplimiento de las obras en los plazos establecidos, que se realice un correcto mantenimiento y señalización de las vías, que se regulen las tarifas, se brinde un óptimo servicio y se atiendan las sugerencias, reclamos y/o denuncias de los usuarios. En la Tabla N° 86 se detalla la relación de empresas concesionarias de la red vial.

Empresas concesionarias de puertos

- El Ositran supervisa y regula 07 terminales portuarios concesionados ubicados en diversas regiones del país (Callao, Piura, Arequipa, Yurimaguas, Pisco), que brindan servicios a exportadores e importadores, permitiendo el intercambio de productos peruanos a nivel internacional. Las infraestructuras portuarias han permitido que el Perú se posicione como uno de los más importantes puntos comerciales marítimos de la región. En la Tabla N° 86 se detalla la relación de empresas concesionarias portuarias.

Empresa concesionaria de transporte ferroviario

- La empresa GyM – Ferrovías S.A. de la Línea 1 del Metro de Lima que tiene una longitud total de 34 kilómetros. Une a once distritos de Lima desde Villa El Salvador hasta San Juan de Lurigancho.
- La empresa Ferrovías Central Andina S.A. es la empresa concesionaria encargada de la operación, explotación, mantenimiento y provisión de la infraestructura ferroviaria del Ferrocarril del Centro que se encuentra ubicada en la zona centro del país que conecta el Callao con Huancayo, pasando por Cerro de Pasco, Jauja y la Oroya.
- La empresa Consorcio Ferrocarril Trasandino S.A. es la empresa concesionaria a cargo del mantenimiento, rehabilitación, explotación del Ferrocarril del Sur y Sur Oriente, el cual se divide de la siguiente manera:

  Ferrocarril del Sur:

  - Matarani – Arequipa (172 Km).
  - Arequipa – Juliaca (304 Km).
  - Juliaca – Puno (48 Km).
  - Juliaca – Cusco (338 km).

  Ferrocarril del Sur – Oriente:

  Cusco – Hidroeléctrica de Machu Picchu (134 Km)
- La empresa Sociedad Concesionaria Metro de Lima Línea 2 S.A. es la empresa concesionaria del proyecto de la Línea 2 del Metro de Lima y Callao que unirá el distrito de Ate con el Callao. El proyecto será tipo metro subterráneo y unirá la zona este y oeste de la capital peruana. La Línea 2 del Metro de Lima y Callao incluye también la construcción del Ramal Avenida Faucett – Avenida Gambetta que pasará por 08 estaciones en 13 minutos y será parte de la futura Línea 4.

a *Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

b *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.*

Fuente: *MTC, Ositran, Indecopi.*

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

Empresas del sector

Al cierre del año 2016, como regulador de la infraestructura de transporte de uso público, el Ositran reportó bajo su ámbito de competencia la supervisión y regulación de 31 empresas con las que el Estado suscribió contratos de concesión de infraestructura (representado por el MTC como ente concedente) como se aprecia a continuación:

Ver Tabla N° 86

Tabla **N° 86:**
EMPRESAS CONCESIONARIAS

N°	EMPRESAS CONCESIONARIAS SEGÚN TIPO DE INFRAESTRUCTURA
Aeropuertos	
1	Lima Airport Partners S.R.L.
2	Aeropuertos del Perú S.A.[a]
3	Aeropuertos Andinos del Perú S.A.[b]
4	Consorcio Kuntur Wasi S.A.
Carreteras	
1	Norvial S.A.
2	Concesionaria Vial del Perú S.A.
3	Concesionaria IIRSA Norte S.A.
4	Concesionaria Interoceánica Sur – Tramo 2 S.A.
5	Concesionaria Interoceánica Sur – Tramo 3 S.A.
6	Intersur Concesiones S.A.
7	Concesión Canchaque S.A.C
8	Survial S.A.
9	Concesionaria Vial del Sur S.A.
10	Sociedad Concesionaria Autopista del Norte S.A.C
11	Consorcio Concesión Chancay - Acos S.A.
12	Obrainsa Concesión Valle del Zaña S.A.
13	Concesionaria Vial del Sol S.A.
14	Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.
15	Concesionaria Peruana de Vías – Covinca S.A.
16	Consorcio Consierra Tramo II S.A.
Puertos	
1	DP World Callao S.R.L.
2	APM Terminals Callao S.A.
3	Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A.
4	Terminal Internacional del Sur S.A.
5	Concesionaria Puerto Amazonas S.A.
6	Consorcio Paracas S.A.
7	Transportadora Callao S.A.

N° EMPRESAS CONCESIONARIAS SEGÚN TIPO DE INFRAESTRUCTURA

Vías férreas	
1	Consorcio Ferrocarril Trasandino S.A.
2	Ferrovías Central Andino S.A.
Sistema eléctrico de transporte masivo de Lima y Callao (Metro de Lima)	
1	GYM - Ferrovías S.A., empresa concesionaria que opera la Línea 1 del Metro de Lima
2	Sociedad Concesionaria Metro de Lima Línea 2 S.A., empresa concesionaria que opera la Línea 2 del Metro de Lima

a *En la actualidad, la empresa concesionaria Aeropuertos del Perú (AdP) administra una red de 12 terminales aéreos en el norte peruano con plazos de concesión aeroportuaria de 25 años.*

b *La empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (AAP) es la encargada de la administración de 05 terminales aéreos concesionados desde el año 2011 por un plazo de 25 años.*

Fuente: *Ositran. Oficio N° 011-2017-GAU-OSITRAN*

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

Cabe indicar que, además de la regulación y supervisión de los contratos de concesión, el Ositran también regula —en materia de tarifas y acceso a la infraestructura— a la Empresa Nacional de Puertos S.A. (Enapu) y a la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (Corpac), empresas públicas administradoras de los puertos y aeropuertos no concesionados, respectivamente.

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 transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forma parte del Metro de Lima- Callao, así como de promover políticas, procesos y mecanismos efectivos para la atención de calidad dirigidos a dichos usuarios, en el marco de las disposiciones contractuales y normativas de la materia.

Cabe destacar que las empresas concesionarias de infraestructura reportaron 48 oficinas de atención al usuario a nivel nacional (35 oficinas menos respecto al año 2015), de las cuales 38 se ubicaron en provincias. Por su parte, el regulador reportó dos oficinas, una de ellas ubicada en su sede principal (Surquillo) y la otra en el Terminal Portuario del Callao (Muelle Norte).

Ver Tabla N° 87

Tabla **N° 87:**
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO DE EMPRESAS CONCESIONARIAS

TIPO DE INFRAESTRUCTURA	N° DE OFICINAS DE EMPRESAS CONCESIONARIAS		
	2014	2015	2016
Aeropuertos	18	19	20
Carreteras	46	46	16
Puertos	-	14	8
Ferrocarriles	3	3	2
Sistema eléctrico de transporte masivo de Lima y Callao	1	1	2
Total	**68**	**83**	**48**

Fuente: *Ositran. Oficio N° 011-2017-GAU-OSITRAN e información del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores correspondiente al 2014 y 2015 – Indecopi*

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

- **Labor del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran)**

Normativa

Para el presente informe, el regulador no mencionó normativa alguna que se haya generado en el año 2016, relacionada a la protección al consumidor o usuario en el sector de infraestructura terrestre y aérea.

Contratos y cláusulas abusivas

Durante el año 2016, el Consejo Directivo del Ositran no reportó la aprobación de algún dispositivo relacionado a contratos y cláusulas abusivas.

Actividades de capacitación, orientación y difusión

En cuanto a las actividades capacitación, en el año 2016, el Ositran realizó 12 charlas de capacitación dirigidos a usuarios (finales e intermedios). Se abordaron temas relacionados a: i) el rol del Ositran, ii) los deberes y derechos de los usuarios al hacer uso de una infraestructura concesionada y iii) el procedimiento de reclamos y denuncias. Dichas actividades favorecieron a 376 usuarios.

Asimismo, se desarrolló actividades hacia el segmento vulnerable. El Ositran realizó 02 charlas de capacitación dirigido al segmento vulnerable, que favoreció a 46 usuarios. Se abordaron temas relacionados a: i) el rol y competencias del Ositran, ii) los deberes y derechos de los usuarios al hacer uso de una infraestructura concesionada y iii) el procedimiento de reclamos y denuncias.

Ver Tabla N° 88

Tabla **N° 88:**

ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN A USUARIOS REALIZADOS POR EL OSITRAN

TIPO DE CONSUMIDOR	PRINCIPALES TEMAS	N° DE ACTIVIDADES				N° DE ASISTENTES			
		2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
Consumidor o Usuario	**Rol del Ositran** **Deberes y derechos de los usuarios al hacer uso de una infraestructura concesionada** **Procedimiento de reclamos y denuncias**	3	0	2	12	250	0	53	376

Fuente: *Ositran. Oficio N° 011-2017-GAU-OSITRAN e información del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores correspondiente al 2013 y 2014 – Indecopi*

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

De otro lado, se realizaron 04 actividades de capacitación dirigidas a empresas prestadoras de servicios del sector, en las que hubo una participación de 349 trabajadores. Los principales temas abordados fueron los relacionados al rol del Ositran, procedimiento de Reclamo/Libro de Reclamaciones; y, atenciones a personas con discapacidad.

Tabla **N° 89:**

ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN A EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS REALIZADOS POR EL OSITRAN - 2016

TIPO DE EMPRESA	N° DE EMPRESAS	N° DE ASISTENTES
Aeropuertos	3	139
Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao	1	210
Total	**4**	**349**

Fuente: *Ositran. Oficio N° 011-2017-GAU-OSITRAN*

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

En cuanto a las actividades de orientación, en el 2016, el Ositran realizó 09 actividades de orientación, 06 en Lima, 01 en Ayacucho, 01 en Trujillo y 01 en Puno, habiéndose abordado temas relacionados al rol del Ositran, los deberes y derechos de los usuarios de la infraestructura concesionada; y, procedimientos de reclamos y denuncias. El número de beneficiarios fue de 2,600 personas.

Asimismo, para el año 2017, el Ositran tiene planeado realizar 12 actividades de orientación, proyectando una asistencia de 3,500 beneficiarios.

Ver Tabla N° 90

Tabla **N° 90:**

ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN REALIZADOS POR EL OSITRAN

ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN	2013	2014	2015	2016	PROYECCIÓN DEL AÑO 2017
Número de beneficiarios	6,000	25,000	1,400	2,600	3,500
Principales temas	Rol del Ositran.				Deberes y derechos de los usuarios al hacer uso de una infraestructura concesionada.
	Deberes y derechos de los usuarios al hacer uso de una infraestructura concesionada.				Procedimiento para la presentación de reclamos y/o denuncias.
	Procedimiento de reclamos y denuncias.				

Fuente: *Ositran. Oficio N° 011-2017-GAU-OSITRAN e información del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores correspondiente a los años 2013 – Indecopi*

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

En cuanto a la difusión, es de destacar que el Ositran utiliza como medios de comunicación las redes sociales, prensa y radio para difundir su rol y sus principales actividades. El Ositran viene implementando un Portal del Usuario, el cual contiene, entre otros, formatos para la presentación de reclamos y denuncias, así como información sobre las distintas infraestructuras de transporte de uso público de competencia del Ositran.

Los medios de comunicación que utiliza para difundir el Código y/o los derechos de los usuarios son las redes sociales, medios de comunicación (prensa y radio), acciones de orientación en la participación en eventos o ferias y acciones de capacitación (charlas, otros). En tal sentido, en el año 2016 se registraron 55,513 visitas al Portal Institucional, 921 al Portal del Usuario; mientras tanto, las Redes Sociales como Facebook, YouTube y Twitter reportaron 14,545, 24,200 y 38,795 visitas respectivamente. A fines del año 2016 se inició el uso del portal LinkedIn, por lo que todavía no se tiene registro de sus visitas.

Ver Tabla N° 91

Tabla **N° 91:**

PLATAFORMAS DE INFORMACIÓN SECTORIAL RELACIONADA A SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS

PLATAFORMA	DESCRIPCIÓN Y WEB DE ACCESO	N° DE VISITAS REPORTADAS		
		2014	2015	2016
Portal Institucional	Facilitar el acceso a los ciudadanos a los documentos de gestión, dispositivos legales y demás información pública que produce la entidad. www.ositran.gob.pe	-	-	55,513
Portal del Usuarios	Brindar información oportuna y detallada a los usuarios intermedios y finales de la entidad sobre las 31 infraestructuras de transporte supervisadas por la entidad, así como orientarlos sobre sus deberes y derechos. www.ositran.gob.pe/portaldelusuario	-	-	921
Redes sociales - Facebook	Difundir información actual y de utilidad a los usuarios finales sobres sus deberes y derechos al usar una infraestructura concesionada y comunicar el estado de las 31 infraestructuras de transporte supervisadas por el Ositran. https://es-la.facebook.com/ositranperu/	-	6,100	14,545
Redes Sociales - Twitter	Difundir información en tiempo real a los usuarios intermedios y finales sobre las infraestructuras de transporte concesionadas y los derechos y deberes de los usuarios de las mismas. @ositranperu	14,184	16,289	24,200
Redes Sociales- Canal de YouTube	Publicar videos informativos elaborados por el Ositran, dirigidos a los usuarios intermedios y finales. https://www.youtube.com/watch?v=9X7pWdHUzJg	12,959	12,702	38,795
Redes Sociales- LinkedIn	Difundir información especializada a usuarios intermedios y finales, sobre la labor de supervisión y regulación del Ositran, así como información oportuna de las infraestructuras de transporte concesionadas. https://www.linkedin.com/company-beta/1686964/	-	-	-

Fuente: *Ositran. Oficio N° 011-2017-GAU-OSITRAN*

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

Supervisiones y sanciones del sector

En el 2016, el Ositran llevó a cabo 246 supervisiones, lo que significó un incremento de 67.3% respecto al año anterior, conforme se muestra a continuación:

Ver Tabla N° 92

Tabla **N° 92:**

SUPERVISIONES EFECTUADAS POR EL OSITRAN EN 2016

TIPO DE INFRAESTRUCTURA	N° DE SUPERVISIONES	N° DE EMPRESAS SUPERVISADAS	PRINCIPALES TEMAS SUPERVISADOS
Aeropuertos	108	4	• Atención de reclamos. • Difusión de procedimientos de reclamos. • Seguridad aeroportuaria. • Cumplimiento del plan de medio ambiente. • Operación y mantenimiento de los equipos de seguridad. • Cumplimiento de Requisitos Técnicos Mínimos (RTM) relativos a filas de chequeo de seguridad. • Cumplimiento de obligaciones referidas al servicio de extinción de incendios. • Mantenimiento y limpieza del complejo del terminal de pasajeros y otros.
Carreteras	120	16	• Verificación de la difusión del procedimiento de atención de reclamos. • Verificación de servicio de central de emergencias 24 horas. • Verificación de servicio de sistema de comunicación en tiempo real. • Verificación de servicio de ambulancia. • Verificación de servicio de traslado de vehículos. • Verificación de servicios higiénicos en las unidades de peaje. • Verificación de la ejecución de actividades de conservación. • Verificar el mantenimiento rutinario • Verificar el cumplimiento de las especificaciones y medidas definidas en el Estudio de Impacto Ambiental (EIA). • Evaluación continua de niveles de servicio individuales y otros.
Tren Eléctrico de Lima	18	1	• Difusión del procedimiento de atención de reclamos. • Aplicación y difusión de las tarifas vigentes. • Niveles de prestación de servicio. • Verificación del cumplimiento del plan de limpieza y otros.
Total	**246**	**21**	

Fuente: *Ositran. Oficio N° 011-2017-GAU-OSITRAN*

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

Para el año 2017, el Ositran tiene planeado efectuar 248 supervisiones a 21 empresas operadoras de servicios en infraestructura de transporte aéreo, vial y férreo, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla **N° 93:**
PLAN DE SUPERVISIÓN PARA EL 2017 DEL OSITRAN

TIPO DE INFRAESTRUCTURA	N° DE SUPERVISIONES	N° DE EMPRESAS SUPERVISADAS	PRINCIPALES TEMAS
Aeropuertos	114	4	• Atención de reclamos. • Difusión de procedimientos de reclamos. • Seguridad aeroportuaria. • Cumplimiento del plan de medio ambiente. • Operación y mantenimiento de los equipos de Seguridad. • Cumplimiento de RTM relativos a filas de chequeo de seguridad. • Cumplimiento de obligaciones referidas al servicio de extinción de incendios. • Mantenimiento y limpieza del complejo del terminal de pasajeros y otros.
Carreteras	116	16	• Verificación de la difusión del procedimiento de atención de reclamos. • Verificación de servicio de central de emergencias 24 horas. • Verificación de servicio de sistema de comunicación en tiempo real. • Verificación de servicio de ambulancia. • Verificación de servicio de traslado de vehículos. • Verificación de servicios higiénicos en las unidades de peaje. • Verificación de la ejecución de actividades de conservación. • Verificar el mantenimiento rutinario. • Verificar el cumplimiento de las especificaciones y medidas definidas en el Estudio de Impacto Ambiental (EIA). • Evaluación continua de niveles de servicio individuales y otros.
Tren Eléctrico de Lima	18	1	• Difusión del procedimiento de atención de reclamos. • Aplicación y difusión de las tarifas vigentes. • Niveles de prestación de servicio. • Verificación del cumplimiento del plan de limpieza y otros.
Total	**248**	**21**	

Fuente: *Ositran. Oficio N° 011-2017-GAU-OSITRAN*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

En el año 2016, el Ositran impuso 02 multas ascendentes a 10.9 UIT[121], que fueron equivalentes a S/ 43,055, según el siguiente detalle:

Tabla **N° 94:**
SANCIONES ESTABLECIDAS EN EL 2016 POR EL OSITRAN

TIPO DE INFRAESTRUCTURA	EMPRESAS	N° DE SANCIONES IMPUESTAS	PRINCIPALES TEMAS
Aeropuertos	CORPAC S.A.	1	No haber cumplido con publicar la modificación de la tarifa operacional.
Carreteras	Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.	1	Mala implementación del reajuste tarifario en las unidades de peajes.
Total		**2**	

Fuente: *Ositran. Oficio N° 011-2017-GAU-OSITRAN*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

El Ositran define a los consumidores vulnerables como los usuarios o personas que forman parte de los siguientes grupos:

- Personas con discapacidad (que tengan una o más deficiencias físicas o sensoriales).
- Mujeres en estado de gestación.
- Adultos mayores.
- Niños y adolescentes que hacen uso de las infraestructuras de transporte de uso público (ITUP).
- Usuarios de zonas rurales o en extrema pobreza.
- Usuarios de servicios turísticos (en los casos en los que se comunican en un idioma distinto al castellano).

Durante el 2016, el Ositran desarrolló una Guía de Usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima en Sistema Braille. Asimismo, organizó la Feria de servicios en el marco del Día de la persona con discapacidad organizado con Conadis, la charla: "Derechos de los usuarios con discapacidad visual" organizado con el Centro de Rehabilitación de Ciegos de Lima (CERCIL); y, la charla: "Derechos de los usuarios con discapacidad visual organizado con la Unión Nacional de Ciegos".

Asociaciones de consumidores

En el año 2016, el Ositran no suscribió convenios de cooperación con asociaciones de consumidores.

121 » En el año 2016, el valor de 01 UIT ascendió a S/ 3,950.

Consejos de Usuarios

En el 2016, el Ositran reportó 14 actividades llevadas a cabo con los Consejos de Usuarios, 06 audiencias públicas y 08 eventos académicos en coordinación con los Consejos Directivos, respecto a los aspectos regulatorios de su sector. Los Consejos de Usuarios para el año 2016 tuvieron como representantes a 51 miembros, entre gremios, asociaciones de consumidores y usuarios, colegios profesionales y universidades. En el citado año, el Ositran desarrolló 04 actividades de capacitación dirigidas a estos consejos.

Tabla **N° 95:**
CONSEJOS DE USUARIOS Y SU LABOR EN EL AÑO 2016

CONSEJOS DE USUARIOS	NÚMERO DE MIEMBROS	PRINCIPALES TEMAS
Consejo de Usuarios Aeroportuarios	9	• Rol del Ositran. • Deberes y derechos de los usuarios al hacer uso de una infraestructura concesionada. • Procedimientos de Reclamos.
Consejo de Usuarios de la Red Vial	6	
Consejo de Usuarios Portuarios	10	
Consejo de Usuarios Ferroviarios	7	
Consejo Regional de Usuarios de Cusco	4	
Consejo Regional de Usuarios de Arequipa	5	
Consejo Regional de Usuarios de Piura	4	
Consejo Regional de Usuarios de Loreto - San Martín	6	

Fuente: *Osiptel. Oficio N° 013-16-GAU-OSITRAN*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Cabe recordar que los Consejos de Usuarios son mecanismos de participación creados para fomentar la participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de la infraestructura de transporte de uso público (ITUP), constituyéndose en órganos representativos de los usuarios de la ITUP. Su naturaleza es de un órgano consultivo en el proceso de toma de decisiones del Ositran.

Mecanismos de solución de conflictos

Ositran reportó que no se realizaron modificaciones al procedimiento de reclamos en el 2016.

Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

La atención de reclamos sobre los servicios que se brindan en la infraestructura la establece el Ositran.

a. Primera instancia [122]

El número de reclamos presentados por usuarios finales a empresas concesionarias ascendió a 5,403, lo que representó un crecimiento de 10.1% y de 37.2% respecto al 2014.

Los reclamos presentados sobre infraestructuras férreas concentraron el 80% del total de reclamos, los que corresponden en su totalidad al Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, Línea 1, Villa El Salvador – Av. Grau-San Juan de Lurigancho. Los reclamos sobre la infraestructura de los aeropuertos representaron el 13.5% y sobre la infraestructura vial, el 6.6%.

El tema más reclamado en el año 2016 en infraestructura aérea fue el referido a "seguridad aeroportuaria", con un total de 203 reclamos presentados (equivalentes al 27.9% del total). De otro lado, en infraestructura vial el "cobro de la tarifa" fue el tema más reclamado y en infraestructura férrea, "la recaudación", representado un 30.4% y 46.4%, respectivamente.

Tabla **N° 96:**

RECLAMOS PRESENTADOS POR MATERIA, SEGÚN TIPO DE INFRAESTRUCTURA 2012-2016

TIPO DE INFRAESTRUCTURA	MATERIA DEL RECLAMO	2012	2013	2014	2015	2016	PART.% 2016
Aérea	Seguridad aeroportuaria	267	267	287	273	203	27.9%
	Operaciones	82	101	113	64	46	6.3%
	Infraestructura	31	17	14	38	40	5.5%
	Terminal	0	0	53	74	38	5.2%
	Maltrato de Personal	14	15	10	15	30	4.1%
	Daño/Pérdida de Bienes	10	9	12	10	29	4.0%
	Aerolíneas	43	29	40	47	25	3.4%
	Tarifa Aeroportuaria	25	10	17	26	21	2.9%
	Otros	336	314	240	275	295	40.5%
	Subtotal	**808**	**762**	**786**	**822**	**727**	**100.0%**
Vial	Cobro de la tarifa	33	38	32	68	108	30.4%
	Mala atención	34	46	40	59	58	16.3%
	Falta de señalización y/o mantenimiento	20	22	58	121	39	11.0%
	Desperfectos en la vía	33	43	59	39	18	5.1%

122 » De acuerdo con la información proporcionada por el Ositran, los reclamos son presentados ante las entidades prestadoras dentro de los 60 días luego de ocurrido el hecho, teniendo un plazo máximo de 15 días para resolver, no obstante, este plazo se puede extender a 30 días mediante decisión motivada, en los casos en que los reclamos sean considerados complejos.

TIPO DE INFRAESTRUCTURA	MATERIA DEL RECLAMO	2012	2013	2014	2015	2016	PART.% 2016
Vial	Tiempo de espera en cola	5	4	11	2	10	2.8%
	Otros	52	72	62	65	122	34.4%
	Subtotal	**177**	**225**	**262**	**354**	**355**	**100.0%**
Férrea	Recaudación	477	845	891	1,754	2,003	46.4%
	Servicio	726	507	658	1,023	1,397	32.3%
	Sistema	109	215	850	379	452	10.5%
	Accesibilidad	71	120	235	270	209	4.8%
	Seguridad	30	26	74	147	126	2.9%
	Infraestructura	129	146	62	77	61	1.4%
	Limpieza	17	6	16	32	52	1.2%
	Otros	177	82	104	49	21	0.5%
	Subtotal	**1,736**	**1,947**	**2,890**	**3,731**	**4,321**	**100.0%**
Total		**2,721**	**2,934**	**3,938**	**4,907**	**5,403**	

Fuente: *Ositran. Oficio N° 011-2017-GAU-OSITRAN*

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

Se registran también reclamos presentados por usuarios intermedios[123] únicamente para las concesiones portuarias. En el 2016 se presentaron 1,082 expedientes, los cuales fueron principalmente por "daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios" (44.7%), "calidad y oportuna prestación del servicio" (37%) y "facturación o cobro" (18%).

Ver Tabla N° 97

123 » Para el caso de la infraestructura portuaria, se define a los usuarios intermedios a las empresas que brindan el servicio de practicaje, remolcaje, embarque de minerales, y amarre y desamarre en los puertos.

Tabla **N° 97:**

RECLAMOS PRESENTADOS POR USUARIOS INTERMEDIOS DE CONCESIONES PORTUARIAS, 2012-2016

TIPO DE INFRAESTRUCTURA	MATERIA DE RECLAMO	RECLAMOS PRESENTADOS					
		2012	2013	2014	2015	2016	Part. % 2016
Puertos	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	217	343	710	621	484	44.7%
	Calidad y oportuna prestación del servicio	20	182	482	387	400	37.0%
	Facturación o cobro	205	612	180	350	195	18.0%
	Acceso a la infraestructura	3	6	2	0	2	0.2%
	Información proporcionada a los Usuarios	3	0	0	1	1	0.1%
	Otros	0	0	0	1	0	-
	Total	**448**	**1,143**	**1,374**	**1,360**	**1,082**	**100%**

Fuente: *Ositran. Oficio N° 011-2017-GAU-OSITRAN*

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

Durante el año 2016, los reclamos de usuarios finales resueltos por las empresas operadoras del servicio de transporte ascendieron a un total de 5,203 expedientes (5,403 presentados). De este total, la infraestructura férrea concentró el 79.3% del total de reclamos. Cabe indicar que, la totalidad de los reclamos fueron a la empresa GyM Ferrovías S.A., responsable de la operación de la Línea 1 del Metro de Lima.

Tabla **N° 98:**

RECLAMOS RESUELTOS, PRESENTADOS POR USUARIOS FINALES EN EMPRESAS CONCESIONARIAS, 2012 - 2016

TIPO DE INFRAESTRUCTURA	CONCESIONARIA	RECLAMOS RESUELTOS				
		2012	2013	2014	2015	2016
Aérea	Lima Airport Partners	527	541	538	519	482
	Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia de la República del Perú	104	130	150	196	169
	Segundo Grupo de Aeropuertos de Provincia de la República del Perú	177	84	98	109	79
	Subtotal	**808**	**755**	**786**	**824**	**730**

TIPO DE INFRAESTRUCTURA	CONCESIONARIA	RECLAMOS RESUELTOS				
		2012	2013	2014	2015	2016
Vial	Red Vial N° 5: Tramo Ancón-Huacho-Pativilca	10	12	10	16	27
	Red Vial 6: Tramo Vial Puente Pucusana - Cerro Azul – Ica	13	28	41	59	68
	Eje Multimodal del Amazonas Norte: Tramo Yurimaguas - Paita	65	58	50	60	56
	Corredor Vial Interoceánico Sur Perú -Brasil, Tramo 2: Urcos-Inambari	0	1	0	0	0
	Corredor Vial Interoceánico Sur Perú -Brasil, Tramo 3: Inambari-Iñapari	3	3	9	2	5
	Corredor Vial Interoceánico Sur Perú -Brasil, Tramo 4: Azángaro-Inambari	5	19	3	1	3
	Empalme 1B - Buenos Aires – Canchaque	3	0	0	1	0
	Corredor Vial Interoceánico Sur Perú -Brasil, Tramo 1: Marcona - Urcos	9	13	5	18	10
	Corredor Vial Interoceánico Sur Perú -Brasil, Tramo 5	5	6	26	23	14
	Red vial N° 4	9	18	20	24	47
	Autopista del Sol, Tramo Trujillo-Sullana	52	45	28	40	41
	IIRSA Centro, Tramo 2: Puente Ricardo Palma -Dv Cerro de Pasco	3	18	66	86	39
	Tramo Vial Desvío Quilca - La Concordia	-	3	3	15	36
	Longitudinal de la Sierra Tramo 2: Ciudad de Dios-Trujillo y Dv. Chilete-Emp. PE-3N1	-	-	-	7	2
	Subtotal	**177**	**224**	**261**	**352**	**348**
Férrea	Sistema Eléctrico de Transporte masivo de Lima y Callao, Línea 1, Villa El Salvador – Av. Grau-San Juan de Lurigancho	1,736	1,947	2,890	3,731	4,125
	Subtotal	**1,736**	**1,947**	**2,890**	**3,731**	**4,125**
Total		**2,721**	**2,926**	**3,937**	**4,907**	**5,203**

Fuente: *Ositran. Oficio N° 011-2017-GAU-OSITRAN*

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

Finalmente, el 23.8% del total de reclamos resueltos fue declarado fundado a favor del consumidor (equivalente a 1,236 reclamos), porcentaje inferior al registrado en el año 2015 cuando el porcentaje de reclamos fundados alcanzó el 25.2% (1,235)[124]. Los principales reclamos resueltos se concentraron en el sector ferroviario, con 1,133 reclamos resueltos (91.7% del total de reclamos resueltos).

Tabla **N° 99:**

RECLAMOS RESUELTOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR, SEGÚN TIPO DE INFRAESTRUCTURA 2012-2016

TIPO DE INFRAESTRUCTURA	2012	2013	2014	2015	2016
Redes viales	5	11	3	8	9
Aeroportuarias	107	104	73	118	94
Férreas	786	946	1,169	1,109	1,133
Total	**898**	**1,061**	**1,245**	**1,235**	**1,236**

Fuente: *Ositran. Oficio N° 011-2017-GAU-OSITRAN*

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

b. Segunda instancia

En el 2016, ingresaron 41 recursos de apelación, principalmente por infraestructuras de vías férreas (26) y aeropuertos (8), siendo el principal motivo la "calidad del servicio".

Ver Tabla N° 100

En el 2016, el Tribunal de Solución de Controversias del Ositran (TSC) resolvió 12 expedientes, habiéndose concentrado el mayor número de expedientes en la infraestructura de vías férreas. Así, la empresa que registró mayor cantidad de reclamos fue GyM Ferrovías S.A., siendo la "calidad del servicio" la razón que motivó los reclamos.

Ver Tabla N° 101

124 » En el año 2014 y 2013 31.6% (1,245) y 36.3% (1,061) de reclamos fueron declarados fundados a favor del consumidor, respectivamente.

Tabla **N° 100:**

EXPEDIENTES INGRESADOS EN SEGUNDA INSTANCIA, SEGÚN TIPO DE INFRAESTRUCTURA EN 2016

TIPO DE INFRAESTRUCTURA	CONCESIONARIA	N° DE RECURSOS INGRESADOS	MATERIA
Puertos	APM Terminals Callao S.A.	1	Daños
Aeropuertos	Lima Airport Partners S.R.L.	3	Calidad del servicio
	Aeropuertos del Perú S.A.	2	Calidad del servicio
	Aeropuertos Andinos del Perú S.A.	5	Calidad del servicio
Carreteras	Autopista del Norte S.A.	1	Calidad del servicio
	Concesionaria Peruana de Vías S.A.	2	Calidad del servicio
	Concesionaria Vial del Perú S.A.	1	Calidad del servicio
Vías férreas	GyM Ferrovías S.A.	26	Calidad del servicio
Total		**41**	

Fuente: *Ositran. Oficio N° 011-2017-GAU-OSITRAN*

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

Tabla **N° 101:**

EXPEDIENTES RESUELTOS EN SEGUNDA INSTANCIA POR TIPO DE CONCLUSIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRAESTRUCTURA EN 2016

TIPO DE INFRAESTRUCTURA	CONCESIONARIA	N° DE RECURSOS RESUELTOS				
		Fundado	**Infundado/ Improcedente**	**Desistimiento**	**Remisión a GSF**	**Total**
Puertos	APM Terminals Callao S.A.	1	-	-	-	**1**
Aeropuertos	Lima Airport Partners S.R.L.	-	1	-	-	**1**
	Aeropuertos del Perú S.A.	-	-	-	-	**-**
	Aeropuertos Andinos del Perú S.A.	-	-	-	-	**-**
Carreteras	Autopista del Norte S.A.	-	1	-	-	**1**
	Concesionaria Peruana de Vías S.A.	-	-	-	-	**-**
	Concesionaria Vial del Perú S.A.	-	-	-	-	**-**
Vías férreas	GyM Ferrovías S.A.	-	2	5	2	**9**
Total		**1**	**4**	**5**	**2**	**12**

Fuente: *Ositran. Oficio N° 011-2017-GAU-OSITRAN*

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

Cabe resaltar que, de los recursos de apelación resueltos, 01 fue resuelto a favor del usuario (APM Terminals Callao S.A.) y 02 fueron remitidos a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización para el inicio de las investigaciones correspondientes que determinen el inicio de procedimientos administrativos sancionadores en contra de GyM Ferrovías S.A.

Autorregulación

El Ositran señala que no han desarrollado herramientas o mecanismos orientados a la autorregulación o auto supervisión de las empresas del sector.

Calidad

En lo referido a la calidad de la atención en infraestructura de transporte público, este se rige a través de 31 contratos de concesión donde se establecen los estándares mínimos de calidad que supervisa el Ositran.

De acuerdo a la información reportada por el regulador, no se identifican indicadores que midan la calidad de la atención a usuarios finales en los distintos tipos de infraestructura de transporte público; sin embargo, se presentan a continuación los indicadores reportados según tipo de transporte:

Aeropuertos

El Ositran verifica periódicamente el cumplimiento de calidad de los servicios brindados por las entidades prestadoras en los aeropuertos, a través de las mediciones de Requisitos Técnicos Mínimos y Niveles de Servicio IATA, lo cual permitiría a Ositran determinar si existe una brecha entre la demanda y la oferta en infraestructura aeroportuaria, producto de un atraso de las inversiones previstas para cada aeropuerto en los Planes Maestros.

Es así que, en el año 2015, las actividades de supervisión ejecutadas en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez evaluaron 07 procesos a través de 22 indicadores, de los cuales se alcanzó el cumplimiento del servicio en 13 indicadores (59% del total de indicadores de supervisión).

Tabla **N° 102:**
INDICADORES DE SUPERVISIÓN Y RESULTADOS DEL CONTRATO DE CONCESIÓN DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ, 2015

PROCESO	INDICADOR	RTM SEGÚN C.C.ª	MEDICIÓN ACTUAL	CONCLUSIÓN
Check-in	Tiempo máximo de espera nacional	10 min	14 min 38 seg	No cumple
	Tiempo de proceso nacional	02 min	01 min 46 seg	Cumple
	Tiempo máximo de espera internacional	15 min	15 min 08 seg	No cumple
	Tiempo de proceso internacional	03 min	02 min 15 seg	Cumple
	Espacio promedio por persona en check-in	2 m^2/pax	2.74 m^2/pax	Cumple
	Espacio para longitud de filas de espera en check-in	15 m.	15 m.	Cumple

PROCESO	INDICADOR	RTM SEGÚN C.C.[a]	MEDICIÓN ACTUAL	CONCLUSIÓN
Control de seguridad – Rayos X	Capacidad de procesamiento nacional	300 pax/h	347.22 pax/h	Cumple
	Capacidad de procesamiento internacional	300 pax/h	356.28 pax/h	Cumple
	Capacidad de procesamiento tránsito	300 pax/h	283.62 pax/h	No cumple
Salas de embarque	Espacio promedio por sala de espera	1m^2 * nº de asientos la aeronave	No cumple para: PLB 14, 15, 16, 17, 18 y 19	No cumple
Migraciones salidas / llegadas	Tiempo de proceso – migraciones salidas	45 seg	01 min 35 seg	No cumple
	Tiempo máximo de espera – migraciones llegadas	12 min	12 min 27 seg	No cumple
	Tiempo de proceso – migraciones llegadas	45 seg	01 min 04 seg	No cumple
Recojo de equipaje de llegada	Tiempo de ocupación de faja – sala internacional – aeronave tipo b 747	45 min	31 min 12 seg	Cumple
	Tiempo de ocupación de faja – sala internacional – aeronave tipo b 767	35 min	25 min 53 seg	Cumple
	Tiempo de ocupación de faja – sala internacional – aeronave pequeña	20 min	20 min 26 seg	No cumple
	Tiempo de ocupación de faja – sala nacional – aeronave pequeña	20 min	09 min 07 seg	Cumple
Aduanas – internacional	Tiempo máximo de espera	15 min	02 min 48 seg	Cumple
	Tiempo de procesamiento	6 min	04 min 53 seg	Cumple
Hall público salidas / llegadas	Espacio promedio por persona en hall público salidas (área de despedidas)	1,922.25 m^2	2,335.00 m^2	Cumple
	Hall de llegadas nacional	958 m^2	951.93 m^2	No cumple
	Hall de llegada internacional	1670 m^2	1,998.30 m^2	Cumple

a *Requisitos Técnicos Mínimos de acuerdo con la cláusula 1.51 del Contrato de Concesión.*

Fuente: *Ositran. Oficio N° 011-2017-GAU-OSITRAN*

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

Asimismo, se presentan los indicadores de supervisión y sus respectivos resultados para el caso de los principales aeropuertos del Primer y Segundo Grupo de Aeropuertos Regionales para el 2015.

Tabla **N° 103:**

INDICADORES DE SUPERVISIÓN Y RESULTADOS EN LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN: PRIMER GRUPO DE AEROPUERTOS REGIONALES, 2015

PROCESO	INDICADOR	NIVEL C OPTIMUM[a]	CHICLAYO	IQUITOS	PUCALLPA	PIURA	TARAPOTO	TRUJILLO
Área de Check In	Área mínima por pasajero	1.2 m²	2.07	1.93	2.47	0.63	1.89	1.38
	Máximo tiempo de espera-Económico	30 min	08:04	12:15	05:17	11:42	04:10	08:42
	Máximo tiempo de espera–Business	5 min	---	---	---	---	---	---
Área de Circulación	**Antes del Check In**							
	Área Mínima por pasajero	2.3 m²	1.2	1.57	2.59	0.65	2.56	1.13
	Velocidad mínima de circulación por pasajero	0.9 mts por seg	146	0.8	1.35	1.38	1.74	1.3
	Después del Check In							
	Área Mínima por pasajero	1.8 m²	1.07	2.6	1.76	0.56	1.15	1.13
	Velocidad mínima de circulación	1.1 mts por seg	1.16	0.89	0.92	0.99	1.74	1.08
	Después de Migraciones							
	Área mínima por pasajero	1.5 m²	---	---	---	---	---	---
	Velocidad mínima de circulación por pasajero	1.3 mts por seg	---	---	---	---	---	---
Migraciones (Salida)	Área mínima por pasajero	1.0 m²	---	---	---	---	---	---
	Máximo tiempo de espera	10 min	---	---	---	---	---	---
TUUA	Área Mínima por pasajero	10 m²	---	---	---	---	---	---
	Máximo tiempo de espera	10 min	---	---	---	---	---	---
Sala de Embarque	Área Mínima por pasajero sentado	1.7 m²	0.87	1.08	1.08	1.21	1.12	1.02
	Área Mínima por pasajero de pie	1.2 m²	1.2	9.82	43.39	0.84	10.98	32.88
	Máxima tasa de ocupación	65%	54%	67%	68%	141%	81%	79%
Sala de recojo de equipajes	Área Mínima por pasajero [b]	1.7 m²	0.89	1.42	2.02	0.58	1.92	0.29
Migraciones (Llegadas)	Área mínima por pasajero	1.0 m²	---	---	---	---	---	---
	Máximo tiempo de espera	15 min	---	---	---	---	---	---
Seguridad	Área mínima por pasajero	1.0 m²	1.08	0.31	0.51	0.36	12	0.31
	Máximo tiempo de espera	10 min	00:42	00:22	00:52	00:53	01:00	00:17

a *Nivel "C" IATA: Nivel exigido para los aeropuertos con un tráfico de pasajeros mayor o igual a 350 mil pasajeros por año.*

b *Asumiendo 40% de carritos.*

Fuente: *Ositran. Oficio N° 011-2017-GAU-OSITRAN*

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

Tabla **N° 104:**

INDICADORES DE SUPERVISIÓN Y RESULTADOS EN LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN: PRIMER GRUPO DE AEROPUERTOS REGIONALES, 2015

PROCESO	INDICADOR	NIVEL D[a]	CAJAMARCA	TUMBES
Área de Check-in	Área mínima por pasajero	1.1 m²	0.77	0.41
	Máximo tiempo de espera-Económico	30 min	05:28	09:00
	Máximo tiempo de espera–Business	5 min	---	---
Área de Circulación	**Antes del Check In**			
	Área Mínima por pasajero	2.1 m²	0.57	0.38
	Velocidad mínima de circulación por pasajero	1.1 mts por seg	1.43	0.88
	Después del Check In			
	Área Mínima por pasajero	1.6 m²	1.73	0.11
	Velocidad mínima de circulación	1.3 mts por seg	1.47	1.06
	Después de Migraciones			
	Área mínima por pasajero	1.3 m²	---	---
	Velocidad mínima de circulación por pasajero	1.5 mts por seg	---	---
Migraciones (Salida)	Área mínima por pasajero	0.8 m²	---	---
	Máximo tiempo de espera	10 min	---	---
TUUA	Área Mínima por pasajero	0.8 m²	---	---
	Máximo tiempo de espera	10 min	---	---
Sala de Embarque	Área Mínima por pasajero sentado	1.7 m²	1.17	0.91
	Área Mínima por pasajero de pie	1.2 m²	0.61	0.85
	Máxima tasa de ocupación	80%	169%	165%
Sala de recojo de equipajes	Área Mínima por pasajero [b]	1.3 m²	0.39	0.29
Migraciones (Llegadas)	Área mínima por pasajero	0.8 m²	---	---
	Máximo tiempo de espera	15 min	---	---
Seguridad	Área mínima por pasajero	0.8 m²	0.24	0.15
	Máximo tiempo de espera	10 min	00:59	00:40

a *Nivel "D" IATA: Nivel exigido para los aeropuertos con un tráfico de pasajeros mayor a 100 mil pasajeros por un mínimo de 2 años consecutivos.*

b *Asumiendo 40% de carritos.*

Fuente: *Oficio N° 011-2017-GAU-OSITRAN*

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

Tabla **N° 105:**

INDICADORES DE SUPERVISIÓN Y RESULTADOS EN LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN: SEGUNDO GRUPO DE AEROPUERTOS REGIONALES[a], 2015

PROCESO	INDICADOR	NIVEL D OPTIMUM-BAJO[b]	NIVEL C OPTIMUM[c]	AREQUIPA	JULIACA	TACNA	PUERTO MALDONADO
Zona Check-In	Área por pasajero Hall Principal	<2.3 m²	2.3 m²	0.7 m²	2.11 m²	No tiene	2.43 m²
	Área por pasajero Facturación	<1.3 m²	1.3-1.8 m²	1.3 m²	1.74 m²	1.40 m²	2.19 m²
	Tiempo Máximo de espera – Económico	>20 min	10-20 min	00:07:16	00:15:47	00:18:12	00:06:38
Zona de seguridad	Área mínima por pasajero Control de Seguridad	<1.0 m²	1.0-1.2 m²	0.66 m²	1.11 m²	1.34 m²	1.25 m²
	Tiempo máximo de espera Seguridad	>10 min	5-10 min	00:00:31	00:01:42	00:00:57	00:00:33
Zona sala de embarque	Área mínima por pasajero sentado	<1.5 m²	1.5-1.7 m²	1.20 m²	1 m²	1.02 m²	0.98 m²
	Área mínima por pasajero de pie	<1.0 m²	1.0-1.2 m²	3.88 m²	3.92 m²	2.36 m²	3.01 m²
	Porcentaje de Pasajeros Sentados	<50%	50-70%	78.45%	60.61%	65.12%	53.89%
Sala de recojo de equipajes	Área mínima por pasajero (Asumiendo 40% uso de carritos)	<1.5 m²	1.5-1.7 m²	2.06 m²	2.73 m²	1.37 m²	1.4 m²
	Tiempo máximo de espera	>15 min	0-15 min	00:03:52	00:02:18	00:07:19	00:04:01
Hall de llegadas	Área mínima por pasajero	<1.2 m²	1.2–1.7 m²	3.93 m²	2.47 m²	2.07 m²	0.49 m²
	Porcentaje de Pasajeros Sentados	<15%	15-20%	14.75%	27.69%	0%	0%

a *Los aeropuertos de Arequipa, Juliaca y Tacna se les exigirá un Nivel "C" IATA, mientras que para el aeropuerto de Puerto Maldonado el Nivel "D" IATA.*

b *Nivel "D" IATA: Nivel exigido para los aeropuertos con un tráfico de pasajeros mayor a 100 mil pasajeros por un mínimo de 2 años consecutivos.*

c *Nivel "C" IATA: Nivel exigido para los aeropuertos con un tráfico de pasajeros mayor o igual a 350 mil pasajeros por año.*

Fuente: *Ositran. Oficio N° 011-2017-GAU-OSITRAN*

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

Carreteras

Respecto a la infraestructura vial, el Ositran supervisa 09 contratos de concesión vial operativos, cuyos resultados, en el 2016, se encontraron por encima del nivel de servicio global exigidos.

Tabla **N° 106:**

RESULTADO DE LA CALIDAD DE LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN VIAL

CARRETERA	NIVEL DE SERVICIO GLOBAL SEGÚN C.C.[a]	2013	2014	2015	2016
IIRSA Sur Tramo 1	No	98.18	97.98	96.29	97.41
IIRSA Sur Tramo 2	95	99.5	99	97.49	98.33
IIRSA Sur Tramo 3	95	99.57	99.47	97.77	98
IIRSA Sur Tramo 4	90	99.27	99.9	98.45	-
IIRSA Sur Tramo 5	No	98.3	-	96.69	97.32
IIRSA Norte	95	98.96	99.31	97.27	97.14
Red Vial N° 4	95	95.45	96.65	96.47	99.62
Red Vial N° 5	95	98.21	99.18	98.03	-
Red Vial N° 6	95	98.24	98.1	97.9	98.45
Canchaque	90	98.62	99.14	97.53	98.33
Autopista Del Sol	95	-	-	100	100
Ov. Chancay Huaral Acos	95	No se encuentra en operación			
Mocupe Cayaltí	95	No se encuentra en operación			
IIRSA Centro	95	En etapa de construcción			
Desvío Quilca - La Concordia	95	En etapa de construcción			
Longitudinal De La Sierra Tramo 2	95	En etapa de construcción			

a *El Nivel de Servicio Global según el Contrato de Concesión se establece de acuerdo a los aspectos: calzada; bermas; drenajes; puentes y viaductos; derecho de vía y seguridad vial (señalización vertical y área, señalización horizontal, y elementos de encarrilamiento y defensa); congestión vehicular; y congestión en estaciones de peaje.*

Fuente: *Ositran. Oficio N° 011-2017-GAU-OSITRAN*

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

Sobre la evaluación de la calidad desde la perspectiva del usuario, el Ositran no ha reportado información relacionada a este aspecto.

Vías Férreas

El Ositran supervisa la concesión del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, Línea 1, a través de 4 indicadores relacionados a los niveles de servicio: disponibilidad; regularidad, limpieza y fraude.

En el año 2016, el cumplimiento fue óptimo en todos los indicadores, con resultados dentro de los parámetros exigidos por el contrato de concesión.

Tabla **N° 107:**

INDICADORES DE CALIDAD Y RESULTADOS DEL CONTRATO DE CONCESIÓN DEL METRO DE LIMA LÍNEA 1

INDICADOR	DEFINICIÓN	PARÁMETROS EXIGIDOS	2013	2014	2015	2016
Disponibilidad del servicio	Indica el porcentaje de tiempo de servicio efectivamente prestado respecto al tiempo de servicio programado. Tiene en cuenta el tiempo de servicio de todos los trenes prestados y programados.	≥ 95%	99.62%	99.96%	99.96%	99.95%
Regularidad del servicio	Indica el porcentaje de puntualidad del servicio prestado respecto al programado.	≥ 85%	98.29%	98.50%	9.01%	97.75%
Limpieza	Indica el nivel de limpieza ofrecido en estaciones y trenes. Se evalúa su apariencia física y funcionalidad.	≤ 25% de elementos sucios	8.51%	8.60%	5.06%	5.02%
Fraude	Es la acción en contra de la Ley y normas aplicables, de viajar en el servicio de transporte urbano sin haber comprado el ticket correspondiente a la categoría de cada usuario.	≤ 8%	0.29%	0.45%	0.25%	0.17%

Fuente: *Ositran. Oficio N° 011-2017-GAU-OSITRAN*

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

7.1.4 Sector saneamiento

Para la presente sección se presentará la información solicitada y brindada por la Sunass.

En el año 2016 el sector saneamiento destacó la normativa referida al Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento al:

1. Establecer las normas que rigen la prestación de los servicios de saneamiento a nivel nacional, en los ámbitos urbano y rural, con la finalidad de lograr el acceso universal, el aseguramiento de la calidad y la prestación eficiente y sostenible de los mismos, promoviendo la protección ambiental y la inclusión social, en beneficio dela población.
2. Establecer medidas orientadas a la gestión eficiente de los prestadores de los servicios de saneamiento, con la finalidad de beneficiar a la población, con énfasis en su constitución, funcionamiento, desempeño, regulación y control, que sean autorizadas acordes con lo establecido en la presente Ley.
3. Establecer los roles y funciones de las entidades de la administración pública con competencias reconocidas por el ordenamiento legal en materia de prestación de los servicios de saneamiento.

- **Datos generales**

Agentes

En términos generales los principales agentes que participan en el sector saneamiento son los siguientes:

Ver Tabla N° 108

Tabla **N° 108:**

PRINCIPALES AGENTES QUE PARTICIPAN EN EL SECTOR SANEAMIENTO

SECTOR PÚBLICO

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS)

Es el ente rector en materia de saneamiento, y como tal le corresponde planificar, diseñar, normar y ejecutar las políticas nacionales y sectoriales dentro de su ámbito de competencia, que son de obligatorio cumplimiento por los tres niveles de gobierno, en el marco del proceso de descentralización, y en todo el territorio nacional.

Funciones en materia de saneamiento:

- Aprobar la normatividad reglamentaria sectorial.
- Aprobar, cada 05 años mediante decreto supremo, el Plan Nacional de Saneamiento como principal instrumento de política pública sectorial.
- Promover asociaciones público-privadas en el sector, en el ámbito de su competencia.
- Promover la eficiencia de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento a cargo de los prestadores, a través del Sistema de Fortalecimiento de Capacidades (SFC) para el Sector Saneamiento, u otro mecanismo aprobado por el Ente rector, que es ejecutado por sus órganos, programas y organismos adscritos.
- Determinar los bienes y servicios en general necesarios para la ejecución de las políticas nacionales y/o sectoriales en saneamiento.
- Articular, coordinar y monitorear a los organismos públicos especializados del sector saneamiento, a los prestadores de los servicios de saneamiento y demás entidades vinculadas con la prestación de dichos servicios, respecto a la implementación de la política sectorial.
- Gestionar, administrar y mantener actualizado el Sistema de Información de Agua y Saneamiento (SIAS) u otro aprobado por éste, que contiene la información sectorial sobre la infraestructura e indicadores de gestión de los servicios de saneamiento en los ámbitos urbano y rural.

Superintendencia Nacional de Servicios y 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.

Funciones establecidas:

- Regular la prestación de servicios de saneamiento (Servicios de agua potable y alcantarillado).
- Establecer normas necesarias para el correcto funcionamiento del sector, supervisando y fiscalizando su cumplimiento (en el ámbito de su competencia).
- Resolver controversias entre empresas prestadoras (1ra instancia: cuerpos colegiados y 2da instancia: Tribunal de Solución de Controversias).
- Resolver los reclamos de los usuarios en segunda instancia en el Tribunal Administrativo de Solución de reclamos de los usuarios de servicios de saneamiento (en adelante, TRASS).

Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS)

Es el organismo público técnico especializado adscrito al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía funcional, económica, financiera y administrativa, con competencia a nivel nacional y constituye pliego presupuestario.

- Tiene por objeto promover y ejecutar la política del Ente rector en materia de gestión y administración de la prestación de los servicios de saneamiento.
- Desarrolla su competencia en concordancia con la política general, objetivos, planes, programas y lineamientos normativos establecidos por el Ente Rector.

Gobiernos Regionales

Son funciones de los gobiernos regionales en materia de saneamiento, en concordancia con las responsabilidades asignadas en la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales las siguientes:

- Formular, aprobar y evaluar los planes y políticas regionales en materia de saneamiento, en concordancia con los planes de desarrollo de los gobiernos locales, y de conformidad con las políticas nacionales y planes sectoriales que apruebe el Ente rector.
- Ejecutar acciones de promoción, asistencia técnica, capacitación, investigación científica y tecnológica en materia de saneamiento.
- Apoyar técnica y financieramente a los gobiernos locales en la prestación de los servicios de saneamiento, de conformidad con lo establecido en el Plan Nacional de Saneamiento.
- Asumir la ejecución de los programas de saneamiento a solicitud de los gobiernos locales.
- Recopilar e incorporar en el SIAS u otro aprobado por el Ente rector, bajo responsabilidad, la información sobre la infraestructura e indicadores de gestión de los servicios de saneamiento de los centros poblados del ámbito rural y en las pequeñas ciudades, incluyendo los financiados con sus recursos, debiendo actualizarlo permanente. Esta función se efectúa en coordinación con los gobiernos locales.

Gobiernos Locales (Municipalidades Provinciales y Distritales)

Son funciones de los gobiernos locales en materia de saneamiento, en concordancia con las responsabilidades asignadas en la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, las siguientes:

- Administrar los bienes de dominio público adscritos a la prestación del servicio.
- Constituir un Área Técnica Municipal, encargada de monitorear, supervisar, fiscalizar y brindar asistencia y capacitación técnica a los prestadores de los servicios en pequeñas ciudades y en los centros poblados del ámbito rural, según corresponda.
- Asignar los recursos para el financiamiento de inversiones en materia de infraestructura de saneamiento, a través de su inclusión en los planes de desarrollo municipal concertados y el presupuesto participativo local, en concordancia con lo establecido en el Plan Nacional de Saneamiento.
- Financiar y cofinanciar la reposición y mantenimiento de la infraestructura de saneamiento en el ámbito rural.
- Recopilar e incorporar en el SIAS u otro sistema aprobado por el Ente rector, bajo responsabilidad, la información sobre la infraestructura e indicadores de gestión de los servicios de saneamiento de los centros poblados del ámbito rural y en las pequeñas ciudades, incluyendo los financiados con sus recursos, debiendo actualizarlo permanente. Esta función se efectúa en coordinación con los gobiernos regionales.

Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS)

- Son prestadores de los servicios de saneamiento: a) Empresas prestadoras de servicios de saneamiento, que pueden ser públicas de accionariado estatal, públicas de accionariado municipal, privadas o mixtas; b) Unidades de Gestión Municipal; c) Operadores Especializados; y, d) Organizaciones Comunales.
- Resuelven los reclamos de los usuarios en Primera Instancia referidos al servicio de saneamiento.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

- Resuelve reclamos relacionados con servicios y productos ofrecidos por empresas de saneamiento diferentes al servicio de agua y desagüe (por ejemplo, el servicio técnico a las instalaciones).

Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)[a]

- 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[b].

SECTOR PRIVADO

Empresas que brindan servicios de agua y alcantarillado

- Empresa privada que brinda servicios a través de una concesión regulada por la Sunass, siendo la única al 2016, la empresa Aguas de Tumbes S.A.

a *Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

b *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.*

Fuente: *Sunass, MVCS, Indecopi*

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

Labor de la Superintendencia Nacional de Servicios y Saneamiento (Sunass)

Empresas del sector

La Sunass regula a 50 empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS).

Tabla **N° 109:**
EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO Y TIPOLOGÍA SEGÚN LA SUNASS

N°	NOMBRE	TIPO[a]	N°	NOMBRE	TIPO[1]
1	EMUSAP S.R.L.	P	26	SEDAPAL	S
2	SEDA HUANUCO S.A.	G2	27	EPS ILO S.A.	M
3	EMAPACOP S.A.	M	28	SEDALIB S.A.	G1
4	EPS SEDALORETO S.A.	G2	29	EPSEL S.A.	G1
5	EMAPA CAÑETE S.A.	M	30	SEDAPAR S.A.	G1
6	EMSA PUNO S.A.	M	31	SEDACUSCO S.A.	G2
7	EPSSMU S.R.L.	P	32	EPS GRAU S.A.	G1
8	ATUSA	G2	33	EPS CHAVIN S.A.	M
9	EMAPA PASCO S.A.	P	34	EMAQ S.R.L.	P
10	EMAPISCO S.A.	M	35	EMAPAB S.A.	P
11	SEDACAJ S.A.	G2	36	SEMAPA BARRANCA S.A.	M
12	EPS TACNA S.A.	G2	37	EMAPICA S.A.	G2
13	EMAPAVIGS S.A.C.	P	38	EMPSSAPAL S.A.	M
14	SEDACHIMBOTE S.A.	G2	39	EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.	P
15	SEDA AYACUCHO S.A.	G2	40	EPS NOR PUNO S.A.	P
16	EMAPA SAN MARTIN S.A.	G2	41	SEDAJULIACA S.A.	G2
17	EMAPAT S.R.L.	M	42	EPS MANTARO S.A.	P
18	SEMAPACH S.A.	G2	43	EMUSAP ABANCAY S.A.C.	P
19	EPS SELVA CENTRAL S.A.	M	44	EMSAP CHANKA S.C.R.L.	P
20	EMAPA MOYOBAMBA S.R.L.	P	45	EPS MARAÑON S.R.L.	M
21	EMAPA HUANCAVELICA S.A.C	P	46	SEDAM HUANCAYO S.A.C	G2
22	EPS MOQUEGUA S.A.	M	47	EMSAPA CALCA S.R.L.	P
23	EMAPA Y S.R.L.	P	48	EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	P
24	EMAPA HUARAL S.A.	M	49	EMSAPA YAULI S.R.L.	P
25	EMAPA HUACHO S.A.	M	50	SEDAPAR S.R.L. (Rioja)	P

a *S: SEDAPAL, G1: Grandes 1, G2: Grandes 2, M: Medianas y P: Pequeñas.*
Fuente: *Correo electrónico de fecha 10.03.2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi*

Usuarios de los servicios regulados por la Sunass

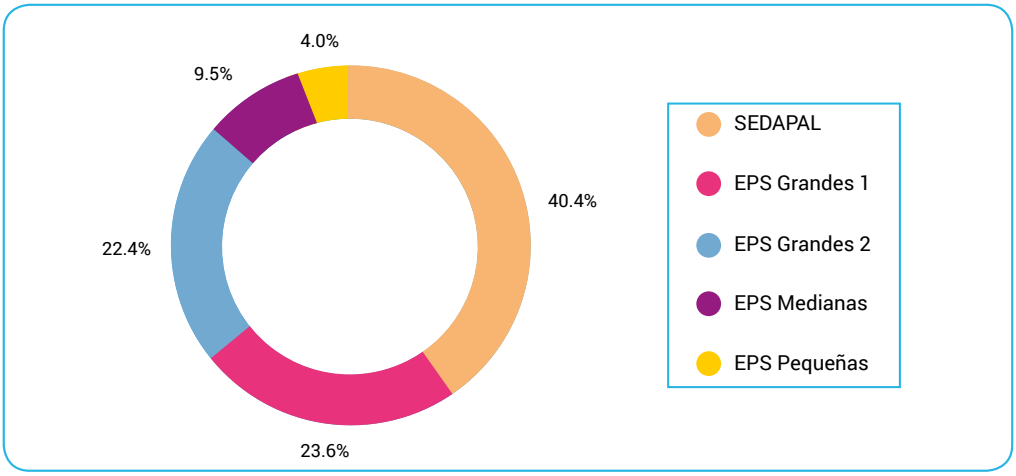
Al cierre de 2016, las 50 EPS reguladas administraron 3.6 millones de conexiones totales de agua potable (1.5% más respecto al año anterior). Sedapal fue la empresa de mayor envergadura, al concentrar el 40.4% del total de conexiones, mientras el mayor número de empresas (18 consideradas pequeñas) concentraron el 4% del total de conexiones.

Tabla **N° 110:**
CONEXIONES TOTALES SEGÚN CLASIFICACIÓN DE LA EPS, 2016

TIPO DE EMPRESA	TIPO[a]	N° DE CONEXIONES TOTALES[b]	NÚMERO DE EPS
EPS Pequeñas	P	146,897	18
EPS Medianas	M	344,846	14
EPS Grandes 2	G2	813,000	13
EPS Grandes 1	G1	857,915	4
SEDAPAL	S	1,467,957	1
Total	**T**	**3,630,615**	**50**

a *S: SEDAPAL, G1: Grandes 1, G2: Grandes 2, M: Medianas y P: Pequeñas.*
b *A setiembre de 2016.*
Fuente: *Oficio N° 117-2017-OS-PRES.*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

GRÁFICO **N°30** | Concentración de las EPS según tamaño



Fuente: *Correo electrónico de fecha 10.03.2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

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[125].

Oficinas de atención al usuario

En Lima y Callao cuenta con 02 oficinas para la atención de usuarios, y 20 en el resto del país.

Tabla **N° 111:**
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO – SUNASS

UBICACIÓN	N° DE OFICINAS
Lima y Callao	2
Provincias	20
Total	**22**

Fuente: *Correo electrónico de fecha 10.03.2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Con respecto a las oficinas de atención al usuario de las EPS, en Lima y Callao se reportaron 07 oficinas. En cuanto al número de oficinas en las demás regiones, la Sunass informa que cada EPS tiene por lo menos una oficina en la que atiende a los usuarios.

Normativa

La Sunass no declaró cambios normativos relacionados a la protección de los usuarios.

Contratos y cláusulas abusivas

La Sunass indicó que no aprueba cláusulas generales de contratación.

Actividades de capacitación, orientación y difusión

En lo referido a las acciones de capacitación, en el año 2016, la Sunass desarrolló un Plan de Capacitación para usuarios, realizando un total de 114 actividades a través de programas, cursos, charlas y talleres con una cobertura de 45,129 asistentes (incluyendo al segmento vulnerable) siendo los principales temas abordados: i) educación sanitaria, ii) procedimiento de reclamos, y iii) cultura del agua.

Ver Tabla N° 112

125 » De acuerdo al Artículo N° 59 del Reglamento de Organización y funciones de la Sunass, aprobado por Resolución N° 032-2006-SUNASS-CD y modificado por Resolución N° 044-2009-SUNASS-CD y Decreto Supremo N° 076-2009-PCM.

Tabla **N° 112:**
ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN REALIZADAS POR LA SUNASS[a]

PRINCIPALES TEMAS	N° DE ACTIVIDADES			N° DE ASISTENTES		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Educación sanitaria.						
Procedimiento de reclamos.	170	85	114	43,745	43,789	45,129
Cultura del agua.						

a La Sunass no contabiliza actividades ni asistentes para el segmento vulnerable debido a que las charlas no se realizan separadas entre público vulnerable y no vulnerable

Fuente: Correo electrónico de fecha 10.03.2017

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

Respecto de la capacitación a proveedores, se atendieron 20 empresas, las cuales reunieron a un total de 330 asistentes. Los principales temas desarrollados fueron: i) lineamientos del TRASS, ii) valores máximos admisibles, y iii) mecanismo de retribución.

Se espera que para el año 2017, la Sunass realice 120 eventos para los consumidores en general (beneficiando a un total de 45,500 personas), así como 22 eventos para proveedores.

En cuanto a las actividades de orientación, en el año 2016, la Sunass realizó 33,869 actividades en materia de protección de usuarios. Los principales temas abordados fueron los referidos a problemas por consumo elevado y procedimientos de reclamos. Cabe indicar que, las orientaciones fueron dadas en las oficinas de Sunass, en las EPS y por vía telefónica, y se beneficiaron 33,869 personas.

Se espera que en el año 2017 las orientaciones asciendan a 34,000, con una misma cobertura de personas.

Tabla **N° 113:**
ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN REALIZADOS POR LA SUNASS A NIVEL NACIONAL

DETALLE	2014	2015	2016	PROYECCIÓN DEL AÑO 2017
Número de beneficiarios	40,382	39,368	33,869	34,000
Principales temas	Consumo elevado.			
	Procedimiento de reclamo.			

Fuente: Correo electrónico de fecha 10.03.2017

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

Con respecto a las actividades de información y difusión, la Sunass proporciona información de interés a través de medios de comunicación masivos, redes sociales, campañas itinerantes, campañas educativas, audiencias públicas, Consejos de Usuarios, entre otros.

Además, la Sunass brinda a los usuarios, a través de su página web, información acerca del costo del metro cúbico de agua potable en sus localidades respectivas. Esta herramienta es alimentada con información tarifaria de las 50 EPS reguladas, y durante el 2016 alcanzó un total de 24,100 accesos.

Tabla **N° 114:**

PLATAFORMAS DE INFORMACIÓN SECTORIAL RELACIONADA A SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS

PLATAFORMA	DESCRIPCIÓN Y WEB DE ACCESO	N° DE ACCESOS		
		2014	2015	2016
Página Web	Informar a los usuarios sobre el costo del metro cúbico de agua potable en su localidad. http://www.sunass.gob.pe/websunass/index.php/eps/tarifas-vigentes	24,000	24,000	24,100

Fuente: *Correo electrónico de fecha 10.03.2017 y Página Web*

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

Supervisiones y sanciones en el sector

La Sunass elaboró y desarrolló un Plan de Supervisión enfocado en los siguientes temas: i) desbordes (atoros y roturas en red de alcantarillado y agua potable, respectivamente), ii) corte del servicio, iii) baja presión, y iv) desabastecimiento.

Con ello, se procedió a realizar un total de 91 supervisiones, 02 supervisiones en campo y 89 en la sede de la Sunass. Los principales problemas encontrados fueron: i) la ejecución de obras de infraestructura que ocasionaron cortes en el servicio, ii) el inadecuado uso de la red de alcantarillado que produce atoros, y iii) difíciles condiciones topográficas.

Para el año 2017, la Sunass tiene proyectado realizar 50 acciones de supervisión a 16 empresas respecto a la atención de denuncias por la mala prestación de servicios de saneamiento.

En el año 2016, la Sunass impuso una sanción a SEDACHIMBOTE S.A., debido a la falta de atención o solución de desborde de agua en el plazo establecido por la Sunass, versus lo registrado en el año 2015, cuando reportó 55 sanciones.

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 niveles socioeconómicos más bajos.

La Sunass no reportó información sobre herramientas o actividades exclusivas a este grupo de ciudadanos para el 2016.

Asociaciones de consumidores

La Sunass no reportó convenios vigentes de cooperación con asociaciones de consumidores durante el 2016. Además, expresó no haber dispuesto algún porcentaje de multa para alguna asociación de consumidores.

Consejos de Usuarios[126]

En el sector de saneamiento existen 05 Consejos de Usuarios conformados por un total de 24 miembros.

Tabla **N° 115:**
CONSEJOS DE USUARIOS

CONSEJO DE USUARIOS	UBICACIÓN	N° DE MIEMBROS
Norte	Cajamarca, La Libertad, Lambayeque, Piura y Tumbes.	5
Sur	Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cusco, Huancavelica, Ica, Madre de Dios, Moquegua, Puno y Tacna.	10
Centro	Áncash, Huánuco, Junín y Pasco.	4
Oriente	Amazonas, Loreto, San Martín y Ucayali.	4
Lima	Lima.	1

Fuente: *Correo electrónico de fecha 10.03.2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Mecanismo de solución de conflictos

Durante el 2016, el regulador reportó que no se realizaron modificaciones al Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

Para un mayor detalle se puede recurrir a la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-Sunass-CD y sus modificatorias.

126 » En el marco de la Ley N° 27332, "Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos", se estipula que el Organismo Regulador contará con uno o más Consejos de Usuarios cuyo objetivo es constituirse en mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de cada sector involucrado. Estarán calificados para participar en la elección del representante de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, aquellas personas jurídicas debidamente constituidas y que se encuentren inscritas en el registro público respectivo. El mandato de los miembros de los Consejos de Usuarios será de 02 años, siendo el cargo ad-honorem. El objetivo es ser un mecanismo de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria, cuya labor consultiva garantiza una efectiva participación de las asociaciones de consumidores y usuarios.

Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

a. Primera instancia

Según la Sunass, los reclamos presentados ante las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS) en el año 2016 sumó un total de 493,915 (se incrementó 36.7% respecto al año 2015), correspondiendo el 66% del total a los reclamos de tipo comercial y 34% de tipo operacional.

Tabla **N° 116:**
RECLAMOS PRESENTADOS ANTE LAS EPS (2014 – 2016)

	2014	2015	2016
Total	**383,315**	**361,202**	**493,915**

Fuente: *Correo electrónico de fecha 10.03.2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Se registra también que el 26.8% del total de reclamos presentados fue ante la empresa Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL). Le sigue la EPS SEDAPAR de Arequipa con 10.4% y la EPS GRAU de Piura con 7.9%.

Ver Tabla N° 117

Tabla **N° 117:**

RECLAMOS PRESENTADOS SEGÚN EPS, 2014 – 2016

EPS	2014	2015	2016	PART. % 2016	VAR. % (16/15)	DENSIDAD DE RECLAMOS TOTALES 2015[a]
SEDAPAL	98,699	105,182	132,546	26.8%	26.0%	73
SEDAPAR S.A.	47,347	39,057	51,395	10.4%	31.6%	135
EPS GRAU S.A.	31,119	22,974	38,985	7.9%	69.7%	N.D.
SEDALIB S.A.	17,569	24,920	33,431	6.8%	34.2%	144
EPSEL S.A.	14,514	13,302	27,798	5.6%	109.0%	81
SEDACUSCO S.A.	19,122	23,209	26,683	5.4%	15.0%	307
EPS TACNA S.A.	16,690	14,866	17,334	3.5%	16.6%	163
SEDACHIMBOTE S.A.	5,862	3,616	16,627	3.4%	359.8%	41
EMAPA SAN MARTIN S.A.	8,689	10,639	13,585	2.8%	27.7%	253
EPS SEDALORETO S.A.	8,646	8,608	12,219	2.5%	42.0%	98
SEDA AYACUCHO S.A.	7,340	8,097	9,939	2.0%	22.7%	147
SEDAM HUANCAYO S.A.C	11,400	10,166	9,758	2.0%	-4.0%	144
SEMAPACH S.A.	4,821	4,039	8,705	1.8%	115.5%	87
SEDA HUÁNUCO S.A.	8,588	6,757	8,281	1.7%	22.6%	159
EMAPICA S.A.	7,205	5,751	7,252	1.5%	26.1%	110
SEDACAJ S.A.	5,397	2,370	7,188	1.5%	203.3%	58
AGUAS DE TUMBES S.A.	7,388	7,471	6,869	1.4%	-8.1%	171
EPS ILO S.A.	4,943	5,863	6,739	1.4%	14.9%	237
EMAPACOP S.A.	3,495	4,261	5,869	1.2%	37.7%	156
EMAPISCO S.A.	3,412	3,761	5,381	1.1%	43.1%	155
EMAPA HUACHO S.A.	4,078	5,013	5,050	1.0%	0.7%	187
EMAPA CAÑETE S.A.	2,865	1,901	4,596	0.9%	141.7%	56
EMAPAT S.R.L.	5,812	2,588	4,141	0.8%	60.0%	157
EPS CHAVIN S.A.	8,010	3,665	3,982	0.8%	8.7%	131
SEDAPAR S.R.L. (RIOJA)	882	685	3,379	0.7%	393.2%	113
EPS MOQUEGUA S.A.	2,530	2,745	2,962	0.6%	7.9%	129
EPS SELVA CENTRAL S.A.	2,752	616	2,897	0.6%	370.3%	26
EPS MARAÑÓN S.R.L.	3,802	2,592	2,579	0.5%	-0.5%	144

EPS	2014	2015	2016	PART. % 2016	VAR. % (16/15)	DENSIDAD DE RECLAMOS TOTALES 2015[a]
EPS SIERRA CENTRAL S.R.L.	1,464	1,344	2,347	0.5%	74.7%	142
EPSSMU S.R.L.	1,635	1,687	2,152	0.4%	27.6%	199
EMAPA HUARAL S.A.	1,996	1,357	1,954	0.4%	44.0%	79
EMAPAB S.R.L.	895	792	1,825	0.4%	130.4%	156
EMUSAP ABANCAY S.A.C.	511	671	1,821	0.4%	171.5%	48
SEMAPA BARRANCA S.A.	2,335	1,512	1,790	0.4%	18.4%	88
EMPSSAPAL S.A.	5,275	2,190	1,741	0.4%	-20.5%	151
EMAPA MOYOBAMBA S.R.L.	288	650	1,322	0.3%	103.3%	53
EPS MANTARO S.A.	722	780	874	0.2%	12.1%	42
EMAPAVIGS S.A.C.	197	93	804	0.2%	764.1%	10
EMUSAP S.R.L.	135	174	281	0.1%	61.5%	24
EMAPA HUANCAVELICA S.A.C	116	137	273	0.1%	99.5%	16
SEDAJULIACA S.A.	476	494	255	0.1%	-48.4%	10
EMSA PUNO S.A.	946	671	169	0.0%	-74.7%	18
EPS NOR PUNO S.A.	33	34	78	0.0%	130.3%	4
EMAQ S.R.L.	53	20	36	0.0%	80.0%	3
EMAPA Y S.R.L.	12	1	24	0.0%	2300.0%	0
EMAPA PASCO S.A.	2,686	2,474	0	0.0%	-100.0%	214
EMSAP CHANKA S.C.R.L.	217	260	0	0.0%	-100.0%	42
EMSAPA CALCA S.R.L.	0	831	0	0.0%	-100.0%	231
EPS AGUAS DEL ALTIPLANO S.R.L.	0	173	0	0.0%	-100.0%	26
EMSAPA YAULI S.R.L.	349	143	0	0.0%	-100.0%	43
Total	**383,315**	**361,202**	**493,915**	**100.0%**		

a *Número de reclamos cada 1000 conexiones. Sunass no reportó información sobre la densidad de reclamos al 2016.*

Fuente: *Correo electrónico de fecha 10.03.2017*

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

Respecto al 2015, la EPS SEDACUSCO S.A. fue la empresa con mayor número de reclamos cada mil conexiones (307 reclamos/1,000 conexiones).

Cabe destacar que la Sunass no reportó información sobre la cantidad de reclamos resueltos a favor del consumidor entre los años 2012 y 2016.

b) Segunda instancia: Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Servicios de Saneamiento (TRASS) de la Sunass

En el año 2016, el TRASS resolvió un total de 28,801 expedientes, de los cuales 28,587 correspondieron a recursos de apelación (99.3%) y 214 quejas, lo que significó un incremento de 14.1% y 76.9% respecto al año previo, respectivamente.

Tabla **N° 118:**
TRASS: RECURSOS DE APELACIÓN Y QUEJAS RESUELTAS

PROCEDIMIENTOS	2012	2013	2014	2015	2016	PART. % 2016
Recursos de apelación resueltos	21,872	23,812	24,344	25,054	28,587	99.3%
Quejas resueltas	166	175	190	121	214	0.7%
Total	**22,038**	**23,987**	**24,534**	**25,175**	**28,801**	**100%**

Fuente: *Correo electrónico con fecha 10.03.2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Del total de apelaciones resueltas en el año 2016, el 36.6% fue declarado a favor del consumidor; mientras que en el caso de las quejas el 46.7%.

La Sunass no reportó información sobre apelaciones resueltas según tipo de conclusión, tema y EPS.

Autorregulación

La Sunass no informó sobre herramientas o mecanismos orientados a la autorregulación o auto supervisión de las empresas del sector.

Calidad

En lo referido al servicio de saneamiento, este se rige por el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento[127].

De acuerdo a la información reportada por el regulador, no se identifican indicadores que midan la calidad de la atención a usuarios finales en el sector de saneamiento; sin embargo, se presenta a continuación el indicador reportado por la Sunass:

Ver Tabla N° 119

127 » Aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD.

Tabla **N° 119:**

INDICADORES DE CALIDAD DEL SECTOR SANEAMIENTO

N°	PARÁMETRO	INDICADOR	DEFINICIÓN	VALOR ACEPTABLE
1	**Tiempo de atención de conexiones nuevas**	Indicador de Tiempo de atención de conexiones nuevas	Porcentaje de conexiones nuevas instaladas dentro del plazo máximo de atención (hasta 15 días hábiles desde el pago).	<= 15

Fuente: *Correo electrónico con fecha 10.03.2017*

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

En el 2016, el indicador tiempo de atención de conexiones nuevas alcanzó el 100%, es decir que, todas las solicitudes de conexiones nuevas se atendieron en un tiempo promedio menor o igual a 15 días hábiles.

Tabla **N° 120:**

RESULTADOS DEL INDICADOR DE CALIDAD DEL SECTOR SANEAMIENTO

INDICADOR	VALOR ACEPTABLE	2013	2014	2015	2016
Tiempo de atención de conexiones nuevas	<= 15	84.0%	70.2%	N.D.	100%

Fuente: *Correo electrónico con fecha 10.03.2017*

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

Respecto a la evaluación de la calidad desde la perspectiva del usuario, la Sunass realiza una encuesta de Satisfacción del Cliente, la cual mide un indicador del mismo nombre y se evalúa a través del "Benchmarking Regulatorio de las EPS", cuyos resultados se presentan a continuación:

Tabla **N° 121:**

RESULTADOS DEL INDICADOR DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL SECTOR SANEAMIENTO

INDICADOR	VALOR ACEPTABLE	2013	2014	2015	2016
Satisfacción del Cliente	100.0%	71.4%	67.1%	69.7%	62.8%

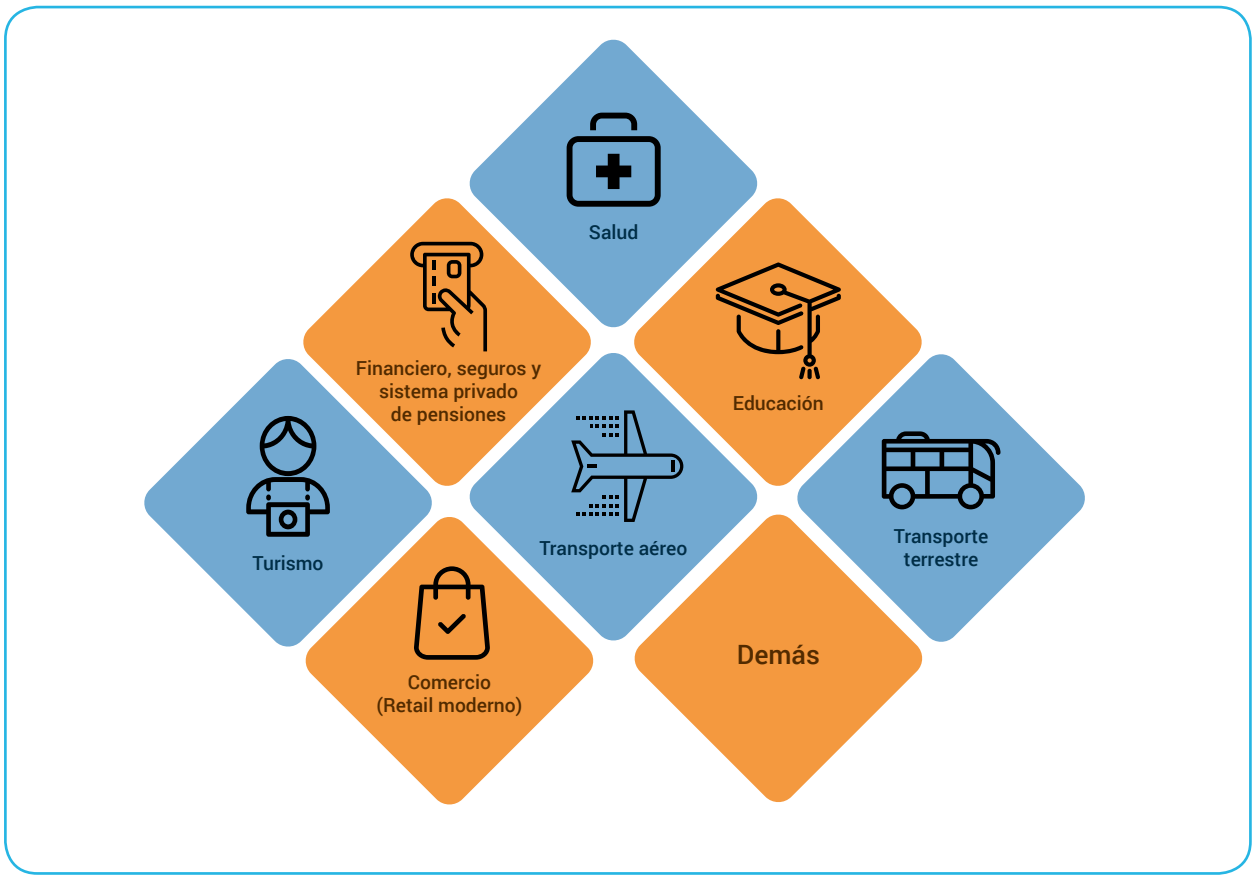
Fuente: *Correo electrónico con fecha 10.03.2017*

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

7.2 Restos 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°31 Resto de sectores analizados



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

7.2.1 Sector salud

- **Datos generales**

Agentes

En términos generales los principales agentes que participan en el sector salud son los siguientes:

Tabla **N° 122:**
PRINCIPALES AGENTES QUE PARTICIPAN EN EL SECTOR SALUD

SECTOR PÚBLICO

Ministerio de Salud (MINSA)

- Ejerce la rectoría del sector.
- Establece el planeamiento estratégico sectorial de salud, considerando objetivos, metas y estrategias de corto, mediano y largo plazo.
- Promueve la defensa de los derechos, deberes y responsabilidades en salud.
- Realizar 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.
- Promueve y supervisa una cultura de ética, garantizando el derecho de acceso a la información pública y fortaleciendo la vigilancia ciudadana, así como mejorando la transparencia en la gestión del Ministerio de Salud.

Órganos técnicos-normativos:

Dirección General de Salud Ambiental (Digesa)

- 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)

- Encargado de la supervisión de la seguridad y calidad de los productos farmacéuticos.

Seguro Integral de Salud (SIS)

- 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.

Seguro Social de Salud (EsSalud)

- 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 una 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.

Superintendencia Nacional de Salud (Susalud)

- 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)[a] o Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (en adelante, IPRESS), incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación.
- Es una entidad desconcentrada y se encuentran bajo su ámbito de competencia las IAFAS, IPRESS (incluyéndose los servicios médicos de apoyo) y las Unidades de Gestión de IPRESS – UGIPRESS)[b].
- Sus principales funciones son:
  - 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 a 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 a las Empresas de Seguros que oferten coberturas de salud, que incluye a las que ofertan la cobertura del SOAT y a las Asociaciones de Fondos Regionales y Provinciales contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT).
  - 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.
  - Regular, fiscalizar y sancionar a las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

- 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).

Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)[c]

- 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[d].

Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR)

- 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.

SECTOR PRIVADO

- IAFAS[e], IPRESS y UGIPRESS privados y demás establecimientos que brindan servicios relacionados a la salud[f].

a *Entre las IAFAS públicas están: SIS, EsSalud, Sanidades de las Fuerzas Armadas, Sanidad de la Policía Nacional del Perú, el Fondo Intangible Solidario (FISSAL) y autoseguros.*

b *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.*

c *Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

d *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.*

e *Entre las IAFAS privadas se encuentran: EPS, prepagas, empresas de seguros, Afocat y autoseguros.*

f *Cabe indicar que también existen IPRESS y UGIPRESS públicas.*

Fuente: *Páginas web MINSA, 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 MINSA, Digemid, Digesa, EsSalud, Susalud, Asociación Peruana de Entidades Prestadoras de Salud-APEPS y la Asociación de Clínicas Particulares del Perú – ACP, de las cuales las entidades que remitieron la información solicitada fueron Digemid, Digesa y Susalud.

Oficinas de atención al usuario

Considerando a Digemid, Digesa y Susalud, al 2016, se reportaron siete (07) oficinas de atención al usuario. Solo una oficina se reportó en una región distinta a Lima.

Tabla **N° 123:**
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO, 2016

UBICACIÓN	DIGEMID	DIGESA	SUSALUD
Lima	3	1	2
Provincias	0	0	1
Total	**3**	**1**	**3**

Fuente: *Digemid Oficio N° 792-2017-DIGEMID-DG-EA-APD/MINSA, Digesa Oficio N° 084-2017-/DG/DIGESA, SUSALUD Oficio N° 106-2017-SUSALUD/SUP*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Labor de la Superintendencia Nacional de Salud - Susalud

En el 2016 el número de usuarios de las IAFAS se incrementó 6% con respecto al 2015, las consultas médicas atendidas por las IPRESS, en 39% y las atenciones por emergencia, 65% [128].

Tabla **N° 124:**
NÚMERO DE USUARIOS Y ATENCIÓN DE CONSULTAS

TEMAS	2015	2016
N° de usuarios de IAFAS	25,165,689	26,784,175
N° de usuarios de IPRESS	-	-
N° de consultas médicas en IPRESS	43,043,634	59,724,893
N° de consultas externas en IPRESS	-	-
N° de atenciones por emergencia en IPRESS	8,677,092	14,320,661

Fuente: *SUSALUD. Oficio N° 106-2017-SUSALUD/SUP.*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

128 » http://portales.susalud.gob.pe/documents/11450/164131/Afiliados_02-01-2017.pdf/45f033c5-7568-4f5c-b4ec-158a5c7e75b8

Normativa

En 2016, Susalud emitió normas enfocadas principalmente en el fortalecimiento de la entidad en el rol preventivo (Decreto Legislativo N° 1289) y en mejorar los mecanismos de solución de controversias como es el caso de la presentación de reclamos y quejas y la virtualización en el caso del Centro de Conciliación y Arbitraje.

Tabla **N° 125:**

NORMATIVAS EMITIDAS POR LA SUSALUD, EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR O USUARIO

NORMAS EMITIDAS EN EL 2016

1. **Decreto Legislativo N° 1289, Decreto Legislativo que Dicta Disposiciones Destinadas a Optimizar el Funcionamiento y los Servicios de la Superintendencia Nacional de Salud.**

   Objeto: Con la emisión del D.L. N°1289, SUSALUD se ve empoderada al contar con la facultad de poder aplicar medidas de seguridad cuando se advierta un riesgo inminente para la salud y la vida de la población, pudiendo imponer la suspensión temporal de una o más unidades productoras de servicios de salud de la IPRESS, el cierre temporal u otras que resulten pertinentes. Asimismo, a través del D.L. N°1289 se incorpora el literal h) al artículo 25° de la Ley General de Salud, a fin de exceptuar a SUSALUD de la reserva de la información contenida en la historia clínica, lo cual coadyuvará a que su función de protección de derechos en salud no se vea limitada en aquellos casos que el paciente no pueda manifestar su voluntad y que además no cuente con representante, o en casos que se haya solicitado su autorización para el acceso a la historia clínica y no se obtenga respuesta.
   Finalmente, la función sancionadora de SUSALUD sigue vigente garantizando la protección de los derechos en salud de todos los ciudadanos; ello sin perjuicio de la recomendación de inicio de proceso administrativo disciplinario, civil y/o penal al personal involucrado, así como realizar el seguimiento de dicha acción.

2. **Decreto Supremo N° 030-2016-SA, que aprueba el "Reglamento para la Atención de Reclamos y quejas de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS públicas, privadas y mixtas".**

   Objeto: Con la emisión de este reglamento se regula que las insatisfacciones respecto a los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, podrían ser presentadas por los usuarios o terceros legitimados directamente ante éstas a través del Libro de Reclamaciones de Salud, o también podrían ser presentadas de forma directa ante SUSALUD tramitándose a través de un procedimiento de queja.

3. **Resolución N° 162-2016-SUSALUD/S, aprueba el "Reglamento de Arbitraje del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia Nacional de Salud".**

   Objeto: Con la emisión del reglamento se incorpora la posibilidad de realizar audiencias virtuales y realizar notificaciones electrónicas, así como otras herramientas tecnológicas que faciliten el proceso a las partes que intervienen, buscando la economía procesal y el ideal de alcanzar justicia oportuna.

4. **Resolución N° 092-2016-SUSALUD/S, que aprueba la Guía para el Proceso de Selección de Representantes de Ciudadanos Organizados de la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud a Nivel Nacional.**

   Objeto: Con la emisión de la guía se establece el proceso de selección de los representantes que integrarán la junta de Usuarios de los Servicios de Salud a nivel nacional.
   Las Juntas de Usuarios están conformadas por organizaciones de primer nivel y por ciudadanos no organizados", para la conformación se lleva a cabo dos (02) procesos: a) Un proceso electoral para los representantes que pertenecen a organizaciones de primer nivel (pacientes, adultos mayores y jóvenes); y, b) Un proceso de selección aleatoria para los ciudadanos no organizados que representan a los usuarios del SIS, ESSALUD, CLAS, Sanidades de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional del Perú (PNP), de los seguros privados, de usuarios que no cuentan con ningún tipo de seguro y personas con discapacidad no asociadas.

Fuente: *Susalud. Oficio N° 106-2017-SUSALUD/SUP.*

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

Cláusulas generales de contratación

La Susalud tiene dentro de sus competencias, identificar las cláusulas abusivas en los contratos o convenios que suscriben las IAFAS con los asegurados o entidades que los representen, según las disposiciones aplicables del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con excepción de las pólizas de seguros de las Empresas de Seguros bajo el control de la SBS.

Para este propósito viene desarrollando una consultoría externa, cuyos propósitos son:

1. Delimitación de la figura de Cláusulas Abusivas, en el marco de la legislación aplicable a SUSALUD.
2. Lineamientos que permitan a los funcionarios de SUSALUD, identificar la existencia de posibles cláusulas abusivas en los casos que analicen.

En función de ello ha previsto desarrollar en el 2017 una campaña de supervisión de los contratos y convenios celebrados por las IAFAS públicas y privadas a efectos de identificar y sancionar la inclusión de este tipo de cláusulas.

Actividades de capacitación, orientación y difusión

Respecto a las actividades de capacitación, en el 2016, la Susalud favoreció a 1,529 agentes (104 consumidores vulnerables y 1,425 a trabajadores pertenecientes a IAFAS e IPRESS) con capacitaciones en materia de protección de usuarios/consumidores.

Respecto a las actividades de capacitación dirigidas a consumidores vulnerables, los principales temas que se abordaron fueron los derechos y deberes en salud, mecanismos de protección de derechos en salud, evaluación y acción participativa para la mejora de los servicios de salud, entre otros.

Tabla **N° 126:**

ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN PARA CONSUMIDORES VULNERABLES REALIZADOS POR LA SUSALUD

CONSUMIDORES VULNERABLES	2015	2016	PROYECCIÓN 2017
N° de asistentes	157	104	-
N° de capacitaciones	10	41	21
Principales temas	Derechos y deberes en salud, mecanismo de protección de derechos en salud, información sobre el SIS y elaboración de propuestas de mejora de los servicios de salud.	Derechos y deberes en salud, mecanismos de protección de derechos en salud, evaluación y acción participativa para la mejora de los servicios de salud, comunicación, metodologías de participación, funcionamiento JUS, liderazgo y toma de decisiones, régimen de afiliación y cobertura SIS, diálogo y concertación para trabajo interinstitucional, resiliencia, funcionamiento del Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR) de la Susalud, entre otros.	

Fuente: *Susalud. Oficio N° 106-2017-SUSALUD/SUP*

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

Las actividades de capacitación dirigidas a los establecimientos de salud en el 2016 fueron en total 132, de las cuales 14 a establecimientos IAFAS y 118 a establecimientos IPRESS, con un aforo de 41 y 1,384 personas respectivamente. En dichas reuniones se abordaron temas relacionados con los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud, Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS, entre otros.

Para el 2017, tiene planificado realizar 105 capacitaciones a las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, dirigidas a 2,250 personas. Los principales temas abordar estarían relacionados con el Sistema de Atención al Usuario en Salud – SAUS, relaciones ciudadanas entre colaboradores y usuarios de los servicios de salud, entre otros.

Tabla **N° 127:**

ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN PARA ESTABLECIMIENTOS DE SALUD REALIZADOS POR LA SUSALUD

DETALLE	2015	2016	PROYECCIÓN 2017
IAFAS			
N° de asistentes	173	41	120
N° de establecimientos involucrados	75	14	3
IPRESS			
N° de asistentes	1,400	1,384	2,100
N° de establecimientos involucrados	756	118	100
UGIPRESS			
N° de asistentes	-	-	30
N° de establecimientos involucrados	-	-	2
DIRESA			
N° de asistentes	201	-	-
N° de establecimientos involucrados	81	-	-
Principales temas	Rol de la Susalud: supervisión, fiscalización y sanción. Protección de los derechos en salud: Plataforma de Atención al Usuario en Salud - PAUS, acciones de vigilancia, matrices y verificadoras de vigilancia	Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios de Salud. Plataforma de Atención al Usuario en Salud – PAUS. Relaciones ciudadanas entre colaboradores y usuarios de los servicios de salud. Promoción de derechos y deberes en salud. Participación Ciudadana. Estrategias, metodologías y herramientas usadas por las entidades para la atención al ciudadano.	Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios de Salud. Sistema de Atención al Usuario en Salud – SAUS. Relaciones ciudadanas entre colaboradores y usuarios de los servicios de salud. Promoción de derechos y deberes en salud. Participación Ciudadana. Estrategias, metodologías y herramientas usadas por las entidades para la atención al ciudadano.

Fuente: *Susalud. Oficio N° 106-2017-SUSALUD/SUP*

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

Las actividades de orientación de la Susalud apuntan a informar a los usuarios sobre sus derechos en salud, buscando empoderar al ciudadano. En el 2016 se realizaron 10,320 orientaciones, principalmente en temas como la promoción y mecanismos de la protección de los derechos de los usuarios en salud en las IAFAS e IPRESS, entre otros.

Tabla **N° 128:**

ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN REALIZADOS POR LA SUSALUD

ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN	2014	2015	2016	PROYECCIÓN 2017
Número de beneficiarios	6,180	23,083	10,320	80,000
Principales temas	• Orientación e información sobre derechos y deberes a los usuarios de los servicios de salud. • Promoción de la protección de los derechos de los usuarios en salud en las IAFAS e IPRESS. • Orientación sobre los mecanismos de protección de derechos de los usuarios en salud en las IAFAS e IPRESS: Plataforma de Atención al Usuario en Salud y canales de Orientación y Atención al Usuario en Salud de la Susalud. • Prevención de la vulneración de derechos y participación ciudadana-Junta de Usuarios de los servicios de salud. • Orientación para la prevención de la vulneración de derechos. • Empoderamiento de los usuarios de los servicios de salud. • Promoción de la Participación Ciudadana para el ejercicio de los derechos de los usuarios de salud. • Orientación sobre la importancia de la Participación Ciudadana-Junta de Usuarios de los Servicios de Salud para el uso adecuado de los servicios de salud			
Lugar	Amazonas, Ancash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Callao, Cajamarca, Cusco, Ica, Junín, Huánuco, Huancavelica, Lambayeque, La Libertad, Lima, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Puno, Piura, Tacna, Tumbes, San Martín, Ucayali.			

Fuente: *Susalud. Oficio N° 106-2017-SUSALUD/SUP*

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

En cuanto a los instrumentos de información, la Susalud desarrolló el aplicativo "SUSALUD Móvil", el cual puede ser descargado en celulares o tabletas, y brinda información al usuario sobre: la IAFA a la que pertenece, régimen de aseguramiento y tipo de plan de salud. Además, la Susalud brinda información al usuario a través de su página web[129], su línea telefónica gratuita que atiende las 24 horas, correo electrónico, material impreso (folletos), trabajo con medios de comunicación (notas de prensa, entrevistas) y también mediante YouTube, Twitter y Facebook.

Ver Tabla N° 119

129 » Página web: www.SUSALUD.gob.pe

Tabla **N° 129:**

INSTRUMENTOS DE INFORMACIÓN REALIZADOS POR LA SUSALUD

HERRAMIENTA	2015	2016	OBJETIVO
Página web: www.susalud.gob.pe			
Número de accesos	1'053,864[a]	1'554,311	Permitir la comunicación con el público objetivo, brindando información útil.
App móvil: SUSALUD CONTIGO			
Número de accesos	-	7,997[b]	Buscar acercar a los usuarios para que conozcan y ejerzan sus derechos en salud, brindándoles información y orientación de los principales servicios de salud desde un dispositivo móvil.
Línea gratuita: 0800-14900			
Número de accesos	-	1,554,311	Contar con un canal telefónico para recibir consultas.
Correo electrónico: atenciónalusuario@susalud.gob.pe			
Número de accesos	-	7,997	Contar con un canal de comunicación a través de una cuenta de correo centralizada.

a *Información consignada a partir del mes de marzo de 2015*

b *Información consignada a partir del mes de diciembre de 2016*

Fuente: *Susalud. Oficio N° 106-2017-SUSALUD/SUP*

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

Acciones de supervisión y sanciones

La Susalud en el 2016 realizó 722 supervisiones a 502 empresas de las IPRESS, mientras que para el año 2017 tiene planificado realizar 1,600 supervisiones a 850 empresas.

Ver Tabla N° 130

Tabla **N° 130:**

NÚMERO DE ACCIONES DE SUPERVISIÓN A PAUS REALIZADOS POR LA SUSALUD

ACCIONES DE SUPERVISIÓN	2015	2016	PROYECCIÓN 2017
IAFAS			
N° de supervisiones	-	-	-
N° de empresas supervisadas	-	-	-
IPRESS			
N° de supervisiones	746	722	1,600
N° de empresas supervisadas	304	502	850
UGIPRESS			
N° de supervisiones	-	-	-
N° de empresas supervisadas	-	-	-
Principales temas	Atención de reclamos (40 IPRESS no contaban con procedimientos para atención de reclamos).	Atención de reclamos y quejas.	Atención de reclamos y quejas.

Fuente: *Susalud. Oficio N° 106-2017-SUSALUD/SUP*

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

En el 2016, la Susalud en el marco de su potestad sancionadora, impuso un total de 29 sanciones y que en su conjunto ascendieron a 193 UIT, de las cuales el 10% corresponde a las IAFAS que representan un total de 120 UIT equivalente a S/ 474,000 soles, y el 90% a las IPRESS con un total de 73 UIT equivalente al monto total de S/ 288,794 soles. El hecho infractor más recurrente en las IPRESS correspondió a la falta de entrega de información requerida por la Susalud dentro de la periodicidad o plazos determinados.

Ver Tabla N° 131

Tabla **N° 131:**

SANCIONES IMPUESTAS POR LA SUSALUD EN EL 2016

TIPO DE EMPRESA	SANCIÓN			HECHO INFRACTOR
	Cantidad	UIT	S/	
IAFAS	**3**	**120**	**474,000**	
Pacífico S.A. EPS	1	47.5	187,625	• No brindar a los afiliados las coberturas o prestaciones contenidas en los planes de salud contratados. • No cumplir, injustificadamente, con las obligaciones asumidas en los contratos suscritos con las Entidades Empleadoras o los afiliados. • Proporcionar a la Sunasa o a los afiliados, información que no corresponda a la realidad o que transgreda al derecho de la información veraz y oportuna. • Infringir las disposiciones contenidas en los procedimientos de reclamos de usuarios.
	1	46.5	183,675	• No remitir información en los plazos o periodicidad requeridos o según establece la Sunasa.
Rímac S.A. EPS	1	26	102,700	• Negar o poner trabas a la atención a un afiliado, incluso durante el periodo de latencia. • Proporcionar a la Sunasa o a los afiliados, información que no corresponda a la realidad o que transgreda al derecho de la información veraz y oportuna.
IPRESS	**26**	**73**	**288,794**	
Hospital María Auxiliadora	1	15.80	62,410	• No contar o no cumplir con el plan de mantenimiento preventivo o correctivo de infraestructura o instalaciones o equipos médicos en áreas críticas. • No realizar el control de los stocks, 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. • No contar o no cumplir con el plan de mantenimiento preventivo o correctivo de infraestructura o instalaciones o equipos médicos en cualquier área de la IPRESS a excepción de las áreas críticas. • No cumplir con las disposiciones de buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos, sanitarios o dispositivos médicos.
Clínica San Francisco de Asís S.A.	4	12.80	50,560	• No entregar la información requerida por la Susalud dentro de la periodicidad o plazos determinados.
OXIHIMEDIC INVEST S.A.C.	1	12.36	48,822	• No cumplir con las disposiciones vigentes sobre el contenido de la historia clínica. • No cumplir con las disposiciones vigentes relacionadas a la gestión de residuos sólidos. • 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.
Clínica San Marcos S.A.	1	12.20	48,190	• No contar con un plan de contingencia para emergencias y desastres de acuerdo a las disposiciones legales vigentes o no demostrar su difusión y conocimiento por parte del personal. • No cumplir con las disposiciones aplicables para facilitar el acceso o la circulación en la infraestructura de la IPRESS de conformidad a la normatividad vigente. • No cumplir con las disposiciones de buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos, sanitarios o dispositivos médicos. • Emitir prescripciones farmacológicas sin atender a la denominación común internacional. • No cumplir con las normas de bioseguridad vigentes. • No cumplir con las disposiciones vigentes relacionadas a la gestión de residuos sólidos.

TIPO DE EMPRESA	SANCIÓN			HECHO INFRACTOR
	Cantidad	UIT	S/	
Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado	2	5.20	20,540	• No entregar la información requerida por la Susalud dentro de la periodicidad o plazos determinados.
Clínica Santa Isabel S.A.C.	5	5.12	20,194	• No entregar la información requerida por la Susalud dentro de la periodicidad o plazos determinados.
Clínica San Pedro S.A.C.	5	5.16	20,382	• No entregar la información requerida por la Susalud dentro de la periodicidad o plazos determinados.
Instituto Oncológico Miraflores S.A.	1	0.64	2,528	• No entregar la información requerida por la Susalud dentro de la periodicidad o plazos determinados.
Clínica Sánchez Ferrer S.A.	1	0.64	2,528	• No entregar la información requerida por la Susalud dentro de la periodicidad o plazos determinados.
Policlínico Gracia Bragagnini S.R.L.	1	0.64	2,528	• No entregar la información requerida por la Susalud dentro de la periodicidad o plazos determinados.
Medicina externa S.A. - MEDEX	1	0.64	2,528	• No entregar la información requerida por la Susalud dentro de la periodicidad o plazos determinados.
Centro de Resonancia Magnética S.A.C. (CEREMA S.A.C.)	1	0.64	2,528	• No entregar la información requerida por la Susalud dentro de la periodicidad o plazos determinados.
Clínica San Pardo E.I.R.L.	1	0.64	2,528	• No entregar la información requerida por la Susalud dentro de la periodicidad o plazos determinados.
Resonancia Médica S.R.L.	1	0.64	2,528	• No entregar la información requerida por la Susalud dentro de la periodicidad o plazos determinados.

Fuente: *Susalud. Oficio N° 106-2017-SUSALUD/SUP.*

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

Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

La Susalud considera como consumidores vulnerables a todos aquellos que por motivo de la enfermedad que los aqueja utilizan los servicios de salud. Teniendo ello en cuenta, en el año 2016 han desarrollado las siguientes herramientas:

- Una (01) guía para el ejercicio y promoción de derechos y deberes en salud.
- Cuatro (04) historietas para la prevención de vulneración de derechos.
- Una (01) cartilla Introducción a los derechos y deberes en salud.
- Fortaleciendo capacidades de la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud, (01) Cartilla "Ejerciendo nuestros derechos en salud.
- Fortaleciendo capacidades de la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud" (07) Planes de Trabajo de las Junta de Usuarios de los Servicios de Salud (JUS).

  Asimismo, realizaron 41 capacitaciones a los miembros de la Junta de Usuarios para que, de manera conjunta, formulen propuestas para la mejora del servicio de salud.

Mecanismos de solución de conflictos

La Susalud cuenta con un procedimiento de atención de reclamos, que según el D.S. N° 030-2016-SA establece que los usuarios deberán agotar la vía del reclamo ante la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS para la solución a sus controversias.

Asimismo, cuenta con el Centro de Conciliación y Arbitraje - CECONAR, que es un organismo autónomo de la Susalud, que tiene como misión procurar la solución de las controversias en la prestación de servicios de salud y demás derechos relacionados, principalmente en el ámbito del AUS y la Seguridad Social, a través de mecanismos alternativos de solución de controversias como son la conciliación, mediación y arbitraje.

Atención de reclamos, conciliaciones y arbitraje

Reclamos

En el 2016 la Susalud reportó 4,075 reclamos, de los cuales 3,791 se realizaron en las IPRESS y 284 en las IAFAS. La Susalud no reportó la información sobre la forma de conclusión de los reclamos.

Tabla **N° 132:**
NÚMERO DE RECLAMOS REPORTADOS A LA SUSALUD

TIPO DE ENTIDAD	2015	2016
IAFAS	63	284
IPRESS	970	3,791

Fuente: *Susalud. Oficio N° 106-2017-SUSALUD/SUP.*

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

Conciliación y arbitraje

En el 2016 ingresó un total de 659 casos al CECONAR (131 solicitudes de conciliación y 528 de arbitraje), de los cuales, 341 fueron atendidos (131 procesos conciliatorios y 210 de arbitraje).

Respecto a la conclusión de los procesos, 14 culminaron en conciliación y 169 en laudos arbitrajes consentidos a favor del consumidor.

Tabla **N° 133:**
NÚMERO DE CONCILIACIONES Y ARBITRAJES EN CECONAR

TEMA	2013	2014	2015	2016
Número de conciliaciones del Centro de Conciliación				
N° de solicitudes de conciliación	61	42	81	131
N° de procesos conciliatorios	61	42	81	131
N° de procesos que terminaron en conciliación (parcial o total)	12	5	13	14
Número de arbitraje				
N° de procesos solicitados	217	292	356	528
N° de procesos desarrollados	118	96	206	210
N° de laudos arbitrales consentidos a favor del consumidor	87	78	170	169

Fuente: *SUSALUD. Oficio N° 106-2017-SUSALUD/SUP.*

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

Calidad de servicios de salud

La Susalud cuenta con una supervisión orientada a fijar estándares mínimos de calidad, y es a través de la Resolución Ministerial N°456-2007 que aprobó la Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo (N° 050-MINSA/DGSP-V.02), cuya finalidad es contribuir a garantizar a los usuarios y al sistema de salud que los establecimientos de salud o servicios médicos de apoyo, según su nivel de complejidad, cuentan con capacidades para brindar prestaciones de calidad sobre la base del cumplimiento de estándares nacionales previamente definidos.

La supervisión establece un indicador de calidad de atención de usuarios finales, el cual se denomina "Desempeño de los procesos de gestión para la Acreditación de la Calidad de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud". Cabe resaltar que, la acreditación repercute en la calidad de atención del usuario, debido a que está orientada a promover acciones de mejoramiento continuo de la calidad de atención y el desarrollo armónico de las unidades productoras de servicios de un establecimiento de salud, o servicio médico de apoyo[130].

El resultado alcanzado del indicador que mide la calidad de atención a usuarios finales y solo para el caso de establecimientos de segundo nivel de atención y tercer nivel de atención[131], se muestra en la siguiente tabla:

Tabla **N° 134:**

INDICADOR DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE USUARIOS FINALES, SUSALUD

INDICADOR	2016
Desempeño de los procesos de gestión para la Acreditación de la Calidad de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.	**En el Segundo Nivel de Atención:** En proceso (60 a 79%): 86% Por mejorar (=< 59%): 14% **En el Tercer Nivel de Atención:** Óptimo (=> 80%): 21% En proceso (60 a 79%): 35% Por mejorar (=< 59%): 44%

Fuente: *SUSALUD. Oficio N° 106-2017-SUSALUD/SUP.*

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

130 » Definiciones operacionales de la Norma Técnica N° 050-MINSA/DGSP-V.02 Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.

131 » En el segundo nivel de atención se atienden necesidades de salud que requieren atención de complejidad intermedia (en los que se ubican a los hospitales tipo I, II, III). Por su parte, en el tercer nivel de atención, operan institutos especializados y se brinda un servicio de salud de alta complejidad (alta especialización y tecnificación).

Asimismo, a través de su encuesta Ensusalud, han evaluado el avance en la calidad de la atención en el servicio supervisado desde la percepción del usuario[132].

- **Labor del Seguro Social de Salud - EsSalud**

En el 2016, la población asegurada en EsSalud fue de 10'937,079 personas. Respecto a las áreas especializadas en los usuarios, cuenta con la Gerencia Central de Atención al Asegurado, la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas, y la Gerencia Central de Operaciones. Atiende a los usuarios a través de 156 oficinas y 26 centrales telefónicas a nivel nacional.

Tabla **N° 135:**
OFICINAS Y CENTRALES TELEFÓNICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

ÍTEM	LIMA	RESTO
Oficinas de atención al asegurado en IPRESS	41	77
Oficinas de atención al asegurado en la sede central	3	
Oficinas de seguros y prestaciones económicas	10	25
Central telefónica	1	25
Total	**55**	**127**

Fuente: *EsSalud. Carta N° 560-GCAA-GG-ESSALUD-2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Actividades de capacitación, orientación y difusión

En cuanto a capacitación en el 2016, EsSalud capacitó a un total de 112,140 personas entre consumidores vulnerables y trabajadores públicos del sector salud, a través de 1,063 capacitaciones. Los principales temas para los consumidores vulnerables fueron: derechos humanos y ciudadanía, envejecimiento activo, habilidades sociales, entre otros. Asimismo, el tema orientado a los trabajadores públicos del sector salud se refirió a cómo gestionar en forma efectiva las prestaciones económicas que brinda EsSalud.

Ver Tabla N° 136

132 » http://portales.susalud.gob.pe/web/portal/280

Tabla **N° 136:**
ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN REALIZADAS POR ESSALUD

PÚBLICO OBJETIVO		2016
Consumidores Vulnerables	**N° de asistentes**	89,140[a]
	N° de capacitaciones	620
	Principales temas	Para adultos mayores: Derechos Humanos y Ciudadanía; y Envejecimiento activo. Para niños y adolescentes: derechos y habilidades sociales. Para la población con discapacidad: Rehabilitación Profesional, y Rehabilitación Social.
Trabajadores públicos del sector salud	**N° de asistentes**	23,000
	N° de capacitaciones	433
	Principales temas	Cómo gestionar en forma efectiva las prestaciones económicas que brinda EsSalud.

a La cantidad de asistentes incluye a: personas adultas mayores de las poblaciones adscritas (87,785), niños y adolescentes en riesgo social (180) y personas con discapacidad (1,175).

Fuente: EsSalud. Carta N° 560-GCAA-GG-ESSALUD-2017

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

Por otro lado, EsSalud capacitó a 2,141 de sus trabajadores a través de 30 eventos. Los principales temas fueron: deberes y derechos de los usuarios; análisis y aplicación de los deberes y derechos de la seguridad social y laboral; calidad y seguridad del paciente; entre otros. Para el 2017, EsSalud proyecta capacitar a 2,000 trabajadores.

Tabla **N° 137:**
ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN PARA TRABAJADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ESSALUD

PÚBLICO OBJETIVO		2016	PROYECCIÓN 2017
Trabajadores	**N° de asistentes**	2,141	2,000
	N° de capacitaciones	30	30
	Principales temas	Deberes y derechos de los usuarios; análisis y aplicación de los deberes y derechos de la seguridad social y laboral; calidad y seguridad del paciente; implementación y gestión de Buenas Prácticas de Atención; calidad y seguridad alimentaria en comedores hospitalarios; manejo integral del Tuberculosis resistente en los servicios de Essalud; implementación de las Guías Clínicas Actuales al personal profesional de la salud, entre otros.	-

Fuente: EsSalud. Carta N° 560-GCAA-GG-ESSALUD-2017

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

En cuanto a las actividades de orientación, EsSalud orientó a un total de 38,000 personas, mediante 262 ferias, aniversarios y actividades públicas masivas, donde brindó orientación sobre "prestaciones económicas", y 15 actividades de orientación (02 microondas, 01 taller y mesa redonda, 01 feria, 01 lanzamiento, 02 exposiciones, 01 foro internacional, 02 presentaciones y 05 notas de prensa) sobre temas como "el pago de subsidio de lactancia materna del recién nacido en 48 horas", "pago de subsidio de sepelio en 72 horas", "sostenibilidad financiera de los seguros sociales", entre otros.

Tabla **N° 138:**

ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN REALIZADAS POR ESSALUD

ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN	2014	2015	2016	PROYECCIÓN 2017
Número de beneficiarios	10,000	12,000	38,000	4,000
Principales temas	• **Ferias, aniversarios y actividades públicas masivas:** Prestaciones Económicas. • **Microondas:** Pago de subsidio de lactancia materna del recién nacido en 48 horas y pago de subsidio de sepelio en 72 horas. • **Taller y Mesa Redonda:** "Retos y Perspectivas, Persona Adulta Mayor, Personas con Discapacidad y otras Poblaciones Vulnerables". • **Feria:** Feria del Conocimiento. • **Exposición:** Exposición de Talentos "Más Capacidad, menos Discapacidad". • **Foro internacional:** Foro Internacional: Sostenibilidad Financiera de los Seguros Sociales. Oportunidades y Desafíos. • **Presentaciones:** Presentación del Estudio Actuarial y Presentación de moderno sistema que simplifica canje de Certificados de Incapacidad temporal (CEVIT). • **Notas de prensa:** "EsSalud pagará subsidio de maternidad por 98 días"; "Cevit. Incapacidad Temporal"; "Subsidio por maternidad EsSalud destina 46 millones"; "Subsidio por maternidad. EsSalud destina 192 millones"; "Prestaciones Económicas. EsSalud destina 690 millones".			
Lugar	Lima			

Fuente: *EsSalud. Carta N° 560-GCAA-GG-ESSALUD-2017*

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

En cuanto a los instrumentos de información, EsSalud utiliza las siguientes herramientas informativas para difundir el Código de Protección y Defensa del Consumidor y/o derechos de los usuarios: página web, redes sociales (Facebook y Twitter), periódico institucional, entrevistas radiales y diálogos con los asegurados.

Ver Tabla N° 139

Tabla **N° 139:**
INSTRUMENTOS DE INFORMACIÓN REALIZADOS POR ESSALUD

HERRAMIENTA	2015	2016	OBJETIVO
EsSalud en Línea: www.essalud.gob.pe/essalud-en-linea-2/			
Número de accesos	588,542	527,309	Atender las citas para consulta externa, consultas y reclamos (no incluye los reclamos por Libro de Reclamaciones).

Fuente: *EsSalud. Carta N° 560-GCAA-GG-ESSALUD-2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

Essalud considera como consumidores vulnerables a los asegurados adultos mayores, personas con discapacidad física, intelectual o sensorial; así como niños y adolescentes en riesgo social. Teniendo ello en cuenta, en el año 2016 han desarrollado las siguientes herramientas:

- Cartera de "Servicios Gerontológico Sociales": dirigida a las personas adultas mayores autovalentes.
- Cartera de "Rehabilitación Social y Laboral": dirigida a las personas con discapacidad.
- Propuesta de "Plan Nacional de Prestaciones Sociales y Cartera de Servicios para Niños, Niñas y Adolescentes asegurados".

Asimismo, se desarrollaron programas y actividades dentro de las redes a nivel nacional dirigidos a personas adultas mayores, asimismo, la Rehabilitación Laboral y Social dirigida a las personas con discapacidad, y actividades de promoción y prevención de riesgo social para niños y adolescentes.

Mecanismos de solución de conflictos

Ante la insatisfacción de los usuarios respecto de los servicios por prestaciones económicas y sociales, solicitadas y/o recibidas, EsSalud se rige por el procedimiento establecido en la Directiva N°02-DAE-PE-ESSALUD-2014 en las Oficinas de Atención al Asegurado en IPRESS y por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM para las insatisfacciones registradas en el Libro de Reclamaciones.

Atención de reclamos

En el 2016, EsSalud recibió 2,447 Insatisfacciones de usuarios por prestaciones económicas y sociales, de las cuales 553 correspondieron al Libro de Reclamaciones; respecto a los reclamos resueltos, fueron en total 2,871 (636 fueron sobre el Libro de Reclamaciones).

Ver Tabla N° 140

Tabla **N° 140:**
NÚMERO DE RECLAMOS PRESENTADOS A ESSALUD

TIPO DE ENTIDAD	2016
Presentados	2,447
Resueltos	2,871

Fuente: *EsSalud. Carta N° 560-GCAA-GG-ESSALUD-2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

- **Labor de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas - Digemid**

La Digemid es el órgano técnico-normativo encargado de la supervisión de la seguridad y calidad de los productos farmacéuticos. Atiende los temas relativos a las autorizaciones sanitarias de medicamentos, otros productos farmacéuticos y afines, así como la certificación, el control y vigilancia de los procesos relacionados con la producción, importación, distribución, almacenamiento, comercialización, promoción, publicidad, dispensación y expendio de productos farmacéuticos y afines. La Digemid atiende consultas, realiza actividades de educación con miras a proteger a los consumidores.

Actividades de capacitación, orientación y difusión

En cuanto a capacitación en el 2016, la Digemid capacitó a un total de 134 personas, siendo su público objetivo proveedores, químicos farmacéuticos, personal de aduanas e inspectores de la Direcciones de Salud de Lima (Disas) y Direcciones Regionales de Salud (Diresas). Los temas que se abordaron en dichas capacitaciones fueron la promoción y publicidad farmacéutica, y la regulación sanitaria de productos cosméticos.

Para el 2017 tiene previsto capacitar a 1,212 empresas beneficiando a un total de 2,436 personas. Los principales temas a abordar serán la promoción y publicidad farmacéutica.

Ver Tabla N° 141

Tabla **N° 141:**
ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN REALIZADAS POR LA DIGEMID

ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN	2013	2014	2015	PROYECCIÓN DEL AÑO 2017
Proveedores				
N° de empresas	4	-	8	1,212
N° de asistentes	6,500	-	24	2,436
Principales temas	"Que la publicidad no te lleve a automedicarte"	-	Promoción y publicidad farmacéutica	Promoción y publicidad farmacéutica y otros temas principales de DIGEMID
Orientado a otro tipo de público				
Gob. Regional Loreto				
N° de asistentes	-	-	70	-
Inspectores de Disas y Diresas				
N° de asistentes	-	-	40	-
Principales temas	-	-	Regulación sanitaria de productos cosméticos	-

Fuente: *Digesa. Oficio N° 792-2017-DIGEMID-DG-EA-APD/MINSA*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

La Digemid atiende consultas relacionadas con los trámites de los procedimientos del TUPA y consultas especializadas sobre el uso de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, además de consultas sobre el estado de los expedientes. Los canales de atención de consultas y orientación que utiliza son: su call center, correo electrónico, volantes y otros medios de difusión físicos.

Respecto a las actividades de orientación, la Digemid realizó 41,003 actividades en el año 2016, lo que significó un incremento de 23% respecto al año 2015. Los principales temas abordados estuvieron relacionados con: i) productos farmacéuticos; ii) dispositivos médicos; iii) productos sanitarios; y, iv) orientación a personas jurídicas sobre denuncias, inspecciones diversas, sobre robos de lotes de productos y otras actividades ilícitas. El número de beneficiarios fue de 108,190 personas.

Para el 2017, la Digemid tiene planeado realizar 30,000 actividades de orientación para un total de 100,000 personas, principalmente por la absolución de consultas generales y técnicas.

Ver Tabla N° 142

Tabla **N° 142:**

ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN REALIZADAS POR LA DIGEMID

ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN	2014	2015	2016	PROYECCIÓN DEL AÑO 2017
Número de beneficiarios	13,000	113,534	108,190	100,000
Principales temas	Requisitos para trámite, status de expedientes, consultas sobre expedientes por la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).	Requisitos para trámite, situación de expedientes, consultas para el trámite de solicitudes en general.	Temas técnicos diversos sobre los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios. Orientación a personas jurídicas sobre denuncias, inspecciones diversas, sobre robos de lotes de productos y otras actividades ilícitas.	Absolución de consultas generales y técnicas.
Lugar	Lima (Local Institucional)	Lima (Local Institucional)	• Lima (Local Institucional) • Sedes Disas y Diresas	• Área de orientación al usuario • Sedes Disas y Diresas

Fuente: *Digemid. Oficio N° 792-2017-DIGEMID-DG-EA-APD/MINSA*

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

Respecto a los instrumentos de información, figuran el Observatorio de Precios y el Sistema de Alertas, cuyo detalle se presenta a continuación:

El Observatorio de Precio[133] tiene como objetivo transparentar la información de los precios de productos farmacéuticos que reportan las boticas, farmacias y servicios de farmacia pertenecientes al sector privado y público para que el ciudadano tome una decisión informada al momento de efectuar la compra del medicamento, a fin de controlar y minimizar el riesgo relacionado con la comercialización y utilización de medicamentos.

133 » Dirección web: http://observatorio.digemid.minsa.gob.pe

En el 2016 formaron parte del monitoreo 16,637 productos y 7,312 establecimientos. Asimismo, se reportaron 03 reclamos al Observatorio de Precios debido a la desactualización de la información de los productos publicados y a la inadecuada información del buscador en la página web.

Tabla **N° 143:**

PLATAFORMAS DE INFORMACIÓN: OBSERVATORIO DE PRECIOS DE LA DIGEMID

CARACTERÍSTICA

Es un mecanismo que permite que las personas dispongan de información respecto a precios de los medicamentos comercializados en el mercado y con ello puedan decidir el establecimiento farmacéutico (farmacia o botica) que ofrezca el precio más asequible.

http://observatorio.digemid.minsa.gob.pe/

Ítem	2014	2015	2016
Número de accesos	1´035,508	1´470,056	1´581,823
Número de productos que forman parte del monitoreo	14,889	17,613	16,637
Número de establecimientos que forman parte del monitoreo	4,332	6,240	7,312
Número de reclamos relacionados con el Observatorio de Precios	-	-	3
Indique los principales motivos de los reclamos	-	-	El observatorio de precios muestra una base de datos de medicamentos desactualizada. Inadecuada información a través del buscador en la página web.

Fuente: *Digemid. Oficio N° 792-2017-DIGEMID-DG-EA-APD/MINSA*

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

El Sistema de Alertas[134] permite dar a conocer a la comunidad científica nacional y a la población en general, las acciones reguladoras y otras sobre la seguridad, falsificación, resultados críticos de calidad, entre otros, relacionados con los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.

134 » Dirección web: http://www.digemid.minsa.gob.pe/main.asp?Seccion=371&pag=46

Entre las fuentes de información que utiliza para la identificación de alertas reportaron a: Alertas internacionales de Agencias Reguladoras de Medicamentos, Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización Panamericana de la Salud (OPS), reportes espontáneos de notificación de sospecha, reacciones adversas o incidentes adversos (FV-TV), países de alta vigilancia sanitaria, acciones de control y vigilancia, y farmacovigilancia o tecnovigilancia (DPF-CVSPF).

En el 2016 se emitieron un total de 83 alertas, de las cuales 30 correspondieron a seguridad, 26 a calidad, 05 a falsificación y 22 a modificación de registro sanitario. Por la emisión de alertas se han retirado un total de 168 productos, 02 productos por calidad y 166 por falsificación.

Tabla **N° 144:**
PLATAFORMAS DE INFORMACIÓN: SISTEMA DE ALERTAS

SISTEMA DE ALERTAS

Brinda información a los usuarios sobre observaciones, reacciones adversas, falsificaciones de los medicamentos o dispositivos médicos y productos sanitarios con la finalidad de retirarlos del mercado.
http://www.digemid.minsa.gob.pe/main.asp?Seccion=371

Ítem	2014	2015	2016
Numero de alertas emitidas	**175**	**89**	**83**
Seguridad	56	42	30
Calidad	42	22	26
Falsificación	52	4	5
Modificación de registro sanitarios	25	21	22
Cantidad de productos retirados por las alertas emitidas	**2**	**0**	**168**
Seguridad	2	-	2
Calidad	-	-	-
Falsificación	-	-	166

Fuente: *Digemid. Oficio N° 792-2017-DIGEMID-DG-EA-APD/MINSA*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

También cuenta con otras herramientas informativas como es el Observatorio de Calidad, Observatorio de Disponibilidad de Medicamentos y el uso de su red social (Fan page de Facebook).

Asimismo, mediante el Centro Nacional de Documentación e información de Medicamentos (CENADIM) brinda información sobre productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.

Respecto a los medios de comunicación que utiliza la Digemid para difundir el Código están su página web en la sección "Comunicados" y mediante las actividades de proyección a la comunidad mediante trípticos, folletos y mensajes educativos.

Acciones de supervisión y sanciones

En el 2016, la Digemid ejecutó seis (06) acciones de supervisión a 2,695 laboratorios farmacéuticos, droguerías, boticas, entre otros. Las acciones de supervisión se enfocaron en el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura, laboratorio y almacenamiento. Sancionó a 03 empresas y recibieron 08 denuncias por publicidad irregular de productos farmacéuticos.

Tabla **N° 145:**
SUPERVISIONES Y SANCIONES EFECTUADAS POR LA DIGEMID, 2016

ÍTEM	LABORATORIOS FARMACÉUTICOS	DROGUERÍAS	OTRAS
N° de supervisiones	3	3	-
N° de empresas supervisadas	309	1,403	983
N° de empresas sancionadas	-	-	3
N° de denuncias	-	-	8
Principales temas	Cumplimiento de buenas prácticas de manufactura / laboratorio (BPM/BPL)	Cumplimiento de buenas prácticas de almacenamiento (BPA)	Publicidad irregular de productos farmacéuticos Buenas prácticas, observaciones sanitarias

Fuente: *Digemid. Oficio N° 792-2017-DIGEMID-DG-EA-APD/MINSA*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Asimismo, para el 2017 la Digemid tiene planeado realizar acciones de supervisión, tal como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla **N° 146:**
SUPERVISIONES PROYECTADAS POR LA DIGEMID PARA EL 2017

ÍTEM	LABORATORIOS FARMACÉUTICOS	DROGUERÍAS	OTRAS
N° de supervisiones	3	3	-
N° de empresas supervisadas	300	1,440	800
Principales temas	Cumplimiento de buenas prácticas de manufactura / laboratorio (BPM/BPL)	Cumplimiento de buenas prácticas de almacenamiento (BPA)	Publicidad irregular de productos farmacéuticos Buenas prácticas, observaciones sanitarias

Fuente: *Digemid. Oficio N° 792-2017-DIGEMID-DG-EA-APD/MINSA*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

La Digemid, realizó 03 actividades que consistieron en brindar charlas sobre influencia de la publicidad en la automedicación beneficiando a 900 personas.

- **Labor de la Dirección General de Salud Ambiental - Digesa**

La Digesa, es el órgano técnico-normativo encargado de formular políticas, regular y fiscalizar aspectos relacionados con la salud ambiental, con la finalidad de prevenir y controlar riesgos ambientales que pudieran afectar la salud y bienestar de la población[135].

El accionar de Digesa está orientado hacia la formulación normativa y a la vigilancia sanitaria de la calidad del agua de consumo humano; alimentos industrializados; productos desinfectantes y plaguicidas; tanto en el ámbito nacional como el de importación y exportación de alimentos; así como, la autorización sanitaria y registro para la fabricación, importación, comercialización y distribución de juguetes y útiles de escritorio[136].

Los productos y servicios que comprende la salud ambiental son:

- Calidad del agua de consumo humano.
- Alimentos industrializados.
- Juguetes.
- Útiles de escritorio.
- Playas
- Ambientes 100% libres de tabaco.

La Digesa atiende consultas sobre temas administrativos, tramitación, requisitos y plazos de procedimientos administrativos del Texto Único de Procedimientos Administrativos del MINSA, además de las consultas sobre el manejo de la Ventanilla Única de Comercio Exterior aplicable a sus procedimientos.

Asimismo, atiende reclamos y realiza actividades de educación con miras a proteger a los consumidores.

Certificaciones otorgadas

En el 2016, la Digesa emitió un total de 2,921 certificaciones (32% más respecto al 2015) en rubros de alimentos industrializados, juguetes y útiles de escritorio, residuos sólidos, plaguicidas y agua.

Ver Tabla N° 147

135 » Digesa. Página web. En: http://www.digesa.sld.pe/institucional/Mision_Vision.asp

136 » Digesa. Página web. En: http://www.digesa.sld.pe/institucional/Mision_Vision.asp

Tabla **N° 147:**

CANTIDAD DE CERTIFICACIONES OTORGADAS POR DIGESA

RUBROS		CANTIDAD DE CERTIFICACIONES		
		2014	2015	2016
Alimentos Industrializados	Registros Sanitarios de Alimentos y bebida	375	245	413
	Validaciones del Plan HACCP	445	331	586
Juguetes y útiles de escritorio	Autorizaciones Sanitarias de importación de juguetes y útiles de escritorio	1232	1189	1361
Residuos Sólidos	Registro de EPS-RS y EC-RS	65	54	47
Plaguicidas (de uso doméstico, industrial y en salud pública)	Autorizaciones Sanitarias de desinfectantes y plaguicidas de uso doméstico, industrial y en salud pública	337	241	277
Agua	Autorización de sistema de tratamiento de agua potable	26	147	237
Total		**2,480**	**2,207**	**2,921**

Fuente: *Oficio N° 084-2017/DG/DIGESA*

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

Actividades de capacitación, orientación y difusión

La Digesa en el año 2016 realizó **actividades de capacitación** orientadas a los usuarios abordando los temas relacionados al empleo de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) para la tramitación de procedimientos contenidos en el TUPA. Con respecto a las actividades de capacitación orientadas a proveedores no reportó información.

Respecto a las **actividades de orientación,** la Digesa utiliza los canales de televisión como un medio de comunicación, a fin de informar sobre las actividades y campañas que realizan, así como prevenir sobre eventuales peligros para la salud derivados de productos o sustancias peligrosas a cargo de la Digesa.

En lo concerniente a instrumentos de información, la Digesa, cuenta con dos aplicativos móviles orientados a dar a conocer a los usuarios información sobre los cuidados que deben tomar en cuenta al adquirir productos alimenticios y elegir piscinas y playas saludables. También brinda información través de su página web y cuentan con el sistema de alertas que permite a los usuarios tener conocimiento de los productos defectuosos que han sido retirados del mercado en el 2016.

Ver Tabla N° 148

Tabla **N° 148:**

PLATAFORMAS DE INFORMACIÓN SECTORIAL RELACIONADA A SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS

APLICATIVO MÓVIL DE ALIMENTOS

La aplicación de Digesa permite consultar el Registro Sanitario de Alimentos. El aplicativo permite la recepción de fotos, audios y/o la ubicación exacta del hecho.

La entidad no reportó información sobre el número de acceso o descargas a partir del aplicativo.

http://www.digesa.minsa.gob.pe/

APLICATIVO MÓVIL DE PLAYAS

Esta aplicación permite a los usuarios tomar conocimiento sobre la información y cuidados que se deben de tener en cuenta antes de acudir a piscinas y playas.

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.digesa.cbelloda.pp&hl=es

Ítem	2014	2015	2016
Número de accesos	-	3,808	27,625
Número de playas que forman parte del monitoreo	-	-	-

ALERTAS

Sistema de alertas para que los usuarios tengan conocimiento de los productos riesgosos. En el año 2016 emitieron alertas por juguetes tóxicos y en las 2015 emitieron alertas por helados de la marca "Blue Bell".

Productos retirados por la emisión de alertas	2014	2015	2016
Total	**-**	**9**	**264**
Juguetes	-	-	264
Alimentos industrializados	-	9	-

Fuente: *Oficio N° 084-2017/DG/DIGESA*

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

Acciones de supervisión y sanción

En el 2016, la Digesa ejecutó un total de 845 acciones de supervisión, de las cuales 310 las realizó conjuntamente con las Disas, Diresas y Gerencias Regionales de Salud (Geresas). Las supervisiones fueron en torno a: i) alimentos Industrializados; ii) juguetes y útiles de escritorio; iii) residuos sólidos (EPS-RS y Ec-RS); iv) tabaco; y v) playas.

Ver Tabla N° 149

Tabla **N° 149:**
SUPERVISIONES EFECTUADAS POR LA DIGESA, 2016

RUBRO SUPERVISADO	N° DE SUPERVISIONES
Alimentos Industrializados[a]	685
Juguetes y útiles de escritorio	26
Residuos sólidos en establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo	35
Tabaco	86
Playas	13
Total	**845**

a De las 685 supervisiones, 310 supervisiones lo efectuaron conjuntamente con las Disas, Diresas y Geresas
Fuente: Oficio N° 084-2017/DG/DIGESA
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

En el 2016 se impusieron 40 sanciones, siendo los principales hechos infractores: i) no contar con registro sanitario de alimentos y ii) no contar con autorización sanitaria para juguetes. En términos monetarios, las multas ascendieron a S/ 229,605 soles.

Tabla **N° 150:**
SANCIONES IMPUESTAS POR LA DIGESA

DETALLE	2016
N° de sanciones	40
Sanciones (S/)	229,605[a]
Principales hechos infractores	No contar con registro sanitario de alimentos. No contar con autorización sanitaria para juguetes.

a El monto corresponde al periodo de julio a diciembre
Fuente: Oficio N° 084-2017/DG/DIGESA
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

La Digesa no atiende a consumidores vulnerables de manera directa ya que las certificaciones sanitarias las otorga a empresas; sin embargo, protege la salud de los consumidores a través de sus acciones de vigilancia y supervigilancia de alimentos, calidad de agua para consumo humano, útiles de escritorio, juguetes, entre otros de su competencia.

7.2.2 Sector financiero, seguros y sistema privado de pensiones

Dentro del contexto de crecimiento económico y mayor número de transacciones monetarias[137], los conflictos en las relaciones de consumo han aumentado en general. Así se tuvo que en 2016 en comparación con el 2012:

- Los reclamos totales presentados ante las empresas del sistema financiero aumentaron en 2.3 veces, sumando un total de 1'654,396 reclamos, en un entorno en el que el coeficiente de monetización[138] aumentó 07 puntos porcentuales (crecimiento de 20.6% en términos relativos).
- Los reclamos resueltos presentados contra empresas del sistema financiero en el Indecopi aumentaron en 167.4% hasta los 27,340 en el año 2016.

- **Datos generales**

Agentes

Entre los principales agentes que participan en el sector financiero, de seguros y sistema previsional privado, destacan:

Tabla **N° 151:**
PRINCIPALES AGENTES Y ENTIDADES RELEVANTES

SECTOR PÚBLICO

Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS)
• Supervisa el sistema financiero, de seguros y el privado de pensiones. • Autoriza la operación, organización y funcionamiento de las empresas del sistema financiero, del sistema de seguros y del sistema privado de pensiones[a]. • Sus facultades son únicamente sancionadoras, no solucionan conflictos entre proveedores y consumidores para el caso del sistema financiero y de seguros[b]. • Los reclamos que presentan los usuarios del Sistema Privado de Pensiones (SPP) contra las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (en adelante, AFP), en una primera instancia, son resueltos por la Superintendencia Adjunta de AFP[c]. No obstante, en caso de que el usuario no esté conforme con el fallo, puede presentar el reclamo ante la SBS, que es la última instancia.

137 » El número de transacciones en el 2016, entendidas como operaciones monetarias del sistema financiero, se incrementó 25.1% respecto al 2014.

138 » El coeficiente de monetización es un indicador referencial de la profundización financiera. En este caso se utilizó el dato de créditos del sector financiero como porcentaje del PBI para los años de comparación indicados.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

- Atiende los reclamos de los usuarios de los productos o servicios financieros y de seguros.
- Resuelve las denuncias de los usuarios de los productos o servicios financieros y de seguros.
- Supervisa los aspectos referidos a productos o servicios financieros y de seguros establecidos en el Código.

Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)[d]

- 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[e].

- **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

Sistema financiero

- Las empresas de este sistema brindan servicios financieros a través de diversos productos y servicios de ahorro y crédito.
- Están obligadas a contar con mecanismos de información que permitan al usuario tomar la mejor decisión.
- Están obligadas a elaborar un Programa Anual de Trabajo en el cual se detallen las actividades que se realizaran para el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección del consumidor, transparencia de la información, atención al usuario y demás disposiciones establecidas por la SBS[f].
- Entre los principales gremios que reúnen a empresas de operaciones múltiples, se tiene a la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc), la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (Fepcmac) y la Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (Asomif).

  Asbanc: Gremio que agrupa a 16 empresas bancarias, 05 empresas financieras y 01 sociedad administradora de fondos, siendo esta última la única no supervisada por la SBS. Tiene como función principal la de proporcionar a sus asociados servicios de información, asesoría y consulta en asuntos de interés general. Cuenta con 02 mecanismos de solución de conflictos denominados "Alóbanco" y la "Defensoría del Cliente Financiero".

  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[g].

  Asomif: Gremio que agrupa a 22 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.
- Empresas no supervisadas por la SBS: Empresas de servicio de canje, empresas de fondos, representantes de empresas reaseguradoras del exterior y cooperativas de ahorro y crédito. Cabe indicar que, si bien estas empresas no se encuentran supervisadas por la SBS, algunas de ellas pertenecen a la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (Fenacrep), la cual si se encuentra bajo supervisión de la SBS.

  Fenacrep: Gremio que agrupa a Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (en adelante, Coopac), cuya finalidad es realizar actividades de representación, defensa, educación cooperativa, asistencia técnica y de supervisión.

Sistema de Seguros

- Las empresas de este sistema se distinguen entre las que operan en riesgos generales y aquellas dedicadas al ramo de vida, así como sus subsidiarias, los intermediarios y auxiliares de seguros.
- El principal gremio de reúne a estas empresas es la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (en adelante, Apeseg), que agrupa a todas las 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)".

SECTOR PRIVADO

Sistema Privado de Pensiones (SPP)

- Este sistema está conformado por las AFP, las cuales administran los fondos bajo la modalidad de cuentas personales y otorgan obligatoriamente a sus afiliados las prestaciones de jubilación, invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio[h].
- Cada AFP posee una plataforma de atención para consultas, observaciones y reclamaciones de los afiliados respecto al sistema previsional.
- En materia de protección del consumidor, realizan actividades informativas para que sus afiliados tengan mayor conocimiento del sistema.
- Cada AFP posee un Registro de Reclamos, con el cual elabora informes trimestrales sobre la evolución de la atención de los reclamos que deben estar a disposición de la SBS con el correspondiente sustento, pudiendo acceder ésta, al sistema de registro de información para las correspondientes verificaciones[i].
- El principal gremio que reúne a estas empresas es la Asociación de AFP.
- Asociación de AFP: Gremio privado que reúne a las cuatro AFPs que operan en el Perú: Habitat, Integra, Prima y Profuturo. 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.

a *Artículo N° 12 de la Ley 26702 "Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros" y Artículo 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".*

b *Las denuncias de competencia de Indecopi son trasladadas a esta institución.*

c *De acuerdo al Artículo N° 135 del Reglamento de Organización y Funciones aprobado por Resolución SBS N° 1877-2013, la Superintendencia Adjunta de AFP es parte de la SBS y es el órgano encargado de la supervisión de las empresas Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones, de los conglomerados financieros a los que estas pertenecen y demás empresas sometidas a su supervisión; así también, de velar por la seguridad y la rentabilidad de las inversiones que efectúen las AFP con los recursos del Fondo de Pensiones, verificar el cumplimiento de las normas que rigen su funcionamiento, así como resguardar el otorgamiento adecuado y oportuno de las prestaciones y los beneficios de los afiliados.*

d *Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

e *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.*

f *Art. 54° de la Resolución SBS 8181-2012 "Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero".*

g *Tomado en abril de 2017 de: http://www.fpcmac.org.pe/quienes-somos.html*

h *Artículo N° 1 del Decreto Ley N° 25897.*

i *Numeral 9 del Circular N° G-176-2014.*

Fuente: *SBS, Asbanc, Apeseg, Asociación de AFP, AFP, Indecopi y Fenacrep*

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

Oficinas de atención a usuarios

A nivel nacional se cuenta con oficinas en 12 regiones del Perú para la atención y orientación a usuarios en temas del sistema financiero y de seguros. Dichas oficinas pertenecen a la SBS, Asbanc, Asomif, Fenacrep y Apeseg.

La SBS cuenta con un área especializada denominada Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera, la cual tiene 12 oficinas a nivel nacional: 02 en Lima y 10 distribuidas en el resto del país (Arequipa, Iquitos, Huancayo, Moquegua, Ica, Cusco, Tacna, Trujillo, Piura y Cajamarca).

Por su parte, los gremios y asociaciones de empresas como Asbanc está presente en cuatro regiones del país; mientras que la Asomif, Apeseg y la Fenacrep, solo cuentan con una oficina en Lima.

Labor de la SBS

En el año 2016, la SBS supervisó a un total de 84 empresas, de las cuales 58 fueron empresas financieras, 22 de seguros y 04 AFP, las mismas que, en conjunto, reportaron 5,565 sucursales.

Tabla **N° 152:**
NÚMERO DE SUCURSALES DE LAS EMPRESAS SUPERVISADAS POR LA SBS

	EMPRESAS FINANCIERAS			EMPRESAS DE SEGUROS			ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES			TOTAL		
	2014	**2015**	**2016**	**2014**	**2015**	**2016**	**2014**	**2015**	**2016**	**2014**	**2015**	**2016**
N° empresas supervisadas	74	62	58	18	19	22	4	4	4	96	85	84
N° sucursales	5,266	4,363	5,189	266	274	315	57	62	61	5,589	4,699	5,565
Lima y Callao	2,176	1,804	2,093	89	95	124	8	10	8	2,273	19,09	2,225
Provincias	3,086	2,559	3,096	177	179	191	49	52	53	3,312	2,790	3,340
Extranjero	4	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-

Fuente: *Correo electrónico del 31.03.2017, Oficio N° 11623-2016-SBS y Oficio N° 12243-2015-SBS.*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Normativa

El cambio normativo en materia de atención al cliente emitido por la SBS en el 2016 correspondió al segmento del sistema privado de pensiones.

Tabla **N° 153:**
NORMAS EMITIDAS POR LA SBS EN EL 2016

NORMA	DESCRIPCIÓN
Resolución SBS N° 5891-2016 de fecha 10.11.2016.	Modificó la Resolución SBS N° 3948-2015, implementando como principales cambios: • La autoridad competente en 1era instancia es el Jefe de la Plataforma de Atención al Usuario • El plazo de atención es de 60 días desde que ingresó el reclamo a la SBS.

Fuente: *Correo electrónico del 31.03.2017.*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Cláusulas generales de contratación y cláusulas abusivas

Durante el 2016, el número de cláusulas generales de contratación aprobadas fue de 234 en el sistema financiero, frente a las 238 del año 2015. Respecto a los sistemas de seguros y privado de pensiones, es importante indicar que:

- En lo concerniente a las pólizas de seguros, la SBS no aprueba cláusulas generales de contratación, sino únicamente condiciones mínimas[139], las cuales ascendieron a 214 durante el 2016 (versus las 215 del año precedente).
- Respecto al sistema privado de pensiones, mediante Resolución SBS N° 2789-2016, la SBS aprobó los modelos de pólizas de renta vitalicia escalonada que las empresas de seguros podrán utilizar, siendo el caso que dichos modelos se rigen por sus propias normas y supletoriamente por la Ley del Contrato de Seguro, Ley N° 29946. Ante tal escenario, en tanto, se vienen utilizando dichos modelos, 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 ni se identifiquen cláusulas abusivas.

Por otro lado, la SBS no identificó cláusulas abusivas, debido a las medidas preventivas adoptadas en la tramitación de los procedimientos de aprobación de cláusulas generales de contratación en el sistema financiero y en el de aprobación de condiciones mínimas en el sistema de seguros. Cabe precisar que:

- En el caso del Sistema Financiero, la SBS detectó que, en los contratos presentados para aprobación se incluyeron cláusulas que no se encontraban debidamente adecuadas al marco normativo vigente. En ese sentido, se realizaron distintos requerimientos a las empresas para que modifiquen sus textos o se eliminen, según correspondiera, a fin de emitir las resoluciones de aprobación respectivas. Para los casos en que las empresas hayan omitido dichos requerimientos se procedió a denegar las cláusulas en atención al artículo 46 del Reglamento de Transparencia a fin de garantizar una adecuada protección de los usuarios del sistema financiero.
- Asimismo, en el sistema de seguros, la SBS también detectó la inclusión de cláusulas que no se encontraban adecuadas debidamente al marco normativo vigente y con ello, se procedió a requerir a las empresas la modificación de los textos o su eliminación, según correspondiera, a fin de emitir las resoluciones de aprobación respectivas. La revisión previa que se realizó antes de otorgar el código SBS (que permite a las compañías de seguro comercializar sus productos de seguro), conllevó que cláusulas contrarias al marco normativo vigente no sean incluidas en los contratos que suscriben los usuarios del sistema de seguros, garantizándoles una adecuada protección de los usuarios del sistema de seguros.

139 » Conforme a 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).

Tabla **N° 154:**

SBS: CONTRATOS Y CLÁUSULAS ABUSIVAS IDENTIFICADAS

CONTRATOS	SISTEMA						
	Financiero[a]			Seguros			Privado de Pensiones
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	
Cantidad de aprobaciones administrativas de cláusulas generales de contratación (Art. N° 54.1 de la Ley N° 29571)	67	238	234	81	215	214	No aplica
Cantidad de cláusulas abusivas identificadas (Art. N° 54.5 de la Ley N° 29571)	0	0	0	0	0	0	

a *Cabe precisar que la información reportada refiere a las solicitudes de aprobación de cláusulas generales de contratación atendidas durante el año 2016, por lo que se incluyen aquellas presentadas anteriormente, pero cuya tramitación fue concluida en el año materia de consulta.*

Fuente: *Correo electrónico del 31.03.2017, Oficio N° 11623-2016-SBS y Oficio N° 12243-2015-SBS.*

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

Capacitación, orientación y difusión

Las actividades de capacitación desarrolladas por la SBS favorecieron a 26,022 personas (8,926 usuarios, 965 proveedores y 16,131 consumidores vulnerables), un 26.2% menos respecto al año previo.

Las capacitaciones se desarrollaron principalmente en torno a dos programas "Finanzas para Ti", que está 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 ciencias sociales de educación secundaria, orientado a que enseñen educación financiera a sus alumnos de acuerdo al diseño curricular nacional[140].

La siguiente tabla muestra a detalle el número de programas, beneficiarios y la temática abordada según sistema.

Ver Tabla N° 155

140 » 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 la adecuada toma de decisiones.

Tabla **N° 155:**

SBS: CAPACITACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

TIPO	SISTEMA	COBERTURA		TEMÁTICA ABORDADA
		(N° asistentes)	N° Programas (campañas o eventos)	
Usuarios	Financiero	5,401	123	"Programa Finanzas para Ti": Ahorro, crédito, presupuesto familiar, deberes y derechos de los usuarios financieros, transparencia de información, central de riesgos y prevención del sobreendeudamiento.
	Seguros	49	2	"Programa Finanzas para Ti": Ley del contrato de seguros y sus reglamentos, Código de Protección y Defensa del Consumidor, fraude en seguros, régimen legal aplicable a los seguros de salud, obligaciones normativas AFOCAT, circular de servicio de atención a los usuarios, circular de transparencia de información de indemnizaciones por muerte no reclamadas por los beneficiarios de las víctimas de accidentes de tránsito cubiertos por el certificado contra accidentes de tránsito (CAT), gestión de riesgos técnicos y fondo de solvencia.
	Privado de Pensiones	1,706	32	"Programa Finanzas para Ti": Cultura previsional, tipo de fondos de pensiones, diferencias del SPP y ONP, jubilación y beneficios.
	Finanzas en el Cole	1,770	28	"Programa Finanzas en el Cole": 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		**8,926**	**185**	**-**
Proveedores	Financiero	965	61	Normativa de transparencia de la información, reglamento de tarjetas de crédito y débito, y circular atención al usuario.
	Seguros	-	-	-
	Privado de Pensiones	-	-	-
Subtotal proveedores		**965**	**61**	**-**

TIPO	SISTEMA	COBERTURA (N° asistentes)	COBERTURA N° Programas (campañas o eventos)	TEMÁTICA ABORDADA
Consumidores vulnerables	Financiero	4,683	72	"Programas Finanzas para Ti - Adulto mayor": Ahorro, crédito, presupuesto familiar, deberes y derechos de los usuarios financieros, transparencia de información, central de riesgos y prevención del sobreendeudamiento.
	Seguros	161	3	"Programa Finanzas para Ti - Adulto mayor": Ley del contrato de seguros y sus reglamentos, Código de Protección y Defensa del Consumidor, fraude en seguros, régimen legal aplicable a los seguros de salud, obligaciones normativas AFOCAT, circular de servicio de atención a los usuarios, circular de transparencia de información de Indemnizaciones por muerte no reclamadas por los beneficiarios de las víctimas de accidentes de tránsito cubiertos por el certificado contra accidentes de tránsito (CAT), gestión de riesgos técnicos y fondo de solvencia.
	Privado de Pensiones	619	9	"Programas Finanzas para Ti - Adulto mayor": Cultura previsional, tipo de fondos de pensiones, diferencias del SPP y ONP, jubilación y beneficios.
	Minifinanzas	10,668	17	"Minifinanzas - Ferias educativas para niños": gustos y necesidades, ahorro, presupuesto y metas de ahorro.
Subtotal consumidores vulnerables		**16,131**	**101**	
Total		**26,022**	**347**	

Fuente: *Correo electrónico del 31.03.2017.*

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

Respecto a las actividades de orientación, en el año 2016 la SBS benefició a un total de 219,354 personas a través de las actividades de orientación, 41% más respecto al 2015. Las orientaciones fueron respecto a temas relacionados con la central de riesgos, información del sistema financiero, tarjetas de crédito, afiliación al sistema privado de pensiones, aportes y herederos informados.

El 60% de las orientaciones se concentró en las oficinas de la SBS ubicadas en el Centro de Lima, el MAC de Lima Norte (Independencia) y San Isidro; mientras que, el porcentaje restante en Arequipa, Piura, Huancayo, Moquegua, Iquitos, Ica, Trujillo, Cusco, Tacna, Cajamarca y Chiclayo.

Para el año 2017, la SBS proyecta que las orientaciones ascenderán a 228,510.

En lo concerniente a actividades de información, la SBS realiza una variada difusión de información relevante en materia de protección del consumidor:

- Difunde el Código y/o derechos del usuario, a través del Portal del Usuario de la SBS, portal de educación financiera, material informativo, prensa, radio y charlas de educación financiera.

- Asimismo, difunde información de interés para los consumidores sobre servicios y productos mediante videos institucionales reproducidos en agencias de las empresas supervisadas.
- Por otro lado, también han desarrollado 07 herramientas informativas tecnológicas[141] sobre servicios y productos en el 2016 orientadas a brindar información para una mejor toma de decisiones de los usuarios.

Tabla **N° 156:**

SBS: HERRAMIENTAS INFORMATIVAS, 2016

HERRAMIENTAS	OBJETIVO	TIPO	NÚMERO DE ACCESOS
SBS Presupuesto Familiar	Ayudar en la administración del presupuesto de forma ordenada, llevando un control detallado de los ingresos, gastos y metas de ahorro.	Aplicativo móvil	4,807
Presupuesto Familiar		http://www.sbs.gob.pe/educacion-financiera/categoria/presupuesto-familiar/1719/c-1719	821
Ahorro SBS (Ahorrando ando)	Facilitar un mayor control del dinero de manera fácil e interactiva para llegar a la meta de ahorro.	Aplicativo móvil	3,800
Sistema Retasas	Ofrecer al consumidor información de las tasas de interés, comisiones y otros costos de los productos que brinden las empresas, presentada en forma comparable.	http://www.sbs.gob.pe/app/retasas/paginas/retasasInicio.aspx	No proporcionó información.
Sistema Reprimas	Brindar información al consumidor sobre primas, coberturas y otros costos de los productos que brinden las empresas, presentada en forma comparable.	http://www.sbs.gob.pe/usuarios/categoria/primas-de-seguros-precios/1374/c-1374	No proporcionó información.
Reporte de Deudas SBS	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.	http://reportedeudas.sbs.gob.pe/reportedeudasSBS1/	1'585,164
App SBS	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.	Aplicativo móvil	274,853 (solo información de Central de Riesgos).
Comparativo de Comisiones	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.	http://www.sbs.gob.pe/app/ComparaComisionSF/Paginas/EntreEntidades.aspx	No proporcionó información.

Fuente: *Correo electrónico del 31.03.2017.*

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

141 » El aplicativo "Presupuesto Familiar" y "Ahorrando ando", contiene 02 herramientas.

Supervisiones y sanciones en el sector

Durante el año 2016, la SBS supervisó a un total de 57 empresas de los sistemas financiero, de seguros y privado de pensiones. La SBS verificó el cumplimiento de la normativa vigente, lo cual permitió reportar problemas que, en su mayoría, se encontraban asociados a la transparencia de información y atención a los usuarios.

Tabla **N° 157:**
SUPERVISIONES EFECTUADAS POR LA SBS

SISTEMA	N° DE EMPRESAS SUPERVISADAS	TEMAS SUPERVISADOS
Financiero	42	Conducta de mercado (Resolución SBS N° 8181-2012 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	Transparencia de información (Resolución SBS N° 3199-2013).
		Gestión de siniestros (Resolución SBS N° 3202-2013).
		Servicio de Atención a los Usuarios (Circular N° G-184-2015).
Privado de Pensiones	4	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).
Otro	2	Operaciones con Dinero Electrónico (Resolución SBS N° 6283-2013).
		Servicio de Atención a los Usuarios (Circular N° G-184-2015).
Total	**57**	

Fuente: *Correo electrónico del 31.03.2017.*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

En el año 2016, la SBS impuso un total de 15 sanciones por un total de S/ 446,4 mil en multas. Del total de sanciones, 11 correspondieron a empresas del sistema financiero y 04 a Asociaciones de Fondos Regionales o Provinciales Contra Accidentes de Tránsito (Afocat).

Tabla **N° 158:**
SANCIONES IMPUESTAS POR LA SBS

SISTEMA	SANCIONES		PRINCIPALES HECHOS INFRACTORES	PRINCIPAL EMPRESA SANCIONADA
	N° de sanciones	MULTAS (S/)		
Financiero	11	413,960	Cobro de cargos adicionales al interés moratorio o penalidad en caso de pago de obligaciones en fecha posterior al vencimiento. Cobro de comisiones y gastos que no se ajustan a los criterios establecidos para su determinación. Vulnerar el secreto bancario. Suscribir contratos de crédito cuyas cláusulas generales no fueron aprobadas por la SBS.	Scotiabank (30 UIT) CrediScotia Financiera (30 UIT)
Seguros	0	No reportó información.	No reportó información.	No reportó información.
Privado de Pensiones	0	No reportó información.	No cumplir con efectuar el pago de indemnizaciones por fallecimiento, gastos médicos e incapacidad temporal, dentro del plazo establecido. Otorgar CAT a una empresa que no contaba con autorización para el transporte público de pasajeros. No cumplir con remitir la información requerida por la Superintendencia. No cumplir con los requerimientos que le formule por escrito la autoridad competente.	No reportó información.
Afocat	4	32,390	No reportó información.	Afocat La Única (6.2 UIT)
Total	**15**	**446,350**		

Fuente: *Correo electrónico del 31.03.2017.*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Atención de reclamos

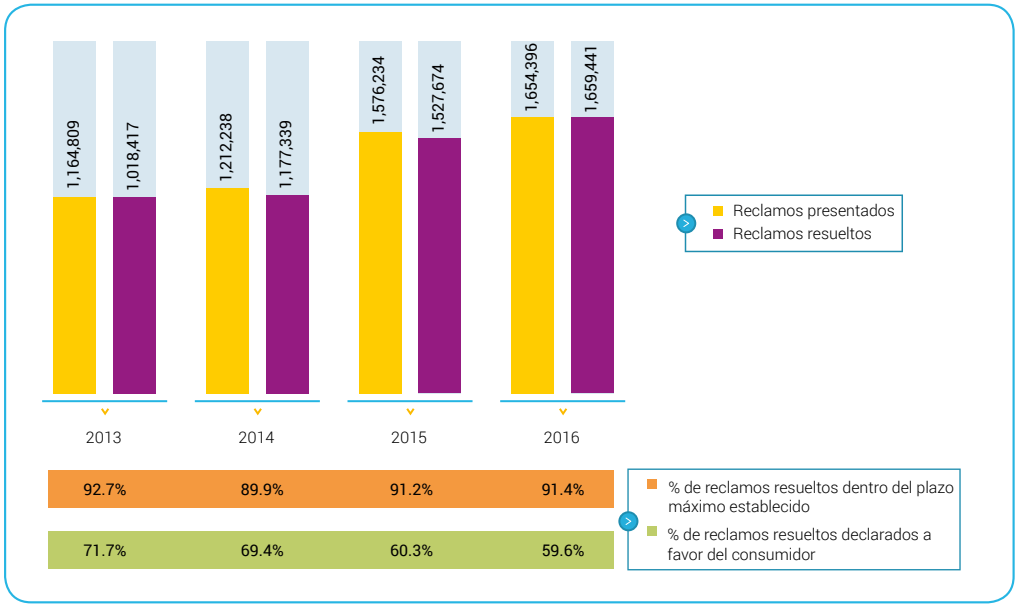
Al 2016, el número de reclamos presentados en las empresas de los sistemas financiero, de seguros y AFP fue mayor en un 5% al registrado en el año 2015, ascendiendo a un total de 1'654,396, lo cual ubica a este sector como el segundo con mayor número de reclamos[142]. A nivel de sistema, el 94.3% fueron reclamos del sistema financiero, 5.4% del sistema de seguros y 0.3% del privado de pensiones.

142 » El sector telecomunicaciones concentra el mayor número de reclamos en el 2016, al haber superado la cifra de 2 millones.

En lo concerniente a los reclamos resueltos, se tuvo que se incrementaron a una tasa de 8.6% respecto al 2015, sumando 1'659,441 de reclamos, donde nueve (09) de cada diez (10) fueron resueltos dentro del plazo máximo establecido por normativa[143]. Por otro lado, el 94.7% de ellos correspondieron a reclamos en el sistema financiero, 5% al sistema de seguros y solo el 0.3% a empresas del sistema privado de pensiones, siendo Lima para todos los casos, el departamento que concentró el mayor número de reclamos.

El mayor número de reclamos resueltos en el sistema financiero se concentró en torno a problemas con tarjetas de crédito (53.4%), cuentas de ahorro (16.7%), atención al público[144] (7.8%), tarjetas de débito (7.4%), entre otros. En el sistema de seguros, los reclamos fueron en más del 50% de los casos por robos y asaltos, mientras que, en el sistema privado de pensiones, resaltaron los servicios de aportes del afiliado al fondo privado de pensiones, la atención al público, la pensión de sobrevivencia, la pensión de invalidez y la cobranza de aportes, los que representaron en conjunto el 63% de los reclamos.

GRÁFICO N°32 N° de reclamos presentados y resueltos en empresas del sistema financiero



Fuente: *Correo electrónico de 31.03.2017 y Oficio N° 11623-2016-SBS*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

143 » Treinta días calendario para reclamos en las entidades del sistema financiero y de seguros y de quince días hábiles para empresas del sistema privado de pensiones

144 » No relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa.

Según sistema, el financiero concentró el 94.7% de los reclamos resueltos, siguiéndole en importancia el de seguros con el 5% y el privado de pensiones con 0.3%. La siguiente tabla muestra los reclamos por motivo para cada sistema:

Tabla **N° 159:**

RECLAMOS RESUELTOS POR LAS EMPRESAS, SEGÚN MOTIVO DE RECLAMO

SISTEMA	MOTIVO DE RECLAMO	N° DE RECLAMOS 2016	PART. % 2016
Financiero	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (seguros, ITF, etc.).	467,595	29.8%
	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	257,523	16.4%
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros).	170,772	10.9%
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros).	141,202	9.0%
	Problemas con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta).	110,937	7.1%
	Inadecuada atención al usuario (problemas en la calidad del servicio).	75,605	4.8%
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	55,476	3.5%
	Otros.	292,456	18.6%
	Subtotal	**1,571,566**	**94.7%**
Seguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado.	46,045	55.5%
	Errores en la cobranza de primas.	9,104	11.0%
	Inadecuada atención al usuario (problemas en la calidad del servicio).	6,211	7.5%
	Contratación o cargo indebido de seguros.	4,760	5.7%
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2,701	3.3%
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	2,275	2.7%
	Renovación indebida de póliza de seguros.	1,492	1.8%
	Otros.	10,403	12.5%
	Subtotal	**82,991**	**5.0%**
Privado de pensiones	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados.	884	18.1%
	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o aporte adicional.	347	7.1%
	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes.	301	6.2%
	Inadecuada atención al usuario (problemas en la calidad del servicio).	261	5.3%
	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado.	181	3.7%
	Disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones.	157	3.2%
	Otros.	2,753	56.3%
	Subtotal	**4,884**	**0.3%**
Total		**1,659,441**	**100.0%**

Fuente: *Correo electrónico del 31.03.2017 y Oficio N° 11623-2016-SBS*

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

En la siguiente tabla se muestra la participación de los reclamos resueltos según sistema por departamento.

Tabla **N° 160:**
RECLAMOS RESUELTOS POR LAS EMPRESAS, SEGÚN DEPARTAMENTO

DEPARTAMENTO	SISTEMA					
	Financiero		Seguros		Privado de Pensiones	
	N°	%	N°	%	N°	%
Amazonas	845	0.1%	55	0.1%		-
Ancash	9,502	0.6%	348	0.4%	74	1.5%
Apurímac	1,327	0.1%	52	0.1%		-
Arequipa	36,507	2.3%	1,372	1.7%	177	3.6%
Ayacucho	2,696	0.2%	72	0.1%		-
Cajamarca	7,597	0.5%	269	0.3%	40	0.8%
Callao	34,452	2.2%	753	0.9%		-
Cusco	10,845	0.7%	534	0.6%	37	0.8%
Huancavelica	709	0.0%	51	0.1%	1	0.0%
Huánuco	4,475	0.3%	129	0.2%	19	0.4%
Ica	13,529	0.9%	362	0.4%	88	1.8%
Junín	12,863	0.8%	451	0.5%	60	1.2%
La Libertad	81,084	5.2%	921	1.1%	126	2.6%
Lambayeque	15,246	1.0%	634	0.8%	126	2.6%
Lima	1,145,585	72.9%	66,372	80.0%	2,554	52.3%
Loreto	5,060	0.3%	248	0.3%	107	2.2%
Madre de Dios	889	0.1%	18	0.0%		-
Moquegua	2,182	0.1%	97	0.1%	28	0.6%
Pasco	1,336	0.1%	49	0.1%		-
Piura	19,136	1.2%	756	0.9%	148	3.0%
Puno	5,464	0.3%	115	0.1%	25	0.5%
San Martín	3,992	0.3%	150	0.2%	13	0.3%
Tacna	5,999	0.4%	181	0.2%	45	0.9%
Tumbes	1,870	0.1%	100	0.1%		-
Ucayali	4,586	0.3%	167	0.2%	11	0.2%
Extranjero	623	0.0%	1,128	1.4%		-
No identificado	143,167	9.1%	7,607	9.2%	1,205	24.7%
Total	**1,571,566**	**100%**	**82,991**	**100%**	**4,884**	**100%**

Fuente: *Correo electrónico del 31.03.2017 y Oficio N° 11623-2016-SBS*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Cabe indicar que, de acuerdo al Código, en lo que respecta 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 la Autoridad[145].

Por otro lado, en cuanto a los servicios de administración de fondos de pensiones[146], la SBS, de acuerdo a lo establecido en su ley y las normas reglamentarias que emita sobre este tipo de servicios, 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 al sistema privado de pensiones.

SBS: Acciones previstas para disminuir los principales motivos de reclamos

- Realizar estudios de demanda con la finalidad de verificar diversos aspectos en los usuarios.
- Actualizar el marco normativo a las nuevas tecnologías a fin de facilitar el cumplimiento de la normativa, en beneficio de los usuarios.

Consumidores vulnerables

Para la SBS, la población vulnerable se encuentra conformada por las personas menores de 25 años (niños, adolescentes y jóvenes), así como los adultos mayores de 65 años. En el 2016 realizaron 15 charlas para el adulto mayor (583 asistentes), 17 eventos para niños (10,668 asistentes), 69 charlas para jóvenes (4,880 asistentes) y 08 charlas del SPP dirigida a jóvenes (771 asistentes).

Asociaciones de consumidores

En lo concerniente a las asociaciones de consumidores, la SBS no contó con convenios vigentes de cooperación suscritos con asociaciones de consumidores en el año 2016.

Autorregulación

La SBS reportó el desarrollo de 04 herramientas o mecanismos orientados a la autorregulación o autosupervisión de las empresas del sector por iniciativa de las empresas agremiadas a Asbanc, Apeseg, Fepcmac y Asomif. En la siguiente tabla se muestra en detalle el objetivo y principales características de dichos mecanismos.

Ver Tabla N° 161

145 » De acuerdo al 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 Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones; 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.

146 » De acuerdo a la segunda disposición complementaria final del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, se tiene normativa relacionada como la Resolución SBS N° 200-2003 y SBS N° 3948-2015.

Tabla **N° 161:**
MECANISMOS DE AUTORREGULACIÓN

ÍTEM	OBJETIVO	CARACTERÍSTICAS	N° EMPRESAS
Código de Buenas Prácticas en las Relaciones de las Empresas Financieras con el Usuario	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 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 a los siguientes principios: información al usuario, transparencia, capacitación al personal y educación financiera.	No reportó información.
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 de nuestra actividad.	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.	No reportó información.

Fuente: *Correo electrónico del 31.03.2017 y Oficio N° 11623-2016-SBS*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Calidad

La SBS no ha emitido ninguna norma que fije estándares mínimos de calidad para atención al usuario. Sin embargo, para la atención de reclamos se han fijado condiciones a tener en cuenta por parte de las empresas supervisadas para su atención, tales como el plazo máximo de respuesta y la adecuada fundamentación de la misma.

El cumplimiento de los requisitos para la atención de reclamos incluye a todas las empresas supervisadas. Cabe indicar que, son las empresas supervisadas quienes determinan sus propios indicadores con referencia a la atención de reclamos.

- **Labor del Indecopi**

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 al artículo 105 del Código[147].

Respecto a los servicios de administración de fondos de pensiones, 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 al Sistema Privado de Pensiones, que no estén detallados en los títulos IV, V y VII del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Fondos de Pensiones y normas complementarias, que puedan constituir infracciones a las disposiciones del Código o a las normas complementarias en materia de protección del consumidor[148].

Dentro de este marco, durante el año 2016, destacó:

- Supervisiones. En el año 2016 el número de supervisiones iniciadas al sector financiero, seguros y sistema privado de pensiones en Lima Sur ascendió a 36, siendo los principales temas supervisados la idoneidad en el servicio y los créditos hipotecarios. Las supervisiones concluidas fueron de 44, de las cuales en 27 se recomendó el inicio de procedimientos administrativos sancionadores.
- Reclamos. En el año 2016, el SAC del Indecopi resolvió un total de 27,340 reclamos referidos al sistema financiero, de seguros y AFP; lo que significó un aumento de 22.2% con respecto al año previo; y de 39.3% con respecto al año 2014. De este total, cinco (05) de cada diez (10) reclamos se registró en Lima Metropolitana; mientras que, el resto se concentró en La Libertad, Áncash y Arequipa. Los principales motivos de los reclamos fueron la falta de idoneidad (37.7%), los cobros indebidos (25.2%) y la falta de información (16%). La tasa de conciliación[149] de los reclamos fue de 85%.
- Denuncias. En el año 2016, el Indecopi resolvió 9,808, las que fueron mayores en 19.9% con respecto al año previo. El 70.6% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en los OPS y el 29.4% en las CPC. Considerando el período 2014-2016 se reportó un total de 25,930 denuncias resueltas.
- Sanciones. En el año 2016 se impuso un total de 1,646 sanciones por infracciones en materia de protección del consumidor a un total de 136 proveedores del sistema financiero, de seguros y AFP. En términos de multas, se impuso un total de 3,428.1 UIT (equivalentes a alrededor de S/ 13.5 millones). Cabe destacar que, según número de sanciones, el 56% del total se impuso por falta de idoneidad, 13.8% por falta de atención de reclamos, 7.5% por falta de información, entre otros.

Ver Gráfico N° 33

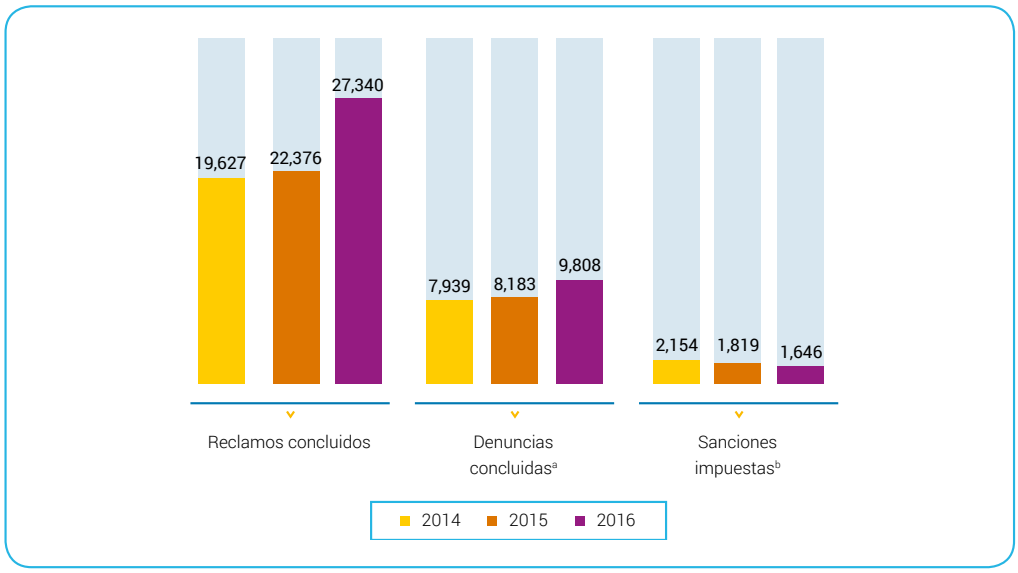
147 » El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y alcance naciones para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el capítulo III del Título V del Código.

148 » Segunda disposición complementaria final del Código.Asimismo, se tiene normativa relacionada como la Resolución SBS N° 200-2003 y SBS N° 3948-2015.

149 » La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de conciliaciones totales (conciliaciones y conciliaciones parciales) respecto a la suma de conciliaciones totales y no conciliaciones.

GRÁFICO N°33

Indecopi: N° de reclamos resueltos, denuncias resueltas y sanciones impuestas en el sistema financiero, de seguros y AFP



a *Se consideran las denuncias concluidas en la OPS y CPC del Indecopi a nivel nacional*

b *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 2016 es preliminar.*

Fuente: *Indecopi. Gerencia de Estudios Económicos y Registros de Infracciones y Sanciones (RIS).*

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

En el 2016, BBVA Banco Continental S.A lideró el ranking de proveedores sancionados en el sector con 227 sanciones (entre multas y amonestaciones) y 415 UIT en términos de multas. Le siguen en el ranking, el Banco de Crédito del Perú S.A. y Scotiabank Perú S.A.A.

Ver Tabla N° 162

Tabla **N° 162:**

RANKING DE PROVEEDORES SANCIONADOS: SERVICIOS FINANCIEROS, SEGUROS Y AFP (ENERO – DICIEMBRE 2016)[a]

N°	PROVEEDOR	N° DE SANCIONES[b]	MULTAS ACUMULADAS (EN UIT)
1	**BBVA Banco Continental S.A.**	227	415
2	**Banco de Crédito del Perú S.A.**	174	292
3	**Scotiabank Perú S.A.**	151	267
4	**Banco Falabella Perú S.A.**	149	228
5	**Banco Ripley Perú S.A.**	107	190
6	**Banco Azteca del Perú S.A.**	95	360
7	**Financiera Oh! S.A.**	79	115
8	**Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank**	69	138
9	**El Pacifico Peruano Suiza Cía. Seg. y Rea.**	61	175
10	**Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Federación de los Mercados de Ayacucho**	61	112

Notas:

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero – diciembre 2016. 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.

a *La información del año 2016 es preliminar.*

b *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*

Sector privado

Se solicitó información a los gremios que representan a empresas que realizan operaciones múltiples: Asbanc, Asomif, Fepcmac, Apeseg y AAFP; así como, a Fenacrep[150].

Los gremios que respondieron a la solicitud de información, declararon contar con oficinas especializadas en la atención a usuarios.

Ver Tabla N° 163

150 » La Fepcmac indicó que no prestan ningún servicio al público, por lo cual no les correspondía brindar la información solicitada. Por otro lado, la AAFP no respondió a la solicitud de información.

Tabla **N° 163:**

GREMIOS EMPRESARIALES DEL SISTEMA FINANCIERO, DE SEGUROS Y PRIVADO DE PENSIONES

GREMIO	SISTEMA	FECHA DE CREACIÓN	N° DE EMPRESAS ASOCIADAS[a]	ÁREA ESPECIALIZADA EN USUARIOS	OFICINAS DE ATENCIÓN
Asbanc	Financiero	22/06/1967	22	1. Alóbanco 2. Defensoría del Cliente Financiero- DCF. 3. Dirección de Relaciones con el Consumidor	08[b]
Asomif	Financiero	06/07/2007	23	Comité de Oficiales de Atención al Usuario (OAU)	01
Fenacrep	Financiero	10/04/1959	92	Gerencia de Asistencia Técnica	01
Fepcmac	Financiero	*	*	*	*
Apeseg	De seguros	06/08/1904	18	Defensoría del Asegurado	01
Asociación de AFP - AAFP	Privado de pensiones	*	*	*	*

a *Para mayor información de las empresas asociadas por gremio, ver anexo N° 12.*

*** *No reportó información.*

b *Lima: Alóbanco tiene 03 sedes o cabinas (02 en el Indecopi y 01 en ASBANC), la DCF tiene 01 oficina y La Dirección de Relaciones con el Consumidor 01 oficina. Resto del país: 1. Alóbanco tiene 03 cabinas en el Indecopi (Piura, La Libertad, Lambayeque).*

Fuente: *Asbanc (Correo electrónico con fecha 06.04.2017), Apeseg (Correo electrónico con fecha 01.03.2017), Fenacrep (Correo electrónico con fecha 01.03.2017), Asomif (Correo electrónico con fecha 28.02.2017).*

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

Capacitación, orientación y difusión

En lo relacionado a actividades de capacitación, en el año 2016, solo la Asbanc y la Asomif las realizaron, dirigidas a asociados y consumidores vulnerables, conforme se muestra a continuación:

Ver Tabla N° 164

Tabla **N° 164:**
ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN, 2016

GREMIO	PÚBLICO OBJETIVO	REALIZÓ ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN	PRINCIPALES ACTIVIDADES
Asbanc	Consumidores	*	-
	Consumidores vulnerables	Sí	• Elaboración de un plan de negocios: presupuesto del negocio, flujo de caja, punto de equilibrio. • Finanzas personales y finanzas para la MYPE. • Aplicación del Currículo Nacional Escolar vigente (aprobado el 2016): participación en la economía familiar, cálculo de ingresos/gastos (elaboración de presupuesto), riesgos. • Ahorros e inversión, productos y servicios financieros, productos activos/pasivos. • Consumidor financiero responsable, rol del Estado en la estabilidad financiera.
	Asociados	Sí	• Procedimiento de reclamos en la DCF, Reclamos más comunes.
Asomif	Consumidores	No	-
	Consumidores vulnerables	No	-
	Asociados	Sí	• Libro de reclamaciones. • Transparencia de la información. • Circular de atención al usuario. • Ley de protección de datos. • Certificación Smart Campaign.
Fenacrep	No realizaron actividades de capacitación.		
Apeseg	No realizaron actividades de capacitación.		

* *Sin respu sta*

Fuente: *Asbanc (C orreo electrónico con fecha 06.04.2017), Apeseg (Correo electrónico con fecha 01.03.2017), Fenacrep (Correo electrónico con fecha 01.03.2017), Asomif (Correo electrónico con fecha 28.02.2017).*

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

Para 2017 Apeseg, Asbanc y la Asomif, han programado la ejecución de capacitaciones.

Tabla **N° 165:**
ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN, 2017

GREMIO	PÚBLICO OBJETIVO	REALIZARÁ ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN EN EL 2017	PRINCIPALES ACTIVIDADES
Asbanc	Consumidores	*	*
	Consumidores vulnerables	Sí, mediante el Centro de Estudios Financieros (CEFI)	-
	Asociados	*	*
Asomif	Consumidores	*	*
	Consumidores vulnerables	*	*
	Asociados	Sí	Espera capacitar a 90 personas pertenecientes a sus asociados sobre derechos del consumidor, sistema de arbitraje de consumo, atención de reclamos y lineamientos de sanciones del Indecopi.
Fenacrep	No realizarán actividades de capacitación.		
Apeseg	Consumidores	Sí	Participación en la feria por la Semana Mundial del Ahorro. Esta feria incluirá temas sobre el manejo de riesgos, utilidad y el rol del seguro, entre otros.
	Consumidores vulnerables	Sí	
	Asociados	Sí	Sí, transparencia de Información, Código de Buenas Prácticas, Circular de Atención al Usuario, Defensoría del Asegurado, Ley de Contrato de Seguros, entre otros.

* *Sin respuesta.*

Fuente: *Asbanc (Correo electrónico con fecha 06.04.2017), Apeseg (Correo electrónico con fecha 01.03.2017), Fenacrep (Correo electrónico con fecha 01.03.2017), Asomif (Correo electrónico con fecha 28.02.2017).*

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

Respecto a las actividades e orientación, en la siguiente tabla se detallan las realizadas en el 2016 y las que se esperan ejecutar en el 2017.

Ver Tabla N° 166

Tabla **N° 166:**

PRINCIPALES ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN

GREMIO	2016	2017
Asbanc	Atendió consultas realizadas a través de correo electrónico (1,714) y redes sociales (705).	Atenderá 2,200 consultas a través de correo electrónico, redes sociales y vía telefónica.
Asomif	No realizó actividades de orientación.	No realizará actividades de orientación
Fenacrep	Se realizaron aproximadamente 360 orientaciones.	Se realizarán aproximadamente 360 orientaciones.
Apeseg	Implementó una página web con información de seguros para los consumidores.	Participará en la celebración de la Semana Mundial del Ahorro promovida por la SBS, con la finalidad de fomentar la conciencia sobre los riesgos y el costo de los daños en niños, así como, sensibilizar a los adultos sobre el rol del seguro como un ahorro colectivo contingente y sobre la utilidad de cada tipo de seguro.

Fuente: *Asbanc (Correo electrónico con fecha 06.04.2017), Apeseg (Correo electrónico con fecha 01.03.2017), Fenacrep (Correo electrónico con fecha 01.03.2017), Asomif (Correo electrónico con fecha 28.02.2017).*

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

En lo concerniente a las actividades de difusión, solo la Asbanc y Apeseg difundieron el Código y/o los derechos de los usuarios. Cabe destacar la utilización de diversos medios de comunicación por parte de la Asbanc para la difusión de su campaña publicitaria "Pregunta Nomás".

Tabla **N° 167:**

MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA LA DIFUSIÓN DEL CÓDIGO Y/O LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

GREMIO	ACTIVIDADES
Asbanc	Pautas en TV, pautas en cable, radio, prensa escrita, internet (Facebook, YouTube, Twitter de ASBANC, influenciadores, Peel TV, GIF, Canvas, El Comercio, Banner display, Latina Dual)[a].
Asomif	No utilizó medios de comunicación para la difusión del Código.
Ffenacrep	No utilizó medios de comunicación para la difusión del Código.
Apeseg	Portal web.

a *Para la campaña publicitaria "Pregunta Nomás".*

Fuente: *Asbanc (Correo electrónico con fecha 06.04.2017), Apeseg (Correo electrónico con fecha 01.03.2017), Fenacrep (Correo electrónico con fecha 01.03.2017), Asomif (Correo electrónico con fecha 28.02.2017).*

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

Respecto al desarrollo de herramientas informativas que ayuden a los consumidores o usuarios a la mejor toma de decisiones sobre servicios y productos, Asbanc puso a disposición 02 herramientas específicas: "Hablemos más simple con Asbanc" y "Campaña Multiplataforma Pregunta Nomás". Por su parte, Fenacrep y Apeseg, otorgan información a través de sus páginas web.

Tabla **N° 168:**
PRINCIPALES HERRAMIENTAS DE DIFUSIÓN

GREMIO	N°	HERRAMIENTAS	
Asbanc	**02**	**Nombre**	**Hablemos más simple con Asbanc**
		Objetivo	Brindar información a los consumidores financieros acerca de sus derechos, así como también consejos útiles para mejorar sus finanzas personales.
		Portal web	http://www.hablemosmassimple.com/
		N° de accesos 2016	94,968
		Nombre	**Campaña Multiplataforma "Pregunta Nomás"**
		Objetivo	Promover la interacción entre usuarios y entidades financieras, invitándolos a preguntar y evidenciando el compromiso para responder cualquier pregunta.
		Portal web	http://www.hablemosmassimple.com/pregunta-nomas/inicio
		N° de accesos 2016	579
Asomif	No desarrolló herramientas informativas.		
Fenacrep	**01**	Portal web	https://www.fenacrep.org/
Apeseg	**01**	Portal web	http://www.apeseg.org.pe/

Fuente: *Asbanc (Correo electrónico con fecha 06.04.2017), Apeseg (Correo electrónico con fecha 01.03.2017), Fenacrep (Correo electrónico con fecha 01.03.2017), Asomif (Correo electrónico con fecha 28.02.2017).*

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

Consumidores vulnerables

Durante el 2016, solo la Asbanc y la Apeseg realizaron acciones dirigidas a consumidores vulnerables.

Tabla **N° 169:**

PRINCIPALES ACCIONES DESARROLLADAS PARA CONSUMIDORES VULNERABLES, 2016

GREMIO	DEFINICIÓN DE CONSUMIDOR VULNERABLE	PRINCIPALES ACCIONES
Asbanc	Consumidores de zonas rurales o de extrema pobreza (usuarias y gestores del El Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS), estudiantes y docentes de educación básica regular de instituciones educativas públicas, artesanos.	Despliegue de todas las actividades involucradas en cada uno de los siguientes Programas de Capacitación y proyecto piloto: 1. Proyecto Piloto para capacitación a estudiantes y docentes de EBR. 2. Programa de Capacitación a Gestores. 3. Programa de Capacitación a Usuarias. 4. Programa de Educación Financiera para artesanos.
Asomif	No respondieron.	No realizaron herramientas ni acciones.
Fenacrep	No cuenta con una definición de consumidor vulnerable.	No realizaron herramientas ni acciones.
Apeseg	Niñas y niños, adultos mayores y consumidores en zonas rurales o de extrema pobreza.	Inserción de contenidos relativos a identificación y manejo de riesgo, así como los conceptos básicos sobre seguros en los textos escolares del proyecto "Finanzas en mi Colegio"[a]. Cabe indicar que el proyecto se continúa desarrollando y abarca 150 escuelas y 40 mil alumnos de secundaria. Los contenidos mejorados sobre riesgo y seguros se aplicarán en la última parte del 2017.

a *Proyecto iniciado por la SBS, Minedu y Asbanc.*

Fuente: *Asbanc (Correo electrónico con fecha 06.04.2017), Apeseg (Correo electrónico con fecha 01.03.2017), Fenacrep (Correo electrónico con fecha 01.03.2017), Asomif (Correo electrónico con fecha 28.02.2017).*

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

Mecanismos de solución de conflictos

De los gremios que presentaron información, solo 02 cuentan con mecanismos 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 DCF.

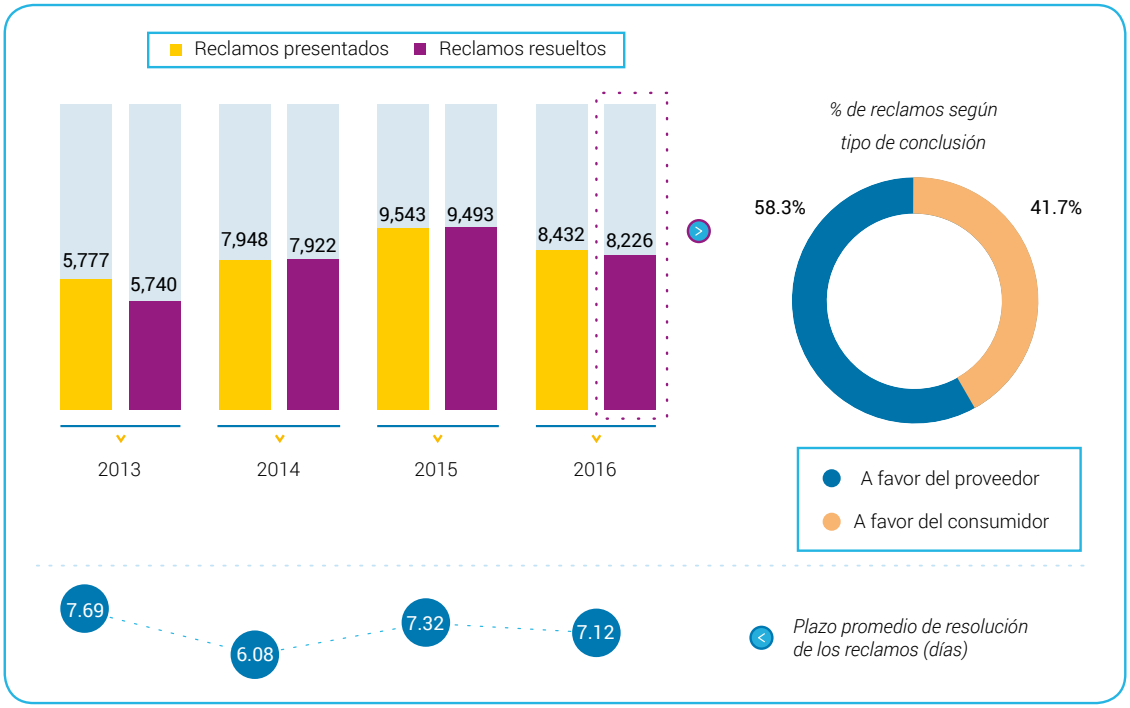
Dirección de Relaciones con el Consumidor (DRC) – Alóbanco. La DRC es un área especializada a través de la cual se administra el servicio Alóbanco, que canaliza los reclamos de los usuarios hacia los bancos. Para tal fin, hace uso de 06 cabinas telefónicas ubicadas en 05 oficinas del Indecopi y 01 en las instalaciones del Sistema de Relaciones con el Consumidor (SRC) de Asbanc en la ciudad de Lima. En el caso del Indecopi, 02 cabinas de Alóbanco se encuentran en Lima y 03 en Piura, La Libertad y Lambayeque.

El proceso para la solución de conflictos de Alóbanco puede iniciarse por tres vías: instalaciones del Indecopi, instalaciones del Asbanc y vía Alóbanco Web[151].

151 » http://www.hablemosmassimple.com:7777/

- Durante el año 2016 se presentaron un total de 8,432 reclamos a través del servicio Alóbanco (8,081 registrados en las cabinas ubicadas en las oficinas del Indecopi y 351 en las instalaciones de Asbanc), mostrando un decrecimiento de 11.6% respecto al 2015. Asimismo, el 41.7% del total de reclamos resueltos fue declarado a favor del consumidor, siendo el plazo promedio de resolución de reclamos de 7.12 días.

GRÁFICO N°34 Reclamos presentados por usuarios y resueltos vía Alóbanco

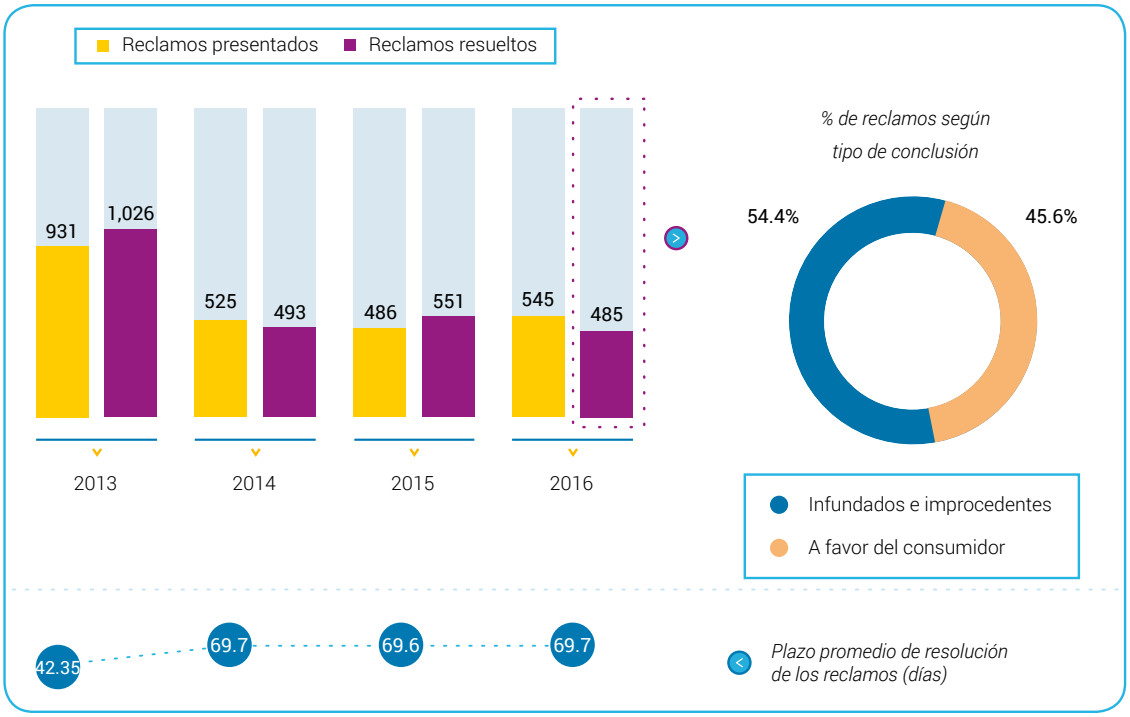


Fuente: *Correo electrónico con fecha 06.04.2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

- Defensor del Cliente Financiero (DCF). Se trata de un servicio privado e independiente de autorregulación consistente en ser la segunda instancia de los reclamos presentados por los clientes a las entidades financieras. Cabe precisar que acudir al 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 el DCF, ello si 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.

  En el año 2016, los reclamos presentados al DCF ascendieron a 545, mientras que los reclamos resueltos fueron 485. El número de reclamos resueltos disminuyó respecto al 2015 en 12%, mientras que el plazo promedio para la resolución de los mismos fue de 69.7 días calendario. En relación con los resultados, el 45.6% de los reclamos fueron resueltos a favor del consumidor.

GRÁFICO N°35 Reclamos presentados por usuarios y resueltos por la DFC



Fuente: *Correo electrónico con fecha 06.04.2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Apeseg

La Apeseg, a través de la Defensoría del Asegurado (Defaseg)[152], atiende consultas y reclamos relacionados con el rechazo de siniestros. Los reclamos por otros motivos son recibidos y canalizados con las aseguradas para su atención. La Defaseg cuenta con una oficina en Lima y como número de contacto el 421-0614.

Respecto al mecanismo de solución de conflictos, este fue modificado al 2016 siendo sus principales cambios:

i. La ampliación del plazo para la presentación de los reclamos, de 180 días calendarios a 02 años.

ii. Se puso a disposición el canal virtual para la recepción de reclamos.

iii.. Se creó la Secretaría Técnica con la finalidad de canalizar con las aseguradoras aquellos reclamos que escapan de la competencia funcional de la Defaseg.

iV. Se creó el Órgano Resolutivo Unipersonal para resolver reclamos hasta US$ 3,000.

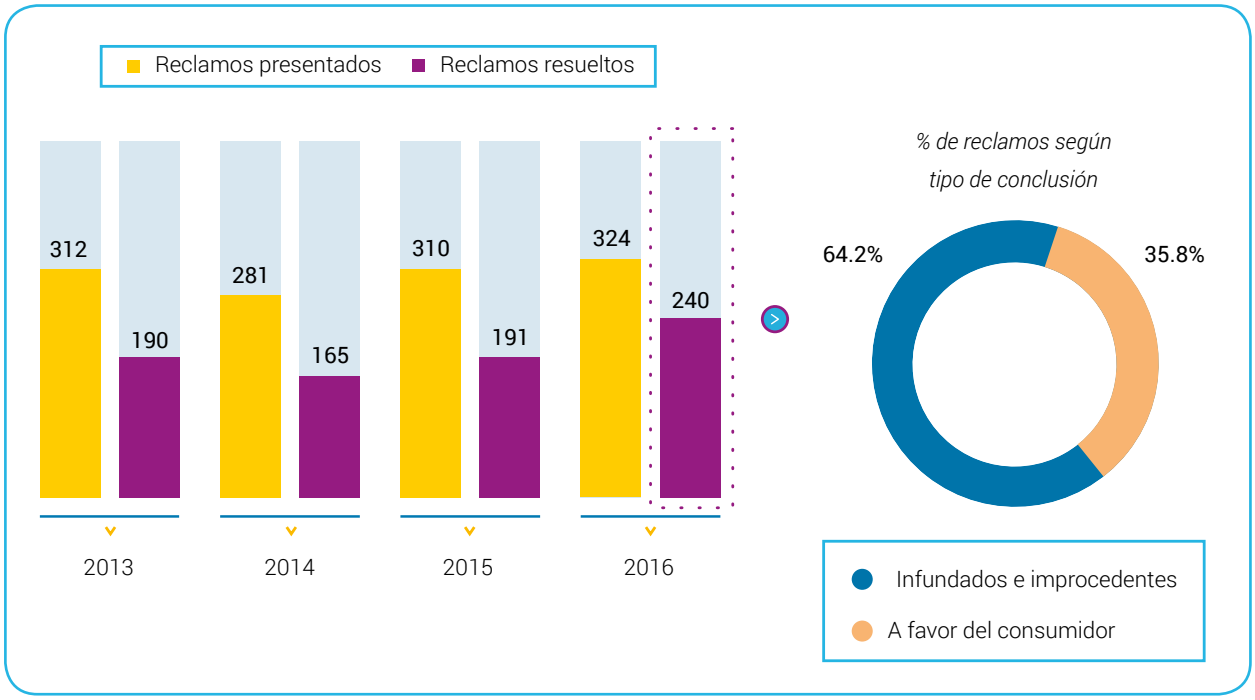
152 » Institución privada orientada a la protección de los derechos de los asegurados o usuarios de los servicios del seguro privado contratados en el país, mediante la solución de controversias que se susciten entre éstos y las empresas aseguradoras. Tomado de http://www.defaseg.com.pe/reglamento.html

Entre sus acciones previstas para el 2017, se está evaluado replicar la iniciativa de Asbanc, llamada "Alóbanco", con el "Aló Seguro".

Asimismo, se espera difundir mediante campañas de comunicación las funciones de la Secretaría Técnica en lo referente a la atención de reclamos, creada al interior de la Defensoría del Asegurado a partir de junio de 2016.

En el año 2016, se resolvieron 240 reclamos de los 324 presentados ante la Defaseg, presentando un incremento de 4.5% respecto al 2015. Por su parte, el 35.8% de ellos se declaró fundado a favor del consumidor.

GRÁFICO N°36 Reclamos presentados por usuarios y resueltos por el Defaseg



Fuente: *Correo electrónico con fecha 01.03.2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

7.2.3 Sector de educación

- **Datos generales**

Agentes

En términos generales los principales agentes que participan en el sector educativo son:

Tabla N° 170:
PRINCIPALES AGENTES QUE PARTICIPAN EN EL SECTOR DE EDUCACIÓN

SECTOR PÚBLICO

Ministerio de Educación (Minedu)

- 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.
- Las funciones de la Oficina General de Transparencia, Ética Pública y Anticorrupción (OTEPA) son coadyuvar, en el ámbito de su competencia, a la defensa de los derechos de los usuarios, garantizando su acceso a mecanismos de atención y protección[a].
- Cuenta con un procedimiento para la defensa de los derechos de los usuarios en el Ministerio de Educación[b].
- Como órgano rector del sistema educativo y en el marco de las competencias, tiene como función definir, dirigir, regular y evaluar en coordinación con los gobiernos regionales, la política educativa y pedagógica nacional y establecer políticas específicas de equidad[c].

Gobiernos Regionales – Direcciones Regionales de Educación (DRE)

- Es competente de monitorear la gestión pedagógica y administrativa de las instituciones educativas bajo su jurisdicción[d].
- A través de su Dirección Regional de Educación, como órgano especializado, es responsable de la gestión del servicio educativo de nivel inicial, primario, secundario y superior no universitario.
- Se encarga de la implementación de la política nacional-regional del sector educación y en coordinación con las Unidades de Gestión Educativa Locales (UGEL) autoriza el funcionamiento de las instituciones educativas públicas y privadas de nivel inicial, primario y secundario.

Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL)

- Instancia de ejecución descentralizada del gobierno regional. Posee jurisdicción territorial provincial.
- Implementa la política nacional-regional del sector educación y, regula y supervisa las actividades y servicios que brindan las instituciones educativas en su jurisdicción.

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu)

- Responsable del licenciamiento para el servicio educativo superior universitario.
- 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)

- Institución encargada de la promoción del mercado y proteger los derechos de los consumidores.
- Sus competencias son:

  Fiscalizar la idoneidad de los servicios educativos privados.

  Atender los reclamos de los usuarios de los productos o servicios educativos privados.

  Resolver las denuncias de los usuarios de los productos o servicios educativos privados. No se incluyen las denuncias de los usuarios de los servicios brindados por instituciones educativas públicas.

  Resguardar el libre acceso al mercado y la libre competencia entre los proveedores de productos o servicios educativos.

  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)[e]

- 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[f].

SECTOR PRIVADO Y PÚBLICO

Instituciones educativas

- 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.

a *De acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU.*

b *Directiva N° 01-2016-MINEDU/SG-OTEPA, aprobada por Resolución de Secretaría General N° 056-2016-MINEDU.*

c *Literal a) del Artículo N° 80 de la Ley N° 28044 "Ley General de Educación".*

d *Ley de Municipalidades N°27972 y Ley Orgánica de Gobiernos Regionales N° 27867.*

e *Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

f *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.*

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*

Para la presente edición, se solicitó la información al Minedu, a la Sunedu y a 05 gremios del sector educación; sin embargo, solo brindaron información las entidades públicas mencionadas.

Oficinas de atención al usuario

En el canal presencial, el usuario de los servicios educativos puede recurrir a 13 oficinas (11 del Minedu y 02 de la Sunedu). En el caso del Minedu, además de las 11 oficinas en Lima, cuentan con 26 responsables de convivencia escolar en el resto del país. Los servicios que ofrecen son atención de consultas, recepción de casos y denuncias, y ejecución de actividades de educación.

Por su parte, la Sunedu cuenta con la oficina "Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario", encargada de brindar atención al ciudadano[153] con relación a los requisitos para la emisión de constancias de inscripción y constancias de verificación de firmas del Secretario General, procedimiento para realizar el reconocimiento de Grados y Títulos de estudios universitarios en el extranjero, información sobre los comunicados emitidos por la Sunedu, consultas generales respecto a la Ley Universitaria y las funciones de la Sunedu, verificación del estado de los documentos presentados ante la Sunedu, etc. La Sunedu cuenta con una sede ubicada en Lima.

Asimismo, a través de la Dirección de Supervisión absuelve consultas en el ámbito de su competencia.

Tabla N° 171:
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO – MINEDU Y SUNEDU

ENTIDAD	ÁREA	LIMA	RESTO DEL PAÍS
Minedu	Defensoría del Usuario	09	-
	Coordinación de Articulación con IIEE privadas	01	-
	Equipo de Convivencia Escolar	01	26 responsables
	Subtotal	**11**	**26 responsables**
Sunedu	Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario (Atención de consultas sobre servicios de la Sunedu)	01	-
	Dirección de Supervisión (Consultas y tramitación de denuncias)	01	-
	Número de Plataforma de Atención al Ciudadano	(01)- 500-3930 Anexos: 1921 - 1918	
	Subtotal	**02**	**-**
Total		**13**	**26 responsables**

Fuente: *Correo electrónico con fecha 27.02.2017*

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

153 » Bajo los principios de transparencia e imparcialidad, observando el Código de Ética de la Función Pública y las normas que la regulan, de conformidad con lo señalado en el artículo 34 del Reglamento de Organización y Funciones de la Sunedu, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2014-MINEDU.

Labor del Minedu

El Minedu, a través de la Dirección de Gestión Escolar, trabaja por la protección de los derechos de los estudiantes en lo referente a la calidad del servicio que reciben en las instituciones educativas. Asimismo, formula documentos normativos e implementa estrategias para la promoción de una convivencia escolar democrática y la prevención y atención de la violencia escolar.

Son 03 áreas que brindan atención a los estudiantes en lo que respecta a calidad de servicio: i) Defensoría del Usuario, como área especializada en la protección de los usuarios del servicio educativo, ii) Coordinación de Articulación con Instituciones Educativas Privadas, y iii) Equipo de Convivencia Escolar.

Capacitación, orientación y difusión

En cuanto a actividades de capacitación[154] en el año 2016, el Minedu, a través de la Defensoría del Usuario, brindó charlas a los directores y docentes de 323 Instituciones Educativas Públicas sobre la Directiva N° 019-2012-MINEDU/VMGI-OET, que establece los lineamientos para la prevención y protección de las y los estudiantes contra la violencia ejercida por personal de las instituciones educativas.

En lo referente a las actividades de orientación, el Minedu brindó 79,915 orientaciones de forma presencial, telefónica y virtual. La mayor cantidad se realizó mediante la plataforma multicanal de la Defensoría del Usuario.

Tabla **N° 172:**
ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN

ÁREA	N° ORIENTACIONES	TIPO	TEMAS
Defensoría del Usuario[a]	78,612	Plataforma multicanal: 71,093[b] Presencial: 7,519	-
Coordinación de Articulación con Instituciones Educativas Privadas	1,303	Llamadas 783[c] Identicole 520	Instituciones educativas autorizadas, trámites de certificados, cobros, pedagogía, gestión de la institución educativa
Equipo de Convivencia Escolar	No reportó.	No reportó.	Reportes de violencia escolar contra los estudiantes.
Total	**79,915**		

a *En conjunto con la Dirección Regional de Lima Metropolitana (DRELM) y sus UGEL.*
b *68,469 visualizaciones de preguntas frecuentes, atención de 716 correos electrónicos, 1,594 consultas telefónicas y 314 consultas vía chat.*
c *Sobre la base de 03 llamadas al día para 261 días útiles.*
Fuente: *Correo electrónico con fecha 27.02.2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

154 » Cabe precisar que la información correspondiente a actividades de capacitación considera el desarrollo de cursos o eventos que cuentan con un programa para su desarrollo.

Con respecto a las actividades de difusión, el Minedu difundió los derechos de los usuarios en el proceso de matrícula escolar, informando sobre las conductas prohibidas en instituciones educativas públicas y privadas. A nivel de detalle se tuvo que:

- Las Defensorías del Usuario del Minedu, DRELM y sus UGEL brindaron información respecto del proceso de matrícula escolar 2016 a 20,000 personas a nivel de Lima Metropolitana, apoyados con el reparto del mismo número de volantes. Asimismo, participaron en entrevistas por medios de comunicación televisiva, radial y escrita para difundir los derechos de los usuarios en el proceso de matrícula escolar en instituciones educativas públicas y privadas.
- La Coordinación de Supervisión de Instituciones Educativas Privadas realizó entrevistas en televisión y radio a nivel nacional, se emitieron notas de prensa y se promocionó a través de spots radiales y de televisión y en redes sociales.
- Por su parte, el Equipo de Convivencia Escolar realizó una campaña comunicacional denominada "Yo sé cuidar mi cuerpo"[155].

Respecto a las herramientas informativas desarrolladas para ayudar a los usuarios en la mejor toma de decisiones de consumo sobre servicios y productos, el Minedu reportó tres: "Identicole", el "Sistema de Gestión de Consultas (SISGEC)" y el "Sistema Especializado en reporte de casos sobre Violencia Escolar (SiseVe)".

- El **Identicole** tiene como objetivo ser un canal de comunicación entre el sector y los usuarios a través de su plataforma, al permitir a los padres y/o madres de familia buscar un colegio con base en las características que ellos deseen[156]. El Identicole registró 69,443 visitas en el 2016[157], reportando un crecimiento del 5% respecto al año anterior. Cabe indicar que las visitas se realizaron principalmente en la etapa de matrícula.
- El **SISGEC** tiene como objetivo poner a disposición de los usuarios mejores canales de atención para la absolución de consultas, así como reportar alertas sobre la presunta vulneración de derechos. En 2016 tuvo un total de 68,469 visitas en su página, 25.1% más a lo registrado en el 2015.
- Asimismo, se cuenta con el **SiseVe**[158], cuyo objetivo es que la comunidad en general reporte incidentes de violencia contra las y los estudiantes, a nivel nacional, con la finalidad de que la UGEL, DRE y Minedu realicen el seguimiento de los casos para su atención oportuna desde la institución educativa. Durante el 2016 se recibieron 273,344 incidentes, presentando un crecimiento de 29.7% respecto al año 2015.

155 » Esta campaña surgió con el fin de sensibilizar a la población sobre la importancia de dialogar, orientar y proteger a los menores para prevenir la violencia sexual dentro y fuera de las escuelas del país. Tomado de: http://www.minedu.gob.pe/n/noticia.php?id=40921

156 » El primer filtro de búsqueda es el nombre del colegio o por cercanía a la dirección del usuario. Luego el padre y/o madre podrá ingresar filtros adicionales para limitar los resultados. Como resultado de la búsqueda, los usuarios pueden seleccionar un colegio e ingresar a su perfil. En este, se visualiza toda la información del colegio disponible en Identicole (ubicación, información de contacto, tipo de gestión, nivel o modalidad, género del colegio, número de docentes, alumnos y secciones, promedio de alumnos por aula, costos del servicio, su ubicación en el mapa, página web (de estar disponible) y (si es público) las intervenciones del Estado en este colegio). Además, permite que los usuarios puedan seleccionar el colegio como favoritos para poder ser visualizados en una siguiente sesión.

157 » Visitas a la página web: www.identicole.pe

158 » www.siseve.pe

De acuerdo a información de la página web del Minedu, se tienen además 02 herramientas de información: "Observatorio Nacional de Textos Escolares (Obnate)" y "Ponte en Carrera".

- El **Obnate**[159] creado por la Ley N° 29694, modificada a su vez por Ley N° 29839, tiene por finalidad la de alcanzar a toda la comunidad educativa información relativa a los textos escolares que se comercializan en el país. 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.
- **Ponte en carrera**[160] 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.

Supervisiones y sanciones en el sector

La Defensoría del Usuario supervisó que el proceso de matrícula escolar se desarrolle conforme a la normatividad vigente en 914 instituciones educativas públicas de Lima Metropolitana, a fin de prevenir la vulneración del derecho a la gratuidad de la enseñanza, en el marco del "Buen Inicio del Año Escolar".

Consumidores vulnerables

El Minedu define como consumidor vulnerable al estudiante víctima de violencia escolar por otro estudiante o por personal de la institución educativa (adulto).

En el 2016 realizaron la campaña "Yo sé cuidar mi cuerpo", dirigida a estudiantes de primaria.

Mecanismos de solución de conflictos

Los casos recibidos por la Defensoría del Usuario se sujetan al siguiente procedimiento:

a. **Admisión:** Se registran los hechos en una ficha de atención de casos.
b. **Actuaciones defensoriales:** El defensor del Usuario se entrevista con el servidor público que presuntamente ha vulnerado un derecho, a fin de mediar para obtener una solución inmediata o en un lapso de tiempo, denominado compromiso.
c. **Seguimiento:** El Defensor del Usuario verifica que el servidor interviniente en el caso cumpla con el compromiso adoptado.
d. **Conclusión:** El caso se cierra con la emisión de un informe, en el cual se deja constancia del cumplimiento del compromiso (restitución del derecho), y de ser necesario remitir a los órganos correspondientes para deslinde de responsabilidades.

En el caso del SiseVe, el reporte de un hecho de violencia lo puede generar cualquier integrante de la comunidad educativa, lo que favorece que el responsable del SiseVe de la Institución Educativa tome conocimiento del caso y proceda a atenderlo oportunamente, de igual manera los responsables del SiseVe de la UGEL y DRE toman conocimiento del caso y deben realizar el seguimiento respectivo para su atención.

159 » http://www.obnate.minedu.gob.pe/

160 » http://www.ponteencarrera.pe/

El marco normativo vigente bajo el cual funciona el mecanismo de solución de conflictos incluye a:

- Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas.
- Ley N° 29944, Ley de Reforma Magisterial y su Reglamento.
- Ley N° 29988, Ley que establece medidas extraordinarias para el personal docente y administrativo de instituciones educativas públicas y privadas, implicado en delitos de terrorismo, apología del terrorismo, delitos de violación de la libertad sexual y delitos de tráfico ilícito de drogas.
- Ley N° 30403, Ley que prohíbe el uso del castigo físico y humillante contra los niños, niña y adolescentes.
- Resolución Ministerial N° 0519-2012-ED, que aprueba la Directiva N° 019-2012-MINEDU/VMGI-OET, "Lineamientos para la Prevención y Protección de las y los Estudiantes contra la Violencia Ejercida por Personal de las Instituciones Educativas".
- Directiva N° 001-2016-MINEDU/SG-OTEPA denominada "Procedimiento para la defensa de los derechos de los usuarios en el Ministerio de Educación", aprobada por Resolución de Secretaría General N° 056-2016-ED.
- Ley N° 26549, Ley de los Centros Educativos Privados y su Reglamento.
- Decreto Supremo N° 004-98-ED, que aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones para Instituciones Educativas Particulares.
- Ley N° 28044, Ley General de Educación y su Reglamento.

Para el 2017 se espera incluir una nueva tipología de sanción en el Reglamento de Infracciones y Sanciones para instituciones educativas particulares que tipifique el préstamo o alquiler de código modular como una sanción.

Atención de reclamos

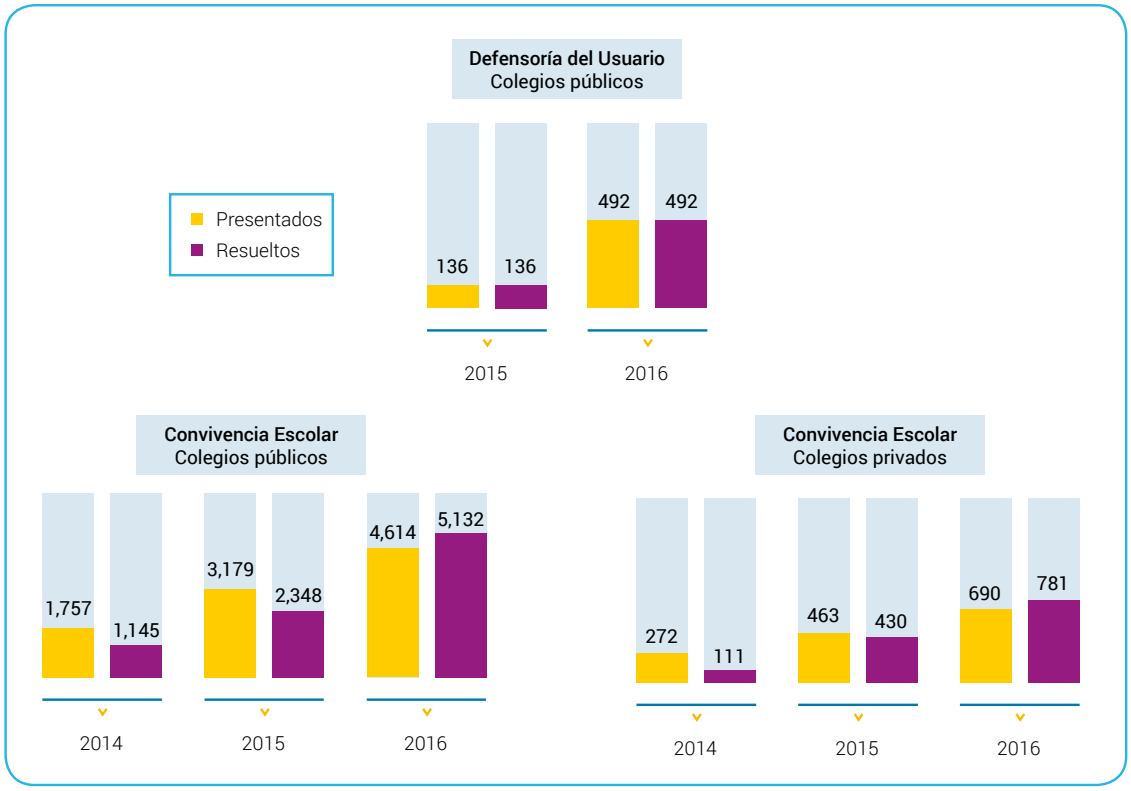
Durante el 2016, la Defensoría del Usuario, la DRELM y sus UGEL recibieron 2,629 casos sobre vulneración del derecho de petición y educación de los usuarios del sector educación. Asimismo, la Defensoría recibió 492 denuncias para colegios públicos, las cuales fueron resueltas en su totalidad.

Por su parte, el Equipo de Convivencia Escolar, recibió algunos casos directamente y también realizó el seguimiento a las DRE/UGEL. En cuanto a las denuncias, se recibieron 4,614 sobre colegios públicos y 690 sobre privados; por otro lado, se resolvieron 5,132 y 781, respectivamente.

Finalmente, la Coordinación de Articulación con Instituciones Educativas Privadas recibió casos sobre temas como certificados de notas de alumnos con deudas, becas por orfandad, convalidación de estudios en el extranjero, entre otros. Por otro lado, además de recibir denuncias[161] y de realizar actividades de educación, apoyaron en la planificación de supervisión de instituciones educativas que brindan servicios no autorizados.

161 » Minedu no reportó cifras de denuncias.

GRÁFICO N°37 Atención de reclamos – Minedu



Fuente: *Correo electrónico con fecha 27.02.2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Labor de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – Sunedu

En el año 2016, la Sunedu reportó un total de 131 universidades en el Perú (41 públicas y 90 privadas) que albergó a un total aproximado de 1.3 millones de estudiantes (74.6% de los cuales correspondió a estudiantes de universidad privadas[162]). El número de universidades es destacable si se toma en cuenta que en 1995 eran 56 y en 1959 solo 9[163]. Asimismo, la expansión de la oferta no se dio con un aseguramiento de la calidad de la educación.

162 » El dato de estudiantes corresponde al año 2015 sobre la base de 37 universidades públicas y 88 privadas. Sunedu no proporcionó información para el año 2016.

163 » Cifras sobre universidades tomadas de SUNEDU, Memoria Anual 2015. En internet: https://www.sunedu.gob.pe/memoria-anual-2015/

En este contexto, desde 2014, con la creación de la Sunedu, progresivamente se inició el licenciamiento, entendido como el procedimiento que tiene como objetivo verificar el cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad (CBC)[164] para que las universidades ofrezcan el servicio educativo superior universitario y tengan la autorización para su funcionamiento[165]. Para cumplir lo anterior, en línea con la implementación de los diversos órganos y unidades orgánicas de la Sunedu, se ha generado un marco normativo necesario como es el caso de:

- El Reglamento de Procedimiento Institucional para Universidades Públicas o Privadas con Autorización Provisional o Definitiva (Resolución de Consejo Directivo N 007-2015-SUNEDU/CD).
- El Reglamento de Infracciones y Sanciones de la SUNEDU, ambos aprobados en 2015) y procesos de difusión. (Resolución de Consejo Directivo N 018-2015-SUNEDU/CD).

Capacitación, orientación y difusión

En cuanto a las actividades de capacitación, en el año 2016 la Sunedu no realizó actividades de capacitación. Para el año 2017, la Dirección de Supervisión ha programado 24 talleres a nivel nacional que tienen por finalidad orientar a la comunidad universitaria respecto a diversos temas relacionados con la aplicación de la Ley N° 30220, en adelante Ley Universitaria, así como la delimitación de las competencias que existen entre la Sunedu con otras entidades del Estado que velan por los derechos de los administrados, tal es el caso de defensoría universitaria, Defensoría del Pueblo, Ministerio Público, Indecopi y Contraloría General de la República.

En lo concerniente a las actividades de orientación, la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario[166] atendió 842 consultas, principalmente en lo referido a procedimientos en torno a las funciones de la Sunedu: i) adecuación de universidades públicas, ii) edad máxima para el ejercicio de la docencia universitaria y cargos de gobierno, iii) requisitos para el otorgamiento e inscripción de grados académicos y títulos profesionales; y, iv) función docente y ejercicio de cargo administrativo, etc.

Respecto a las actividades de difusión, la Sunedu cuenta con el Registro de Infracciones y Sanciones (REGIS)[167], aprobado por D.S. N° 018-2015-MINEDU, de acceso público, el cual contiene la información sobre las universidades infractoras, las infracciones cometidas y las sanciones determinadas por resolución del Consejo Directivo.

Ver Tabla 173

164 » Las CBC que tiene que tener la universidad peruana son: i) existencia de objetivos académicos, grados, títulos y planes de estudio, ii) oferta educativa compatible con los instrumentos de planeamiento, iii) infraestructura y equipamiento adecuados para cumplir sus funciones, iv) líneas de investigación, v) servicios educacionales complementarios básicos, vii) mecanismos de inserción laboral; y, viii) transparencia de universidades (CBC complementaria). En internet: https://www.sunedu.gob.pe/direccion-de-licenciamiento/condiciones-basicas-de-calidad/

165 » Cabe destacar que la primera fase del licenciamiento se refiere al licenciamiento institucional y de sus filiales de cada universidad. Posteriormente, conforme se implemente la primera fase se desarrollará el Licenciamiento de Programas a fin de aprobar o denegar las solicitudes de licenciamiento de programas conducentes a grado académico y título profesional.

166 » Resolución del Consejo Directivo N° 002-2017-SUNEDU/CD.

167 » En internet https://www.sunedu.gob.pe/regis/. Accedido el 27 de marzo de 2017.

Tabla N° 173:
HERRAMIENTAS DE INFORMACIÓN – SUNEDU

HERRAMIENTA	ACCESO EN WEB
Denuncias en línea	https://www.sunedu.gob.pe/denuncias/
Registro de Infracciones y Sanciones (Regis)	https://www.sunedu.gob.pe/regis/

Fuente: *Correo electrónico con fecha 13.03.2017 y Página web de Sunedu*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Supervisiones y sanciones en el sector

En el año 2016, la Sunedu no contaba con un Plan de Supervisión, el mismo que sí ha sido contemplado para el año 2017, conforme la Resolución de Superintendencia N° 0097-2016-SUNEDU del 29 de diciembre de 2016[168].

Tabla N° 174:
SUNEDU: PLAN DE SUPERVISIÓN 2017

ÍTEM	DETALLE DE SUPERVISIÓN
N° de supervisiones	895 a nivel nacional
Entidades a supervisarse	131 universidades (públicas y privadas)
Dimensiones de supervisión	En atención a la Ley N° 30220, Ley Universitaria, se ha determinado las siguientes dimensiones a ser supervisados: • Estatutos y normas conexas: • Organización académica, docentes, estudiantes, investigación y defensoría universitaria. • Uso indebido de beneficios tributarios. • Transparencia de las universidades.

Fuente: *Correo electrónico con fecha 13.03.2017 y Página web de Sunedu*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

168 » Cabe destacar que en febrero de 2017 también se aprobó el Reglamento de Supervisión de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – Sunedu.

En el año 2016 la SUNEDU reportó 02 sanciones con multas en total de S/ 1'303,658, según el detalle siguiente:

Tabla N° 175:
SUNEDU: SANCIONES IMPUESTAS EN 2016

ÍTEM	DETALLE
N° de sanciones	02 sanciones
Entidades sancionadas	• Universidad pública: Universidad Nacional Federico Villarreal. • Universidad pública: Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.
Multas impuestas (S/)	S/ 1,303,658
Principales hechos infractores	• Crear instancias de gobierno de la universidad pública que no estén señaladas en la Ley N° 30220. • No conformar la Asamblea Estatuaria, o de conformarse no cumplir con lo dispuesto en la Primera Disposición Complementaria Transitoria de la Ley Universitaria y en la Guía para Adecuación de Gobierno de las Universidades Públicas al amparo de la Primera Disposición Complementaria Transitoria de la citada Ley. • Contar con personal docente y no docente que se encuentre impedido por el marco legal vigente. • Por incumplir o excederse en las atribuciones conferidas en la Ley Universitaria y el Estatuto a los órganos y/o autoridades de gobierno de la universidad pública o de la universidad privada.

Fuente: *Correo electrónico con fecha 13.03.2017 y Página web de Sunedu*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Atención de reclamos y denuncias

Reclamos

Los reclamos de los usuarios en torno a los servicios brindados por la Sunedu se canalizan a través de su Libro de Reclamaciones. En el año 2016, la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario recibió un total de 779 reclamos, los cuales fueron encausados a través del Libro de Reclamaciones de la Sunedu, sea a través del formulario físico o virtual[169] . Los reclamos fueron generados principalmente por: i) la demora en el registro de grados y títulos, ii) mala información; y iii) disconformidad con requisitos y plazos.

169 » El formulario virtual se encuentra disponible desde julio de 2016.

Tabla N° 176:
SUNEDU: RECLAMOS EN LIBRO DE RECLAMACIONES

ÍTEM	2015	2016
N° de reclamos	205	779 (349 en formato físico y 430 en formato virtual)

Fuente: *Correo electrónico con fecha 13.03.2017 y Página web de Sunedu*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Denuncias

Las denuncias formuladas por personas naturales y jurídicas se tramitan a través de la Dirección de Supervisión, acorde a la Resolución Directoral N° 001-2016-SUNEDU/02-13 del 2016. Asimismo, las pautas para el tratamiento de las mismas fueron aprobadas por Resolución del Consejo Directivo N° 002-2017-SUNEDU/CD del 17 de enero de 2017 (Reglamento para la atención de denuncias presentadas ante la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria). En el año 2016, ingresaron 679 denuncias.

Tabla N° 177:
SUNEDU: DENUNCIAS Y MOTIVOS DE DENUNCIAS

ÍTEM	2015	2016
N° de denuncias recibidas	60	525
Principales motivos de denuncias	• Proceso de adecuación. • Requisitos para ser docente. • Condiciones básicas. • Registro de grados y títulos.	• Proceso de adecuación. • Requisitos para ser docente. • Condiciones básicas. • Registro de grados y títulos. • Transparencia de la información. • Uso de recursos públicos. • Defensoría universitaria. • Registro de firma de autoridades. • Autonomía universitaria, etc.
N° de denuncias derivadas a otras entidades	0	154

Fuente: *Correo electrónico con fecha 13.03.2017 y Página web de Sunedu*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Como se puede apreciar diversos aspectos son los afectan a los consumidores relacionados a los servicios educación universitaria. Así, algunas universidades estarían: i) ofreciendo y/o prestando el servicio educativo superior universitario sin contar con licencia de funcionamiento expedida por la Sunedu o con licencia vencida, ii) desarrollando procesos de admisión y/o matricula sin contar con licencia de funcionamiento otorgada por la Sunedu o con licencia vencida, entre otros, los mismos que constituyen infracciones bajo la normativa de la Sunedu y potencialmente a las norma de protección y defensa del consumidor, en lo referido a idoneidad de servicios y publicidad engañosa.

Cabe destacar que en el 2016 la Sunedu implementó el aplicativo "denuncias en línea", que tiene por finalidad orientar a los miembros de la comunidad universitaria sobre la tramitación de denuncias ante la Sunedu sobre hechos que impliquen una infracción a lo establecido por la Ley N° 30220, Ley Universitaria.

- **Labor del Indecopi en el sector educativo**

El Código establece la protección del consumidor en lo referido a[170]: i) la idoneidad en productos y servicios, ii) los derechos esenciales del consumidor en los productos y servicios educativos; y el 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).

Dentro de este marco, durante el año 2016, destacó:

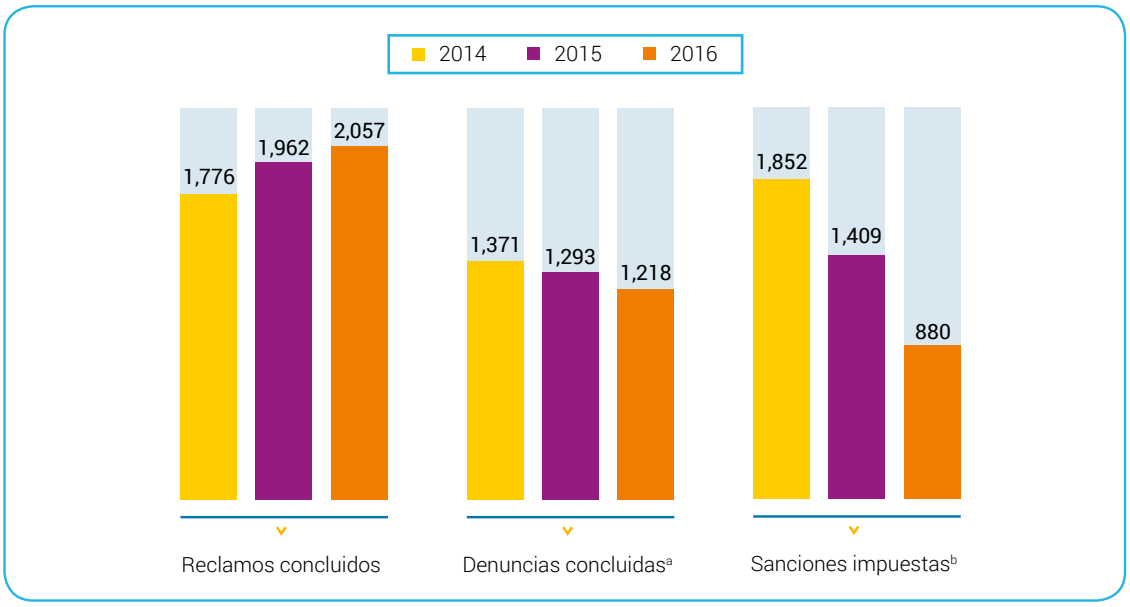
- **Supervisiones.** Dentro del rol preventivo, durante el 2016 el Indecopi realizó lo siguiente:
  - Por intermedio del correo Colegios2016@indecopi.gob.pe se recibieron 395 denuncias informativas.
  - La herramienta "Examínate" a través de la cual los proveedores pueden verificar si cumplan sus obligaciones en materia de protección al consumidor y se autoevalúen. En el año 2016 se registraron 430 centros educativos.
  - El número de supervisiones iniciadas al sector educación en Lima ascendió a 22, siendo el tema principal tema supervisado, la campaña escolar. Las supervisiones concluidas fueron 209, de las cuales en 145 se recomendó el inicio de procedimientos administrativos sancionadores. En provincias, se iniciaron 912 investigaciones y se concluyeron 743, de las que a 132 se les recomendó procedimientos administrativos sancionadores.
  - Cabe destacar que el Indecopi también realizó acciones de supervisión y fiscalización, a fin verificar el cumplimiento de las obligaciones de las instituciones educativas en el marco de lo establecido en la Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas, respecto a los siguientes puntos: i) Designación de un profesional de Psicología, ii) implementación de Libro de Registro de Incidencias, iii) entrega de boletín informativo al inicio del año escolar, iv) adopción de medidas de asistencia y protección. De la muestra analizada, se concluye que las instituciones educativas cumplieron en gran mayoría la implementación del libro de registro de incidencias y menos del 10% adoptó medidas de asistencia y protección. Como resultado de lo anterior también se aperturaron procedimientos administrativos sancionadores.
- **Reclamos.** En el año 2016, el SAC del Indecopi resolvió un total de 2,057 reclamos referidos a los servicios educativos y artículos de educación; lo que significó un aumento de 4.8% con respecto al año previo; y de 15.8% con respecto al año 2014. De este total, la mayor parte se registró en Lima Metropolitana (48.5%), mientras que el porcentaje restante se concentró, principalmente, en La Libertad, Ancash y Lambayeque. Los principales motivos

170 » Un mayor detalle se puede apreciar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Capítulo III: Productos o servicios educativos.

de los reclamos fueron la falta de idoneidad e información, con siete (07) de cada diez (10) reclamos. La tasa de conciliación[171] de los reclamos de este sector fue de 80.8%.

- **Denuncias.** En el año 2016, el Indecopi resolvió 1,218 denuncias relacionadas con la actividad educativa, las que fueron menores en 5.8% con respecto al año previo. El 63.5% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en las CPC y el 36.5% en los OPS. Considerando el período 2014-2016 se reportó un total de 3,882 denuncias resueltas.
- **Sanciones.** En el año 2016 se impuso un total de 880 sanciones por infracciones en materia de protección del consumidor a un total de 404 proveedores de servicios educativos. En términos de multas, se impuso un total de 920.7 UIT (equivalentes a alrededor de S/ 3.6 millones). Cabe destacar que, según número de sanciones, el 45.1% del total se impuso por falta de idoneidad, 14.5% por cobro de cuotas extraordinarias, 12.2% por falta de información, entre otros. Cabe indicar que, en el 2016 se registraron 02 sanciones por discriminación en el sector.

GRÁFICO N°38 Indecopi: N° de reclamos resueltos, denuncias resueltas y sanciones impuestas relacionadas al sector educación



a *Se consideran las denuncias concluidas en la OPS y CPC del Indecopi a nivel nacional*

b *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 2016 es preliminar.*

Fuente: *Indecopi. Gerencia de Estudios Económicos y Registros de Infracciones y Sanciones (RIS).*

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

171 » La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de conciliaciones totales (conciliaciones y conciliaciones parciales) respecto a la suma de conciliaciones totales y no conciliaciones.

El ranking de los 10 de proveedores más sancionados en la actividad de educación, el Colegio Paraíso del Niño S.A.C. se ubicó como el más sancionado en el 2016, con 68 sanciones (amonestaciones y multas) y 78 UIT. Le siguió la Universidad de San Martin de Porres con 41 sanciones y 59 UIT.

Tabla **N° 178:**

RANKING DE PROVEEDORES SANCIONADOS: EDUCACIÓN INICIAL, PRIMARIA, SECUNDARIA Y SUPERIOR (ENERO – DICIEMBRE 2016)[a]

N°	PROVEEDOR	N° DE SANCIONES[b]	MULTAS ACUMULADAS (EN UIT)
1	Colegio Paraíso del Niño S.A.C.	68	78
2	Universidad de San Martin de Porres	41	59
3	Quispe Sucasaca, David	35	72
4	Palacios Huatuco Franccesca Arianne Rossana	35	73
5	Universidad Católica de Santa María	34	17
6	Universidad Peruana Los Andes	25	54
7	Asociación Educativa Diego J. Thompson	23	32
8	Universidad Cesar Vallejo S.A.C.	20	42
9	Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C.	17	5
10	Esaine Armas Carlos Alberto	16	21

Notas:

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero – diciembre 2016. 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.

a *La información del año 2016 es preliminar.*

b *Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.*

UIT: *Unidades impositivas tributarias.*

Fuente: *Registro de Infracciones y Sanciones (RIS)*

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

7.2.4 Sector inmobiliario

El sector inmobiliario en el Perú se ha expandido los últimos años favorecido por el crecimiento económico[172] y los cambios demográficos[173]. El mercado inmobiliario de viviendas es relevante toda vez que, según el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), aporta cerca del 50% del PBI de la construcción[174] (la construcción, según el Instituto Nacional de estadísticas e informática (INEI) aporta el 6.2% al PBI peruano) y sobre la cual versan los principales conflictos de consumo al ser adquiridas principalmente por consumidores.

Respecto al caso de Lima Metropolitana y Callao, entre 2007 y 2015, la construcción de viviendas aumentó en 2.3% en promedio anual, reportándose solo en 2015 un total de 3,777.2 mil m^2 equivalentes a 39 mil viviendas[175].

Por otro lado, es resaltante la incidencia de la informalidad, la cual está relacionada fuertemente con la autoconstrucción[176], ya que en su mayoría no cumplen con los aspectos técnicos especificados en las Normas del Reglamento de Edificaciones.

La prevalencia de la autoconstrucción en el mercado de viviendas, sumada a las condiciones de riesgo generadas por la informalidad, incrementa la vulnerabilidad de los agentes del mercado, toda vez que se generan condiciones de trabajo y edificaciones inseguras.

Lo anterior ha ido acompañado de la mayor ocurrencia de conflictos de consumo, que se han traducido en un detrimento para el consumidor y el uso de recursos del Estado en la solución de dichos conflictos.

- **Datos generales**

Agentes

En términos generales los principales agentes que participan en el sector inmobiliario son:

172 » Entre 2005 y 2015, la economía peruana creció 6.1% en promedio anual, período en el cual se redujo la tasa de pobreza de 55.6% a 21.8% en el año 2015 y el ingreso real per cápita mensual promedio aumentó (creció 46.9% entre el 2004 y 2015).

173 » Entre 1993 y 2015, la población peruana aumentó en 7.9 millones habitantes, hasta los 30.5 millones, con una mayor densidad, expresada en el número de habitantes por kilómetro cuadrado.

174 » Dentro del sector construcción se incluyen a la construcción de edificaciones (que representa el 73.6% del PBI de la construcción) y la construcción de infraestructura (con el 26.4%). Asimismo, dentro de la construcción de edificaciones, la más relevante es la relacionada a viviendas al representar aproximadamente el 67%. Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. "Situación y Perspectivas de la Vivienda en el Perú". Foro Urbanismo y Construcción. Abril 2013.

175 » Cámara Peruana de la Construcción (Capeco).

176 » Según Capeco, solo el 3% de las viviendas en Lima han sido construidas en total formalidad y cumpliendo con todos los aspectos técnicos y trámites requeridos.

Tabla N° 179:
PRINCIPALES AGENTES QUE PARTICIPAN EN EL SECTOR INMOBILIARIO

SECTOR PÚBLICO

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS)

- La Dirección General de Programas y Proyectos en Vivienda y Urbanismo (en adelante, DGPPVU) es el órgano de línea del Ministerio, responsable de gestionar, coordinar, promover y hacer el seguimiento de la ejecución de las acciones y desarrollo de los programas y proyectos en las materias de vivienda, urbanismo y desarrollo urbano. Promueve programas como: Techo Propio[a] y Nuevo Crédito MiVivienda[b].
- 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 Inmobiliarios[c]. 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.

Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (Sunafil)

- 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)

- La Sunarp es el ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos y a través de sus Oficinas Registrales prestan 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.

Gobiernos regionales

- Formula, aprueba y evalúa 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.
- Promueve 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.
- Incentiva la participación de promotores privados en los diferentes programas habitacionales, en coordinación con los gobiernos locales.
- Difunde el Plan Nacional de Vivienda y la normativa referida a la edificación de vivienda, así como evaluar su aplicación.
- Asume la ejecución de los programas de vivienda y saneamiento a solicitud de los gobiernos locales.

Gobiernos Locales: Municipalidades (Provinciales y distritales)

- 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 casos. Asimismo, pueden ordenar la clausura transitoria o definitiva de edificios, establecimientos o, servicios cuando su funcionamiento esté prohibido legalmente y constituya peligro, o cuando estén en contra de las normas reglamentarias o de seguridad de defensa civil; o produzcan olores, humos, ruidos u otros efectos perjudiciales para la salud o tranquilidad del vecindario[d].

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)[e]

- 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)[g]

- 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 marzo de 2017, se registraron 30 proveedores, de los cuales 07 pertenecen al sector inmobiliario y construcción[h].

SECTOR PRIVADO

Proveedores

- Empresas privadas que habilitan terrenos, construyen, venden (financian) o alquilan inmuebles.
- Destacan gremios como:

  Cámara Peruana de la Construcción (Capeco): gremio empresarial que aglomera a 850 empresas y otorga una certificación a las que acrediten que realizan sus actividades bajo estándares de calidad.

  Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios (ADI): es un gremio que agrupa a 25 empresas, entre inmobiliarias y fondos de inversión, que operan en el país[220].

  Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú (ASEI): es una entidad gremial fundada en el año 2012 que agrupa a 66 desarrolladores inmobiliarios. La Asociación de Empresas Inmobiliarias tiene 229 proyectos con un stock de oferta inmobiliaria de 39,101 unidades valorizadas en S/ 8,521 millones de soles. El 5% de este valor corresponde a oficinas y el 95% a viviendas residenciales[i].

Agentes inmobiliarios acreditados

- Son aquellas personas naturales o jurídicas formalmente reconocidas por el Estado (inscritos en el registro del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento) que realizan operaciones inmobiliarias de intermediación a cambio de una contraprestación económica. A marzo de 2017, se reportó un total de 2,785 agentes inmobiliarios, de los cuales 2,456 fueron personas naturales y 329 personas jurídicas.

a *El Programa Techo Propio (PTP) es un programa del MVCS orientado a facilitar el financiamiento de vivienda a las familias peruanas con menores recursos. Su objetivo es permitir el acceso a una Vivienda de Interés Social (VIS) que cuente con servicios de electricidad, agua potable y desagüe, así como con las condiciones adecuadas de habitabilidad. Uno de los principales atributos del programa es el Bono Familiar Habitacional (BFM). Este es un subsidio otorgado por el Estado a las familias beneficiarias del proyecto como un complemento al ahorro del que disponen para acceder a la vivienda. Cabe precisar que, una VIS es una solución habitacional cuyo valor máximo es de 14 UIT.*

b *El Nuevo Crédito MiVivienda es un programa del MVCS orientado a facilitar el financiamiento de viviendas a las familias peruanas a través de dos instrumentos: i) Bono del Buen Pagador (BBP) y ii) Premio al Buen Pagador. Al 2016, el BBP estuvo en los rangos de: i) Hasta 17 UIT - S/ 17 mil, ii) Mayores a 17 UIT hasta 20 UIT – S/ 16 mil, iii) Mayores a 20 UIT hasta 35 UIT – S/ 14 mil y iv) Mayores a 35 UIT hasta 50 UIT – S/ 12.5 mil; mientras que, el Premio al Buen Pagador, para viviendas de valor entre 50 UIT hasta 70 UIT, brinda S/ 5 mil que pueden ser desembolsados como complemento a la cuota inicial o a lo largo del pago del préstamo. Cabe indicar que, en a partir del 2017, mediante Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley N° 29033, Ley de Creación del Bono del Buen Pagador, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2015-VIVIENDA, se modifican de cuatro a dos rangos del BBP, de la siguiente manera: i) Mayores a 20 UIT hasta 30 UIT – S/ 14 mil y ii) Mayores a 30 UIT hasta 38 UIT – S/ 12.5 mil.*

c *Ley N° 29080, Ley de creación del Registro del Agente Inmobiliario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Artículo 9°: El MVCS organizará un registro administrativo en el que se inscriben requisitos correspondientes de acuerdo a lo establecido en la Ley y en su reglamento.*

d *Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N°27972. Título V – La Competencia y Funciones Específicas de los Gobiernos Locales. Capítulo II, Artículo N° 78.*

e *Un mayor detalle se puede apreciar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Capítulo IV: Productos o servicios inmobiliarios del Título IV.*

f *Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

g *https://www.consumidor.gob.pe/proveedores-adheridos. Fecha de consulta: 28.03.2017.*

h *Empresas socias: i) Galilea, ii) Urbi Propiedades, iii) Livit, iv) Terranum Capital, v) Grupo Caral, vi) Viva GYM, vii) Urbana Perú, viii) Urbanova, ix) Menorca Inversiones, x) Besco, xi) Plenium Inmobiliaria JJC, xii) Enacorp, xiii) Imagina, xiv) COSAPI Inmobiliaria, xv) Inversiones Centenario, xvi) Lider Inversiones y Proyectos, xvii) Wescon, xviii) Paz Centenario, xix) Gerpal, xx) Los Portales, xxi) Inversiones El Pino, xxii) FIBRA, xxiii) C & J Constructores , xxiv) Origen Inmobiliaria, y xxv) Agroindustrial San Andrés.*

i *A la fecha de consulta 28.03.2017 en www.asei.com.pe*

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.*

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

Para la presente sección se solicitó información a las siguientes entidades: Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios (ADI), Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú (ASEI) y Asociación de Agentes Inmobiliarios (ASPAI); solo reportando información MVCS y ADI.

- **Labor del MVCS en sector inmobiliario**

El MCVS cuenta con la Oficina de Atención al Ciudadano creada a través del Decreto Supremo N° 010-2014-VIVIENDA modificado por el Decreto Supremo N° 006-2015-VIVIENDA. Esta oficina se encarga de absolver diversas consultas informativas referidas a: i) temas normativos del sector, ii) agentes inmobiliarios, iii) productos del fondo MiVivienda, iv) valores arancelarios, v) tasaciones, vi) servicios de titulación del Cofopri, vii) estudios de impacto ambiental, entre otros, a través de sus 09 oficinas (01 ubicada en Lima y 08 en el resto del país). La oficina cuenta con la línea gratuita 0-800-1-1003 y el teléfono 211-7930 anexos 1421, 1066 y 1458.

En el 2016, dicha oficina continuó organizando mesas de trabajo con las autoridades regionales, locales y comunidad en general con el objetivo de hacer conocer las necesidades relacionadas con los servicios que brinda el MCVS.

Asimismo, se capacitó al personal de la Oficina de Atención al Ciudadano sobre la aplicación de protocolos de atención y la canalización de trámites (quejas, reclamos y denuncias) que realizan los usuarios por la demora en la atención de expedientes o algún posible acto irregular durante la tramitación de sus solicitudes.

En cuanto a las actividades de orientación, el MVCS no brindó información acerca del número de orientaciones realizadas; sin embargo, indicó los siguientes temas abordados: i) productos del Fondo MiVivienda, ii) servicios de titulación de COFOPRI, iii) formalidad para la presentación de quejas reclamos y denuncias, y iv) reclamos sobre los servicios de saneamiento.

Con respecto a las actividades de difusión, el MVCS brinda información a través de su portal institucional y folletos de los servicios que brindan los organismos públicos adscritos.

Entre las herramientas de información que provee el MVCS se destacan:

- La Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias[177], cuyo reglamento fue aprobado en el año 2016 y se encuentra en etapa de implementación. La Central tiene el objetivo de recopilar, procesar y difundir la información sobre los antecedentes y evolución de los promotores inmobiliarios y/o empresas constructoras de unidades inmobiliarias para conocimiento de los consumidores y usuarios en general. La Central está a cargo del MVCS siendo el responsable de la organización, la sistematización y la publicación de la información incluyendo la implementación progresiva y el mantenimiento de los sistemas informáticos y otras acciones que permitan su funcionamiento para la prestación del servicio previsto. Las entidades que a solicitud del MVCS suministrarán información, respecto a los Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias, son las siguientes:

Ver Tabla N° 180

177 » En el año 2016 se aprobó el proyecto de Decreto Supremo que aprueba el reglamento de la Ley N° 29203, Ley que crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias.

Tabla N° 180:

ENTIDADES Y TIPO DE INFORMACIÓN QUE SE REPORTARÍA EN LA CENTRAL DE INFORMACIÓN DE PROMOTORES INMOBILIARIOS Y/O EMPRESAS CONSTRUCTORAS DE UNIDADES INMOBILIARIAS

ENTIDAD	TIPO DE INFORMACIÓN
Indecopi	Sanciones impuestas que se encuentren firmes en sede administrativa y que estén relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores.
Fondo MiVivienda	Entre otros, la vigencia de la inscripción de los Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias los mismos, en los registros de Entidades Técnicas del Proyecto Techo Propio.
Sunafil	Sobre las sanciones impuestas respecto a temas de seguridad y salud en el ambiente de trabajo en la construcción.
SBS	Información relacionada con la frecuencia y calidad de las transacciones comerciales, registrada en el reporte de su Central de Riesgos.
Sunarp	Información general, de acuerdo con lo señalado en el literal a) del artículo 12 del Reglamento, en lo que corresponda[a].
Sunat	Información general, en estricto cumplimiento con la reserva tributaria.
SMV	Información general en el ámbito de su competencia
Capeco	Información sobre Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias que cuenten con la certificación Capeco.
Cámaras de comercio	Información sobre reconocimientos que otorguen por la labor que realizan los promotores inmobiliarios y/o empresas constructoras
Colegios profesionales	Información sobre la habilidad de los profesionales; premios y condecoraciones que otorguen; así como, las sanciones que puedan aplicar a los profesionales que sean parte de un proyecto y cuya relación es brindada por VIVIENDA.
Otras instituciones públicas o privadas	Que posean información acorde con los fines de la Central.

a *Artículo 12, en lo que corresponde al literal a) Antecedentes: i) Nombre o razón social, según corresponda; RUC y domicilio fiscal, ii) Nombre de los accionistas, iii) Nombre y documento de identidad de los representantes legales, iv) Fecha de constitución y fecha de inicio de actividades, v) Datos de la Ficha Registral o Partida Electrónica de constitución de la empresa, vi) Nombre y número de colegiatura de profesionales responsables de obra.*

Fuente: *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29203, Ley que Crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias*

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

- El Registro del Agente Inmobiliario[178], en el cual se inscriben obligatoriamente personas naturales y/o jurídicas que realizan operaciones inmobiliarias de intermediación dentro del territorio nacional y que hayan cumplido con los requisitos correspondientes de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 29080 y su reglamento. La información del Registro es pública y gratuita, se publicita mediante el portal web institucional (http://www3.vivienda.gob.pe/dgprvu/dvagenteinmobiliario.html) y se actualiza su información en forma mensual.

178 » Ley N° 29080, Ley de creación del Registro del Agente Inmobiliario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

Tabla **N° 181:**

NÚMERO DE AGENTES INMOBILIARIOS INSCRITOS EN EL REGISTRO DEL AGENTE INMOBILIARIO

ÍTEM	2014	2015	2016
N° de agentes inmobiliarios inscritos	1,057	916	870

Fuente: *Oficio N° 403-2017-VIVIENDA/VMVU-DGPRVU*

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

Labor del Indecopi en el sector inmobiliario

El Código establece la protección del consumidor en lo referido a[179]: i) los contratos inmobiliarios (obligando al proveedor a informar sobre las características del inmueble que se está adquiriendo), ii) la información mínima en el proceso de compra previa a la suscripción de un contrato (que sea clara y veraz), iii) la información mínima del contrato de compra venta, iv) las obligaciones de saneamiento por parte del proveedor en caso la entrega del inmueble a un consumidor no corresponda a las características y condiciones previstas en el contrato y; v) la obligatoriedad de que los proveedores establezcan procedimientos en los servicios postventa.

Durante el año 2016 se aprobó la Ley N° 30534, Ley que modifica a los artículos 76, 77 y 80 de la Ley N° 29571[180], Código de Protección y Defensa del Consumidor. Con ello se buscó fortalecer la protección del consumidor de bienes y servicios inmobiliarios al transparentar en mayor medida la información sobre los proveedores.

179 » Un mayor detalle se puede apreciar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Capítulo IV: Productos o servicios inmobiliarios.

180 » "Artículo 76.- Protección del consumidor en contratos inmobiliarios
76.1 En toda la publicidad escrita de bien inmueble futuro de primer uso, las promotoras inmobiliarias y las empresas constructoras de unidades inmobiliarias deben consignar la información establecida en el artículo 77 del presente Código.
76.2 El derecho del consumidor a la información obliga al proveedor de productos y servicios inmobiliarios a informar sobre las características sobre el inmueble que está adquiriendo así como a proporcionar toda aquella información que acredite la existencia de autorizaciones municipales, el área del inmueble, el proceso de titulación, habilitación urbana, saneamiento, materiales empleados en la construcción y en los acabados, inscripciones registrales del terreno y declaratoria de fábrica o de edificación, reglamento interno, independización y toda aquella documentación relevante.
Artículo 77.- Información mínima en el proceso de compra
77.1 Los proveedores deben establecer e implementar medidas para brindar, como mínimo, información clara y veraz sobre:
(...)
c. Los antecedentes del proveedor y su comportamiento en el mercado de productos y servicios inmobiliarios.
d. La condición sismorresistente del inmueble que se oferta, presentándose la documentación que lo acredite, de ser solicitado por el consumidor.
e. La existencia de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias, creada mediante la Ley 29203; el registro de infracciones y sanciones por el incumplimiento de las disposiciones del presente Código a cargo del Indecopi, conforme lo establece el artículo 119 del presente Código; y, la existencia del portal Mira a Quién le Compras, a cargo, también, del Indecopi.
f. Los canales para la atención de quejas, reclamos o denuncias ante las autoridades competentes, sea que se trate de página web, correo electrónico o un medio físico, debiendo exhibir tal información, en este último caso, mediante un aviso colocado en un lugar visible y fácilmente accesible al público, con las mismas dimensiones establecidas para el aviso del Libro de Reclamaciones al que hace referencia el artículo 151 del presente Código y su reglamento.
Los proveedores deben adoptar medidas para permitir que el consumidor acceda fácilmente a la información señalada en el presente artículo.
(...)
Artículo 80.- Servicio de posventa
Los proveedores deben implementar y mantener procedimientos para ofrecer una información completa sobre lo siguiente:
a) Los períodos de garantía, que son establecidos por el proveedor de acuerdo con los siguientes criterios: (i) si son componentes o materiales, de acuerdo con lo establecido por el proveedor de los mismos; (ii) si son aspectos estructurales, como mínimo diez (10) años desde emitido el certificado de finalización de obra y recepción de obra por parte de la municipalidad.
(...)".

Por otro lado, en el marco del Decreto Supremo N° 006-2016-VIVIENDA[181], el Indecopi reporta información a la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias. La información correspondiente está relacionada a las sanciones impuestas que se encuentren firmes en sede administrativa y que estén relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores.

Asimismo, el Indecopi desarrolló también acciones de solución de conflictos a través de las conciliaciones (derivadas de los reclamos) y los procedimientos administrativos del Indecopi (a cargo de los OPS y CPC). Además, impuso sanciones a las conductas infractoras en materia de protección del consumidor.

- **Supervisiones.** En el año 2016, el Indecopi inició 09 expedientes de supervisión a empresas inmobiliarias y de construcción a nivel nacional (03 correspondientes a Lima y 06 a regiones de Áncash, Ica, Lambayeque, La Libertad y Piura). En el mismo periodo concluyeron 09 supervisiones, de las cuales 03 tuvo recomendación de procedimiento administrativo sancionador.
- **Reclamos.** En el año 2016, el SAC del Indecopi resolvió un total de 864 reclamos referidos a inmuebles, corretajes, alquileres y vivienda, un 31.1% más con respecto a los 659 del año previo. El 36.5% del total de reclamos fueron realizados en departamentos distintos a Lima, siendo La Libertad, Ica, Piura, Áncash y Lambayeque en donde se reportó la mayor cantidad de reclamos resueltos. Los problemas de idoneidad, el incumplimiento contractual de lo ofrecido y la falta de información fueron los principales motivos de los reclamos. La tasa de conciliación de los reclamos de esta actividad fue de 61%.
- **Denuncias.** En el año 2016, el Indecopi resolvió 1,132 denuncias relacionadas con la actividad económica de construcción e inmobiliario, las que fueron mayores en 5.8% con respecto al año previo. El 72.3% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en las CPC y el 27.7% en los OPS. Considerando el período 2014-2016 se reportó un total de 3,103 denuncias resueltas. El 52.5% del total de denuncias fueron declaradas fundadas a favor del consumidor.
- **Sanciones.** En el 2016 se impuso un total de 901 sanciones por infracciones en materia de protección del consumidor a un total de 242 proveedores de la actividad inmobiliaria. En términos de multas, se impuso un total de 2,813 UIT [182](equivalentes a alrededor de S/ 11 millones).

  Cabe destacar que, según número de multas, el 82.4% de ellas se impuso principalmente por la falta de idoneidad (como es el caso de defectos en la construcción y acabados de inmuebles, o la demora en la entrega del inmueble, no devolución de adelantos o cuota inicial y falta de entrega de boleta o factura), el porcentaje restante por incumplimientos, relacionados al Libro de Reclamaciones y vinculados a la falta de atención del reclamo.

  Asimismo, las principales medidas correctivas estuvieron relacionadas con la subsanación de los defectos en construcción y acabados de los inmuebles, la entrega del inmueble, la devolución del dinero, la documentación referida a la propiedad, entre otros.

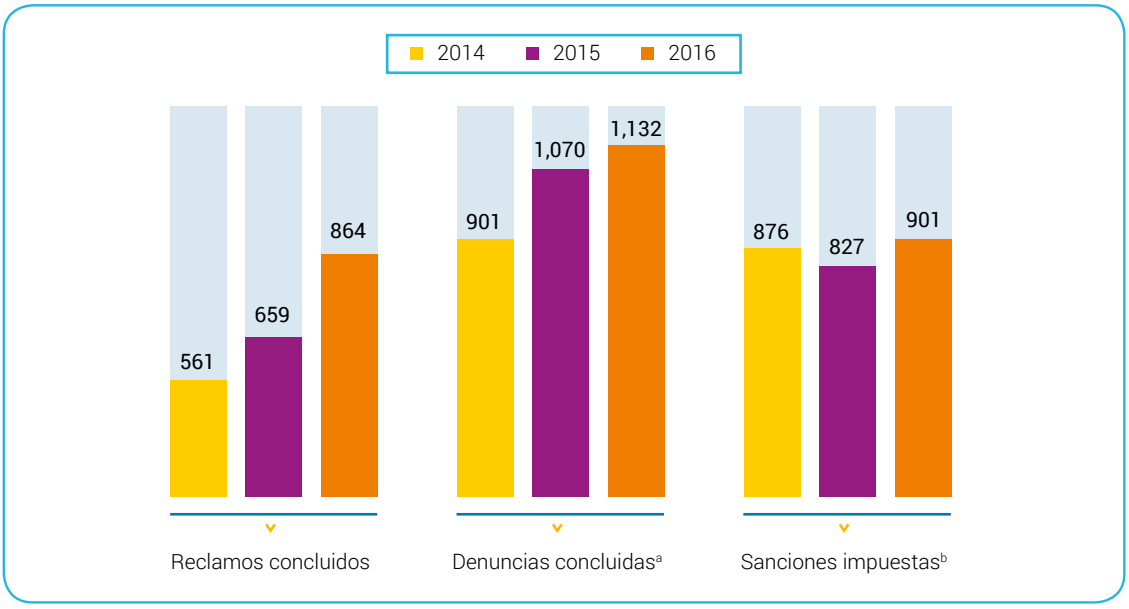
Ver Gráfico N° 39

181 » Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29203, Ley que crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias.

182 » UIT – Unidad Impositiva Tributaria 2016 equivalente a S/ 3,950.

GRÁFICO N°39

Indecopi: N° de reclamos resueltos, denuncias resueltas y sanciones impuestas relacionadas al sector inmobiliario



a *Se consideran las denuncias concluidas en la OPS y CPC del Indecopi a nivel nacional*

b *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 2016 es preliminar.*

Fuente: *Gerencia de Estudios Económicos y Registros de Infracciones y Sanciones (RIS) del Indecopi*

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

Durante el año 2016, la empresa Villa Club S.A. lideró el ranking de proveedores sancionados en el sector construcción e inmobiliario con 68 sanciones (entre multas y amonestaciones) y 78 UIT en términos de multas. Ocuparon los siguientes puestos las empresas SK Constructores S.A.C. y Consorcio Mantenimiento y Operaciones del Perú S.A.C. con 41 y 35 sanciones, respectivamente.

Tabla N° 182:

RANKING DE PROVEEDORES SANCIONADOS: CONSTRUCCIÓN E INMOBILIARIO (ENERO – DICIEMBRE 2016)[a]

N°	PROVEEDOR	N° DE SANCIONES[b]	MULTAS ACUMULADAS (EN UIT)
1	Villa Club S.A.	68	78
2	SK Constructores S.A.C.	41	59
3	Consorcio Mantenimiento y Operaciones del Perú S.A.C.	35	72
4	Inversiones Acuario S.A.C.	35	73
5	Inversiones Inmobiliarias Mar del Plata S.A.	34	17
6	M & C Industria e Inversiones S.A.C.	25	54
7	Los Portales S.A.	23	32
8	T & T Construcciones S.A.C.	20	42
9	Corporación Constarq S.A.C.	17	5
10	Becerra Mandonaldo Víctor	16	21

Notas:

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero – diciembre 2016. 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.

a *La información del año 2016 es preliminar.*

b *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*

7.2.5 Sector turismo

Según el Mincetur, el turismo es un sector clave en la economía de los países y promotor para el incremento de los ingresos de divisas. En el Perú, es la tercera actividad económica más importante y representa el 3.9% del PBI, generando divisas crecientes por US$ 4,151 millones al 2015 y representando el 6.9% del total del gasto de la economía[183].

Dentro del panorama positivo descrito, el Mincetur estableció el objetivo de fomentar la formalización de los prestadores de servicios turísticos, el cual será implementado a través del "Plan de Apoyo a la Formalización del Sector Turismo el 2021" aprobado en 2016[184].

Según el Mincetur[185], la informalidad en el sector turismo tiene una alta incidencia y constituye una de las trabas al momento de establecer políticas para la mejora en la prestación de servicios turísticos, los efectos de este problema debilitan al sector turismo y generan pérdidas a la economía. Asimismo, la ocurrencia de conflictos de consumo generados en transacciones no formales potencialmente aumenta la vulnerabilidad del consumidor y plantea dificultades para la Autoridad de consumo.

Por lo anterior, el plan citado resulta de vital importancia toda vez que promueve la formalización y con ello genera un ambiente propicio para la protección del consumidor.

Cabe destacar que el plan propone intervenir en cuatro ejes que representan a los principales actores:

1. **Prestadores informales:** aquellos que no han cumplido con las normas legales vigentes para el inicio de operaciones.
2. **Prestadores de servicios turísticos formales:** aquellos que cumplen con las normas legales para el inicio de operaciones, pero que presentan incumplimientos normativos de índoles tributario, laboral, municipal u otros; así como limitación desde el punto de vista de la competitividad y la sostenibilidad.
3. **Sector público:** los responsables de expedir autorizaciones y supervisar el cumplimiento de las normas legales vigentes a nivel nacional, regional o local.
4. **Turista:** las personas naturales domiciliadas y no domiciliadas que consumen los servicios turísticos.

183 » Oficio N° 274-2017-MINCETUR/VMT/DGPDT "Plan de Apoyo a la Formalización del Sector Turismo. 2016"

184 » Oficio N° 274-2017-MINCETUR/VMT/DGPDT "Plan de Apoyo a la Formalización del Sector Turismo. 2016"

185 » Oficio N° 274-2017-MINCETUR/VMT/DGPDT "Plan de Apoyo a la Formalización del Sector Turismo. 2016"

Los ámbitos de intervención transversales a los ejes son los siguientes:

1. **Capacitación y promoción:** acciones a cargo del Mincetur y aquellas que resulten de la articulación con otras entidades del Estado, como el Ministerio de la Producción – PRODUCE, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – MTPE, entre otros, para fortalecer el rol de los actores que participan en el proceso de formalización del sector turismo.

2. **Marco regulatorio y simplificación administrativa:** acciones para la revisión, actualización, armonización de las normas que regulan a los prestadores de servicios turísticos con la finalidad de facilitar el acceso y la permanencia de los mismos en la formalidad.

3. **Incentivos:** Implementación de iniciativas y mecanismos que premien a los prestadores de servicios turísticos, gobiernos regionales, gobiernos locales y consumidores que promuevan la formalización de los servicios turísticos.

4. **Supervisión:** Acciones para mejorar y facilitar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en los reglamentos que regulan a los prestadores de servicios turísticos.

- **Datos generales**

Agentes

En términos generales los principales agentes que participan en el sector turismo son:

Ver Tabla N° 183

Tabla N° 183:
PRINCIPALES AGENTES QUE PARTICIPAN EN EL SECTOR TURISMO

SECTOR PÚBLICO

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur)

- Ente rector del turismo en el país.
- Coordina, orienta y asesora a los gobiernos regionales y locales en el desarrollo de las funciones asignadas en materia de turismo.
- Coordina con las autoridades competentes el desarrollo de mecanismos y la aprobación de procedimientos de facilitación turística.
- Promueve el fortalecimiento institucional en el sector turismo, fomentando los espacios de coordinación públicos y privados para la gestión y desarrollo de la actividad turística y la protección y seguridad al turista en cuanto a lo que no fuera de competencia de los gobiernos regionales y locales.
- Promueve la formulación de normas de seguridad integral de los turistas y de acceso eficiente al sistema de administración de justicia.
- Mediante la Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico[a] se encarga de ejecutar, evaluar y supervisar el cumplimiento de la política del sector turismo orientada a contribuir al desarrollo sostenible del mismo, emitiendo la normativa de alcance nacional respectiva; asimismo corresponde a esta Dirección formular, coordinar y ejecutar 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. Depende jerárquicamente del Despacho Viceministerial de Turismo.
- A través de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo – PROMPERÚ adscrita al Mincetur, se brinda el sistema de información y asistencia para viajeros denominado iPerú, el cual ofrece información sobre destinos turísticos y también brinda servicios de orientación y asesoramiento cuando se registra alguna insatisfacción por parte del consumidor.
- Mediante la Red de Protección al Turista, conformado por diversas instituciones del Estado, cumple el objetivo de 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.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

- Atiende reclamos y denuncias referidas a los servicios de hospedajes, restaurantes, agencias de viajes, servicios de transportes y demás servicios turísticos.
- Supervisa los aspectos establecidos en el Código en lo referido a la información a los consumidores, la idoneidad de los servicios, la salud y seguridad de los consumidores, y la protección de los intereses sociales y económicos.

Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)[b]

- Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes. Hasta marzo de 2017, se registraron 30 proveedores, de los cuales 01 pertenece al sector turismo[c].

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

- Encargada de brindar información oportuna, seguridad y protección al turista y a su patrimonio.

SECTOR PRIVADO

Prestadores de servicios turísticos.

- Entre los que se puede destacar a:

  Prestadores de servicio de hospedaje. Brindan un lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente pactada en las tarifas del establecimiento.

  Prestadores de servicio de agencias de viajes y turismo. Personas naturales o jurídicas que se dedican en forma exclusiva al ejercicio de actividades de coordinación, mediación, producción, promoción, consultoría, organización y venta de servicios turísticos, pudiendo utilizar medios propios o contratados para la prestación de los mismos.

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

  Otros prestadores. En los que se incluyen los prestadores de servicios diversos contemplados en la Ley de Turismo Art. N° 27 como es el caso de operadoras que brindan el servicio de viajes y turismo, transporte turístico, organización de congresos, convenciones y eventos, orientadores turísticos, centros de turismo termal y/o similares, turismo de aventura, ecoturismo o similares, juegos de casino y máquinas tragamonedas.

- Entre los principales gremios relacionados a este sector se pueden mencionar a:

  - La Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo (Apavit).
  - La Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines (Ahora).
  - La Asociación Peruana de Operadores de Turismo Receptivo e Interno (Apotur).
  - La Asociación Peruana de Turismo de Aventura y Ecoturismo (Apatae).
  - La Cámara Nacional de Turismo (Canatur).
  - La Asociación de Operadores de Turismo Receptivo del Perú (Asotur-Perú).
  - La Sociedad de Hoteles del Perú (SHP).

a *Oficio N° 274-2017-MINCETUR/VMT/DGPDT "Plan de Apoyo a la Formalización del Sector Turismo. 2016"*

b *Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

c *https://www.consumidor.gob.pe/proveedores-adheridos. Fecha de consulta: 28.03.2017.*

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*

Labor del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur)

El Mincetur establece los requisitos, obligaciones y responsabilidades que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos, como se aprecia a continuación:

Ver Tabla N° 184

Tabla N° 184:
OBLIGACIONES GENERALES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

N°	OBLIGACIONES
1	Cumplir con las normas, requisitos y procedimientos establecidos para el desarrollo de sus actividades.
2	Preservar y conservar el ambiente, los recursos naturales y culturales debiendo prestar sus servicios en el marco de lo dispuesto en las normas que regulan dichas materias.
3	Denunciar todo hecho vinculado con la explotación sexual comercial infantil y cualquier otro ilícito penal del cual tomen conocimiento en el desarrollo de su actividad, ante la autoridad competente.
4	Informar a los usuarios, previamente a la contratación del servicio, sobre las condiciones de prestación del mismo, así como las condiciones de viaje, recepción, estadía, y características de los destinos visitados.
5	Prestar sus servicios cumpliendo con las condiciones de prestación pactadas.
6	Cuidar el buen funcionamiento y mantenimiento de todas sus instalaciones, así como la idoneidad profesional y técnica del personal, asegurando la calidad en la prestación del servicio.
7	Cumplir con las disposiciones de salud, seguridad y protección al turista durante la prestación de sus servicios, asimismo facilitar el acceso a personas con discapacidad a los servicios turísticos referidos.
8	Informar al turista acerca de las normas de conducta que debe observar para la preservación del patrimonio humano, natural y cultural, así como del medio ambiente.
9	Facilitar oportunamente la información necesaria y consistente para actualizar el Sistema de Información Turística.

Fuente: *Ley N° 29408, Ley General de Turismo Art. N° 28 Obligaciones generales de los prestadores de servicios turísticos*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Red de Protección al Turista[186]

La Red de Protección al Turista es un órgano encargado de coordinar con las entidades competentes la propuesta y coordinación de medidas para la protección y defensa de los turistas y sus bienes, así como contra la destrucción de instalaciones turísticas, patrimonio cultural o natural.

El Mincetur preside la Red de Protección al Turista, que se encuentra conformada por representantes de diversas instituciones. Asimismo, dicha Red propone normas y realiza acciones conjuntas con el sector privado para la protección y defensa del turista. Asimismo, coordina con la prensa y medios de comunicación la información sobre los acontecimientos que pueden afectar la integridad de los turistas nacionales e internacionales. La Red de Protección al Turista está integrada por:

186 » Fue creada por Ley N° 29408 - Ley General de Turismo, mediante su Artículo N° 35. La Red de Protección al Turista. Posteriormente fue formalmente constituida por la RM N°022-2010-MINCETUR/DM, donde se nombraron los representantes de las entidades que lo conforman.

Tabla N° 185:
RED DE PROTECCIÓN AL TURISTA

N°	INSTITUCIONES REPRESENTANTES	N° DE REPRESENTANTES
1	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo	1
2	Ministerio del Interior	1
3	Ministerio de Relaciones Exteriores	1
4	Ministerio de Transportes y Comunicaciones	1
5	Policía de Turismo	1
6	PROMPERÚ	1
7	Indecopi	1
8	Ministerio Público	1
9	Defensoría del Pueblo	1
10	Sector privado	3

Fuente: *Ley General de Turismo Art. N° 35 Red de Protección al Turista*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Actividades de capacitación, orientación y difusión

El Mincetur reportó que no realizó actividades de capacitación en materia de protección del consumidor y/o derechos de los usuarios en 2016[187].

Respecto a las actividades de orientación, a través de iPerú (sistema de información y asistencia para viajeros nacionales y extranjeros de manera gratuita ubicado en 39 puntos de atención en 16 regiones del Perú), registró 306 asesorías y/o asistencias a viajeros nacionales y extranjeros en el año 2016 (35.6% menos que el año anterior), relacionadas a los siguientes temas: i) inconformidad por los servicios brindados por aerolíneas; ii) consultas acerca de la confiabilidad de las agencias de viajes antes de contratar el servicio; e iii) incumplimiento de condiciones ofrecidas por parte del proveedor.

187 » Correo electrónico de fecha 16.03.17

Tabla N° 186:
ASESORÍAS Y/O ASISTENCIAS REALIZADAS

ÍTEM	2014	2015	2016
Número total de asesorías y/o asistencias realizadas	488	475	306
Temas de las asesorías y/o asistencias brindadas	Incumplimiento en la prestación de los servicios contratados.	No se brindaron los servicios de acuerdo a lo ofrecido al momento de la compra del paquete turístico (publicidad engañosa).	Inconformidad por los servicios brindados por aerolíneas.
	Atención deficiente por parte del prestador del servicio.	Consultas acerca de la confiabilidad de las agencias de viajes antes de contratar el servicio.	Consultas acerca de la confiabilidad de las agencias de viajes antes de contratar el servicio.
	Consultas acerca de la confiabilidad de las agencias de viajes antes de contratar un servicio.	Incumplimiento en la prestación de los servicios contratados.	Incumplimiento de condiciones ofrecidas por parte del proveedor.

Fuente: *Correo electrónico de fecha 16.03.17*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

En cuanto a las actividades de difusión, a través de iPerú realizó[188]:

- Información turística oficial sobre atractivos, rutas, destinos y empresas que brindan servicios turísticos.
- Orientación y asesoramiento cuando los servicios turísticos contratados no fueron brindados de acuerdo a lo ofrecido por los operadores, brindando a los usuarios el canal idóneo para hacer llegar sus consultas e insatisfacciones.

Tabla N° 187:
PUNTOS DE ATENCIÓN DEL MINCETUR

ÍTEM	2014	2015	2016
Número de puntos de atención	36	38	39

Fuente: *Correo electrónico de fecha 16.03.17*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

188 » http://www.peru.travel/es-lat/iperu.aspx

El Mincetur cuenta con 02 herramientas informativas denominadas: "Perú Travel" e "Y tú qué planes?", las que ofrecen información sobre los destinos y servicios turísticos como agencias de viajes, hoteles, restaurantes, entre otros. Ambas herramientas cuentan con páginas web, que al 2016 registraron visitas superiores a 5 y 3 millones, respectivamente.

Tabla N° 188:
EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE ACCESOS A LOS PORTALES WEB DE "Y TÚ QUÉ PLANES?" Y "PERÚ TRAVEL"

HERRAMIENTA		2014	2015	2015
Perú Travel				
Objetivo: Difundir información sobre las empresas de servicios turísticos formales. **www.peru.travel**	Número de accesos	3'091,029	6'415,960	5'533,085
	Número de productos/ servicios que forman parte del monitoreo	No se registra información	No se registra información	6
	Número de empresas que forman parte del monitoreo	No se registra información	No se registra información	9,660[a]
Y tú qué planes?				
Objetivo: Promocionar la campaña de viajes de turismo Interno: ¿Y Tú que planes? **http://www.ytuqueplanes.com/**	Número de accesos	1'567,860	2'659,138	3'766,566
	Número de productos/ servicios que forman parte del monitoreo	858[b]	674[b]	1,078[b]
	Número de empresas que forman parte del monitoreo	408[c]	238[c]	278[c]

a *Compuesto por: Agencias de viaje y turismo: 2,288; Alimentos y bebidas: 1,895; Alojamiento y hospedaje: 4,217; Artesanías: 123; Entretenimiento: 179; y Medios de transporte: 958.*

b *Paquetes turísticos.*

c *Operadores turísticos.*

Fuente: *Correo electrónico de fecha 16.03.17*

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

Atención de reclamos

En referencia de los reclamos, el Mincetur recibe eventualmente reclamos, los cuales son derivados al Indecopi. A través de iPerú orienta a los usuarios a fin de solucionar los conflictos de consumo materia de la consulta.

Acciones dirigidas a los consumidores vulnerables

El Mincetur no realizó acciones dirigidas a consumidores vulnerables en 2016[189].

Para el año 2017, el Mincetur tiene programado implementar el Plan de Apoyo a la Formalización del Sector Turismo, que implica la promoción del consumo responsable por parte de turistas nacionales y extranjeros. De otro lado, evalúa la implementación de sistema de seguimiento a los casos presentados por los turistas ante el Indecopi; así como reactivar el Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre PROMPERÚ y el Indecopi.

Labor de Indecopi en el sector turismo

El Indecopi realiza labores de supervisión, atención de reclamos y denuncias, e impone sanciones y medidas correctivas a los proveedores del turismo[190].

- **Supervisiones**. En el año 2016 el número de supervisiones iniciadas al sector turismo, bajo la definición realizada, fueron de 141 a nivel nacional (en Lima ascendió a 11, y en provincias a 130), mientras que las supervisiones concluidas fueron 117, de las cuales a 33 terminaron con recomendación para un Proceso Administrativo Sancionador (PAS).
- **Reclamos.** En el año 2016, el Indecopi concluyó 584 reclamos relacionados con servicios turísticos, hoteles y restaurantes, incrementándose 19.7% con respecto al año previo. De este total, la mayor parte se registró en Lima (68.7%), mientras que el porcentaje restante se concentró, principalmente, en Cusco y La Libertad. Los problemas de idoneidad, falta de información e incumplimiento contractual de lo ofrecido fueron los principales motivos de reclamo. La tasa de conciliación de los reclamos de este sector fue de 72.4%.
- **Denuncias.** En el año 2016, el Indecopi resolvió 955 casos, de los cuales 58% correspondieron a procedimientos concluidos en la CPC y el 42% restante en el OPS. Considerando el período 2014-2016 se reportó un total de 2,779 denuncias resueltas. El 59.6% del total de denuncias fueron declaradas fundadas a favor del consumidor.
- **Sanciones.** En el año 2016[191], se impuso un total de 496 sanciones a un total de 349 proveedores ligados al servicio de hospedaje y de servicios turísticos, así como agencias de viaje. En términos de multas, se impuso un total de 450 UIT[192] (equivalentes a alrededor de S/ 1.8 millones). Cabe destacar que, según el número de sanciones, el 32.5% del total impuesto se encuentran asociadas infracciones ligadas al Libro de Reclamaciones, el 27.6% a falta de idoneidad, el 24.4% con listado de precios y el 15.5% restante a otros hechos infractores (incumplimiento, atención de reclamos, entre otros).

Cabe destacar que actividades relacionadas al turismo, como el transporte terrestre aéreo y terrestre son abordados en las secciones siguientes. De forma referencial en éstas 02 actividades económicas las 05 principales infracciones estuvieron relacionadas con la falta de idoneidad, el Libro de Reclamaciones, la atención de reclamos, el incumplimiento de medidas correctivas e información. En 2016 se sancionó a 216 proveedores con un total de 531 sanciones.

Ver Tabla N° 166

189 » Correo electrónico de fecha 16.03.17

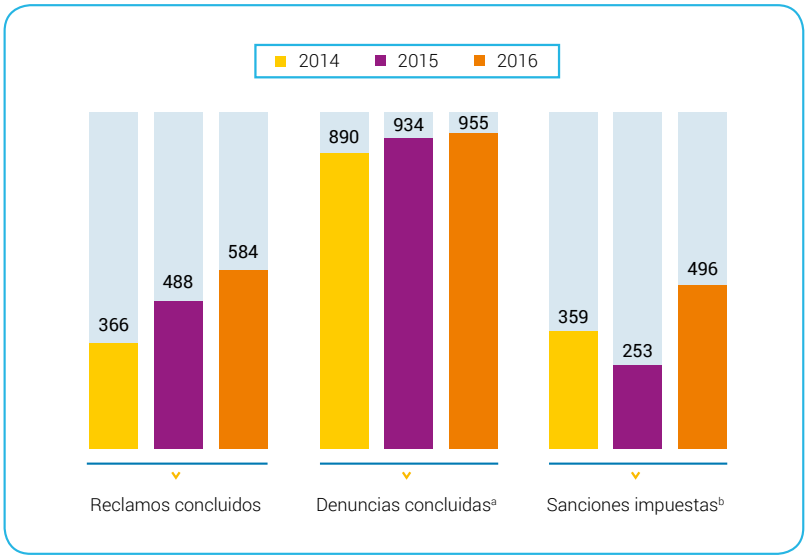
190 » Agrupan los servicios de hospedaje, servicios turísticos y agencias de viaje.

191 » Información preliminar, sujeta a revisión, correspondiente al 2016.

192 » UIT – Unidad Impositiva Tributaria 2016 equivalente a S/ 3,950.

GRÁFICO N°40

Indecopi: N° de reclamos resueltos, denuncias resueltas y sanciones impuestas relacionadas al sector turismo*



* *Se incluyen empresas de: servicios turísticos, hospedaje y agencias de viaje.*

a *Se consideran las denuncias concluidas en la OPS y CPC del Indecopi a nivel nacional.*

b *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 2016 es preliminar.*

Fuente: *Correo electrónico de fecha 10.03.2017*

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

Durante el año 2016, la empresa The Delicious Chenese Snacks S.A.C. lideró el ranking de proveedores sancionados en la actividad económica restaurantes, bares y cantinas perteneciente al sector turismo con 09 sanciones (entre multas y amonestaciones) y 09 UIT en términos de multas. Ocupan los siguientes puestos las empresas Delosi S.A. y A&C Inversiones S.A.C. con 06 y 05 sanciones, respectivamente.

Ver Tabla N° 189

Tabla N° 189:

RANKING DE PROVEEDORES SANCIONADOS: RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS (ENERO – DICIEMBRE 2016)[a]

N°	PROVEEDOR	N° DE SANCIONES[b]	MULTAS ACUMULADAS (EN UIT)
1	The Delicious Chenese Snacks S.A.C.	9	9
2	Delosi S.A. (Kentucky Fried Chicken)	6	5
3	A & C Inversiones S.A.C.	5	5
4	Sam & Chau S.A.C. (Chifa Fusen)	4	5
5	Gonzales Moreno Christian Iván	3	0
6	Cabrejo Terrones de Avellaneda Demetria	3	1
7	Choquehuanca Quispe Norma Luisa	3	1
8	Sigdelo S.A. (Burger King - Pizza Hut)	3	2
9	El Rancho del Sur II E.I.R.L	3	4
10	Llutari Ticona Yovana	3	1

Notas:

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero – diciembre 2016. 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.

a *La información del año 2016 es preliminar.*

b *Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.*

UIT: *Unidades impositivas tributarias.*

Fuente: *Indecopi. Gerencia de Estudios Económicos y Registros de Infracciones y Sanciones (RIS).*

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

La actividad hoteles y otros tipos de hospedaje, también relacionada al sector turismo, tuvo a la empresa Blue Marlin Beach Club S.A. como líder del ranking de proveedores sancionados con 11 sanciones y 35 UIT en términos de multa.

Tabla N° 190:

RANKING DE PROVEEDORES SANCIONADOS: HOTELES Y OTROS TIPOS DE HOSPEDAJE (ENERO – DICIEMBRE 2016)[a]

N°	PROVEEDOR	N° DE SANCIONES[b]	MULTAS ACUMULADAS (EN UIT)
1	Blue Marlin Beach Club S.A.	11	35
2	Rojas Solórzano De Mas Magaly	5	3
3	Servicios Turísticos Praire Wasi S.A.C.	3	5
4	Inversiones Anaconda S.A.C.	3	2
5	Nessus Hoteles Perú S.A. (Casa Andina)	3	5
6	Peruvian Tours Agency S.A.C.	3	6
7	Administradora de Servicios de Hospedaje E.I.R.L. (Route)	3	2
8	Quevedo de Dioses Elsa Marina	2	0
9	Quispe Mamani Josefina	2	1
10	Incio Zapata Danny Enrique	2	1

Notas:

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero – diciembre 2016. 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.

a *La información del año 2016 es preliminar.*

b *Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.*

UIT: *Unidades impositivas tributarias.*

Fuente: *Indecopi. Gerencia de Estudios Económicos y Registros de Infracciones y Sanciones (RIS).*

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

Asimismo, la empresa G.M.G Operadores de Turismo E.I.R.L. lideró el ranking de proveedores sancionados en la actividad económica agencias de viajes y otros tipos de transporte con 08 sanciones (entre multas y amonestaciones) y 25 UIT en términos de multas.

Ver Tabla N° 191

Tabla N° 191:

RANKING DE PROVEEDORES SANCIONADOS: AGENCIAS DE VIAJES Y OTROS TIPOS DE TRANSPORTE (ENERO – DICIEMBRE 2016)[a]

N°	PROVEEDOR	N° DE SANCIONES[b]	MULTAS ACUMULADAS (EN UIT)
1	G.M.G. Operadores de Turismo E.I.R.L.	8	25
2	Despegar.Com Perú S.A.C.	4	4
3	Representaciones Riqueros Hnos. EI.R.L	3	2
4	Sophie Tours S.A.C.	3	3
5	Promotora de Turismo Nuevo Mundo S.A.C.	3	3
6	Vasco Perú Travel S.R.L.	2	4
7	Incas Advisor Travel Y Travel Perú E.I.R.L	2	2
8	Las Garzas Tours Y Travel E.I.R.L	2	3
9	J'world Travel Agencia de Viajes E.I.R.L.	2	2
10	Emp.de Serv. Turísticos y Transportes Keros Perú S.C.R.L.	2	1

Notas:

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero – diciembre 2016. 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.

a *La información del año 2016 es preliminar.*

b *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*

7.2.7 Servicio de transporte aéreo

Según el MTC, entre el 2010 y 2016, el tráfico aéreo de pasajeros en el Perú creció sostenidamente, a ritmo promedio anual 14.2% a nivel nacional y 9.4% el transporte a nivel internacional, totalizando en el último año 19.8 millones de pasajeros (10.8 millones de pasajeros nacionales y 9 millones de pasajeros internacionales). En el año 2016, la empresa Lan Perú S.A. tuvo la más alta participación dentro del tráfico aéreo nacional (61.4%) e internacional (29.4%) al transportar 6.6 millones y 2.7 millones de pasajeros, respectivamente. A nivel de transporte nacional le siguieron las empresas Peruvian Air Line S.A. (12.5%) y Taca Perú (11.9%), mientras que a nivel internacional Taca Perú (12.4%) y Lan Airlines (10.1%).

- **Datos generales**

Agentes

En el caso del servicio de transporte aéreo se puede identificar a los siguientes agentes, así como sus principales funciones:

Tabla N° 192:
PRINCIPALES AGENTES QUE PARTICIPAN EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO

SECTOR PÚBLICO

Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)

En cuanto al servicio en el subsector aéreo:

- La Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), encargada de fomentar, normar y administrar el desarrollo de las actividades del transporte aéreo y la navegación aérea civil dentro del territorio peruano, propone y ejecuta las políticas del sector, propone y aprueba la normativa de alcance nacional en aeronavegación, seguridad de la aeronáutica civil y servicios de transporte aéreo. Asimismo, supervisa, fiscaliza y sanciona todas las actividades aeronáuticas civiles, y otorgar permisos de operación y de vuelo.

Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (Corpac)

- Es la institución encargada de la administración de los aeropuertos no concesionados, de acuerdo con el Decreto Legislativo N° 99 – Ley Corpac S.A.
- De acuerdo a su objeto social:

  Opera, equipa y conserva aeropuertos comerciales al tránsito aéreo, incluyendo las dependencias, servicios, instalaciones y equipos requeridos por la técnica aeronáutica, de acuerdo con las normas internacionales reconocidas por el Estado Peruano y las disposiciones legales y reglamentarias referentes al funcionamiento de los aeropuertos y sus servicios.

  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 y mantiene el ordenamiento del tránsito aéreo y su correspondiente control que le asigne el Ministerio de Aeronáutica.

  Establece sistemas apropiados e idóneos de comunicación requeridos para regular y controlar el tráfico aéreo de sobre vuelo.

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

En cuanto al servicio en el subsector aéreo:

- 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.

  El Ositran supervisa y regula 19 aeropuertos concesionados: Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH), Primer Grupo de 12 Aeropuertos Regionales (Tumbes, Talara, Piura, Cajamarca, Chiclayo, Chachapoyas, Tarapoto, Trujillo, Huaraz, Iquitos, Pucallpa y Pisco), Segundo Grupo de 05 Aeropuertos Regionales (Arequipa, Ayacucho, Juliaca, Puerto Maldonado y Tacna) y Aeropuerto Internacional de Chinchero – Cusco (AICC).

  Supervisa y regula las tarifas y la política comercial que aplica la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. (CORPAC) en los aeropuertos del Estado. Actualmente CORPAC S.A. opera 15 aeropuertos a nivel nacional.

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)

En cuanto al servicio en el subsector aéreo:

- 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 el aeropuerto).
- Resguarda el libre acceso al mercado y la libre competencia entre las empresas de transporte aéreo, sancionando las prácticas anticompetitivas y/o restrictivas de la competencia.

Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)[a]

- 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[b].

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, así como el uso de la infraestructura de los aeródromos.

Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA)

- IATA representa a 274 aerolíneas (83% del tráfico aéreo total). Apoyan a diversas áreas de actividad aérea y ayudan a formular políticas para la industria en problemas críticos de la aviación.

Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional (AETAI)

- La AETAI, es una asociación conformada por personas jurídicas que realizan servicio de transporte aéreo regular o no regular internacional de pasajeros, carga y/o correo o carga exclusiva en el Perú o que, no operando en el país, venden en sus propios formularios de tráfico, pasajes aéreos y/o fletes de carga en sus rutas y que estén debidamente representadas en el Perú. Al 2016 reportó 18 asociaciones[c].

Empresas concesionarias de los aeropuertos

- Las empresas concesionarias realizan obras de ampliación y mejoras en la infraestructura y brindan servicios en los aeropuertos para mantener la operatividad de la infraestructura aeroportuaria, de acuerdo a lo establecido en sus respectivos Contratos de Concesión.
- Los problemas presentados en los aeropuertos concesionados, y que tengan relación con la infraestructura forman parte de un procedimiento de reclamo aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, cuya primera instancia se encuentra en la empresa concesionaria y la segunda y última instancia administrativa en el Ositran.

a *Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

b *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.*

c *Asociados de AETAI: i) Aerolíneas Argentinas, ii) American Airlines, iii) Aeroméxico S.A. – Aerovías de México S.A. de C.V. Sucursal del Perú, iv) Air Canadá Sucursal del Perú S.A., v) Air Europa Líneas Aéreas S.A. Sucursal del Perú, vi) Air France, vii) Centurión Air Cargo, viii) Copa Airlines – Compañía Panameña de Aviación S.A., ix) Delta Air Lines, x) Jetblue, xi) KLM Compañía Real Holandesa de Aviación, xii) LACSA - Línea Aérea Costarricense S.A., xiii) Lan Cargo S.A. – Sucursal Perú, xiv) Lan Perú S.A., xv) Trans American Airlines S.A. – Avianca, xvi) TAM Líneas Aéreas S.A., xvii) Tampa Cargo, y xviii) United Airlines.*

Fuente: *Portales web de MTC, Ositran, IATA, AETAI*

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

Para la presente sección se solicitó información a CORPAC y AETAI, los cuales remitieron la información solicitada.

- **Labor de Indecopi en el sector de servicios de transporte aéreo**

La función del Indecopi en el sector de servicio de transporte aéreo es velar por el funcionamiento del mercado promoviendo y garantizando la leal competencia y sancionando las prácticas anticompetitivas y/o restrictivas de la competencia. Asimismo, está llamado a cumplir con funciones como las referidas a la eliminación de barreras de acceso al mercado y la protección al consumidor.

En cuanto a materia de protección del consumidor, el Indecopi resuelve las denuncias de los consumidores de los servicios de transporte aéreo (no incluyen las denuncias de los usuarios de los servicios brindados por el aeropuerto)[193].

- **Supervisiones.** En el año 2016, el Indecopi inició 126 expedientes de supervisión (correspondiendo 12 a Lima y 114 a provincias) en materia de protección al consumidor en el sector de transporte aéreo, concluyendo un total de 65 supervisiones, de las cuales 54 tuvieron recomendación de un Procedimiento Administrativo Sancionador. Los principales temas de investigación fueron: cancelación de viaje, retraso en las salidas, incumplimiento de servicios, Libro de Reclamaciones e incumplimiento del deber de informar.

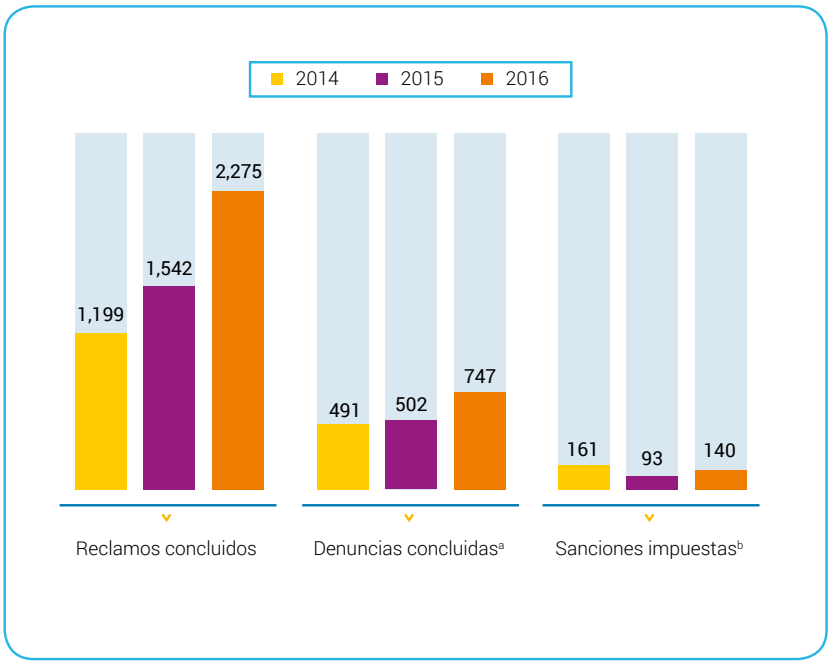
193 » Cabe destacar que, conforme la Ley N° 30046 (Ley que protege al usuario del Servicio de Transporte en Tramos Múltiples), desde el año 2013 los consumidores del servicio de transporte nacional en cualquier modalidad pueden endosar o transferir la titularidad del servicio adquirido a favor de otro consumidor o postergar la realización del servicio en las mismas condiciones pactadas. Asimismo, en caso de que el consumidor adquiera boletos de ida y vuelta o boletos para destinos o tramos múltiples y no hiciera uso de alguno de los tramos, tiene el derecho de utilizar los destinos o tramos siguientes. Asimismo, de acuerdo al Artículo N° 2-A del Decreto Supremo 011-2011, agregado por el Artículo N° 2 del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM , los proveedores que desarrollen actividades de transporte aéreo de pasajeros deberán poner a disposición de los usuarios un Libro de Reclamaciones ya sea físico o virtual en las áreas previas al embarque y posteriores al desembarque en los que les preste algún servicio, ello sin perjuicio de la obligación de implementar y difundir un Libro de Reclamaciones en sus establecimientos comerciales abiertos al público en donde se realiza la contratación del servicio. Cabe indicar que, adicionalmente los proveedores del servicio de transporte aéreo podrán implementar cualquier otro medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a distancia.

- **Reclamos.** En el año 2016, el Indecopi atendió 2,275 reclamos correspondientes al servicio de transporte aéreo de pasajeros, lo que significó un crecimiento de 89.7% respecto a lo registrado en el año 2014. El 71.3% del total de reclamos fueron hechos en Lima; mientras que, el 28.7% se efectuó en el resto del país, siendo Cusco, Loreto y La Libertad en donde se reportó la mayor cantidad de ellos. Los problemas de idoneidad y falta de información fueron los principales motivos de reclamo. La tasa de conciliación de los reclamos de este sector fue de 76.9%.

- **Denuncias.** En el año 2016, el número de denuncias se incrementó en 52.1% respecto al año 2014, de los cuales el 17.9% correspondió a procedimientos concluidos en la CPC y el 82.1% en las OPS. El 33.2% del total de denuncias fueron declaradas fundadas a favor del consumidor.

- **Sanciones.** En el año 2016, se impuso un total de 140 sanciones a un total de 20 proveedores ligados al servicio de transporte aéreo de pasajeros. En términos de multas, se impuso un total de 212 UIT[194] (equivalentes a S/ 8.3 millones). Cabe destacar que, según el número de sanciones, el 72.9% del total se encuentran asociadas a la falta de idoneidad, el incumplimiento del servicio y la pérdida de equipaje.

GRÁFICO N°41 Indecopi: N° de reclamos resueltos, denuncias resueltas y sanciones impuestas al servicio de transporte aéreo



* *Se incluyen empresas de: servicios turísticos, hospedaje y agencias de viaje.*
a *Se consideran las denuncias concluidas en la OPS y CPC del Indecopi a nivel nacional.*
b *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 2016 es preliminar.*
Fuente: *Gerencia de Estudios Económicos - Indecopi*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

194 » UIT - Unidad Impositiva Tributaria 2016 equivalente a S/ 3,950.

Durante el año 2016, la empresa Lan Perú S.A. lideró el ranking de proveedores sancionados en el transporte aéreo con 48 sanciones (entre multas y amonestaciones) y 67 UIT en términos de multas. Ocupan los siguientes puestos las empresas Peruvian Air Line S.A.C. y Trans American Air Lines S.A. con 23 y 17 sanciones, respectivamente.

Tabla N° 193:
RANKING DE PROVEEDORES SANCIONADOS: TRANSPORTE AÉREO (ENERO – DICIEMBRE 2016)[a]

N°	PROVEEDOR	N° DE SANCIONES[b]	MULTAS ACUMULADAS (EN UIT)
1	Lan Perú S.A. (Latam Airlines Perú)	48	67
2	Peruvian Air Line S.A.C.	23	51
3	Trans American Air Lines S.A. (Tacna Perú)	17	27
4	Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca	11	16
5	L.C. Busre S.A.C.	8	11
6	American Airlines Inc. Sucursal del Perú	7	5
7	United Airlines Inc.Sucursal del Perú	5	7
8	Air Europa Líneas Aéreas S.A. - Sucursal del Perú	3	8
9	Compañía Panameña de Aviación S.A.	3	2
10	Líneas Aéreas Costarricenses S.A. (Lacsa)	2	3

Notas:

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero – diciembre 2016. 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.

a *La información del año 2016 es preliminar.*

b *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*

7.2.7 Servicio de transporte terrestre

El mercado de transporte terrestre de pasajeros en el Perú ha reportado un crecimiento en los últimos años: de forma referencial, entre 2007 y 2015, el tráfico de pasajeros de transporte interprovincial aumentó en 3.6% en promedio al año (pasando de 63 millones de personas movilizadas a 85 millones). En dicho período, la infraestructura vial del sistema nacional de carreteras, en términos de kilómetros pavimentados y no pavimentados, creció 9.6%.

El flujo de pasajeros transportados al interior de cada departamento también se ha incrementado. De forma referencial, en Lima, y considerando solo la cantidad de pasajeros transportados en el Corredor Segregado de Alta Capacidad I (COSAC), corredores complementarios y el Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao (Línea 1), fue de 376.1 millones, 39.8% más que el nivel reportado en 2014[195].

La problemática de Lima refleja, en parte, la que viene afrontando el resto de departamentos, así el crecimiento del servicio se ha dado en un contexto de convivencia con proveedores informales, deficiente fiscalización y complejidad institucional y de competencias en la gestión del transporte que hacen agudizar la problemática, y en el caso de Lima, no necesariamente por falta de inversión[196].

La situación antes descrita no solo se estaría reflejando en la mayor ocurrencia de conflictos en las relaciones de consumo (en 2016 los reclamos presentados en el Indecopi crecieron 26% respecto al 2014[197]) sino en la seguridad integral del usuario del transporte reflejado en la ocurrencia de accidentes de tránsito fatales[198]. La preocupación del consumidor por un mayor monitoreo de este sector se evidenció en los resultados de la Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección del Consumidor 2015, realizada por el Indecopi, en el que el transporte de pasajeros es considerado como la cuarta actividad que debiera de ser monitoreada por parte del Estado.

- **Datos generales**

Agentes

En este sector se identifica a los principales agentes y funciones respectivas:

195 » El número de pasajeros transportados en el año 2016 fue el siguiente: 195.6 millones por el COSAC, 73.3 millones por los corredores complementarios y 107.2 millones a través de la Línea 1.

196 » Adaptado de Ministerio de Transporte y Comunicaciones. "Autoridad de Transporte Urbano para Lima y el Callao". Propuesta Conceptual (agosto 2016).

197 » Reclamos que incluyen las diversas actividades en torno al transporte, como es el caso del servicio de transporte, adquisición de vehículos, servicio post venta, entre otros.

198 » Según el Ministerio de Transporte y Comunicaciones el número de accidentes de tránsito fue de 89,304 en el año 2016.

Tabla N° 194:
PRINCIPALES AGENTES QUE PARTICIPAN EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE

SECTOR PÚBLICO

Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)

En cuanto al servicio en el subsector terrestre:

- La Dirección General de Transporte Terrestre (DGTT), es la unidad orgánica encargada de la regulación del transporte terrestre, así como formular proyectos de normas, reglamentos y demás disposiciones relacionadas con las actividades de transporte y tránsito terrestre. Así también elaborar estudios de investigación en el ámbito de su competencia.
- Regula los estándares óptimos y requisitos necesarios para la prestación del servicio de transporte terrestre.
- A través de Provías Nacional está a cargo de la preservación, conservación, mantenimiento y operación de la infraestructura de transporte relacionada a la Red Vial Nacional.
- La Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas Carga y Mercancía (Sutran) es una entidad, adscrita al MTC, que está encargada de normar, supervisar, fiscalizar y sancionar las actividades del transporte de personas, carga y mercancías en los ámbitos nacional e internacional, y las actividades vinculadas con el transporte de mercancías en el ámbito nacional.
- La Autoridad Autónoma del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, encargado 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. La Red Básica está conformada sobre la base de 06 líneas, una de ellas en operación (Línea 1) y otra en contrato de concesión (Línea 2).
- El Consejo Nacional de Seguridad Vial, liderado por el MTC, tiene como misión principal[a] la mejora de la seguridad vial y su consiguiente reducción de los índices de siniestralidad. Tiene, entre otras funciones: proponer planes, metas 05 objetivos en seguridad vial, formulando políticas de prevención de accidentes y coordinar la ejecución de planes de acción a corto, mediano y largo plazo.

Gobiernos Regionales

En cuanto al servicio:

- Cuentan con las competencias previstas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte.
- Se encuentran facultados para dictar normas complementarias aplicables a su jurisdicción sujetándose a los criterios previstos en la Ley y los reglamentos nacionales.
- Son competentes en materia de gestión y fiscalización del transporte terrestre de personas, mercancías y mixto de ámbito nacional, mediante inspectores designados.
- Están a cargo de la Red Vial Departamental o Regional

Municipalidades Provinciales

En cuanto a infraestructura y servicio:

- Normar y regular el servicio público de transporte terrestre urbano e interurbano de su jurisdicción, de conformidad con las leyes y reglamentos nacionales sobre la materia.
- Normar y regular el transporte público y otorgar las correspondientes licencias o concesiones de rutas para el transporte de pasajeros, así como regular el transporte de carga e identificar las vías y rutas establecidas para tal objeto.
- Normar, regular y controlar la circulación de vehículos menores motorizados o no motorizados, tales como taxis, mototaxis, triciclos, y otros de similar naturaleza.
- Otorgar autorizaciones y concesiones para la prestación del servicio público de transporte provincial de personas en su jurisdicción.
- Otorgar autorizaciones y concesiones para la prestación del servicio público de transporte provincial de personas en su jurisdicción.
- Supervisar el servicio público de transporte urbano de su jurisdicción, mediante la supervisión, detección de infracciones, imposición de sanciones y ejecución de ellas por incumplimiento de las normas o disposiciones que regulan dicho servicio, con el apoyo de la Policía Nacional asignada al control de tránsito.
- Instalar, mantener y renovar los sistemas de señalización de tránsito en su jurisdicción, de conformidad con el reglamento nacional respectivo.
- Además de las competencias previstas en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte, tales como: i) Dictar normas complementarias aplicables a su jurisdicción sujetándose a los criterios previstos en la Ley y los reglamentos nacionales; ii) Ejerce su competencia de gestión y fiscalización del transporte terrestre de personas de ámbito provincial a través de la Dirección o Gerencia correspondiente.
- Están a cargo de la Red Vial Vecinal o Rural.

Municipalidad Metropolitana de Lima

En materia de transporte:

- Planificar, regular y gestionar el transporte público.
- Planificar, regular y gestionar el tránsito urbano de peatones y vehículos.
- Planificar, regular, organizar y mantener la red vial metropolitana, los sistemas de señalización y semáforos.
- Otorgar las concesiones, autorizaciones y permisos de operación para la prestación de las distintas modalidades de servicios públicos de transporte de pasajeros y carga, de ámbito urbano e interurbano, así como de las instalaciones conexas.
- Promover la construcción de terminales terrestres y regular su funcionamiento.
- Verificar y controlar el funcionamiento de vehículos automotores, a través de revisiones técnicas periódicas.
- Regular la circulación de vehículos menores motorizados o no motorizados, tales como mototaxis, taxis, triciclos y otros de similar naturaleza.

Se destacan los siguientes 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, sub-urbanas 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.
- Instituto Metropolitano Protransporte de Lima (PROTRANSPORTE), encargado del sistema de Corredores Segregados de Buses de Alta Capacidad – COSAC destinado al servicio público de transporte de pasajeros en ómnibus, incluyendo su infraestructura y otras actividades vinculadas.

Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran).

- OSITRAN supervisa 16 contratos de concesión de carreteras a nivel nacional, que permiten el crecimiento económico conectado de las poblaciones más alejadas del país. En estas concesiones, OSITRAN supervisa el avance de inversión, el cumplimiento de las obras en los plazos establecidos, que se realice un correcto mantenimiento y señalización de las vías, que se regulen las tarifas, 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)

- Son aplicables en materia de transporte y tránsito terrestre las normas generales sobre protección al consumidor. En este sentido el Indecopi, vela por la permanencia de 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)[b]

- Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes[c].

SECTOR PRIVADO

Empresas de transporte terrestre

- Las diversas empresas que operan brindando el servicio de transporte de pasajeros, a nivel interprovincial e interdepartamental, las empresas transportan a los pasajeros entre diferentes ciudades del país o entre ciudades del país y del exterior.
- En el sector de transporte ferroviario, destaca el Consorcio GyM – Ferrovías S.A. (Consorcio Tren Lima, Línea 1) que brinda el servicio de transporte masivo de pasajeros en Lima Metropolitana a través de la Línea 1.
- Destaca la Asociación Automotriz del Perú (AAP) que agrupa a 230 empresas del sector automotriz al 2016, entre representantes de marca (vehículos ligeros, pesados y menores), concesionarios autorizados, talleres de servicio, comercializadoras de repuestos, suministros, así como otras entidades que desarrollan actividades vinculadas al ramo. Al cierre del 2016, 168 empresas se ubicaron en Lima, 59 en provincias y 03 en el extranjero. Cuenta con un área especializada en consumidores o usuarios llamada Defensoría del Consumidor Automotor (DCA) la cual es una instancia especializada que resuelve conflictos de naturaleza automotriz entre la empresa afiliada a la DCA y su cliente.

a *Un mayor detalle se puede apreciar en https://www.mtc.gob.pe/cnsv/nosotros/nosotros_funciones_cnsv.html*

b *Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

c *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.*

Fuente: *MTC, Sutran, Ositran e Indecopi.*

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

En la presente sección se presenta sobre la base de la información remitida por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC), Instituto Metropolitano Protransporte de Lima (PROTRANSPORTE), el Consejo de Seguridad Vial y la Asociación Automotriz del Perú (AAP). La Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas Carga y Mercancía (Sutran) no remitió la información solicitada.

Labor del Ministerio de Transporte y Comunicaciones – MTC

El MTC regula y supervisa (a través de la Sutran) los servicios de transporte terrestre de personas y mercancías a nivel nacional e internacional.

Empresas del sector

Al cierre del año 2016, el MTC supervisó 2,427 empresas autorizadas en las diversas modalidades de servicio de transporte:

Ver Tabla N° 195

Tabla N° 195:
EMPRESAS AUTORIZADAS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS SEGÚN MODALIDADES DE SERVICIO, 2016

MODALIDAD DE SERVICIO	N° EMPRESAS
Regular de personas	541
Turístico de personas	1,105
Trabajadores	385
Privado	394
Social	2
Total	**2,427**

Fuente: *Oficio N° 606-2017-MTC/04.02*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Actividades de capacitación, orientación y difusión

El MTC reportó que no realizó actividades de capacitación y de orientación en materia de protección del consumidor y/o derechos de los usuarios en el 2016.

Con respecto a las actividades de difusión, el MTC brindó información a través de banners informativos en su portal institucional sobre el Libro de Reclamaciones y el Libro de Sugerencias y de Denuncias.

Acciones dirigidas a los consumidores vulnerables

El MTC define a los consumidores vulnerables como las personas que de forma permanente o temporal y en razón de su vulnerabilidad endógena (incapacidad mental, física, psicológica, edad, género), así como vulnerabilidad exógena o entorno (educación, información, situación social o financiera) desconocen sus derechos como consumidores y/o usuarios de los bienes y servicios ofrecidos por las entidades.

El MTC no realizó acciones dirigidas a consumidores vulnerables en el 2016. Para el año 2017, el MTC tiene programado realizar mejoras a la página Web del MTC, que contemplen funcionalidades para los consumidores vulnerables.

Supervisiones y sanciones en el sector

En el 2016, el MTC llevó a cabo 882,029 supervisiones a 157,613 empresas de servicios terrestres a nivel nacional. Los principales temas supervisados estuvieron relacionados al cumplimiento de la normatividad transporte terrestre.

Los problemas vinculados a las supervisiones fueron buses varados en la red vial nacional, a causa de las inclemencias del clima (huaycos por lluvias intensas).

Para el 2017, el MTC tiene planeado efectuar 1'619,985 supervisiones relacionadas al cumplimiento de la normatividad transporte terrestre.

- **Labor de Instituto Metropolitano Protransporte de Lima - PROTRANSPORTE**

PROTRANSPORTE es órgano público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima encargada de la planificación, implementación, administración y mantenimiento del Sistema de Corredores Segregados de Buses de Alta Capacidad (COSAC), incluyendo su infraestructura, así como también la planificación, implementación, administración y control del Sistema de Corredores Complementarios de conformidad a los lineamientos de política municipal, estudios técnicos y a las disposiciones legales vigentes[199].

Oficinas de atención al usuario

PROTRANSPORTE cuenta con un área especializada encargada de la atención a los consumidores o usuarios denominada Protección al Consumidor contando con una línea telefónica (+01) 428-3333 (anexo 1853) disponible para el usuario.

En Lima Metropolitana cuenta con 40 módulos de atención al usuario distribuidas entre el Edificio de PROTRANSPORTE, la Estación Central y 38 estaciones del Metropolitano, en los que reciben consultas y reclamos. En el año 2016, atendieron 23,133 consultas y 8,372 reclamos. Además, se realizaron actividades de educación mediante audios, difusión de servicios, volantes, banners, afiches y campañas.

Tabla N° 196:
MÓDULOS DE ATENCIÓN AL USUARIO – PROTRANSPORTE (2016)

UBICACIÓN	NÚMERO DE MÓDULOS
Edificio de PROTRANSPORTE	1
Estación Central	1
Estaciones del Metropolitano	38
Total	**40**

Fuente: *PROTRANSPORTE. Oficio 007-2017-MML/IMPL/GC*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

PROTRANSPORTE no posee funciones específicas en materia de protección al consumidor o usuario; sin embargo, durante el 2016 realizaron actividades relacionadas mediante audios informativos, campañas y publicidad de servicios, así como activaciones en las 38 estaciones del Corredor Segregado para captar la atención del público.

Actividades de capacitación, orientación y difusión

En cuanto a capacitación, las actividades se concentraron en los trabajadores inmersos en las empresas operadoras del COSAC (2,400 capacitados) en temas relacionados al Libro de Reclamaciones y la atención al usuario. Para el año 2017 tiene planeado capacitar a 3,600 trabajadores. Los principales temas a abordar serían: (i) Libro de Reclamaciones; y (ii) atención a usuarios desde el punto de vista de la protección al consumidor.

Con respecto a las actividades de orientación, en el 2016, benefició a 23,133 usuarios, realizadas en las Estaciones del Metropolitano y vía Call Center. En 2017, las actividades de orientación estarán enfocadas en la información respecto a los nuevos servicios como el Alimentador Circuito de Playas.

199 » Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Metropolitano Protransporte. Artículo N° 4.

Tabla N° 197:
ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN REALIZADOS POR PROTRANSPORTE

DETALLE DE ORIENTACIONES	2014	2015	2016	PROYECCIÓN DEL AÑO 2017
Número de beneficiarios	13,500	14,258	83,318	No indicó
Principales temas	Información de Servicios.			Información de los nuevos servicios (Alimentador Circuito de Playas).
	Rutas alimentadoras.		Recarga.	
	Tarjetas.		Tarjetas, especialmente preferenciales (universitarias y escolares).	
	Estaciones.		Servicio especial de Mixtura.	
	Tramos.			

Fuente: *PROTRANSPORTE. Oficio 007-2017-MML/IMPL/GC*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Con relación al uso de los medios de comunicación, PROTRANSPORTE realizó la difusión de temas en materia de protección al consumidor a través de charlas y capacitaciones al personal de campo y oficina. Asimismo, destacó, en 2016, el lanzamiento del aplicativo móvil denominado "Metropolitano App", a través del cual brinda información relevante de los productos y servicios para una adecuada toma de decisiones de consumo.

Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

PROTRANSPORTE realizó capacitaciones a sus trabajadores sobre como apoyar a los usuarios con discapacidad en las diferentes estaciones.

Atención de reclamos

Conforme la demanda por el servicio del COSAC y los corredores complementarios se incrementó, el número de quejas y reclamos presentadas y resueltas creció sostenidamente. En el año 2016, PROTRANSPORTE recibió 30.2% más en quejas y 17.7% más de reclamos (en los cuales además el consumidor o usuario tuvo la razón en la totalidad de ellas) hasta los 12,946; mientras que la demanda del uso del servicio de transporte creció 7.3% (hasta los 2.6 millones de pasajeros transportados)[200].

Ver Tabla N° 198

200 » Cabe destacar que PROTRANSPORTE registra las incidencias ocasionadas en el COSAC y los Corredores Complementarios. Durante el 2016, se reportaron un total de 204 incidencias por casos de lipotimia, hipertensión arterial y ataques de epilepsia. Todos los registros pertenecieron al COSAC.

Tabla N° 198:
QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS ANTE PROTRANSPORTE, 2013-2016

TIPO		2013	2014	2015	2016
COSAC	Quejas	1,024	1,232	1,481	1,819
	Reclamos	5,503	7,433	8,972	10,109
Corredores Complementarios	Quejas			87	223
	Reclamos			290	795

Fuente: *PROTRANSPORTE. Oficio 007-2017-MML/IMPL/GC*

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

Tabla N° 199:
NÚMERO DE PASAJEROS TRANSPORTADOS EN LIMA Y CALLAO BAJO EL ÁMBITO DE SISTEMAS OPERADOS POR PROTRANSPORTE, 2014-2016

SISTEMA	2014	2015	2016
COSAC	188'523,842	199'572,968	195'572,968
Corredores Complementarios	10'138,665	50'944,829	73'323,150
Total	**198'662,507**	**250'517,797**	**268'896,118**

Fuente: *PROTRANSPORTE. Oficio 007-2017-MML/IMPL/GC y Ositran. Oficio N° 011-2017-GAU-OSITRAN*

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

- **Labor de la Asociación Automotriz del Perú – AAP**

La AAP cuenta con una oficina ubicada en el distrito de San Isidro y una línea telefónica (+01) 640-3656 para la atención al público. Asimismo, atiende consultas sobre garantía, información, demora en la entrega de vehículo e importación.

La asociación cuenta con un área especializada en consumidores o usuarios llamada Defensoría del Consumidor Automotor (DCA), la cual constituye una instancia especializada que resuelve conflictos de naturaleza automotriz entre la empresa afiliada a la DCA y su cliente[256].

Dentro de las acciones preventivas realizadas a la posible ocurrencia de conflictos, destacó las de capacitación, favoreciendo a 32 colaboradores de 16 empresas asociadas a través de un Diplomado de Negociadores de Conflictos con los clientes en concesionarios. Para el 2017 la asociación espera capacitar a 45 colaboradores representantes de 16 empresas, con respecto a la Ley de protección de datos personales y Negociación de conflictos con los clientes en concesionarios.

Mecanismo de solución de conflictos

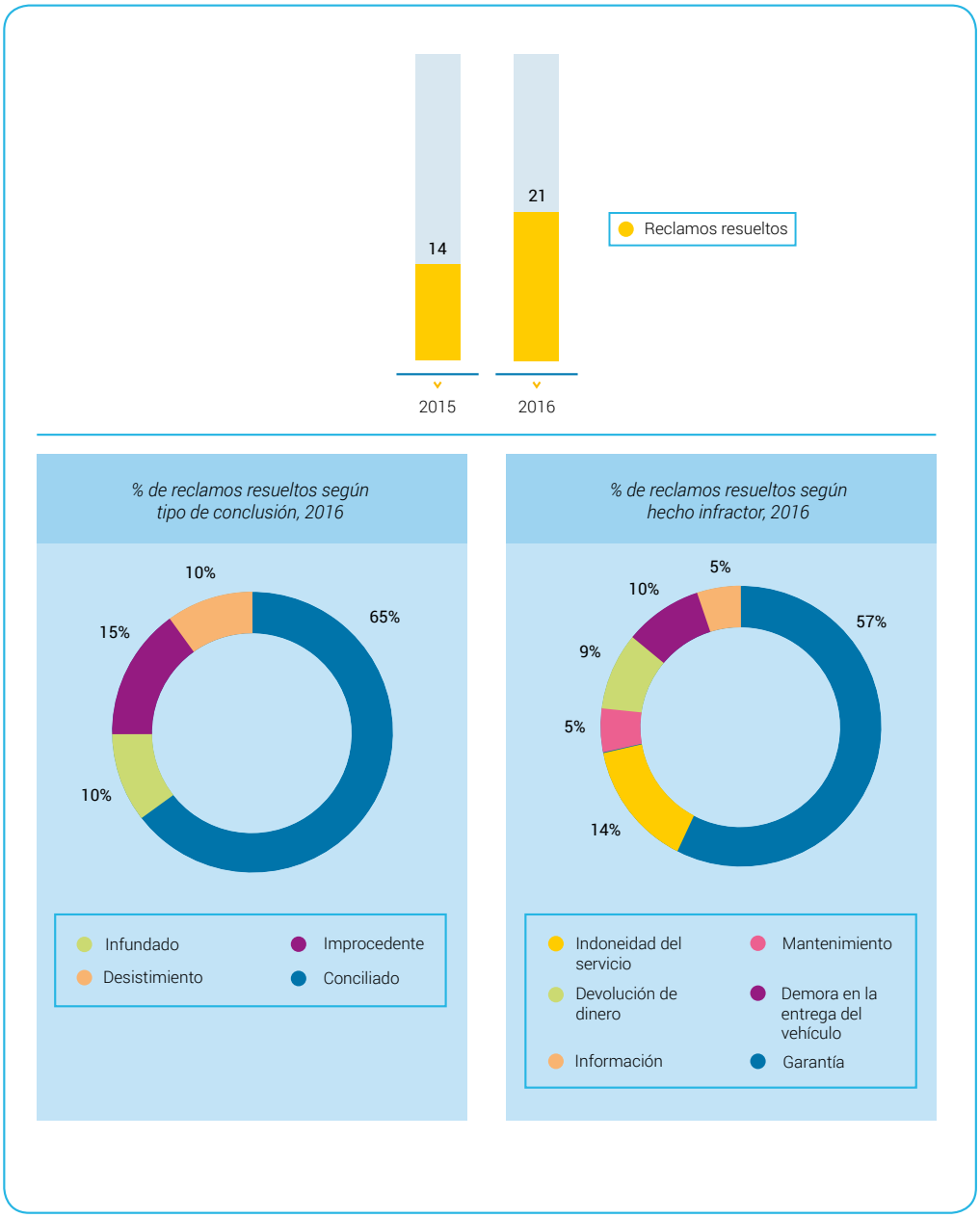
La Defensoría del Consumidor Automotor (DCA) atiende conflictos en torno a las 27 empresas afiliadas, de un total de 230 miembros.

201 » Cabe precisar que, en lo referente a reclamos de placas de rodaje entregadas por la AAP, esta cuenta con un área que resuelve los mismos a través del Libro de Reclamaciones o reclamos internos.

En 2016:

- Recibió un total de 21 reclamos (7 reclamos más respecto al 2015).
- La tasa de conciliación fue del 65%.
- El principal motivo de reclamo estuvo relacionado a la garantía (57%), seguido de la idoneidad del servicio.
- El plazo promedio de resolución de reclamos es de 30 días calendarios.

GRÁFICO N°42 Reclamos resueltos por la DCA



Fuente: *Carta N° 082-17/AAP-GG*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Para el 2017, la asociación tiene previsto:

- Desarrollar acciones para disminuir los principales motivos de reclamo mediante: i) la capacitación a través de talleres, diplomados, entre otros, dirigido a las empresas afiliadas a la DCA para que refuercen la debida atención de reclamos por parte de sus colaboradores.
- Impulsar el mayor uso del mecanismo a través de la creación del servicio "Aló Auto" dentro del marco de fortalecimiento de defensorías gremiales fomentado por el Indecopi.

- **Labor del Consejo Nacional de Seguridad Vial**

El Consejo Nacional de Seguridad Vial realiza capacitaciones de 03 tipos:

i) En seguridad vial a conductores infractores, con la finalidad de eliminar los puntos en contra generados por infracciones a la normativa de seguridad vial.

ii) A usuarios de las vías en temas de educación en seguridad vial, con el objetivo de impulsar la formación de una cultura vial e inculcar valores por el respeto a las normas de convivencia social entre ellas el respeto a las normas de tránsito, al correcto y seguro desplazamiento en las vías.

iii) A especialistas en seguridad vial, con el objetivo de dotar de conocimiento y capacidades a los profesionales de los Consejos Regionales de Seguridad Vial, Gobiernos locales y la Policía Nacional del Perú en temas vinculados a seguridad vial tales como: auditorias e inspecciones viales, normativas relacionados a la seguridad vial, metodología relacionada al tratamiento de puntos negros, método de recolección y tratamiento de datos de accidentes de tránsito, elaboración de presupuesto para acciones de seguridad vial, elaboración de planes de seguridad vial y otros temas de seguridad vial.

Durante el año 2016, el Consejo Nacional de Seguridad Vial capacitó a 35,247 personas y planea para el próximo año capacitar a 21,970.

Tabla **N° 200:**
NÚMERO DE PERSONAS BENEFICIADAS SEGÚN TIPO DE CAPACITACIÓN

TIPO DE CAPACITACIÓN	2016	PROYECCIÓN 2017
Conductores infractores	28,489	15,300
Usuarios de las vías en temas de seguridad	5,758	6,500
Especialistas en seguridad vial	1,000	170
Total	**35,247**	**21,970**

Fuente: *Correo electrónico de fecha 20.03.2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

En cuanto a difusión, realizaron 05 campañas de sensibilización a la comunidad sobre seguridad y educación vial. Es una actividad que se desarrolla a través de campañas de comunicación focalizadas o segmentadas y se abordan temas de seguridad vial que buscan el cambio de conducta de las personas en la vía pública generando conocimiento en seguridad vial y una toma de conciencia por parte de los usuarios de las vías. Para el 2017, se plantean realizar 02 campañas.

Prevención y supervisión

- **Detección de puntos negros o tramos de concentración de accidentes.** Tiene como finalidad inspeccionar visualmente en las intersecciones donde ocurrieron la mayor cantidad de accidentes de tránsito; formulando propuestas con medidas correctivas en materia de seguridad vial, las mismas que son remitidas ante las instancias correspondientes para su posterior implementación, con la finalidad de reducir los accidentes de tránsito.
- **Inspección de seguridad vial.** Tiene como finalidad la revisión "in situ" de las carreteras en servicio, con el fin de identificar los aspectos peligrosos, deficiencias o carencias de las mismas, y que son susceptibles de desencadenar en un accidente de tránsito, para poder adoptar las medidas adecuadas con el fin de eliminar o paliar esos problemas.
- **Auditoria de seguridad vial.** Tiene como finalidad realizar las auditorías de seguridad vial en las vías urbanas y nacionales en etapa de construcción que busca asegurar las máximas condiciones de seguridad, minimizando la aparición de situaciones de riesgo a fin de reducir los costes por intervención futura. Asimismo, a los proyectos de infraestructura vial en las fases de estudio de factibilidad, se realizan prospecciones definitivas de Ingeniería y explotación inicial o apertura. Durante la misma, es posible realizar grandes cambios, evitar problemas a futuro, considerando por igual a todos los usuarios de las vías.

Durante el año 2016, se realizaron 04 estudios de detección de puntos negros o tramos de concentración de accidentes, se inspeccionaron 1,385 kilómetros y se auditaron 11 proyectos de seguridad vial. Para el 2017, el Consejo tiene planeado realizar 06 estudios de detección de puntos negros, inspeccionar 1,150 kilómetros y auditar 11 proyectos de seguridad vial.

Tabla **N° 201:**
PREVENCIÓN Y SUPERVISIÓN REALIZADOS POR EL CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL

ÍTEM	UNIDAD	2016	PROYECCIÓN 2017
Detección de puntos negros o tramos de concentración de accidentes	Estudio	4	6
Inspección de seguridad vial	Kilómetros	1,385	1,150
Auditoria de seguridad vial	Proyecto auditado	11	11

Fuente: *Correo electrónico de fecha 20.03.2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

- **Labor del Indecopi en el sector de servicio de transporte terrestre**

En 2016, el Indecopi realizó supervisiones a proveedores del sector, así como atendió los reclamos presentados por los consumidores y resolvió las denuncias respectivas. Asimismo, brindó información y recomendaciones preventivas, principalmente en temporadas de alta demanda del servicio a fin de evitar la ocurrencia de conflicto de consumo. En cuanto a:

- **Supervisiones.** En el año 2016, el Indecopi inició 284 expedientes de supervisión a empresas de servicios de transporte terrestre (38 correspondientes a Lima y 246 a provincias), concluyendo un total de 124 supervisiones, de las cuales 82 tuvieron recomendación de Procedimiento Administrativo Sancionador.

- **Reclamos.** En el año 2016, el Indecopi resolvió 2,028 reclamos correspondientes al servicio de transporte terrestre de pasajeros, lo que significó un crecimiento de 26% respecto a lo registrado en el año 2014. El 74.8% del total de reclamos fueron hechos en el interior del país, siendo Puno (10.4%) y Huancavelica (9.2%) en donde se reportó la mayor cantidad, mientras que el 25.2% se efectuó en Lima. Los problemas de idoneidad y pérdida o demora del equipaje son los principales motivos de reclamo.

- **Denuncias.** En el año 2016, el número de expedientes de denuncias resueltos fue de 834, experimentando un incremento de 4.6% respecto al año 2014. El 40.6% correspondió a procedimientos concluidos en las CPC y el 59.4% en las OPS. El 53.2% del total de denuncias fueron declaradas fundadas a favor del consumidor.

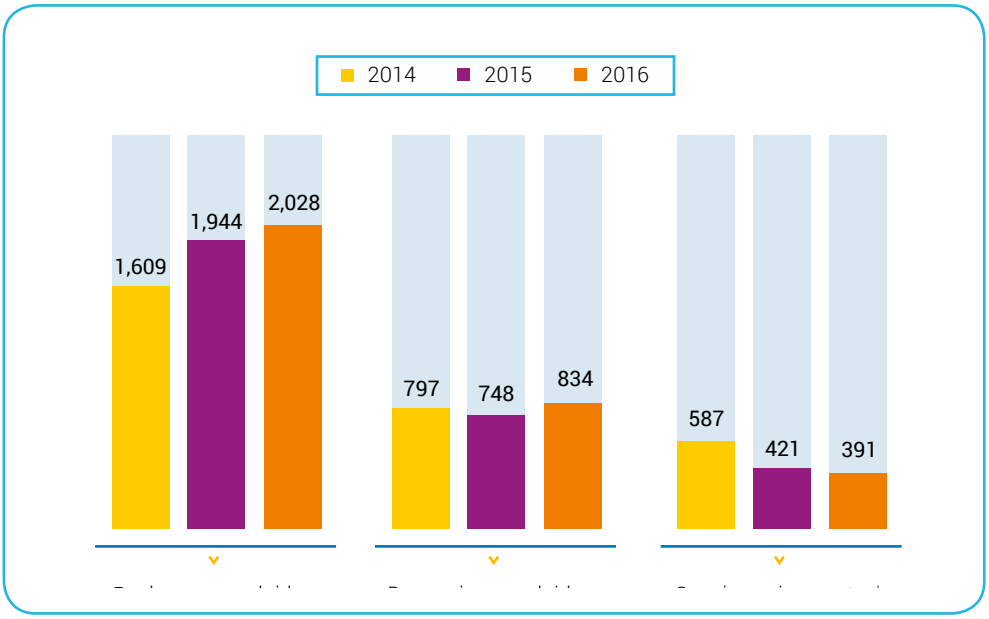
- **Sanciones.** En el año 2016, se impuso un total de 391 sanciones a un total de 197 proveedores ligados al servicio de transporte terrestre de pasajeros. En términos de multas, se impuso un total de 1,266 UIT[202] (equivalentes a S/ 5 millones). Cabe destacar que, según el número de sanciones, los hechos infractores se encuentran relacionados principalmente a la falta de idoneidad (58.3% del total), y al Libro de Reclamaciones (24.3%).

Ver Gráfico N° 43

202 » UIT - Unidad Impositiva Tributaria 2016 equivalente a S/ 3,950.

GRÁFICO N°43

Indecopi: N° de reclamos resueltos, denuncias resueltas y sanciones impuestas al servicio de transporte terrestre



a *Se consideran las denuncias concluidas en la OPS y CPC del Indecopi a nivel nacional. Incluye servicios de transporte de carga y encomiendas.*

b *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 2016 es preliminar. Incluye servicios de transporte de carga.*

Fuente: *Gerencia de Estudios Económicos - Indecopi y Registro de sanciones e infracciones del Indecopi*

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

Durante el año 2016, la empresa Julsa Ángeles Tours S.A.C. lideró el ranking de proveedores sancionados en el sector transporte terrestre con 25 sanciones (entre multas y amonestaciones) y 79 UIT en términos de multas. Le siguió la Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L. y Móvil Tours S.A. con 12 y 10 sanciones, respectivamente.

Ver Tabla N° 202

Tabla N° 202:
RANKING DE PROVEEDORES SANCIONADOS: TRANSPORTE TERRESTRE (ENERO – DICIEMBRE 2016)[a]

N°	PROVEEDOR	N° DE SANCIONES[b]	MULTAS ACUMULADAS (EN UIT)
1	Julsa Ángeles Tours S.A.C	25	79
2	Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L	12	24
3	Móvil Tours S.A.	10	22
4	Turismo Civa S.A.C.	9	14
5	Empresa de Transporte Turístico Olano S.A. (Oltursa)	7	22
6	Empresa de Transportes Propietarios Unidos S.R.L	6	13
7	Empresa de Transporte Junín S.R.L.	6	10
8	Tours Ángel Divino S.A.C	6	14
9	Internacional de Transporte Turístico y Servicios S.R.L.	5	12
10	Empresa de Transportes Megabus S.A.C.	5	8

Notas:
El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero – diciembre 2016. 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.

a *La información del año 2016 es preliminar.*

b *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*

7.2.8 Sector retail moderno

- **Datos generales**

Agentes

En términos generales los principales agentes que participan en el sector retail moderno son:

Tabla N° 203:
PRINCIPALES AGENTES QUE PARTICIPAN EN EL SECTOR RETAIL MODERNO

SECTOR PÚBLICO

Gobiernos Locales: Municipalidades (Provinciales y Distritales)

Funciones específicas exclusivas de las municipalidades provinciales:

- 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.
- Establecer las normas respecto del comercio ambulatorio.

Funciones específicas exclusivas de las municipalidades distritales:

- 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.
- Regular y controlar el comercio ambulatorio, de acuerdo a las normas establecidas por la municipalidad provincial.
- 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)[a]

- 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)[b]

- Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes[c].

SECTOR PRIVADO

Proveedores

- Para la presente sección se incluyó a las principales empresas sancionadas del rubro retail moderno pertenecientes a: i) Supermercados, ii) Mayoristas, iii) Tiendas por Departamento, iv) Mejoramiento del Hogar, y v) Tiendas Especializadas. Toda vez que concentran una importante demanda y han reportado una expansión reciente. Es de destacar que los supermercados y las tiendas por departamento fueron señalados por los consumidores como las actividades que deberían de ser monitoreadas por el Estado[d].

  Supermercados: Supermercados Peruanos S.A. (Plaza Vea y Vivanda), Cencosud Retail Perú S.A./Cencosud Perú S.A., Hipermercados Tottus S.A., E Wong S.A., y Supermercado Candy.

  Mayoristas: Mayorsa S.A., Makro Supermayorista S.A., y Corporación Vega S.A.C.

  Tiendas por Departamento: Tiendas por Departamento Ripley S.A., Estilos S.R.L., Tiendas Peruanas S.A. (Oeschle) y Saga Falabella S.A.

  Mejoramiento del Hogar: Sodimac Perú S.A., Maestro Perú S.A., Home Center Peruanos S.A. (Promart), y Sanihold S.A.C (Casinelli).

  Tiendas especializadas: Total Artefactos S.A. (La Curacao), Elektra del Perú S.A., Tiendas Efe S.A., Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. (Carsa), Rash Perú S.A.C. (Radioshack) y Tiendas Oro Verde S.A.C.

a *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.*

b *Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

c *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.*

d *De acuerdo a la Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección del Consumidor 2015.*

Fuente: *Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades; Ley Nº 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 del Consumidor (DPC) – Indecopi*

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.

En materia de protección al consumidor, el Indecopi desarrolló también acciones de solución de conflictos a través de las conciliaciones (derivadas de los reclamos) y los procedimientos administrativos del Indecopi (a cargo de los OPS y CPC). Además, impuso sanciones a las conductas infractoras en materia de protección del consumidor.

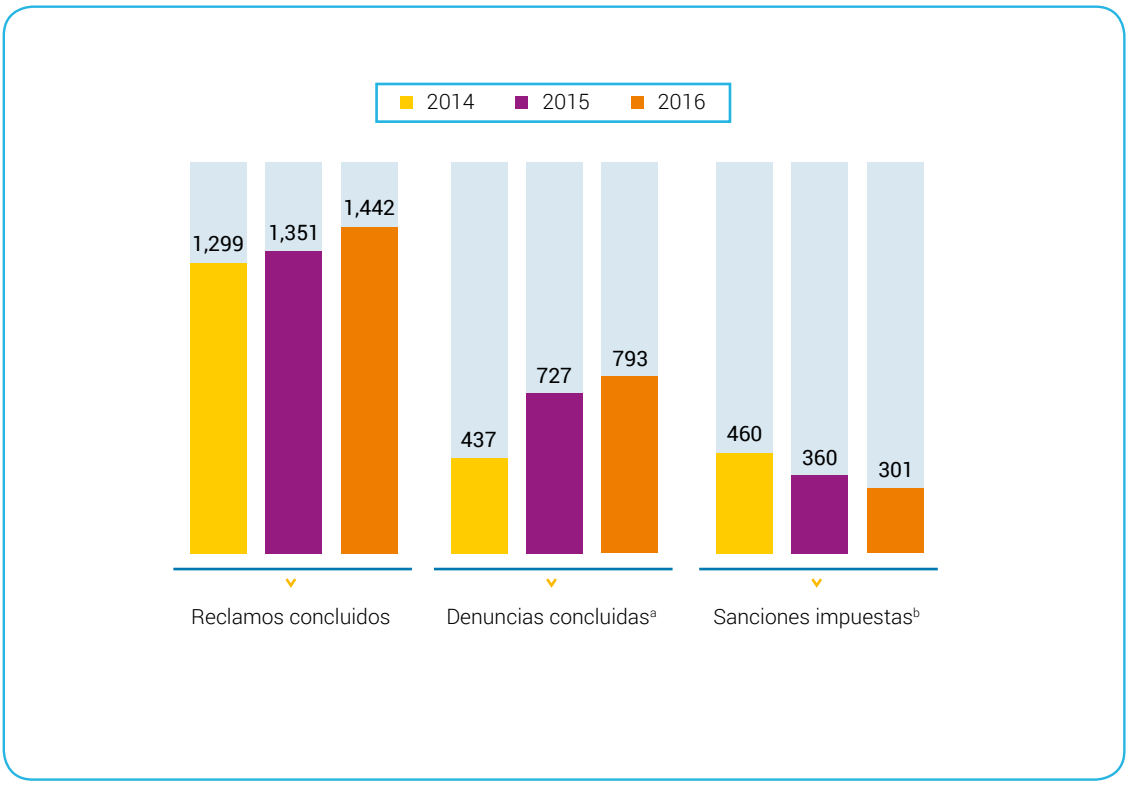
- **Supervisiones.** En el año 2016, el Indecopi inició 13 expedientes de supervisión a empresas del retail moderno a nivel nacional (06 correspondientes a Lima y 07 a regiones de Arequipa, Áncash, Huánuco, La Libertad, Piura, Puno y Tacna). En el mismo periodo concluyeron 21 supervisiones, de las cuales 10 tuvieron recomendación de procedimiento administrativo sancionador. Los principales temas investigados estuvieron relacionados a: cobro de precios diferentes a los previamente informados, rotulado, idoneidad y Libro de Reclamaciones.
- **Reclamos.** En el año 2016, el SAC del Indecopi resolvió un total de 1,442 reclamos referidos a este segmento, un 6.7% más con respecto a los 1,351 del año previo. El 36.5% del total de reclamos fueron realizados en departamentos distintos a Lima. Los problemas de idoneidad, productos defectuosos y falta de entrega del producto fueron los principales motivos de reclamo. La tasa de conciliación de los reclamos de este sector fue de 85.9%. Cabe destacar que, el número de reclamos resueltos representó el 22.9% del total de reclamos del sector comercio[203].

203 » No se considera al comercio de equipos y aparatos de telecomunicaciones.

- **Denuncias.** En el año 2016, el Indecopi resolvió 793 denuncias relacionadas con este segmento, las cuales se incrementaron 9.1% con respecto al año previo. El 85.1% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en los OPS y el 14.9% en las CPC. Considerando el período 2014-2016 se reportó un total de 1,957 denuncias resueltas. El 36.6% del total de denuncias fueron declaradas fundadas a favor del consumidor.
- **Sanciones.** En el 2016 se impuso un total de 301 sanciones por infracciones en materia de protección del consumidor a un total de 15 proveedores del sector retail moderno. En términos de multas, se impuso un total de 503 UIT[204] (equivalentes a alrededor de S/ 2 millones). Cabe destacar que, según número de multas, el 66.8% de ellas se impuso principalmente por la falta de idoneidad, falta de atención de reclamos, y el incumplimiento de medidas correctivas, entre otros.

GRÁFICO N°44

Indecopi: N° de reclamos resueltos, denuncias resueltas y sanciones impuestas al sector retail moderno*



* *Se considera a las principales empresas de los subsectores: i) Supermercados, ii) Mayoristas, iii) Tiendas por Departamento, iv) Mejoramiento del Hogar, y v) Tiendas Especializadas.*

a *Se consideran las denuncias concluidas en la OPS y CPC del Indecopi a nivel nacional.*

b *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 2016 es preliminar.*

Fuente: *Gerencia de Estudios Económicos y Registros de Infracciones y Sanciones (RIS) del Indecopi*

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

Ver Tabla N° 204

204 » UIT – Unidad Impositiva Tributaria 2016 equivalente a S/ 3,950.

Tabla N° 204:

RANKING DE PROVEEDORES SANCIONADOS: RETAIL MODERNO (ENERO – DICIEMBRE 2016)[b]

N°	PROVEEDOR	SUBSECTOR[a]	N° DE SANCIONES[c]	MULTAS ACUMULADAS (EN UIT)
1	**Supermercados Peruanos S.A. (Plaza Vea)**	Supermercados	67	155
2	**Tiendas por Departamento Ripley S.A.**	Tiendas por Departamento	61	62
3	**Elektra del Perú S.A.**	Tiendas Especializadas	45	83
4	**Cencosud Retail Perú S.A.**	Supermercados	41	82
5	**Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C (Carsa)**	Tiendas Especializadas	15	30
6	**Tiendas Peruanas S.A. (Oeschle)**	Tiendas por Departamento	13	16
7	**Total Artefactos S.A. (La Curacao)**	Tiendas Especializadas	11	8
8	**Hipermercados Tottus S.A**	Supermercados	10	31
9	**Sodimac Perú S.A.**	Mejoramiento del Hogar	10	12
10	**Rash Perú S.A.C (Radioshack)**	Tiendas Especializadas	9	5
11	**Estilos S.R.L**	Tiendas por Departamento	7	7
12	**Maestro Perú S.A**	Mejoramiento del hogar	4	3
13	**Sanihold S.A.C. (Casinelli)**	Mejoramiento del Hogar	3	11
14	**E Wong S.A**	SupermercadoS	3	1
15	**Saga Falabella S.A**	Tiendas por Departamento	2	1

Notas:

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero – diciembre 2016. 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.

a *Principal actividad económica del proveedor.*

b *La información del año 2016 es preliminar.*

c *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*

7.2.9 Actividades transversales del Indecopi

Oficinas de atención al usuario

El Indecopi tiene presencia en todas las regiones del país. Al año 2016 reportó 02 sedes institucionales en Lima (Sede Central y Sede Norte), 26 Oficinas Regionales (ORIs) en los 24 departamentos; oficinas locales (OLI) en Gamarra, San Juan de Lurigancho[205], Congreso de la República, Aeropuerto Internacional Jorge Chávez; y la presencia en los MAC Callao, MAC Ventanilla, MAC Lima Norte y el MAC Piura.

Tabla N° 205:
OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO – INDECOPI

UBICACIÓN	TIPO	2016
Lima y Callao	Sede institucional	2
	OLIs	4
	MAC (Callao, Ventanilla, Lima Norte)	3
Provincias	ORIs	26
	MAC (Piura)	1
Total		**36**

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

Asimismo, con la finalidad de fortalecer su presencia y la protección a los consumidores, desarrolló la campaña: "Indecopi a tu alcance" y el programa "Indecopi en tu Frontera", favoreciendo a consumidores en los lugares donde no necesariamente se cuenta con oficinas, complementando a las acciones de orientación y atención de reclamos que también se realiza por medios no presenciales a través del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).

Cabe destacar que "Indecopi en tu Frontera" se desarrolló en los lugares limítrofes que reportan movimiento migratorio y comercial con países vecinos, siendo los distritos elegidos: Aguas Verdes (Tumbes), Ramón Castilla (Loreto), Iñapari e Iberia (Madre de Dios); y, Desaguadero (Puno). Como resultado de dicha campaña, se instalaron plataformas de atención al ciudadano en convenios interinstitucionales con las Municipalidades de Aguas Verdes (Tumbes) y Mariscal Ramón Castilla (Loreto).

205 » En servicio hasta el 07 de diciembre de 2016.

Normativa

En el año 2016, el Indecopi impulsó diversas normativas en materia de protección del consumidor orientadas principalmente a: i) fortalecer los mecanismos autocompositivos para la solución de conflictos de consumo (a través de las recomendaciones generales para la creación de defensorías gremiales), ii) simplificar y otorgar celeridad a los procedimientos administrativos de protección al consumidor (contenidas en el D.L. Nº 1308); y iii) clarificar el procedimiento a través del cual el Indecopi promueva procesos judiciales en defensa de intereses colectivos de los consumidores.

Tabla N° 206:
NORMATIVA EN CUANTO A PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

N°	NORMATIVA	DETALLE
1	**Decreto Legislativo N° 1308.**	Decreto Legislativo que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571.
2	**Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 216-2016-indecopi/COD.**	Disponen publicación del documento "Recomendaciones Generales para la Creación de Defensorías Gremiales del Consumidor".
3	**Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 148-2016-Indecopi/COD.**	Aprueban Directiva N° 02-2016/DIR-COD-INDECOPI que modifica diversos artículos y dispone la derogación de los anexos del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el procedimiento sumarísimo en materia de Protección al Consumidor.
4	**Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 164-2016-indecopi/COD.**	Aprueban el formato denominado "Formato para informar al Indecopi de la existencia de productos o servicios con riesgos no previstos".
5	**Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 210-2016-indecopi/COD**	Directiva que modifica el anexo N° 1 de la Directiva N° 005-2010/DIR-COD-INDECOPI, que establece las reglas sobre la competencia desconcentrada en las comisiones adscritas a las Oficinas Regionales y demás sedes del Indecopi.
6	**Directiva N° 003-2016/DIR-COD-INDECOPI**	Aprueban directiva que establece los criterios a aplicar y el mecanismo de selección de los casos para que el Consejo Directivo del Indecopi promueva procesos judiciales en defensa de intereses colectivos de los consumidores.

Fuente: *Página web Indecopi*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Cabe destacar que el Decreto Legislativo N° 1308 tiene como objetivo, el simplificar y otorgar celeridad a los procedimientos administrativos de protección al consumidor, de manera tal que permitan un pronunciamiento oportuno de la autoridad y una solución eficaz a las controversias en materia de consumo. En ese sentido, contiene artículos orientados a: i) promover la autocomposición y la conclusión anticipada de controversias, ii) sincerar y mejorar los procedimientos sumarísimos, iii) fortalecer el Sistema de Protección al Consumidor, iv) endurecer el tratamiento de incumplimientos, v) ordenar y generar mayor predicitibilidad en los procedimientos de protección del consumidor; y vi) mejorar la eficiencia de medidas cautelares y medidas correctivas reparadoras.

A continuación, se presenta el detalle de las modificaciones realizadas al Código:

Ver Tabla N° 207

Tabla N° 207:

DETALLE DE LAS MODIFICACIONES AL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR REALIZADAS A TRAVÉS DEL DECRETO LEGISLATIVO Nº 1308

NOVEDAD	ACTO IMPOSITIVO		ARTÍCULO
PROMOVER LA AUTOCOMPOSICIÓN			
Promover la autocomposición	Desistimiento, meditación,transacción o cualquier acuerdo pondrá fin a la controversia, en cualquier estado del procedimiento.	Más oportunidad entre los administrados para la solución directa del conflicto.	107 A
PROMOVER LA CONCLUSIÓN ANTICIPADA DE CONTROVERSIAS			
Improcedencia	Denuncias no procederán cuando falten requisitos o si el problema se resolvió antes del procedimiento.	Filtra debidamente y reduce la carga procesal.	108
Allanamiento / Reconocimiento de proveedores	Reconocer la infracción atenuará la sanción	Genera la conclusión anticipada del caso y un uso más eficiente de los recursos.	112 numeral 3
SINCERAR Y MEJORAR LOS PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS			
Competencias de ORPS	Se incorporan como materias de competencia de los ORPS la falta de atención de reclamos y la falta de entrega de productos.	Mayor celeridad a este tipo de procedimientos.	125 primer párrafo
Eliminación tercera instancia	Eliminacion de Recurso de revisión en procedimientos sumarísimos.	Celeridad para obtener decisión final en procedimientos sumarísimos al resolverse en solo dos instancias.	125 tercer y cuarto párrafo
Medios probatorios documentales en ORPS	Se podrán presentar en la denuncia, descargos, apelación y absolución de la apelación.	Se incentiva el orden en la presentación de las pruebas para mayor celeridad en el procedimiento.	126 literal b
FORTALECER EL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR			
Convenios	Será posible suscribir convenios con privados como asociaciones de consumidores, colegios profesionales y universidades.	Mayor alcance a nivel nacional y empoderamiento del consumidor.	105

NOVEDAD	ACTO IMPOSITIVO		ARTÍCULO
ENDURECER EL TRATAMIENTO DE INCUMPLIMIENTOS			
Incumplimiento de acuerdos	Multa (1 a 200 UIT) a proveedores que incumplan acuerdos conciliatorios con los consumidores.	Incentivo para que los proveedores no dilaten el procedimiento ni el cumplimiento de los acuerdos en prejuicio de los consumidores	110
Multas coercitivas no apelables	Multas coercitivas no serán apelables, para la ejecución inmediata de los mandatos.	Evita dilatar procedimientos por incumplimiento de mandatos dictados por la autoridad.	117 y 118
ORDENAR Y GENERAR MAYOR PREDICTIBILIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR			
Clasificación de los procedimientos	Se precisa que el procedimiento inicia con la notificación de la imputación de cargos.	Ordena los procedimientos sobre protección al consumidor.	106
Inicio de los procedimientos	Se precisa que el procedimiento inicia con la notificación de la imputación de cargos.	Se uniformiza el inicio del plazo de los procedimientos para mayor garantía de los administrados.	107
Precedente de observancia obligatoria	Las comisiones pueden expedir precedentes de observancia obligatoria y la Sala los conocerá en consulta.	Se uniformiza la línea jurisprudencial del Indecopi.	Primera disposición complementaria modificatoria
MEJORAR LA EFICIENCIA DE MEDIDAS CAUTELARES Y MEDIDAS CORRECTIVAS REPARADORAS			
Medidas cautelares	Se precisa la facultad para imponer medidas cautelares.	Fortalecimiento de la facultad de la autoridad administrativa para imponer la medida cautelar más adecuada.	109 literal e
Medidas correctivas reparadoras	Indecopi ordenará medidas correctivas que reflejen lo que las partes pactaron en la relación de consumo.	El consumidor recibirá exactamente lo que se pactó con el proveedor en la relación de consumo.	115
Vigencia de la norma	Aplicación inmediata a los procedimientos en el estado en que se encuentren.	Simplificación inmediata de los procedimientos.	Única disposición complementaria transitoria

Fuente: *Decreto Legislativo N° 1308 del 29 de diciembre de 2016.*

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

Actividades de capacitación, orientación y difusión

En lo referido a la capacitación, en el 2016, el Indecopi realizó lo siguiente:

- A través de su Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (en adelante, ECP) realizó actividades académicas como cátedras, cursos y seminarios beneficiando a un total de 5,816 personas con un gran componente de la modalidad virtual.
- Por el lado de la capacitación a proveedores, se capacitó, a través de la DPC, a un total de 618 trabajadores que forman parte de diversas empresas.
- Asimismo, destacó la capacitación realizada a 257 comunicadores a través de 14 talleres realizados en Lima y regiones del país.
- Con ello, en el 2016, la capacitación en materia de protección del consumidor favoreció a un total de 6,691 agentes, siendo los principales temas abordados los relacionados a Libro de Reclamaciones, protección del consumidor y el Sistema de Arbitraje de Consumo.

En cuanto a las actividades de orientación, a través del SAC se favoreció a un total de 586,108 consumidores, a través de diversos medios (presenciales, telefónico, por internet, entre otros) y a nivel nacional. Por su parte, la campaña "Indecopi a tu alcance"[206] benefició a 125,137 teniendo como principal zona de influencia a las regiones del interior del país (89% del total). Con lo anterior, se tuvo que entre 2012 y 2016, el número de asesorías u orientaciones superó el millón de beneficiados (1.1 millones).

Respecto a las actividades de difusión e información, destacó el desarrollo de campañas como:

- "Día Mundial del Consumidor 2016", cuyo objetivo fue promover y difundir en la ciudadanía temas relacionados a la protección del consumidor. La campaña tuvo lugar en Lima y provincias, entre el sábado 05 y miércoles 16 de marzo, habiéndose desarrollado:
  - Volanteo y activaciones (Lima).
  - Módulos itinerantes, charlas de orientación y pasacalles (provincias).
  - Conferencias de prensa.
  - Ceremonia de premiación "Primero, los Clientes".
  - Caminata del Consumidor (Lima).
  - Feria Informativa (en Lima y provincias).
  - Desayuno de trabajo para la presentación del libro "Discriminación en el Consumo y Trato Ilícito" (Lima).
  - Presentación del Índice de Satisfacción del Consumidor (elaborado por CENTRUM, Arellano y el Indecopi).
- "Prevención del fraude" y "Cortinas seguras", orientadas a sensibilizar a los consumidores con respecto a i) las precauciones que se deben de adoptar al momento de realizar compras en línea, principalmente frente a las modalidades de "precio por goteo" y "trampas por suscripción"; y ii) respecto a los riesgos al que están expuestos los niños (principalmente menores a tres años) en caso de tener fácil acceso a los cordones de las cortinas o persianas en el hogar, respectivamente.

  Las campañas mencionadas fueron realizadas con la Red Internacional de Protección al Consumidor (ICPEN), para el caso de la prevención del fraude; y como integrante del Grupo de Trabajo sobre Seguridad de los Productos de Consumo de la OCDE (Organización para la Cooperación al Desarrollo Económico) en el caso de las cortinas. El impacto en redes, de forma conjunta, fue de 504,409 beneficiados habiendo sido compartida en redes un total de 2,077 veces.

206 » 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.

Asimismo, se continuó la transmisión de la "Radio Indecopi", habiéndose realizado 359 entrevistas a diferentes especialistas y la difusión de 702 programas (195 más que el año previo). La radio tuvo un alcance a 4,051 radioyentes en 37 diferentes países. Entre 2012 y 2016, se reportó un total de 2,145 programas realizados.

En cuanto a los medios no convencionales[207] , se reportó 358,679 seguidores en la cuenta de Facebook y Twitter; y 165,931 reproducciones de video en YouTube, medios a través de los cuales se difunde información y se tiene una retroalimentación que permite conocer los intereses y preocupaciones de los consumidores.

Finalmente, se realizó la publicación del libro "Discriminación en el Consumo y Trato Diferenciado Ilícito en la Jurisprudencia del Indecopi", el cual puso a disposición 500 ejemplares impresos y reportó 8,431 descargas en internet.

Tabla **N° 208:**
EVOLUCIÓN DE LAS REDES SOCIALES DEL INDECOPI

RED SOCIAL		2012	2013	2014	2015	2016	ACUMULADO AL 2016
Facebook	**Seguidores**	4,537	13,350	54,855	112,915	203,520	203,520
Twitter	**Seguidores**	10,277	35,523	91,161	140,775	164,849	164,849
YouTube	**Reproducciones**	N.D.	N.D.	51,325	127,902	44,355	223,582

Fuente: *Gerencia de Promoción y Difusión (GPD) - 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:

- La herramienta "Mira a quién le compras"[208]. En el año 2016 el número de accesos a dicha herramienta fue de 55,841, con lo cual acumuló desde su funcionamiento un total de 252,294 accesos. En el año 2016 la herramienta fue fortalecida incorporándose opciones de consulta y exportación de la información para un mejor uso por parte de los consumidores.

Ver Gráfico N° 45

207 » Cabe destacar que a través de estos medios se difunde no solo actividades relacionadas a la protección del consumidor sino en general de los servicios de todo el Indecopi.

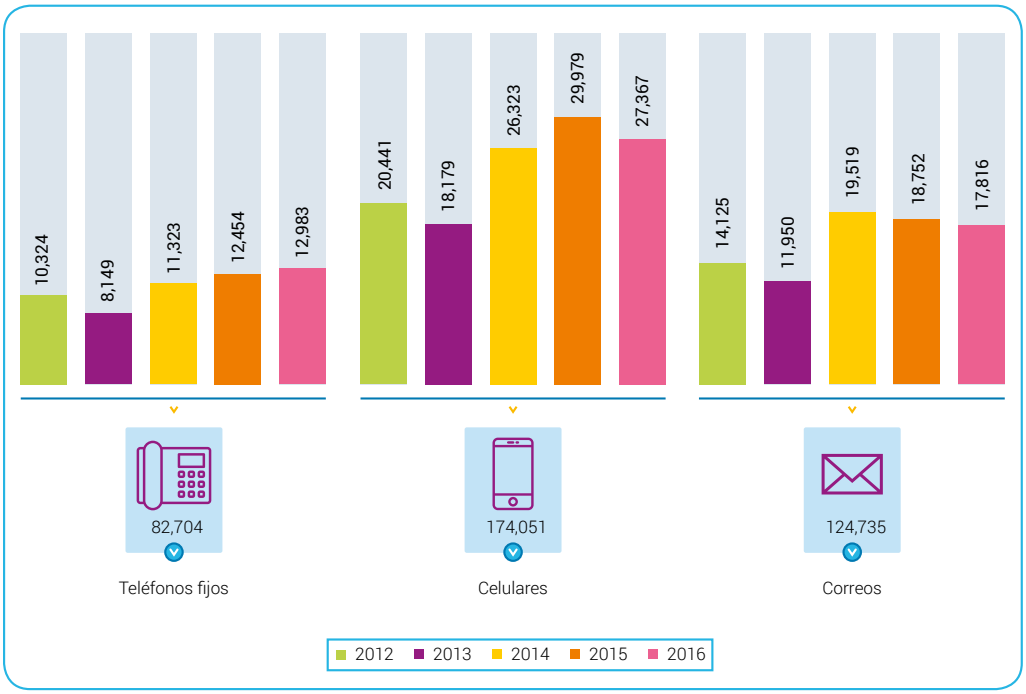
208 » La herramienta está disponible desde 2013 con la finalidad de brindar información relevante que transparente el mercado a fin de reducir la asimetría informativa en beneficio de los consumidores. La herramienta muestra de forma sencilla y versátil a los proveedores que han sido sancionados por 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/

GRÁFICO N°45 "Mira a quién le compras"

Fuente: *Gerencia de Tecnologías de la Información (GTI) - Indecopi*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

- "Gracias… No insista" [209], servicio que permite al consumidor registrar números telefónicos (fijos y móviles) y direcciones de correo electrónico para ser excluidos de ser destinatarios de publicidad masiva. Al 2016, se reportó un total de 114,870 personas inscritas al sistema; mientras que según tipo de medio se reportó 174,051 celulares registrados, 124,735 correos electrónicos y 82,704 teléfonos fijos inscritos.

GRÁFICO N°46 "Gracias… No insista" - N° de registros netos, periodo 2012-2016



Fuente: *Gerencia de Tecnologías de la Información (GTI) - Indecopi*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

209 » El acceso es vía internet: http://systems.indecopi.gob.pe/noinsista/consumidorRegistra.seam?cid=771

- Campaña para la prevención del fraude. La campaña se enfocó en sensibilizar a los consumidores con respecto a las precauciones que deben de adoptar al momento de realizar compras en línea, principalmente frente a las modalidades de "precio por goteo"[210] y "trampas por suscripción"[211]. Esta campaña estuvo organizada por la Red Internacional de Protección al Consumidor (ICPEN)[212] y fue liderada por el Indecopi, a través del equipo de trabajo sobre el Mes de la Prevención del Fraude 2016. En Perú el impacto en redes (Facebook) en el 2016 fue de 315,672 personas alcanzadas, habiendo sido compartida las diversas publicaciones un total de 1,371 veces.

GRÁFICO N°47 Campaña para la prevención de fraude[a]

a *Los videos referenciales se pueden consultar en:*
Subscription traps: https://www.youtube.com/watch?v=Hn8fZUT7Dlg
Drip pricing: https://www.youtube.com/watch?v=soLEjbjA2BM

Fuente: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) - Indecopi*

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

210 » El precio por goteo se refiere a la práctica en la cual, a lo largo del proceso de compra, se agregan cargos que generan un precio mayor al inicialmente ofertado.

211 » Las trampas por suscripción atraen a los consumidores, a través de publicidad en redes sociales, artículos de noticias falsos y pruebas gratuitas, con la intención de atraparlos en suscripciones y pagos periódicos no deseados.

212 » La Red Internacional de Protección y Cumplimiento de los Consumidores (ICPEN), una organización integrada por autoridades de protección de los consumidores de más de 60 países, cuyo objetivo es: i) proteger los intereses económicos de los consumidores en todo el mundo, ii) compartir información sobre actividades comerciales transfronterizas que puedan afectar el bienestar del consumidor, iii) fomentar la cooperación mundial entre los organismos encargados de hacer cumplir la ley.

Mecanismos de solución de conflictos

Para esta sección se ha considerado: i) el mecanismo alternativo de solución de controversias consistente en la atención de reclamos, solicitudes de conciliación y mediación presentadas ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC); ii) los procedimientos administrativos por infracciones a las normas de protección del consumidor, iii) los procedimientos administrativos por infracciones en materia publicitaria[213] ; y iv) el arbitraje de consumo.

i. Mecanismo alternativo de solución de controversias: Atención de reclamos, solicitudes de conciliación y mediación presentadas ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).

El SAC es una de las vías con las que cuentan los consumidores para encontrar una solución a los problemas de consumo. Se caracteriza por ser una vía ágil[214], gratuita, voluntaria y una 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[215].

Entre el 2007 y 2016, el número de reclamos resueltos por el Indecopi experimentó un crecimiento promedio anual de 20.3%. En el 2016, la demanda por dicho servicio aumentó 15.4% respecto al año anterior, totalizando los 55,526 reclamos, denotando, en parte, el mayor empoderamiento del consumidor.

Un aspecto que viene acentuándose y que el Indecopi ha fortalecido es el mayor uso de los canales no presenciales, toda vez que es un medio facilitador para el consumidor. En efecto, en 2016, la atención de reclamos por medios no presenciales (portal web, correo electrónico, vía telefónica, carta, escrito y vía la aplicación de reclamos) representó el 39.5%, superior en 16 puntos porcentuales en comparación con lo registrado en el 2007 (23.5%). Por su parte, seis (06) de cada diez (10) reclamos fue atendido de forma presencial (60.5%).

Dentro de este esfuerzo, destaca el desarrollo de la aplicación móvil "Reclamos Indecopi" disponible para celulares con sistema operativo Android, a través de los cuales los consumidores pueden utilizar el servicio del SAC, así como adjuntar archivos relacionados al reclamo, como textos, imágenes, audios y videos con un peso máximo de 20 Mb. En 2016, a través de dicho mecanismo se registraron 88 reclamos y 5,907 descargas.

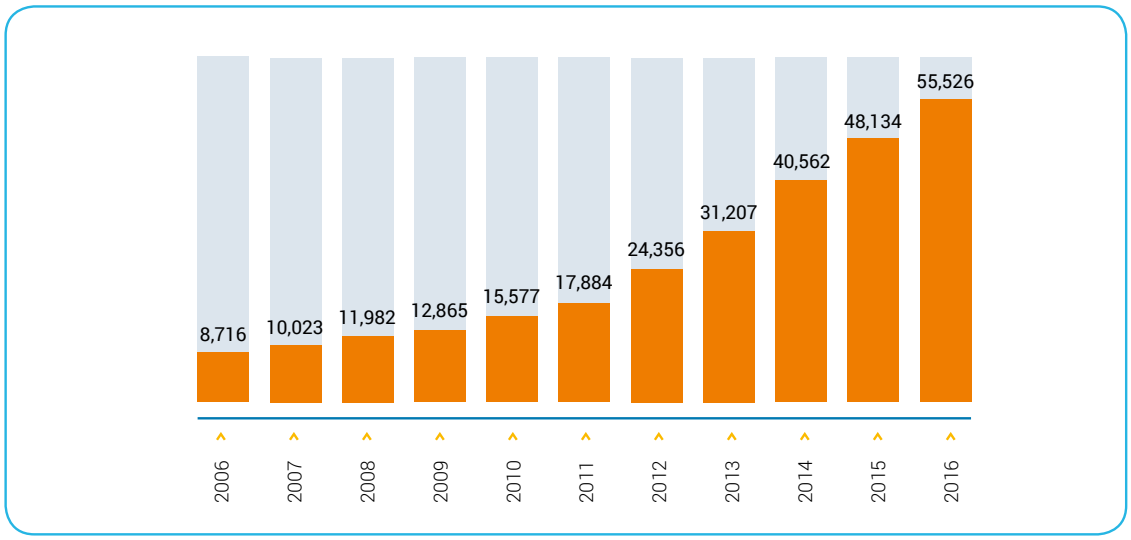
Ver Gráfico N° 48

213 » Actos contra el principio de autenticidad, de legalidad y de adecuación social. Se trata de Actos de competencia desleal desarrollados mediante la actividad publicitaria.

214 » En 2016, el plazo promedio en la resolución de los reclamos fue de 10 días hábiles a nivel nacional.

215 » En 2016 el 79.4% de las personas que acudieron al SAC del Indecopi declaró que ya habían reclamado previamente al proveedor.

GRÁFICO N°48 Evolución de los reclamos resueltos a nivel nacional, 2006 – 2016



Fuente: *Gerencia de Estudios Económicos - Indecopi*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

En el 2016, los servicios ligados al sector financiero fueron los más reclamados, representando el 44.4% del total de reclamos resueltos. Le siguieron los reclamos correspondientes a equipos y servicio de telecomunicación y el sector transporte de pasajeros, con 8.1% y 7.8% del total resuelto, respectivamente. En términos relativos, la actividad económica que reportó un mayor incremento de reclamos fue el de inmuebles, creciendo 31.1% respecto al 2015, caso contrario sucedió con la actividad equipos de cómputo que decreció 14.4% en el mismo año.

Ver Tabla 209

Tabla N° 209:
RECLAMOS RESUELTOS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA

ACTIVIDAD ECONÓMICA	TOTAL 2015	TOTAL 2016	PART. 2016	VAR.% (16/15)
Servicios bancarios y financieros	19,816	24,646	44.4%	24.4%
Equipos y servicio de telecomunicación	3,953	4,476	8.1%	13.2%
Transporte de pasajeros	3,486	4,309	7.8%	23.6%
Seguros y AFP	2,560	2,694	4.9%	5.2%
Educación[a]	1,962	2,057	3.7%	4.8%
Electrodomésticos y servicio técnico	1,778	1,947	3.5%	9.5%
Automóviles[b]	1,516	1,495	2.7%	-1.4%
Artículos del hogar	1,205	1,174	2.1%	-2.6%
Vestido y calzado	722	896	1.6%	24.1%
Inmuebles[c]	659	864	1.6%	31.1%
Diversión, espectáculos y buffets	478	591	1.1%	23.6%
Alimentos	410	525	0.9%	28.0%
Equipos de cómputo	554	474	0.9%	-14.4%
Muebles, decoración, carpintería y florería	363	435	0.8%	19.8%
Otras actividades económicas[d]	8,672	8,943	16.1%	3.1%
Total	**48,134**	**55,526**	**100.0%**	**15.4%**

a *Servicios y artículos educativos.*

b *Venta, mantenimiento, reparación, accesorios, repuestos y mecánicas.*

c *Incluye otras actividades de servicios no clasificadas previamente, peluquería y otros tratamientos de belleza, actividades de organizaciones profesionales, entre otros*

d *Incluye comercio minorista de línea blanca, marrón y otras; servicios de salud humana; restaurantes, bares y cantinas; agencias de viaje; entre otras actividades económicas.*

Fuente: *Gerencia de Estudios Económicos - Indecopi*

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

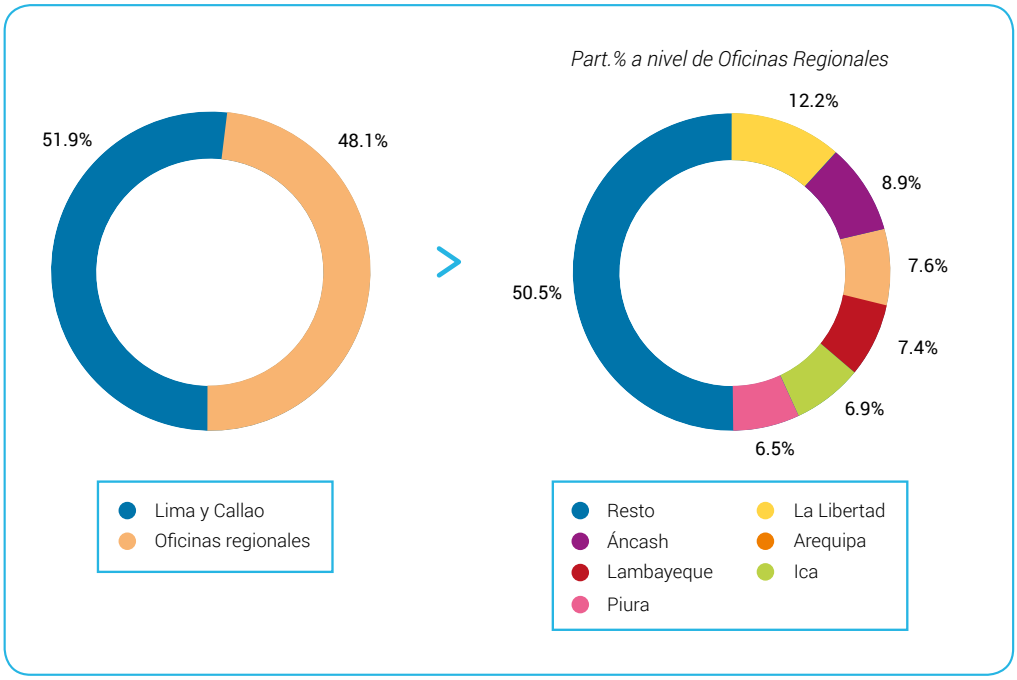
De otro lado, según ámbito geográfico, y considerando reclamos concluidos en el año 2016, se tuvo que:

- El 48.1% del total de reclamos se realizó en las sedes regionales, principalmente en las oficinas de La Libertad, Ancash, Arequipa, Lambayeque, Ica y Piura.
- El 51.9% de los reclamos se registraron en la sede de Lima y Callao.

Los principales motivos que generaron los reclamos fueron la falta de idoneidad del producto o servicio adquirido, cobros indebidos y la falta de información, los mismos que generaron el 65% del total de reclamos.

Ver Gráfico N° 49

GRÁFICO N°49 Reclamos resueltos según sede, 2016



Fuente: *Gerencia de Estudios Económicos - Indecopi*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

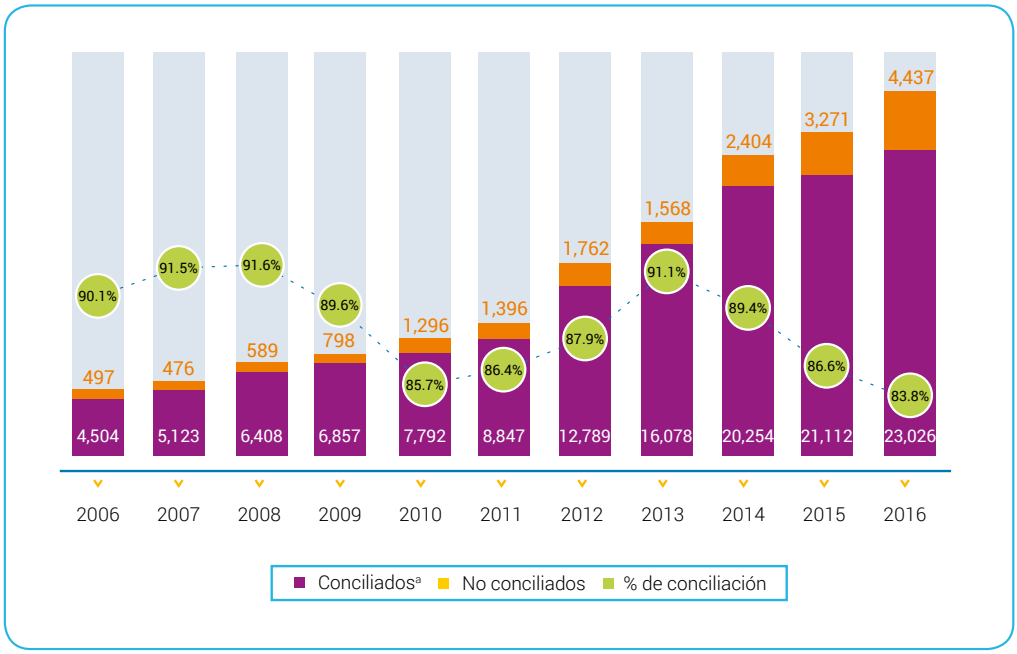
Cabe destacar que en el 83.8% del total de casos que atravesaron la fase de conciliación y mediación se obtuvo una solución dándose por finalizado el conflicto generado[216].

Ver Gráfico N° 50

216 » La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de conciliaciones totales (conciliaciones y conciliaciones parciales) respecto a la suma de conciliaciones totales y no conciliaciones.

GRÁFICO N°50

Tasa de conciliación en los reclamos concluidos, 2006 - 2016 (En número y porcentaje)

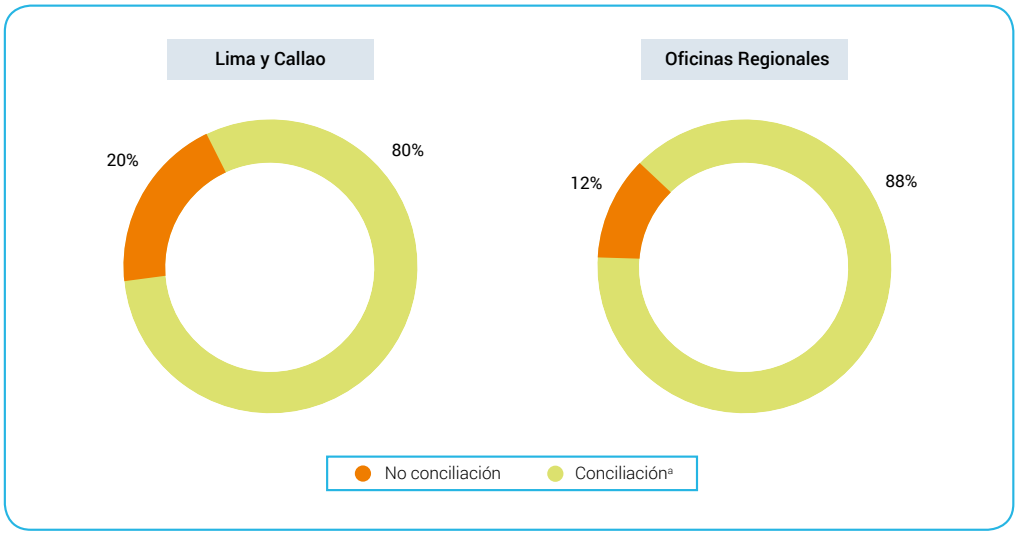


a *Incluye conciliaciones parciales*
Fuente: *Gerencia de Estudios Económicos - Indecopi*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Según sede, la tasa de conciliación de los reclamos resueltos en Lima y Callao ascendió a 80%, frente a la mayor tasa registrada al interior del país (88%).

GRÁFICO N°51

Tasa de conciliación en los reclamos concluidos en el año 2016, según oficina (En porcentaje)



a *Incluye conciliaciones parciales*
Fuente: *Gerencia de Estudios Económicos - Indecopi*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

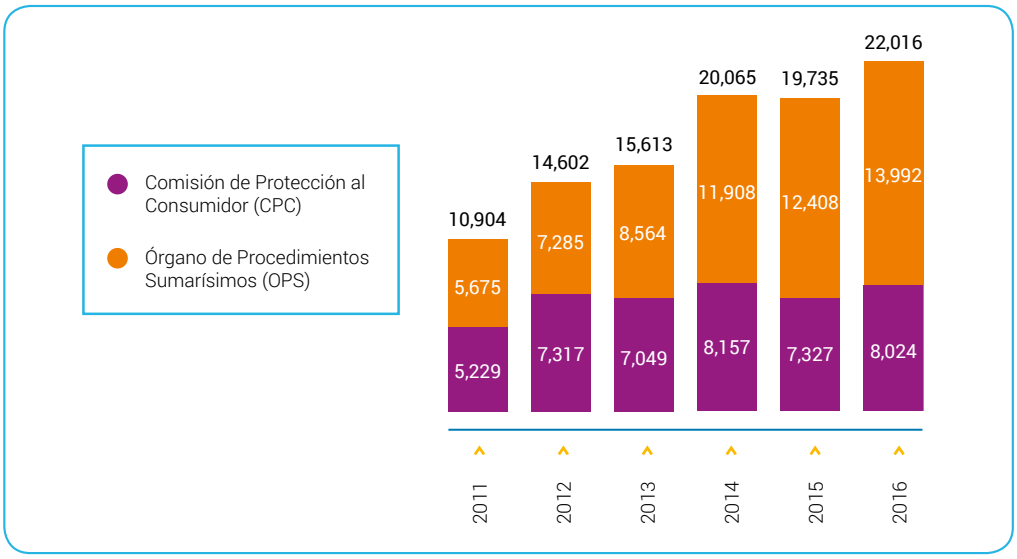
ii. Procedimientos administrativos por infracciones a las normas de protección al consumidor

Denuncias

El Indecopi cuenta con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas[217]. Esta tarea se efectúa a través de los Órganos de Procedimientos Sumarísimos (OPS), así como de las Comisiones de Protección al Consumidor (CPC).

Con respecto a las denuncias en materia de protección del consumidor, en el 2016 las denuncias ingresadas fueron de 21,668, experimentando un ligero crecimiento (1.8%) respecto al año anterior, aunque superior en 08 veces con respecto a lo reportado en el año 2006. Respecto a las denuncias concluidas se registró un crecimiento en 11.6% (hasta alcanzar los 22,016), correspondiendo el 63.6% del total a los procedimientos atendidos vía los OPS y el 36.4% a expedientes de las CPC.

GRÁFICO N°52 Evolución de las denuncias concluidas a nivel nacional, 2011 – 2016



Fuente: *Gerencia de Estudios Económicos - Indecopi*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Según actividad económica, en el 2016 el panorama fue similar al año anterior, el sistema financiero continuó siendo el más denunciado (primero en el ranking) y es que cuatro (04) de cada diez (10) denuncias (39.4%) correspondieron a dicha actividad. En segundo lugar, se ubicó la actividad de educación (5.5%), seguida de las denuncias relacionadas a proveedores de la actividad económica de construcción e inmobiliario (5.1%). Cabe resaltar que el transporte por vía aérea registró el mayor crecimiento en cuanto a denuncias respecto al año 2015, tras reportarse un aumento de 48.8%.

217 » Código de Protección y Defensa del Consumidor. Art. N° 105.

Tabla N° 210:
INDECOPI: DENUNCIAS CONCLUIDAS EN PRIMERA INSTANCIA (OPS Y CPC), 2015 – 2016

ACTIVIDAD ECONÓMICA	TOTAL 2015	TOTAL 2016	VAR.% (16/15)	PART. 2016
Sistema financiero	7,207	8,675	20.4%	39.4%
Educación[a]	1,293	1,218	-5.8%	5.5%
Construcción e inmobiliario	1,070	1,132	5.8%	5.1%
Seguros	946	1,110	17.7%	5.1%
Telecomunicaciones	938	1,030	9.8%	4.7%
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	748	834	11.5%	3.8%
Automóviles[b]	919	775	-15.7%	3.5%
Transporte por vía aérea	502	747	48.8%	3.4%
Servicios varios[c]	629	741	17.8%	3.4%
Servicios profesionales,técnicos y otros	820	691	-15.7%	3.1%
Comercio minorista de otros productos	479	592	23.6%	2.7%
Comercio mayorista de otros productos	516	534	3.5%	2.4%
Tiendas por departamentos, bazares y conexos	344	502	45.9%	2.3%
Otras actividades económicas[d]	3,716	3,432	-7.6%	15.6%
Total	**19,735**	**22,016**	**11.6%**	**100.0%**

a *Servicios y artículos educativos.*

b *Venta, mantenimiento, reparación, accesorios, repuestos y mecánicas.*

c *Incluye otras actividades de servicios no clasificadas previamente, peluquería y otros tratamientos de belleza, actividades de organizaciones profesionales, entre otros*

d *Incluye comercio minorista de línea blanca, marrón y otras; servicios de salud humana; restaurantes, bares y cantinas; agencias de viaje; entre otras actividades económicas.*

Fuente: *Gerencia de Estudios Económicos - Indecopi*

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

Sobre la base del tipo de conclusión de las denuncias, en primera instancia, se puede inferir que durante el año 2016 el consumidor obtuvo una solución favorable en el 42.4% del total de casos, porcentaje similar al registrado en el año 2015[218].

Ver Tabla N° 211

218 » Es de destacar que el porcentaje de denuncias que culminaron como improcedentes o inadmisibles representaron el 11.9% en 2016.

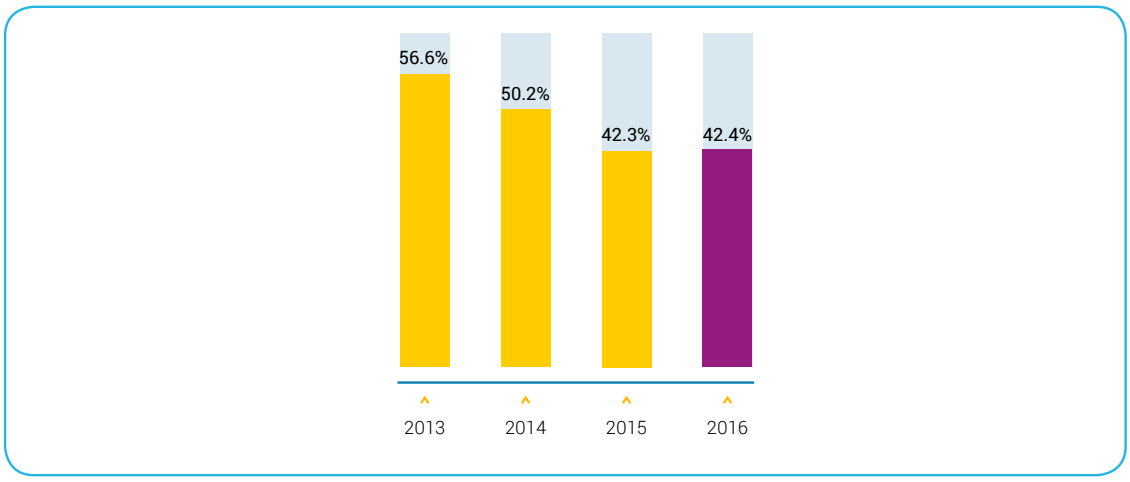
Tabla N° 211:
DENUNCIAS SEGÚN TIPO DE CONCLUSIÓN EN PRIMERA INSTANCIA, 2016

TIPO DE CONCLUSIÓN	TOTAL	%
Fundado	8,360	38.0%
Desistimiento	412	1.9%
Conciliación	553	2.5%
Sub total	9,325	42.4%
Resto	12,691	57.6%
Total	**22,016**	**100.0%**

Fuente: *Gerencia de Estudios Económicos - Indecopi*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

GRÁFICO N°53

Porcentaje de denuncias resueltas a nivel nacional a favor del consumidor en primera instancia, periodo 2013 – 2016



a *Entendido como las denuncias que concluyeron como "fundadas", "por desistimiento" y en "conciliación".*
Fuente: *Gerencia de Estudios Económicos - Indecopi*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

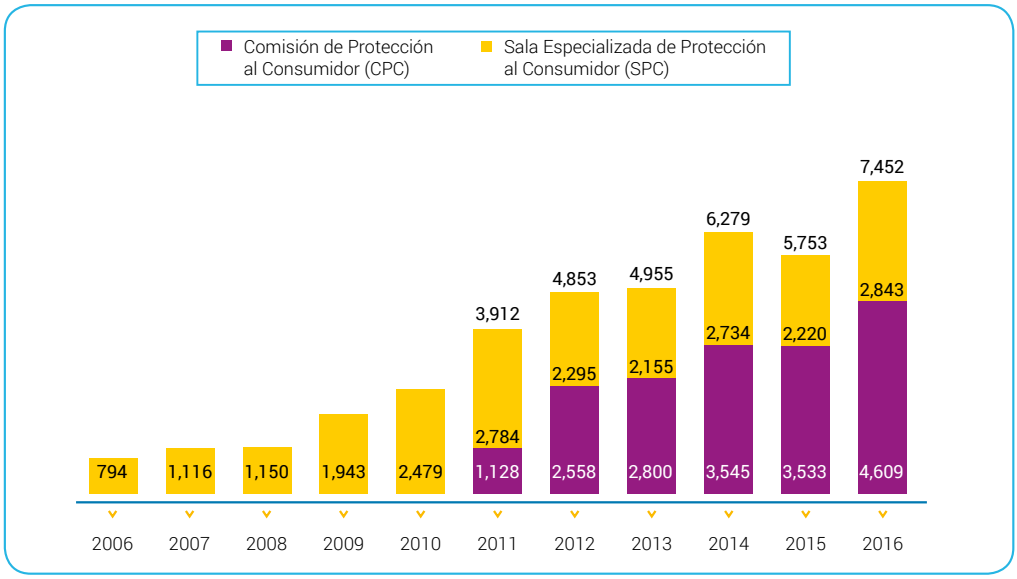
Apelaciones

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 en la SPC y CPC aumentaron en 24.9%, totalizando las 7,683 en el 2016. En términos de apelaciones resueltas estas crecieron 29.5% registrando 7,452 apelaciones (cifra superior a los 5,753 del año previo).

GRÁFICO N°54

Evolución de las apelaciones resueltas a nivel nacional, periodo 2006 – 2016[a] (N° de apelaciones)



a *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*

La mayor cantidad de apelaciones se dio en torno a las denuncias relacionadas a infracciones de proveedores del sistema financiero (41.2%), seguido de los servicios de educación (6.6%) y construcción e inmobiliario (6.1%).

iii. 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[219]

En el año 2016 se resolvieron 165 expedientes derivados de denuncias por actos de competencia desleal desarrollados en la actividad publicitaria. Dicha problemática se dio principalmente en actividades ligadas al sistema financiero y las telecomunicaciones. Según hecho infractor, se tuvo que el 69.7% del total de expedientes fueron fundados por falta al principio de legalidad, el 21.2% debido a acto de engaño y el 9.1% restante a actos de confusión, explotación indebida de la reputación ajena, y principio de autenticidad.

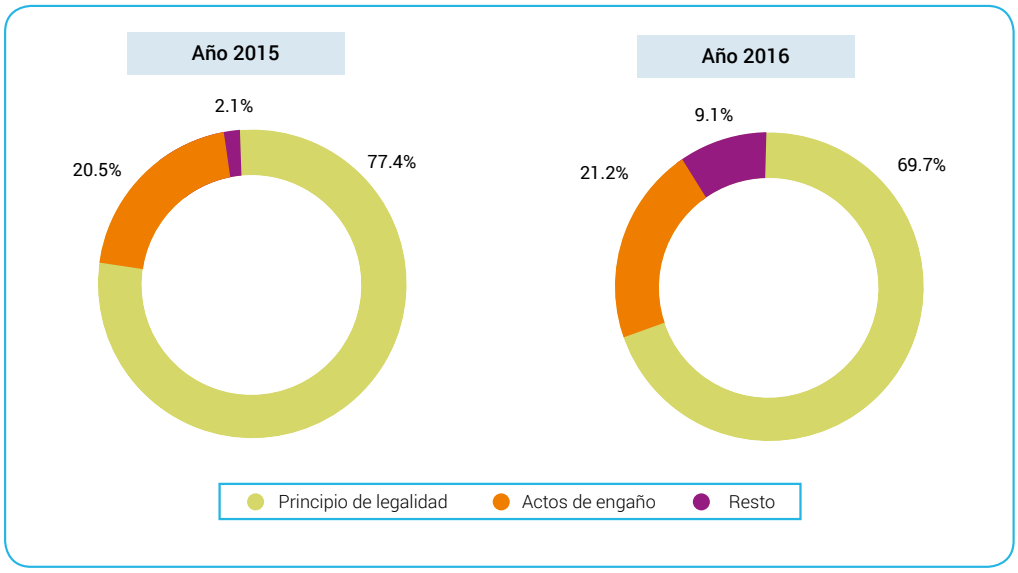
Las sanciones impuestas a las 159 empresas infractoras significaron la imposición de multas por 1,178 UIT y un total de 113 amonestaciones.

Ver Gráfico N° 55

219 » 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.

GRÁFICO N°55

Denuncias fundadas en materia de competencia desleal en publicidad, periodo 2015 – 2016
(En porcentaje)



Fuente: *Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal – Indecopi.*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Supervisiones y sanciones

En esta sección se analizarán las actividades de supervisión y fiscalización; y las sanciones impuestas en materia de protección al consumidor.

Fiscalización y supervisión. En el año 2016, el Indecopi inició 2,122 expedientes de supervisión a nivel naciona[220] y reportó 1,891 supervisiones concluidas[221], las cuales 697 tuvieron recomendación de un Procedimiento Administrativo Sancionador(PAS)[222].

En el caso de las supervisiones efectuadas en Lima por la GSF, las infracciones estuvieron relacionadas con: campaña escolar, cobro indebido en pasaje universitario y Libro de Reclamaciones, y el monto total de sanciones recomendadas ascendió a 2,460 UIT, equivalentes a S/ 9.7 millones.

Ver Tabla N° 212

220 » Realizadas por parte de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) y la Gerencia de Oficinas Regionales (GOR) del Indecopi.

221 » Las supervisiones concluidas pueden corresponder a supervisiones iniciadas en períodos anteriores y en el 2016.

222 » 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° 212:
SUPERVISIONES REALIZADAS POR EL INDECOPI EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR, 2016

GERENCIAS	SUPERVISIONES INICIADAS	SUPERVISIONES CONCLUIDAS	SUPERVISIONES QUE GENERAN PAS
GSF	192	445	263
GOR	1,930	1,446	434
Total	**2,122**	**1,891**	**697**

Fuente: *Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) y Gerencia de Oficinas Regionales (GOR)*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

En el 2016, Piura fue la región donde se inició la mayor cantidad de supervisiones (436) representando 20.5% del total. A nivel sectorial, la acción de supervisión se realizó en 19 actividades económicas, concentrándose en los servicios educativos y transporte, al representar el 61.6% del total de procedimientos.

Tabla N° 213:
SUPERVISIONES INICIADAS SEGÚN REGIÓN, 2014 - 2016

REGIÓN	2014	2015	2016	PART. 2016
Piura	136	134	436	20.5%
Lima y Callao	451	949	202	9.5%
Cusco	147	110	163	7.7%
Tacna	287	228	158	7.4%
Arequipa	173	233	141	6.6%
Puno	160	202	132	6.2%
Cajamarca	728	493	128	6.0%
Ancash	284	298	127	6.0%
Loreto	157	203	119	5.6%
San Martin	17	80	106	5.0%
La Libertad	237	212	82	3.9%
Junín	264	234	80	3.8%
Moquegua[a]	6	15	77	3.6%
Lambayeque	427	201	58	2.7%
Ucayali	12	7	27	1.3%
Huánuco[b]	42	26	23	1.1%

Pasco[b]	72	29	22	1.0%
Ica	90	101	16	0.8%
Huancavelica[b]	11	32	10	0.5%
Amazonas	22	45	6	0.3%
Tumbes[c]	40	20	4	0.2%
Ayacucho[d]	51	48	3	0.1%
Madre de Dios[e]	35	12	2	0.1%
Apurímac	18	7	0	0.0%
Total	**3,867**	**3,919**	**2,122**	**100.0%**

a *Supervisado por la ORI Tacna.*
b *Supervisado por la ORI Junín.*
c *Supervisado por la ORI Piura.*
d *Supervisado por la ORI Ica.*
e *Supervisado por la ORI Cusco*
Fuente: *Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) y Gerencia de Oficinas Regionales (GOR)*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Complementariamente a las acciones de supervisión, el Indecopi continuó con i) el monitoreo del mercado a través de la herramienta "Controla tus reclamos" y el correo Colegios2016@indecopi.gob.pe para recepcionar comunicaciones sobre posibles infracciones en el sector educativo; y ii) las herramientas de autorregulación "Examínate", el "simulador para calcular moras[223]" y "aplicativo de cálculo de sanciones por infracciones vinculadas al Libro de Recla-maciones [224]".

- **Sistema SIREC - "Controla tus reclamos"[225]**. Durante el 2016 el sistema registró 192,855 hojas de reclamaciones por iniciativa de 573 proveedores inscritos (189 empresas más que el 2015). En promedio, en el 2016 se recibieron 336 reclamaciones por proveedor. "Controla tus reclamos", fue reconocido como una buena práctica en Gestión Pública 2016, en la categoría: Fiscalización y Cumplimiento de la Ley, por parte de Ciudadanos al Día.

Ver Tabla N° 214

223 » El simulador ofrece el cálculo y comparación de tasas de interés moratorias, como una herramienta con fines de supervisión y con usos preventivos, la cual facilita la labor fiscalizadora de la autoridad dado que de manera automática permite determinar los posibles incumplimientos a la normativa sobre cobros de intereses moratorios entre personas ajenas al sistema financiero; asimismo mejora la labor preventiva del Indecopi por cuanto entidades educativas y padres de familia, pueden conocer las tasas moratorias máximas que pueden aplicarse, a la vez que permite a los interesados calcular el valor más alto (en S/) que una entidad educativa puede cobrar por concepto de mora. El link de descarga es: https://www.indecopi.gob.pe/documents/36537/200526/aplicacionInteresLegal27012015.xlsm/6ff795b9-a695-42a1-b012-4cdd2c18341e

224 » El aplicativo permite realizar una simulación de las multas y sanciones que se impondrían, a quienes incurran en infracciones vinculadas al Libro de reclamaciones, al ingresar los datos solicitados, el monto de la multa aparecerá automáticamente. El link de descarga es: https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/309923/APLICATIVO_LdR.xlsm/c40d6f96-93be-4677-930a-cce483540495.

225 » Es un sistema informático a través del cual los proveedores pueden reportar los reclamos y quejas que reciben por parte de sus clientes (siendo utilizado como su propio Libro de Reclamaciones). Asimismo, dicho sistema no tiene costo para los proveedores y permite al Indecopi monitorear de manera más eficaz el mercado y tomar medidas preventivas oportunas, como parte de su rol proactivo.

Tabla N° 214:
RESULTADOS DEL SIREC, 2015 - 2016

DETALLE	2015	2016
N° Hojas de reclamaciones	171,148	192,855
N° empresas inscritas (datos acumulados)	384	573
N° de reclamos por empresa inscrita	446	336

Fuente: *Sistema Controla tus Reclamos - Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF)*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

- **Examínate[226].** Durante el 2016 ingresaron al sistema un total de 430 centros educativos particulares a nivel nacional.
- **Colegios2016@indecopi.gob.pe.** Por intermedio de este correo se han recibido 395 denuncias informativas.

Durante el 2016 se elaboró el Plan Anual de Supervisiones 2017 del Indecopi, que permitirá mejorar la vigilancia de las actividades con mayor representatividad en la canasta básica familiar y mayor universo de proveedores[227]. Entre las acciones a realizar para la ejecución de las supervisiones están programadas campañas preventivas y supervisiones bajo la modalidad de "supervisor incógnito".

Respecto a las actividades económicas seleccionadas para ser supervisadas están: transporte, industria y comercio al por mayor y menor, financiero y seguros, alojamiento y servicio de comidas, información y comunicaciones, salud, enseñanza, e inmobiliario y construcción.

Sanciones. Respecto a las sanciones impuestas por infracciones en materia de protección del consumidor y en resolución firme en sede administrativa, en el año 2016, se reportó un total de 2,479 proveedores sancionados, imponiéndose 7,021 sanciones (que implicaron multas por 12,998 UIT).

Ver Tabla N° 215

226 » Es un sistema virtual que permite verificar el cumplimiento de las obligaciones de los centros educativos particulares en la prestación del servicio. El objetivo es que los proveedores de los servicios educativos (colegios particulares) se auto supervisen y cumplan con las disposiciones establecidas en el Código.

227 » Cabe precisar que, los resultados de la metodología incorporan en gran medida a las principales actividades económicas que deberían considerarse para su supervisión, según la Encuesta Nacional Urbana en materia de Protección al Consumidor 2015.

Tabla N° 215:
SANCIONES IMPUESTAS POR INFRACCIONES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR[a], 2011 – 2016

AÑO DE RESOLUCIÓN	N° DE PROVEEDORES SANCIONADOS[b]	N° DE SANCIONES IMPUESTAS[c]	N° DE MULTAS IMPUESTAS (EN UIT)[d]
2011	816	1,325	2,260
2012	3,355	6,177	9,660
2013	4,184	9,441	16,257
2014	5,054	12,572	18,640
2015	2,958	8,394	14,066
2016	2,479	7,021	12,998

a *Información preliminar, sujeta a revisión, correspondiente al 2016.*

b *Se refiere al registro de proveedores sancionados independientemente del número de sanciones que haya reportado. Se registra de forma independiente para cada año.*

c *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.*

d *UIT: Unidades Impositivas Tributarias.*

Fuente: *Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) - Indecopi*

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

En el 2016, el sistema financiero bancario concentró la mayor cantidad de sanciones (17.3% del total), seguido de construcción e inmobiliario (12.8%) y educación inicial y primaria (6.8%).

Ver Tabla N° 216

Tabla N° 216:
SANCIONES IMPUESTAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA[a]

ACTIVIDADES ECONÓMICAS	SANCIONES[b]				PART.% 2016
	2013	2014	2015	2016	
Sistema financiero bancario	1,295	1,593	1,406	1,215	17.3%
Construcción e inmobiliario	481	891	889	901	12.8%
Educación inicial y primaria	643	1,130	872	476	6.8%
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	415	587	421	391	5.6%
Comercio minorista de otros productos	826	921	375	344	4.9%
Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	808	659	378	329	4.7%
Restaurantes, bares y cantinas	388	513	348	266	3.8%
Sistema financiero no bancario	165	312	178	218	3.1%
Seguros y pensiones	147	249	235	213	3.0%
Otras actividades	4,273	5,717	3,292	2,668	38.0%
Total general	**9,441**	**12,572**	**8,394**	**7,021**	**100.0%**

a *Información preliminar, sujeta a revisión, correspondiente al 2016.*

b *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*

Durante el año 2016, el BBVA Banco Continental S.A., perteneciente al sector bancario, lideró el ranking de proveedores sancionados con 230 sanciones (entre multas y amonestaciones) y 420 UIT en términos de multas. Le siguieron las empresas del mismo rubro: Banco de Crédito del Perú S.A. (187 sanciones), Banco Falabella Perú S.A. (181 sanciones), Scotiabank Perú S.A.A. (160 sanciones), y Banco Ripley Perú S.A. (112 sanciones).

Ver Tabla N° 217

Tabla N° 217:
RANKING DE PROVEEDORES SANCIONADOS POR EL INDECOPI (ENERO – DICIEMBRE 2016)[a]

N°	PROVEEDOR	N° DE SANCIONES[b]	MULTAS ACUMULADAS (EN UIT)
1	**BBVA Banco Continental S.A.**	230	420
2	**Banco de Crédito del Perú S.A.**	187	309
3	**Banco Falabella Perú S.A.**	181	254
4	**Scotiabank Perú S.A.A.**	160	282
5	**Banco Ripley Perú S.A.**	112	192
6	**Telefónica del Perú S.A.A.**	111	127
7	**Banco Azteca del Perú S.A.**	97	364
8	**Financiera Oh! S.A.**	82	118
9	**Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Federación de los Mercados de Ayacucho**	78	175
10	**Banco Internacional del Perú S.A.A-Interbank**	71	141

Notas:
El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero – diciembre 2016. 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.

a *La información del año 2016 es preliminar.*

b *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 dentro de la función de sancionar conductas anticompetitivas por parte de la Comisión de Libre Competencia del Indecopi (CLC), en el año 2016, sancionó a 05 boticas y farmacias[228] con 2,274.46 UIT, tras demostrar que hubo concertación en el incremento de precios de 36 productos farmacéuticos y afines, de enero de 2008 a marzo de 2009. Asimismo, se impuso la aplicación de un programa de cumplimiento de la normativa de libre competencia por parte de las empresas infractoras, con la finalidad de contrarrestar aquellas condiciones que puedan promover o permitir una nueva comisión de conductas anticompetitivas como las verificadas en el presente caso.

228 » Siendo las cadenas sancionadas: Albis S.A. (Arcángel), Eckerd Perú S.A., Farmacias Peruanas S.A. (Fasa), Mifarma S.A.C. y Nortfarma S.A.C.

8

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

15%
C D F G

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el año 2016, tras seis años de vigencia del Código, se aprobó la Política Nacional de Protección del Consumidor orientada a brindar una mayor y más eficaz protección de los derechos de los consumidores, poniendo énfasis en su educación y velando por su seguridad y salud, viabilizando su efectiva protección a través de mecanismos de prevención y solución de conflictos de consumo, de la mano de un mayor fortalecimiento precisamente del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.

La política constituye un hito en la protección de consumidor y comprende a todos los niveles de Estado y a los actores públicos y privados. Por lo anterior, no solo establece los lineamientos bajo los cuales se enfocará la protección del consumidor, sino que constituye una oportunidad para impulsar la mayor integración y desarrollo del Sistema, por lo que no solo requiere del mayor esfuerzo de las entidades del Estado sino del compromiso de la sociedad civil y proveedores.

Con la aprobación del Plan Nacional de Protección y Defensa del Consumidor además se establece actividades específicas, plazos de cumplimiento de las metas y responsables de las mismas a fin de conseguir los objetivos planteados en la política. En este sentido, el período 2017-2020 se presenta como uno lleno de desafíos y en el que la Autoridad no solo será partícipe activo sino responsable de las acciones de seguimiento y evaluación de la implementación de la política y plan antes citados.

Al respecto, es de destacar que las principales acciones aprobadas a ser ejecutadas en el período 2017-2020, según eje establecido en la política y plan del consumidor son las siguientes:

- **En cuanto a educación, orientación y difusión**, se pretende fomentar que los agentes del mercado conozcan los derechos de los consumidores y dispongan de información relevante para mejores decisiones de consumo. Estas actividades, netamente preventivas, consisten en:
  - Desarrollar programas de capacitación y/o información (presencial o virtual) en materia de protección al consumidor y/o derechos de los usuarios incluyendo en éstos a consumidores vulnerables (682,030 beneficiados entre 2017 y 2020).
  - Incluir la temática de derechos de los consumidores en los cursos escolares (progresivamente entre 2017 y 2018 en cuanto a unidades didácticas).
  - Desarrollar actividades de capacitación y/o información dirigida a los proveedores sobre obligaciones con respecto a los derechos de los consumidores (37,790 entre 2017 y 2020).

    Es de destacar que en este aspecto el Indecopi no solo impulsará la capacitación sino también la implementación de programas de cumplimiento normativo ("compliance") a través de los cuales sean los proveedores (incluidos sus directivos, empleados y agentes vinculados) los que incluyan la protección del consumidor dentro de sus documentos internos vinculantes (políticas internas, códigos de ética, etc.).
  - Brindar orientación permanente con información en materia de protección del consumidor (8.9 millones de beneficiados entre 2017 y 2020).

- Implementar y desarrollar el sistema virtual del consumidor.
- Facilitar a los consumidores la información actualizada, simple y consolidada de los diversos mecanismos de solución de conflictos según materia o actividad económica.
- Facilitar a los consumidores la legislación y jurisprudencia relevante y actualizada en materia de consumo mediante una herramienta informática disponible en web.
- Identificar los mercados relevantes de consumo y compilar y/o generar las herramientas que transparenten la información para una mejor decisión de consumo.
- Propiciar la implementación del sistema de "Certificación de Calidad" en base a la norma técnica de servicio al cliente (2020).
- Generación de herramientas de información en materia de consumo orientado a las personas con discapacidad.

- **En cuanto a seguridad y salud de los consumidores**, se busca garantizar la protección de la salud y seguridad de los consumidores en sus relaciones de consumo, habiéndose contemplado:
  - Desarrollar y poner en funcionamiento el sistema informático del Indecopi para la emisión de alertas de productos peligrosos (2017).
  - Diseñar el Sistema Nacional de Alertas de Productos Peligrosos (Proyecto de Ley – 2017).
  - Implementar el Sistema Nacional de Alertas de Productos Peligrosos (2018-2019):
    - Sistema de la red de información sobre accidentes del consumidor ocasionados por bienes y servicios de consumo reportados en Hospitales y Clínicas (2018).
    - Herramienta informática del Sistema Nacional de Alertas de Productos Peligrosos implementada (2019).

- **En cuanto a mecanismos de prevención y solución de conflictos**, se enfoca en promover mecanismos expeditivos de prevención y solución de conflictos a nivel nacional, impulsando su simplificación a través de:
  - Evaluar y revisar los mecanismos vigentes y proponer (de ser el caso) cambios en éstos orientados a su celeridad y efectividad en coordinación con los integrantes del Sistema. Al respecto uno de los principales aspectos que fomentará el Indecopi es el uso de medios virtuales principalmente en lo referido a la presentación de reclamos y conciliaciones en su servicio de Atención al Ciudadano (SAC). Las modificaciones estipuladas en el D.L. Nº 1308 orientadas a simplificar y otorgar celeridad a los procedimientos administrativos de protección al consumidor de manera tal que permitan un pronunciamiento oportuno de la autoridad y una solución eficaz a las controversias en materia de consumo están alineadas con esta actividad.
  - Impulsar la prevención y mejora permanente en lo referido a la atención al cliente incluyendo la solución de los reclamos (impulso al Premio "Primero, los Clientes").
  - Impulsar el desarrollo de mecanismos privados alternativos de solución de conflicto. En este aspecto, el Indecopi fomentará la autocomposición en el sentido de buscar soluciones directas de los conflictos de consumo. La aprobación de los lineamientos para la creación de defensorías gremiales en 2016 ha sido un avance sustantivo; sin embargo, ello tendrá sus frutos solo con el mayor compromiso de los proveedores, toda vez que son voluntarios. Así también, el fomento, de los mecanismos de autorregulación (como es el caso del Aló Banco) en diversos sectores.
  - Impulsar el desarrollo de juntas arbitrales en Gobiernos Locales y Regionales.
  - Realizar un estudio sobre la viabilidad de la Ventanilla Única de Atención del Sistema para la solución de conflictos (2020).

- **En cuanto al fortalecimiento del Sistema**, en el cumplimiento de la normativa, capacidades de integrantes y la gestión se estableció:
  - Monitorear el estado de la protección de los consumidores, el cumplimiento de la normativa y plantear las acciones correctivas pertinentes (anual).
  - Fomentar la participación activa de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales como parte del Sistema (convenios).
  - Fortalecer las capacidades técnicas de los miembros del Sistema (permanente). En este aspecto destaca el fortalecimiento de las asociaciones de consumidores que son las llamadas a potenciar la defensa de la sociedad civil.
  - Desarrollar el Congreso Anual de Protección del Consumidor.
  - Determinar las brechas de información y conocimiento en cuanto al sistema de protección por parte de los proveedores para determinar una agenda de trabajo (2019).
  - Realizar una línea base sobre el estado de protección del consumidor y de la atención de los consumidores por los integrantes del Sistema (2019).
  - Desarrollar un diagnóstico del estado situacional del Sistema que incluya propuestas para la mejora funcional (2019).
  - Desarrollar un sistema de intercambio de información en materia de protección del consumidor entre las entidades del Sistema (2020).

El Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, realizará una revisión anual del cumplimento de las actividades y, en caso corresponda, propondrá su reformulación al Consejo Nacional de Protección del Consumidor, alineada con los objetivos estratégicos específicos plasmados en el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020.

9

BIBLIOGRAFÍA

4 escarda
guayazo
3 colom
escarcha

BIBLIOGRAFÍA[229]

1. Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP). *Página web Institucional. Accedida en abril de 2017.*

2. Asociación de Bancos del Perú (Asbanc). Página web Institucional. *Accedida en marzo de 2017.*

3. Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA). *Página web Institucional. Accedida en abril de 2017.*

4. Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg). *Página web Institucional. Accedida en marzo de 2017.*

5. Congreso de la República del Perú. Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (Codeco). *Plan de Trabajo periodo anual de sesiones 2015-2016.*

6. Congreso de la República del Perú. Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (Codeco). *Plan de Trabajo periodo anual de sesiones 2016-2017.*

7. Congreso de la República del Perú. Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (Codeco). *Proyectos de Ley de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos Accedida en marzo de 2017.*

8. Congreso de la República del Perú. *Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Diciembre 2016.*

9. Congreso de la República del Perú. *Decreto Legislativo N° 99, Ley de la Empresa Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial. Mayo 1981.*

10. Congreso de la República del Perú. *Ley N° 27181, Ley General de Transporte Terrestre y Tránsito Terrestre. Octubre 2009.*

11. Congreso de la República del Perú. *Ley N° 29080, Ley de Creación del Registro del Agente Inmobiliario del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento. Marzo 2007.*

12. Congreso de la República del Perú. *Ley N° 29408, Ley General de Turismo. Setiembre 2009.*

13. Congreso de la República del Perú. *Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Setiembre 2010.*

229 » Bibliografía complementaria a los cuestionarios de información remitidos por las diversas entidades miembros del Sistema, requeridos para la elaboración de la presente edición.

14. Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (Corpac). *Página web Institucional. Accedida en abril de 2017.*

15. Defensoría del Consumidor Automotor. *Reglamento de la Defensoría del Consumidor Automotor – DCA. 2016.*

16. Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (Fenacrep). *Página web Institucional. Accedida en marzo de 2017.*

17. Instituto Metropolitano Protransporte. *Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Metropolitano Protransporte. Marzo 2012.*

18. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). *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". Noviembre 2013.*

19. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. *Portal del Consumidor. Página web Institucional. Accedida en marzo de 2017.*

20. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). *Gerencia de Estudios Económicos. Anuario de Estadísticas Institucionales 2012, 2013, 2014 y 2015.*

21. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. *Portal del Consumidor. Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores 2012, 2013, 2014 y 2015.*

22. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). *Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor - Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017 – 2020.*

23. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). *Directorio Nacional de Municipalidades, Provinciales, Distritales y Centros Poblados 2016.*

24. Instituto Nacional de Estadística y Geográfica. *Jonathan Heath. "Lo que indican los indicadores". México 2012.*

25. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2016). *Plan de Apoyo a la Formalización del Sector Turismo. Noviembre 2016.*

26. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur). *Página web Institucional. Accedida en abril de 2017.*

27. Ministerio de Educación (Minedu). *Página web Institucional. Accedida en marzo de 2017.*

28. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Minjus). Sistema Peruano de Información Jurídica (SPIJ) *Página web Institucional. Accedida en abril de 2017.*

29. Ministerio de Transporte y Comunicaciones. Autoridad de Transporte Urbano para Lima y el Callao. *Propuesta Conceptual. Agosto 2016.*

30. Ministerio de Transporte y Comunicaciones. Oficina de Estadística. *Anuario Estadístico 2015. Agosto 2016.*

31. Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). *Página web Institucional. Accedida en abril de 2017.*

32. Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). *Reglamento de Organización y Funciones (ROF). 2007.*

33. Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS). *Página web Institucional. Accedida en abril de 2017.*

34. Municipalidad Metropolitana de Lima. *Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima.*

35. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel). *Página web Institucional. Accedida en marzo de 2017.*

36. Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin). *Página web Institucional. Accedida en marzo de 2017.*

37. Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran). *Página web Institucional. Accedida en marzo de 2017.*

38. Presidencia del Consejo de Ministros. *Decreto Supremo N° 006-2017-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor. Enero 2017.*

39. Presidencia del Consejo de Ministros. *Decreto Supremo N° 030-2016-SA "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". Julio 2016.*

40. Presidencia del Consejo de Ministros. *Decreto Supremo Nº 024-2017-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020. Marzo 2017.*

41. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). *Página web Institucional. Accedida en marzo de 2017.*

42. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu). *Página web Institucional. Accedida en marzo de 2017.*

43. Superintendencia Nacional de Salud (Susalud). *Página web Institucional. Accedida en marzo de 2017.*

44. Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass). *Página web Institucional. Accedida en marzo de 2017.*

10

LISTA DE ACRÓNIMOS, SIGLAS Y ABREVIATURAS

LISTA DE ACRÓNIMOS, SIGLAS Y ABREVIATURAS

AADECC	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios
AATE	Autoridad Autónoma del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao
ACP	Asociación de Clínicas Particulares del Perú
ACUREA	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash
ACUSE	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros
ADECON PERÚ	Asociación en Defensa del Consumidor - Perú
ADECUB	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca
ADI	Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios
ADUCMAC	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidores del Distrito de Majes Caylloma
Afocat	Asociación de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito
AFP	Administradora de Fondo de Pensiones
Ahora	Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines
AMASPPI	Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas
ANDECO	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores
APAC	Asociación de Protección al Consumidor del Perú
Apatae	Asociación Peruana de Turismo de Aventura y Ecoturismo
Apavit	Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo
APDECU	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios
APEPS	Asociación Peruana de Entidades Prestadoras de Salud
Apeseg	Asociación Peruana de Empresas de Seguros
Apotur	Asociación Peruana de Operadores de Turismo Receptivo e Interno
APROC - ILO	Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo
APU	Asociación de Protección al Usuario
ARSCUSEP	Asociación de Regional Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos de Puno

Asbanc	Asociación de Bancos del Perú
ASCOPS	Asociación de Consumidores de Productos y Servicios – Perú
ASDEC	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores
ASDIUC	Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores
ASEI	Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú
Asomif	Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú
Asotur-Perú	Asociación de Operadores de Turismo Receptivo del Perú
Aspec	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios
AUS	Aseguramiento Universal en Salud
Autoridad	Autoridad Nacional de Protección del Consumidor
BCRP	Banco Central de Reserva del Perú
BFM	Bono Familiar Habitacional
Canatur	Cámara Nacional de Turismo
Capeco	Cámara Peruana de la Construcción
CECONAR	Centro de Conciliación y Arbitraje
CEFI	Centro de Estudios Financieros de Asbanc
CMAC	Cajas Municipales de Ahorro y Crédito
Codeco	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
Código	Código de Protección y Defensa del Consumidor
COES	Comité de Operación Económica del Sistema
COFOPRI	Organismo de Formalización de la Propiedad Informal
Conadis	Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad
Consejo	Consejo Nacional de Protección del Consumidor

Coopac	Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú
Corpac	Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial
CPC	Comisión de Protección al Consumidor
CRAC	Cajas Rurales de Ahorro y Crédito
DCA	Defensoría del Consumidor Automotor
DCF	Defensor del Cliente Financiero
Defaseg	Defensoría del Asegurado
DGAAE	Dirección General de Asuntos Ambientales Energéticos
DGE	Dirección General de Electricidad
DGEE	Dirección General de Eficiencia Energética
DGER	Dirección General de Electrificación Rural
Digemid	Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas
Digesa	Dirección General de Salud Ambiental
Diresas	Direcciones Regionales de Salud
DISAS	Direcciones de Salud de Lima
DNV	Dirección Nacional de Vivienda
DP	Defensoría del Pueblo
DPC	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor
DRC	Dirección de Relaciones con el Consumidor
DST	Defensoría de la Salud y Transparencia
ECP	Escuela Nacional del Indecopi
Edpyme	Empresas de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa
Enapu	Empresa Nacional de Puertos S.A.
ENIF	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera
EPS	Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento
EsSalud	Seguro Social de Salud

Fenacrep	Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú
Fepcmac	Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito
FISE	Fondo de Inclusión Social Energético
Fitel	Fondo de Inversión en Telecomunicaciones
Fonafe	Fondo de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado
GCAA	Gerencia Central de Atención al Asegurado
GLP	Gas Licuado de Petróleo
GNV	Gas Natural Vehicular
GSF	Gerencia de Supervisión y Fiscalización
IAFAS	Instituciones que Administran los Fondos de Aseguramiento
IATA	Asociación de Transporte Aéreo Internacional
IDJUSO PERÚ	Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú
IDOM	Instituto del Derecho Ordenador del Mercado
IFIS	Intendencia de Fiscalización Sanciones
Indecopi	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática
IPRESS	Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud
IPROT	Intendencia de Protección de Derecho en Salud
ISC	Impuesto Selectivo al Consumo
ITUP	Infraestructura de transporte de uso público
MVCS	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento
MYPE	Micro y Pequeña Empresa
Obnate	Observatorio Nacional de Textos Escolares
OEFA	Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental del Minam
OGGS	Oficina General de Gestión Social

ONP	Oficina de Normalización Previsional
OPS	Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos
ORI	Oficina Regional del Indecopi
Osinergmin	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería
Osiptel	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones
Ositran	Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público
OTASS	Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento
OTEPA	Oficina General de Transparencia, Ética Pública y Anticorrupción
PAS	Procedimientos Administrativos Sancionadores
PAU	Plataforma de Atención al Usuario de la SBS
PCM	Presidencia del Consejo de Ministros
PNP	Policía Nacional del Perú
POI	Plan Operativo Institucional
PRODUCE	Ministerio de la Producción
PTP	Programa Techo Propio
REMA	Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público del Ositran
RIS	Registro de Infracciones y Sanciones
ROF	Reglamento de Organización y Funciones
SAC	Servicio de Atención al Ciudadano
SAUS	Sistema de Atención al Usuario en Salud
SBS	Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones
SCTR	Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo
SHP	Sociedad de Hoteles del Perú
SIRT	Sistema de Información y Registro de Tarifas
SIS	Seguro Integral de Salud
SISAC	Sistema de Arbitraje de Consumo

SiseVe	Sistema Especializado en reporte de casos sobre Violencia Escolar
SISGEC	Sistema de Gestión de Consultas
Sistema	Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor
SOAT	Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito
SPC	Sala Especializada de Protección del Consumidor
SPP	Sistema Privado de Pensiones
SRC	Sistema de Relaciones con el Consumidor
Sunafil	Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral
Sunarp	Superintendencia Nacional de los Registros Públicos
Sunass	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento
Sunedu	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Susalud	Superintendencia Nacional de Salud (antes, Sunasa)
Sutran	Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías
TRASS	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de Servicios de Sanea-miento
TRASU	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del Osiptel
TSC	Tribunal de Solución de Controversias del Ositran
TUO	Texto Único Ordenado
TUPA	Texto único de Procedimientos Administrativos
UGEL	Unidades de Gestión Educativa Local
UGIPRESS	Unidad de Gestión de IPRESS
UIT	Unidad Impositiva Tributaria
VIS	Vivienda de Interés Social
VUCE	Ventanilla Única de Comercio Exterior

11

NORMATIVA RELEVANTE EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR (2016)

TERESA RAMIREZ PEQUENO

NORMATIVA RELEVANTE EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR (2016)

1 INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI)

N°	NORMATIVA	DETALLE
1	**Decreto Legislativo N° 1308.**	Decreto Legislativo que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571.
2	**Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 216-2016-indecopi/COD.**	Disponen publicación del documento "Recomendaciones Generales para la Creación de Defensorías Gremiales del Consumidor".
3	**Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 148-2016-Indecopi/COD.**	Aprueban Directiva N° 02-2016/DIR-COD-INDECOPI que modifica diversos artículos y dispone la derogación de los anexos del Texto Único Ordenado de la Directiva que aprueba el procedimiento sumarísimo en materia de Pro-tección al Consumidor.
4	**Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 164-2016-indecopi/COD.**	Aprueban el formato denominado "Formato para informar al Indecopi de la existencia de productos o servicios con riesgos no previstos".
5	**Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 210-2016-indecopi/COD**	Directiva que modifica el anexo N° 1 de la Directiva N° 005-2010/DIR-COD-INDECOPI, que establece las reglas sobre la competencia desconcentrada en las comisiones adscritas a las Oficinas Regionales y demás sedes del Indecopi.
6	**Directiva N° 003-2016/DIR-COD-INDECOPI**	Aprueban directiva que establece los criterios a aplicar y el mecanismo de selección de los casos para que el Consejo Directivo del Indecopi promueva procesos judiciales en defensa de intereses colectivos de los consumidores.

Fuente: *Página web Indecopi*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

2 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA (OSINERGMIN)

N°	NORMATIVA	DETALLE
1	**Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 218-2016-OS/CD**	Establece instancias competentes en los procedimientos administrativos sancionadores y otros procedimientos administrativos.
2	**Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 172-2016-OS/CD**	Modifican el Procedimiento de emisión de Certificados de Conformidad de Locales de Venta de Gas Licuado del Petróleo para impulsar su formalización.
3	**Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 200-2016-OS/CD**	Dictan disposiciones para regular la inscripción en el Registro de Hidrocarburos de empresas Envasadoras como Importador de Gas Licuado de Petróleo.
4	**Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 275-2016-OS/CD**	Aprueba la directiva de notificación electrónica de Osinergmin.
5	**Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería Osinergmin N° 252-2016-OS/CD**	Establecen disposiciones relacionadas a la información al consumidor de cilindros de GLP.

Fuente: *Página web OSINERGMIN*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

3 ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES (OSIPTEL)

N°	NORMATIVA	DETALLE
1	**Resolución de Consejo Directivo N° 118-2016-CD/OSIPTEL**	Proyecto de norma que modifica el Reglamento general de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.
2	**Resolución de Consejo Directivo N° 074-2016-CD/OSIPTEL**	Modificación del Reglamento General de Tarifas/Publicación de Proyecto para comentarios.
3	**Resolución de Consejo Directivo N° 077-2016-CD/OSIPTEL**	Lineamientos Generales para la aplicación de las normas de Repre-sión de conductas anticompetitivas y desleales en el ámbito de las telecomunicaciones.
4	**Resolución de Consejo Directivo N° 109-2016-CD/OSIPTEL**	Aprueban plazo de resolución de recursos de apelación y quejas elevadas ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios-TRASU.
5	**Resolución de Consejo Directivo N° 159-2016-CD/OSIPTEL**	Norma que modifica el Reglamento General de Calidad de los servicios Públicos de Telecomunicaciones.
6	**Resolución de Consejo Directivo N° 129-2016-CD/OSIPTEL**	Determinación del plazo a las empresas operadoras que prestan servicios públicos de telecomunicaciones para efectuar el retiro de las redes de cableado aéreo en los centros históricos, y su posterior instalación subterránea, de ser el caso.

Fuente: *Página web Osiptel*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

4 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (SUNASS)

N°	NORMATIVA	DETALLE
1	**Decreto Legislativo N° 1280**	Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de Gestión y Prestación de los servicios de saneamiento.
2	**Decreto Legislativo N° 1284**	Decreto Legislativo que crea el Fondo de Inversión de Agua Segura.
3	**Decreto Legislativo N° 1285**	Decreto Legislativo que modifica el artículo 79 de la Ley N° 29338, Ley de Recursos Hídricos y establece disposiciones para la adecuación progresiva a la autorización de vertimientos y a los instrumentos de gestión ambiental.
4	**Decreto Legislativo N° 1286**	Decreto Legislativo que modifica el Decreto Legislativo N° 776, Ley de Tributación Municipal.
5	**Decreto Legislativo N° 1287**	Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 29090, Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones.

Fuente: *Página web SBS*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

5 | SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS)

N°	NORMATIVA	DETALLE
1	**Circular AFP-163-2016**	Establecen disposiciones para la actualización del capital mínimo de las AFP para el año 2017.
2	**Resolución SBS N° 6724-2016**	Modifican las normas para control de las cuentas por cobrar y pagar a reaseguradores o coaseguradores.
3	**Resolución SBS N° 6617-2016**	Modificación del reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.
4	**Resolución SBS N° 5891-2016**	Modifican Normas para la solución de reclamos presentados contra las entidades participantes del Sistema Privado de Pensiones, la Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas y la Norma que regula la Constancia de depósitos u otros productos pasivos de personas fallecidas.
5	**Resolución SBS N° 5785-2016**	Modifican los Procedimientos Operativos para el ejercicio de opciones del afiliado cuando accede a la jubilación por cumplimiento de la edad o accede al REJA (Res. SBS N° 2370-2016), y para disponer hasta el 25% del Fondo de Pensiones de los afiliados del SPP desti-nado a la compra de un primer inmueble (Res SBS N° 3663-2016).
6	**Resolución SBS N° 4461-2016**	Modifican el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero
7	**Resolución SBS N° 4462-2016**	Modifican el Reglamento de Registro de Modelos de Pólizas de Seguro y Notas Técnicas, aprobado mediante Resolución SBS N° 7044-2013.
8	**Resolución SBS N° 4464-2016**	Aprueban Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas y modifican otras disposiciones legales.
9	**Resolución SBS N° 3650-2016**	Modifican el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros.

Fuente: *Página web SBS*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

6 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUSALUD)

N°	NORMATIVA	DETALLE
1	**Decreto Supremo N° 030-2016-SA**	Aprueban 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 Servi-cios de Salud -UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.

Fuente: *Página web SUSALUD*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

7 | ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO (OSITRAN)

N°	NORMATIVA	DETALLE
1	**Decreto Supremo N° 006-2016-PCM**	Decreto Supremo que modifica el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Organismo Supervisor de la Inversión en Infra-estructura de Transporte de Uso Público-OSITRAN.
2	**Decreto Supremo N° 038-2016-PCM**	Decreto Supremo que modifica el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Organismo Supervisor de la Inversión en Infra-estructura de Transporte de Uso Público-OSITRAN.

Fuente: *Página web Diario Oficial El Peruano*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

12

ANEXOS

ANEXO 1 CONCEPTOS GENERALES

El Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor

Con la promulgación del Código en octubre del año 2010, se dio un punto de inflexión en lo referido al diseño de la política en materia de consumo en la medida que se creó el Sistema como el conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos destinados a armonizar las políticas públicas con el fin de optimizar las actuaciones de la administración del Estado para garantizar el cumplimiento de las normas de protección y defensa del consumidor.

Asimismo, se creó el Consejo y se estableció que el Indecopi sea la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y ente rector del Sistema.

Consejo Nacional de Protección del Consumidor

El Consejo se creó como órgano de coordinación para el Sistema. Al respecto, el Consejo resalta por la transversalidad de sectores que lo componen al encontrarse integrado por representantes de: seis ministerios[230], 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:

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 (en adelante, 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:

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 de-más 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 2 INSTITUCIONES QUE HAN REMITIDO INFORMACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DEL PRESENTE DOCUMENTO

N°	INSTITUCIONES	DOCUMENTO
A	**REGULADORES**	
1	**Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - Osiptel**	Carta C. 00237-GG/2017
2	**Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - Ositran**	Oficio N° 007-2017-GAU-OSITRAN
3	**Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - Sunass**	Correo electrónico de fecha 09/03/2017
4	**Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin**	Oficio N° 117-2017-OS-PRES
B	**ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES**	
5	**Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC**	Oficio N° 009-2017/AADECC
6	**Asociación Centro de Protección al Consumidor**	Correo electrónico de fecha 16/02/2017
7	**Asociación Civil Defensoría del Vecino**	Respuesta al anexo N° 2 de la Direc-tiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI
8	**Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú – IDJUSO PERÚ**	Respuesta al anexo N° 2 de la Direc-tiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI
9	**Asociación Civil Más que Consumidores**	Respuesta al anexo N° 2 de la Direc-tiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI
10	**Asociación de Consumidores ATENEA - En Defensa de los Derechos de los Consumidores**	Correo electrónico de fecha 16/02/2017
11	**Asociación de Consumidores de Productos y Servicios – Perú – ASCOPS - PERÚ**	Correo electrónico de fecha 31/01/2017
12	**Asociación de Consumidores Perú Consumidor**	Correo electrónico de fecha 16/02/2017
13	**Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca - ADECUB**	Correo electrónico de fecha 28/02/2017
14	**Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash- ACUREA**	Carta N° 005-2017-ACUREA/P
15	**Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros - ACUSE**	Correo electrónico de fecha 16/02/2017
16	**Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy - ACUY YANAPANACUY**	Respuesta al anexo N° 2 de la Direc-tiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI
17	**Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos**	Carta de fecha 13/02/2017
18	**Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores - ASDIUC**	Correo electrónico de fecha 24/02/2017
19	**Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma -ADUCMAC**	Oficio N° 09-2017-ADUCMAC
20	**Asociación de Protección al Consumidor del Perú**	Correo electrónico de fecha 08/03/2017
21	**Asociación de Protección al Usuario - APU**	Carta de fecha 10/02/2017

22	**Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo - APROC -ILO**	Carta de fecha 21/02/2017
23	**Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco**	Correo electrónico de fecha 09/03/2017
24	**Asociación en Defensa del Consumidor - Perú ADECON PERÚ**	Correo electrónico de fecha 09/02/2017
25	**Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM**	Carta de fecha 06/02/2017
26	**Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores - ANDECO**	Carta de fecha 31/03/2017
27	**Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC**	Respuesta al anexo N° 2 de la Direc-tiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI
28	**Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU**	Correo electrónico de fecha 17/02/2017
29	**Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores - ASDEC**	Carta N° 002-2017-ASDEC
30	**Asociación Proconsumidores del Perú**	Carta N° 011-2017-P
31	**Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico -APROCODEJ**	Correo electrónico de fecha 20/02/2017
32	**Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor Moquegua - APRODECO Moquegua**	Oficio N° 009-2017-LECA/APRODECO-MO-QUEGUA
33	**CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor**	Carta de fecha 10/02/2017
34	**Defensoría del Consumidor - ADEC**	Oficio N° 112-2017/DEF
35	**Instituto Proyecto Solidaridad Global**	Correo electrónico de fecha 07/02/2017
C	**MINISTERIOS Y OTRAS ENTIDADES DE GOBIERNO**	
36	**Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Regulado-res de los Servicios Públicos**	Oficio N° 784-2016-2017-CODECO/CR
37	**Comité Consultivo del Turista**	Oficio N° 503-2017-MINCETUR/VMT/DGPDT
38	**Consejo Nacional de Seguridad Vial**	Correo electrónico de fecha 20/03/2017
39	**Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial - Corpac**	Correo electrónico de fecha 14/02/2017
40	**Defensoría del Pueblo**	Oficio N° 097-2017-DP/AMASPPI
41	**Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas - Digemid**	Oficio N° 792-2017-DIGEMID-DG-EA-APD/ MINSA
42	**Dirección General de Salud Ambiental - Digesa**	Oficio N° 084-2017/DG/DIGESA
43	**Seguro Social de Salud - EsSalud**	Carta N° 560-GCAA-GG-ESSALUD-2017
44	**Instituto Metropolitano Protransporte de Lima - Protransporte**	Oficio N° 007-2017-MML/IMPL/GC
45	**Instituto Nacional de Calidad**	Oficio N° 093-2017-INACAL/SG
46	**Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Mincetur**	correo electrónico de fecha 16/03/2017
47	**Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS**	Oficio N° 008-2017-MIDIS/GA
48	**Ministerio de Educación - MINEDU**	Oficio N° 103-2017-MINEDU/SG-OTEPA
49	**Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP**	Oficio N° 348-2017-MIMP/SG

50	**Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC**	Oficio N° 606-2017-MTC/04.02
51	**Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones - SBS**	Correo electrónico de fecha 31/03/2017
52	**Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu**	Correo electrónico de fecha 13/03/2017
53	**Superintendencia Nacional de Salud - Susalud**	Oficio N° 00106-2017-SUSALUD/SUP
54	**Ministerio de la Producción - PRODUCE**	Oficio N° 232-2017-PRODUCE/SG
55	**Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - MVCS**	Oficio N° 403-2017-VIVIENDA/VMVU-DGPR-VU
D	**GREMIOS**	
56	**Asociación Automotriz del Perú - AAP**	Carta N° 082-17/AAP-GG
57	**Asociación de Bancos del Perú - ASBANC**	Correo electrónico de fecha 06/04/2017
58	**Asociación de Desarrolladores inmobiliarios - ADI PERÚ**	Carta de fecha N° 01/03/2017
59	**Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional - AETAI**	Correo electrónico de fecha 14/03/2017
60	**Asociación de Instituciones Microfinancieras del Perú - ASOMIF**	Correo electrónico de fecha 28/02/2017
61	**Asociación Peruana de Empresas de Seguros - APESEG**	Correo electrónico de fecha 01/03/2017
62	**Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito - FENACREP**	Correo electrónico de fecha 01/03/2017
63	**Federación Peruana de Cajas de Ahorro y Crédito - FEPCMAC**	Oficio N° 029-2017-GM/FEPCMAC
E	**MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LIMA METROPOLITANA**	
64	**Municipalidad distrital de Barranco**	Oficio N° 004-2017-SGC-GDE-MDB
65	**Municipalidad distrital de Carabayllo**	Correo electrónico de fecha 14/03/2017
66	**Municipalidad distrital de Cieneguilla**	Correo electrónico de fecha 10/03/2017
67	**Municipalidad distrital de Jesús María**	Oficio N° 11-2017-MDJM-GDES-SGPSEC
68	**Municipalidad distrital de La Perla**	Oficio N° 014-2017-GM-MDLP
69	**Municipalidad distrital de La Punta**	Oficio N° 006-2017/MDLP/GRYPM
70	**Municipalidad distrital de Lince**	Oficio N° 01-2017-MDL-GPPDC
71	**Municipalidad distrital de Los Olivos**	Correo electrónico de fecha 24/03/2017
72	**Municipalidad distrital de Pachacámac**	Oficio N° 007-2016-MDP/GTDE
73	**Municipalidad distrital de Puente Piedra**	Oficio N° 007-2017-SGDEC/GDE/MDPP
74	**Municipalidad distrital de San Bartolo**	Correo electrónico de fecha 28/02/2017
75	**Municipalidad distrital de San Borja**	Carta N° 010-2017-MSB-GM
76	**Municipalidad distrital de San Isidro**	Oficio N° 032-2017-0200-GM/MSI
77	**Municipalidad distrital de San Luis**	Oficio N° 023-2017-MDSL-SG

78	**Municipalidad distrital de San Martín de Porres**	Oficio N° 005-2017-GDE/MDSMP
79	**Municipalidad distrital de Santa Anita**	Oficio N° 166-2017-GG/MDSA
80	**Municipalidad distrital de Santa Rosa**	Correo electrónico de fecha 01/03/2017
81	**Municipalidad distrital de Santiago de Surco**	Carta N° 90-2017-GPV-MSS
F	**MUNICIPALIDADES PROVINCIALES**	
F.1	**AMAZONAS**	
82	**Municipalidad Provincial de Chachapoyas**	Oficio N° 120-2016-MPCH/A
83	**Municipalidad Provincial de Condorcanqui**	Carta N° 005-2017/MPC/GM/SG-DEGA/MAER
84	**Municipalidad Provincial de Luya**	Correo electrónico de fecha 16/02/2017
85	**Municipalidad Provincial de Utcubamba**	Oficio N° 01-2017/GDEL-MPU-BG
F.2	**ÁNCASH**	
86	**Municipalidad Provincial de Aija**	Correo electrónico de fecha 17/02/2017
87	**Municipalidad Provincial de Carlos Fermín Fitzcarrald**	Oficio N° 001-2017-MP-CFF-SL/O.I/cusm
88	**Municipalidad Provincial de Huari**	Correo electrónico de fecha 14/03/2017
89	**Municipalidad Provincial de Ocros**	Oficio N° 063-2017-MPO/AL/AMA
90	**Municipalidad Provincial de Pallasca**	Correo electrónico de fecha 09/02/2017
91	**Municipalidad Provincial de Yungay**	Correo electrónico de fecha 15/02/2017
F.3	**APURÍMAC**	
92	**Municipalidad Provincial de Abancay**	Oficio N° 324-2017-A-MPA
F.4	**AREQUIPA**	
93	**Municipalidad Provincial de Condesuyos**	Oficio N° 203-2017-MPC-CH
F.5	**AYACUCHO**	
94	**Municipalidad Provincial de Cangallo**	Correo electrónico de fecha 08/02/2017
95	**Municipalidad Provincial de Huamanga**	Correo electrónico de fecha 17/02/2017
96	**Municipalidad Provincial de Huanca Sancos**	Oficio N° 070-2017-MPH/A
97	**Municipalidad Provincial de Sucre**	Oficio N° 0092-2017-MPS-JDC/A
F.6	**CAJAMARCA**	
98	**Municipalidad Provincial de San Ignacio**	Correo electrónico de fecha 28/02/2017
99	**Municipalidad Provincial de San Marcos**	Correo electrónico de fecha 16/02/2017
100	**Municipalidad Provincial de San Miguel**	Oficio N° 0076-2017-MPSM/A

101	**Municipalidad Provincial de Santa Cruz**	Oficio N° 69-2017-MPSC/A
F.7	**CALLAO**	
102	**Municipalidad Provincial del Callao**	Correo electrónico de fecha 12/04/2017
F.8	**CUSCO**	
103	**Municipalidad Provincial de Anta**	Correo electrónico de fecha 09/03/2017
104	**Municipalidad Provincial de Calca**	Correo electrónico de fecha 20/02/2017
105	**Municipalidad Provincial de Chumbivilcas**	Correo electrónico de fecha 17/02/2017
F.9	**HUANCAVELICA**	
106	**Municipalidad Provincial de Acobamba**	Oficio N° 098-2017-MPA-ALC/ACO
107	**Municipalidad Provincial de Angaraes**	Correo electrónico de fecha 07/03/2017
108	**Municipalidad Provincial de Tayacaja**	Correo electrónico de fecha 02/03/2017
F.10	**HUÁNUCO**	
109	**Municipalidad Provincial de Leoncio Prado**	Oficio N° 0143-2017-MPLP/A
110	**Municipalidad Provincial de Pachitea**	Oficio N° 02-2017-GMAySP/MPP/A
F.11	**ICA**	
111	**Municipalidad Provincial de Pisco**	Correo electrónico de fecha 17/02/2017
F.12	**JUNÍN**	
112	**Municipalidad Provincial de Chanchamayo**	Correo electrónico de fecha 17/02/2017
113	**Municipalidad Provincial de Jauja**	Correo electrónico de fecha 17/02/2017
114	**Municipalidad Provincial de Satipo**	Oficio N° 01-2017-SGCL/MPS
115	**Municipalidad Provincial de Yauli La Oroya**	Correo electrónico de fecha 28/02/2017
F.13	**LA LIBERTAD**	
116	**Municipalidad Provincial de Ascope**	Oficio N° 066-2017-MPA-A
117	**Municipalidad Provincial de Otuzco**	Correo electrónico de fecha 24/02/2017
118	**Municipalidad Provincial de Trujillo**	Correo electrónico de fecha 28/02/2017
F.14	**LAMBAYEQUE**	
119	**Municipalidad Provincial de Chiclayo**	Oficio N° 002-2017-MPCH/GPP
120	**Municipalidad Provincial de Lambayeque**	Carta N° 91/2017-ML-GM-GSPyGA.
F.15	**LIMA**	
121	**Municipalidad Provincial de Barranca**	Oficio N° 014-2017-GSP/MCA-MPB
122	**Municipalidad Provincial de Huaral**	Correo electrónico de fecha 28/02/2017

F.16	**LORETO**	
123	**Municipalidad Provincial de Maynas**	Oficio N° 105-2017-GM-MPM
124	**Municipalidad Provincial de Ucayali - Contamana**	Correo electrónico de fecha 13/02/2017
125	**Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla**	Oficio N° 027-2017-GM-MPMRC
F.17	**MADRE DE DIOS**	
126	**Municipalidad Provincial de Tahuamanu**	Correo electrónico de fecha 15/02/2017
127	**Municipalidad Provincial de Tambopata**	Oficio N° 044-2017-MPT-SG
F.18	**PASCO**	
128	**Municipalidad Provincial de Pasco**	Carta N° 017-2017-HMPP-GM-GDE/SGC
F.19	**PIURA**	
129	**Municipalidad Provincial de Morropón - Chulucanas**	Correo electrónico de fecha 09/02/2017
130	**Municipalidad Provincial de Paita**	Correo electrónico de fecha 16/02/2017
131	**Municipalidad Provincial de Piura**	Correo electrónico de fecha 10/02/2017
132	**Municipalidad Provincial de Talara**	Oficio N° 266-04-2017-A-MPT
F.20	**PUNO**	
133	**Municipalidad Provincial de Carabaya**	Oficio N° 129-2017-MPC-M/A
134	**Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca**	Oficio N° 017-2017-MPSRJ/GPDE
F.21	**SAN MARTÍN**	
135	**Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres**	Oficio N° 10-2017-GM/MPMC_J
136	**Municipalidad Provincial de Moyobamba**	Oficio N° 077-2017-MPM/A
137	**Municipalidad Provincial de San Martín**	Oficio N° 0111-2017-A-MPSM
F.22	**TACNA**	
138	**Municipalidad Provincial de Tacna**	Oficio N° 009-2017-GPPyCT/MPT
G	**GOBIERNOS REGIONALES**	
139	**Gobierno Regional de Apurímac**	Oficio N° 105-2017-GRAP/GRDE Oficio N° 90-2017-GRAP/GRDE Oficio N° 92-2017-GR.APURIMAC/GRDE/DIRCETUR.DR
140	**Gobierno Regional de Arequipa**	Oficio N° 00056-2017-GRA/GRDIS
141	**Gobierno Regional de Cajamarca**	Oficio N° 729-2017-GR-CAJ-DRSC-A.J
142	**Gobierno Regional de Cusco**	Oficio N° 45-2017-GR CUSCO/PR
143	**Gobierno Regional de Huánuco**	Correo electrónico de fecha 24/03/2017

144	**Gobierno Regional de Ica**	Oficio N° 002-2017-GORE.ICA-GRSC
145	**Gobierno Regional de Junín**	Oficio N° 039-2017-GRJ/DIRCETUR Oficio N° 12-2017-GRJ/GRDE
146	**Gobierno Regional de La Libertad**	Oficio N° 241-2017-GRLL-GGR/GRPRO
147	**Gobierno Regional de Lima**	Oficio N° 202-2017-GR.LAMB./PR
148	**Gobierno Regional de Lambayeque**	Correo electrónico de fecha 23/03/2017
149	**Gobierno Regional de Loreto**	Correo electrónico de fecha 28/02/2017
150	**Gobierno Regional de Piura**	Oficio N° 061-2017/GRP-100000
151	**Gobierno Regional de San Martín**	Correo electrónico de fecha 31/03/2017
152	**Gobierno Regional de Ucayali**	Correo electrónico de fecha 23/03/2017

ANEXO 3 INSTITUCIONES QUE NO CONTESTARON AL PEDIDO DE INFORMACIÓN FORMULADO POR LA DIRECCIÓN DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

N°	INSTITUCIONES
B	**ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES**
1	Asociación Accusa Defensor del Consumidor
2	Asociación Calderón Proaño
3	Asociación Civil Constructores de Paz
4	Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano - AAPDEU - FRENTE CIUDADANO
5	Asociación de Consumidores y Usuarios de Ayacucho - Consumere
6	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha - ASCUCH
7	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros en general de la Región Puno - ACUSERP
8	Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores - ADEPCO
9	Asociación de Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos de Puno – ARCUSEP
10	Asociación de Usuarios Consumidores y Ambientalistas Arequipa ADUCCAR - MARIANO MELGAR
11	Asociación en Defensa de los consumidores o Usuarios de la Provincia de Tocache -ASDECUPT
12	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ
13	Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros - AINCUS
14	Asociación Para la Defensa de los Intereses del Consumidor - ASPRODICO
15	Asociación Regional de Defensoría del Vecino - Lima Provincias
16	Asociación Tempus Jus – Tiempo de justicia ATEJUS
17	Centro de Protección al Ciudadano Equidad
18	Consumers Associated
C	**MINISTERIOS Y OTRAS ENTIDADES DE GOBIERNO**
19	Comisión Multisectorial para la Promoción y Protección de la Lactancia Materna
20	Consejo Nacional de Salud
21	Ministerio de Salud - MINSA
22	Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Sutran
D	**GREMIOS**
23	Asociación de AFP - AAFP
24	Asociación de Clínicas Particulares del Perú - ACP

25	Asociación de Colegios Amigos - Adecopa
26	Asociación de Colegios Particulares de Asociaciones Culturales - ADCA
27	Asociación de Colegios Privados de Lima - Acopril
28	Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo - APAVIT
29	Asociación Peruana de Agentes Inmobiliarios - ASPAI
30	Asociación Peruana de Empresas Inmobiliarias - ASEI
31	Asociación Peruana de Entidades Prestadoras de Salud - APEPS
32	Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines - AHORA PERÚ
33	Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas - CONFIEP
34	Consorcio de Centros Educativos Católicos - CCEC
35	Federación de Instituciones Privadas de Educación Superior - FIPES
36	Sociedad Hoteles del Perú - SHP
E	**MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LIMA METROPOLITANA**
37	Municipalidad distrital de Ancón
38	Municipalidad distrital de Ate
39	Municipalidad distrital de Bellavista
40	Municipalidad distrital de Breña
41	Municipalidad distrital de Carmen de La Legua-Reynoso
42	Municipalidad distrital de Chaclacayo
43	Municipalidad distrital de Chorrillos
44	Municipalidad distrital de Comas
45	Municipalidad distrital de El Agustino
46	Municipalidad distrital de Independencia
47	Municipalidad distrital de La Molina
48	Municipalidad distrital de La Victoria
49	Municipalidad distrital de Lurigancho
50	Municipalidad distrital de Lurín
51	Municipalidad distrital de Magdalena del Mar
52	Municipalidad distrital de Mi Perú
53	Municipalidad distrital de Miraflores
54	Municipalidad distrital de Pucusana
55	Municipalidad distrital de Pueblo Libre
56	Municipalidad distrital de Punta Hermosa

57	Municipalidad distrital de Punta Negra
58	Municipalidad distrital de Rímac
59	Municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho
60	Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores
61	Municipalidad distrital de San Miguel
62	Municipalidad distrital de Santa María del Mar
63	Municipalidad distrital de Surquillo
64	Municipalidad distrital de Ventanilla
65	Municipalidad distrital de Villa El Salvador
66	Municipalidad distrital de Villa María del Triunfo
F	**MUNICIPALIDADES PROVINCIALES**
F.1	**AMAZONAS**
67	Municipalidad Provincial de Bagua
68	Municipalidad Provincial de Bongará
69	Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza
F.2	**ÁNCASH**
70	Municipalidad Provincial de Antonio Raymondi
71	Municipalidad Provincial de Asunción
72	Municipalidad Provincial de Bolognesi
73	Municipalidad Provincial de Carhuaz
74	Municipalidad Provincial de Casma
75	Municipalidad Provincial de Corongo
76	Municipalidad Provincial de Huaraz
77	Municipalidad Provincial de Huarmey
78	Municipalidad Provincial de Huaylas
79	Municipalidad Provincial de Mariscal Luzuriaga
80	Municipalidad Provincial de Pomabamba
81	Municipalidad Provincial de Recuay
82	Municipalidad Provincial de Sihuas
83	Municipalidad Provincial del Santa - Chimbote
F.3	**APURÍMAC**
84	Municipalidad Provincial de Andahuaylas

85	Municipalidad Provincial de Antabamba
86	Municipalidad Provincial de Aymaraes
87	Municipalidad Provincial de Chincheros
88	Municipalidad Provincial de Cotabambas
89	Municipalidad Provincial de Grau
F.4	**AREQUIPA**
90	Municipalidad Provincial de Arequipa
91	Municipalidad Provincial de Camaná
92	Municipalidad Provincial de Caravelí
93	Municipalidad Provincial de Castilla
94	Municipalidad Provincial de Caylloma
95	Municipalidad Provincial de Islay
96	Municipalidad Provincial de La Unión
F.5	**AYACUCHO**
97	Municipalidad Provincial de Huanta
98	Municipalidad Provincial de La Mar
99	Municipalidad Provincial de Lucanas Puquio
100	Municipalidad Provincial de Parinacochas
101	Municipalidad Provincial de Paúcar del Sara Sara
102	Municipalidad Provincial de Víctor Fajardo
103	Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán
F.6	**CAJAMARCA**
104	Municipalidad Provincial de Cajabamba
105	Municipalidad Provincial de Cajamarca
106	Municipalidad Provincial de Celendín
107	Municipalidad Provincial de Chota
108	Municipalidad Provincial de Contumaza
109	Municipalidad Provincial de Cutervo
110	Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca
111	Municipalidad Provincial de Jaén
112	Municipalidad Provincial de San Pablo

F.7	CUSCO
113	Municipalidad Provincial de Acomayo
114	Municipalidad Provincial de Canas
115	Municipalidad Provincial de Canchis
116	Municipalidad Provincial de Espinar
117	Municipalidad Provincial de La Convención
118	Municipalidad Provincial de Paruro
119	Municipalidad Provincial de Paucartambo
120	Municipalidad Provincial de Quispicanchi
121	Municipalidad Provincial de Urubamba
122	Municipalidad Provincial del Cusco
F.8	**HUANCAVELICA**
123	Municipalidad Provincial de Castrovirreyna
124	Municipalidad Provincial de Churcampa
125	Municipalidad Provincial de Huancavelica
126	Municipalidad Provincial de Huaytará
F.9	**HUÁNUCO**
127	Municipalidad Provincial de Ambo
128	Municipalidad Provincial de Dos de Mayo
129	Municipalidad Provincial de Huacaybamba
130	Municipalidad Provincial de Huamalies
131	Municipalidad Provincial de Huánuco
132	Municipalidad Provincial de Lauricocha
133	Municipalidad Provincial de Marañón
134	Municipalidad Provincial de Puerto Inca
135	Municipalidad Provincial de Yarowilca
F.10	**ICA**
136	Municipalidad Provincial de Chincha
137	Municipalidad Provincial de Ica
138	Municipalidad Provincial de Nasca
139	Municipalidad Provincial de Palpa

F.11	JUNIN
140	Municipalidad Provincial de Chupaca
141	Municipalidad Provincial de Concepción
142	Municipalidad Provincial de Huancayo
143	Municipalidad Provincial de Junín
144	Municipalidad Provincial de Tarma
F.12	**LA LIBERTAD**
145	Municipalidad Provincial de Bolívar
146	Municipalidad Provincial de Chepén
147	Municipalidad Provincial de Julcán
148	Municipalidad Provincial de Pacasmayo
149	Municipalidad Provincial de Pataz
150	Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión - Huamachuco
151	Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco
152	Municipalidad Provincial de Virú
153	Municipalidad Provincial Gran Chimú
F.13	**LAMBAYEQUE**
154	Municipalidad Provincial de Ferreñafe
F.14	**LIMA**
155	Municipalidad Metropolitana de Lima
156	Municipalidad Provincial de Cajatambo
157	Municipalidad Provincial de Canta
158	Municipalidad Provincial de Cañete
159	Municipalidad Provincial de Huarochirí
160	Municipalidad Provincial de Huaura
161	Municipalidad Provincial de Oyón
162	Municipalidad Provincial de Yauyos
F.15	**LORETO**
163	Municipalidad Provincial de Alto Amazonas
164	Municipalidad Provincial de Datem del Marañón
165	Municipalidad Provincial de Loreto Nauta
166	Municipalidad Provincial de Putumayo

167	Municipalidad Provincial de Requena
F.16	**MADRE DE DIOS**
168	Municipalidad Provincial de Manu
F.17	**MOQUEGUA**
169	Municipalidad Provincial de Ilo
170	Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto
171	Municipalidad Provincial General Sánchez Cerro
F.18	**PASCO**
172	Municipalidad Provincial de Daniel Carrión
173	Municipalidad Provincial de Oxapampa
F.19	**PIURA**
174	Municipalidad Provincial de Ayabaca
175	Municipalidad Provincial de Huancabamba
176	Municipalidad Provincial de Sechura
177	Municipalidad Provincial de Sullana
F.20	**PUNO**
178	Municipalidad Provincial de Azángaro
179	Municipalidad Provincial de Chucuito
180	Municipalidad Provincial de El Collao
181	Municipalidad Provincial de Huancané
182	Municipalidad Provincial de Lampa
183	Municipalidad Provincial de Melgar
184	Municipalidad Provincial de Moho
185	Municipalidad Provincial de Puno
186	Municipalidad Provincial de San Antonio De Putina
187	Municipalidad Provincial de Sandia
188	Municipalidad Provincial de Yunguyo
F.21	**SAN MARTÍN**
189	Municipalidad Provincial de Bellavista
190	Municipalidad Provincial de El Dorado
191	Municipalidad Provincial de Huallaga
192	Municipalidad Provincial de Lamas

193	Municipalidad Provincial de Picota
194	Municipalidad Provincial de Rioja
195	Municipalidad Provincial de Tocache
F.22	**TACNA**
196	Municipalidad Provincial de Candarave
197	Municipalidad Provincial de Tarata
198	Municipalidad Provincial Jorge Basadre
F.23	**TUMBES**
199	Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar
200	Municipalidad Provincial de Tumbes
201	Municipalidad Provincial de Zarumilla
F.24	**UCAYALI**
202	Municipalidad Provincial de Atalaya
203	Municipalidad Provincial de Coronel Portillo
204	Municipalidad Provincial de Padre Abad
205	Municipalidad Provincial de Purús
G	**GOBIERNOS REGIONALES**
206	Gobierno Regional de Amazonas
207	Gobierno Regional de Ancash
208	Gobierno Regional de Ayacucho
209	Gobierno Regional de Huancavelica
210	Gobierno Regional de Madre de Dios
211	Gobierno Regional de Moquegua
212	Gobierno Regional de Pasco
213	Gobierno Regional de Puno
214	Gobierno Regional de Tacna
215	Gobierno Regional de Tumbes
216	Gobierno Regional del Callao

ANEXO 4 PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS DEL SECTOR SALUD

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[231]:

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 remitir la carta al usuario o tercero legitimado, adjuntando el informe de resultado del reclamo. La notificación del informe de resultado de reclamo mediante se da mediante carta, en un plazo máximo de 05 días hábiles.

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 su representante legal, trato directo, por acuerdo de la conciliación, laudo arbitral o por transacción extrajudicial.

Queja

El usuario puede presentar una queja[232] ante la Susalud una vez producida una disconformidad en el reclamo en la IAFAS o IPRESS, la cual debe ser dirigida a la Intendencia de Protección de Derecho en Salud (IPROT), por cualquiera de los medios contemplados en la Ley N° 27444. Cabe indicar las siguientes precisiones sobre las quejas:

- La interposición del reclamo no constituye vía previa para realizar una queja ante la Susalud[233], por lo tanto, se puede presentar una queja ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las IAFAS o IPRESS a través de los canales que ponga a disposición para el usuario o tercero legitimado.
- El procedimiento no podrá exceder el plazo de 30 días hábiles, debiendo la IPROT o las Intendencias Macro Regionales de la Susalud informar el resultado al usuario o su representante legal dentro del plazo establecido.

231 » Capítulo II Del Reclamo del Decreto supremo N° 030-2016-SA "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

232 » Es el derecho que tiene un usuario de dirigirse a la SUSALUD en Instancia de queja, cuando exista: (1) Negativa en la atención del reclamo (2) Irregularidad en la tramitación del reclamo (3) Disconformidad con el resultado del reclamo.

233 » Capítulo I Disposiciones Generales del Decreto supremo N° 030-2016-SA "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".

- El usuario puede interponer una queja dentro de los 04 años de producida la insatisfacción del usuario.
- En ningún caso la queja dará lugar a indemnización al usuario por los daños o perjuicios que hayan podido causar la IAFAS o IPRESS, quedando a salvo el derecho del usuario de acudir a la vía judicial o a través de medios alternativos de solución de controversias[234], de acuerdo a la normativa vigente.
- Si del resultado de la evaluación de la queja se advierte la presunta comisión de infracciones, la IPROT o las Intendencias Macro Regionales de la Susalud remiten el Informe Final de Queja a la Intendencia de Fiscalización Sanciones IFIS, el que contiene recomendaciones para el inicio del PAS, acompañando todos los actuados, debidamente ordenados y foliados en expediente único original, con lo que concluye el procedimiento de atención de la Queja. Remitido el Informe Final de Queja a IFIS, ésta tiene un plazo de 15 días hábiles para la evaluación del inicio del PAS.
- La IPROT o las Intendencias Macro Regionales de la Susalud declararán a las quejas conclusión anticipada cuando se presenta los casos de desistimiento, trato directo, conciliación, transacción extrajudicial, laudo arbitral y acuerdo por proposición de autocomposición.
- Finalmente, la IPROT o las Intendencias Macro Regionales de la Susalud deben notificar el Informe final de queja al usuario o tercero legitimado quejoso, dentro del plazo máximo de 05 días hábiles de emitido.

234 » El usuario podrá buscar una solución alternativa a la controversia, acudiendo al Centro de Conciliación y Arbitraje de SUSALUD - CECONAR, el cual procura la solución de las controversias en la prestación de servicios de salud.

ANEXO 5 ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN POR CECONAR

Arbitraje

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 Susalud. 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, además de un número de teléfono, correo electrónico o atención presencial.

En enero de 2017 entró en vigencia el nuevo reglamento de arbitraje del CECONAR que tiene cambios sustanciales en el procedimiento, eliminando y abreviando etapas. En la actualidad 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, fijan puntos controvertidos, admiten y actúan medios probatorios, sesión en la que 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 y Mediación

Son procedimientos gratuitos y voluntarios donde un tercero facilita la comunicación entre las partes en búsqueda de una solución.

1. Los usuarios para dar inicio al procedimiento tienen que llenar un formato y declaración jurada, que se encuentra colgada en la página web de la Susalud, y adjuntar documentos relacionados al conflicto.
2. Se deja la documentación en mesa de partes y se procede a cursar invitaciones a las partes señalando la fecha de audiencia.
3. En la audiencia se redacta un acta en la que consta el acuerdo o señala el hecho de que no se llegó a acuerdo.

ANEXO 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:

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS EN TELECOMUNICACIONES, SEGÚN TEMAS

	PRIMERA INSTANCIA (RECLAMO)		SEGUNDA INSTANCIA (APELACIÓN)		
TEMA	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	Dependerá del importe de reclamo para el plazo de resolución: (i) hasta 0.5% UIT tiene 15 días hábiles, y (ii) superior a 0.5% UIT tiene 20 días útiles*	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 adecuados.	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 útiles 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*
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*

	PRIMERA INSTANCIA (RECLAMO)		SEGUNDA INSTANCIA (APELACIÓN)		
TEMA	**USUARIO**	**PROVEEDOR**	**USUARIO**	**PROVEEDOR**	**TRASU**
Avería	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	Dependerá del área donde se encuentre el servicio para atender el reclamo: (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 el 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 interpo-ner un recurso de apelación ante la empre-sa operadora	Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expe-diente al TRASU	Cuenta con 25 días hábiles para resolver*

* *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 00237 – GG/2017*

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

Del mismo modo que el reclamo, 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 Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- Se da por requerimiento de pago con reclamo en trámite.
- 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.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS

TEMA	USUARIO	PROVEEDOR	TRASU
Queja	Puede presentar la queja ante la empresa operadora y mediante vía telefónica[a], 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[b]. El TRASU, podrá por única vez, ampliar en 10 días hábiles adicionales, el plazo para resolver la queja

a *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.*

b *Además se debe considerar el plazo máximo de 05 días hábiles para notificar las resoluciones emitidas por el TRASU.*

Fuente: *Carta 00237 – GG/2017*

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

ANEXO 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 conflictos[237] 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) calidad y oportuna prestación de servicios; c) defectos en la información proporcionada a los usuarios; d) daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios; e) acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de las Entidades Prestadoras; f) cualquier reclamo que surja de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público (REMA); y g) condicionamiento de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.

Los procedimientos constan de 02 instancias administrativas:

- **La Primera Instancia**, en la que el consumidor o usuario presenta el reclamo directamente al proveedor para su evaluación y emisión de una respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles, el cual podrá extenderse hasta 30 días hábiles en aquellos reclamos que sean complejos.

  Asimismo, el plazo para la interposición del recurso de apelación contra lo resuelto por la Entidad Prestadora es de 15 días hábiles contados a partir de la notificación del escrito.

- **La Segunda Instancia**, en la que se presenta una apelación al fallo emitido en la instancia precedente ante el Tribunal del Ositran que podrá requerir de las partes información adicional, la misma que deberá ser remitida en un plazo máximo de 20 días hábiles. Las partes podrán presentar sus alegatos finales hasta 03 días después de producido el informe oral. Vencido dicho plazo, el Tribunal dispondrá de 10 días hábiles para emitir su resolución final, la misma que deberá ser notificada a las partes en el plazo de 05 días hábiles. El plazo para resolver las apelaciones interpuestas por los usuarios ante el Tribunal es de aproximadamente 65 días hábiles desde que fueron elevadas por la Entidad Prestadora. En esta etapa del procedimiento concluye la tramitación del procedimiento administrativo.

237 » Reglamento de Reclamos del Ositran y en el Reglamento de Atención de Reclamos de la Entidad Prestadora.

ANEXO 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 el porcentaje participativo del número de respuestas para cada opción con respecto a la totalidad de respuestas para cada una de las preguntas.

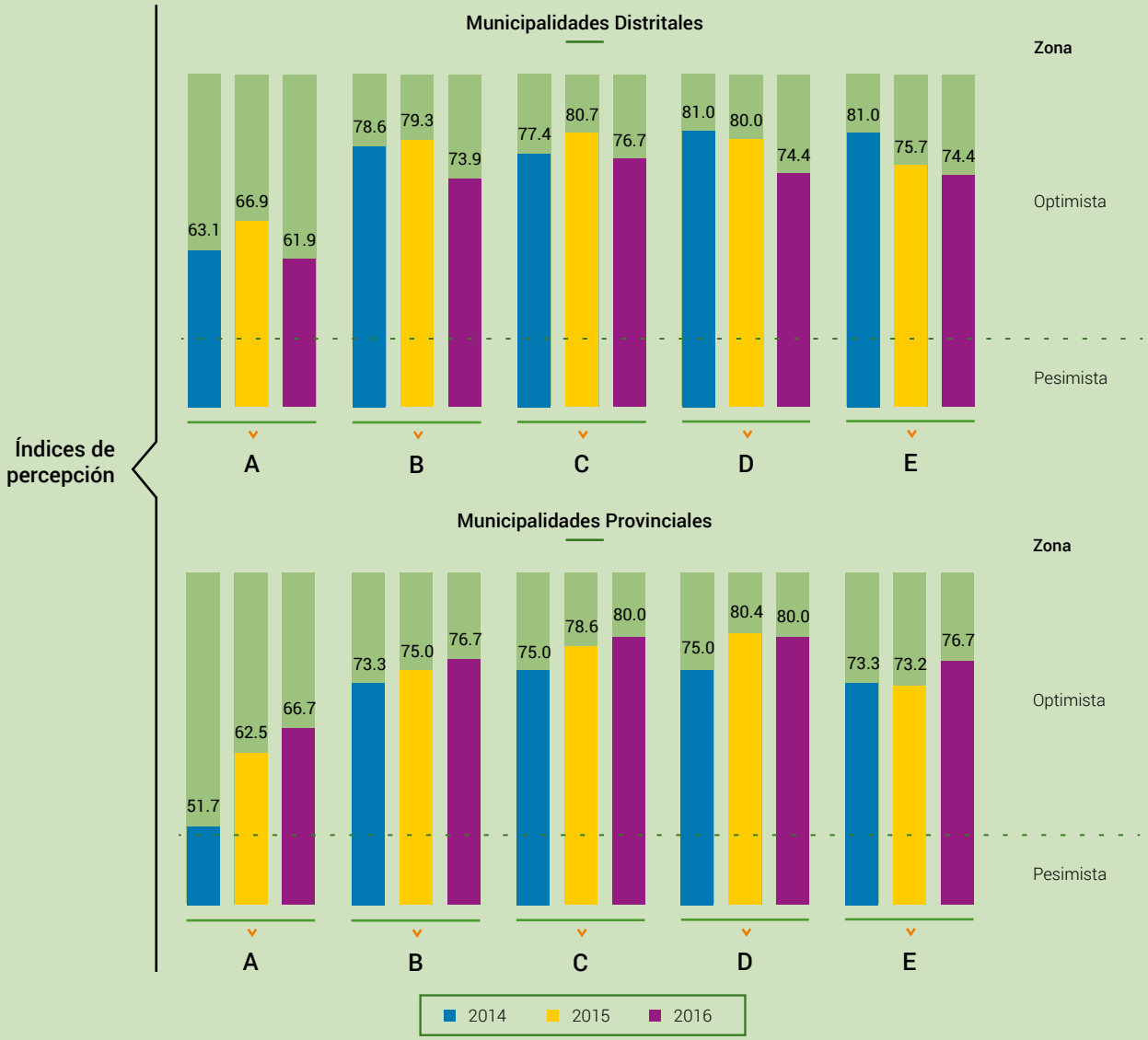
iii) Se ponderó las respuestas asignado un valor de 1 a la respuesta más favorable y 0 a la más desfavorable, teniéndose como punto medio al valor de 0.5, que es el que define el umbral entre mejor y peor desempeño. Cabe destacar que la restricción implícita es que la suma de los porcentajes de cada respuesta debe de ser igual a 1 (punto ii).

N°	RESPUESTA	PONDERACIÓN
1	Mucho mejor	1
2	Mejor	0.75
3	Igual	0.5
4	Peor	0.25
5	Mucho peor	0

iv) La suma ponderada se multiplica por 100 para que se pueda analizar en el rango de 0 a 100.

ANEXO 9 ÍNDICE DE DIFUSIÓN

A. Gobiernos locales : Municipalidades



A ¿Cómo considera que fue el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el ámbito municipal en 2016 respecto al año anterior?

B ¿Cómo cree que será la situación de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2017?

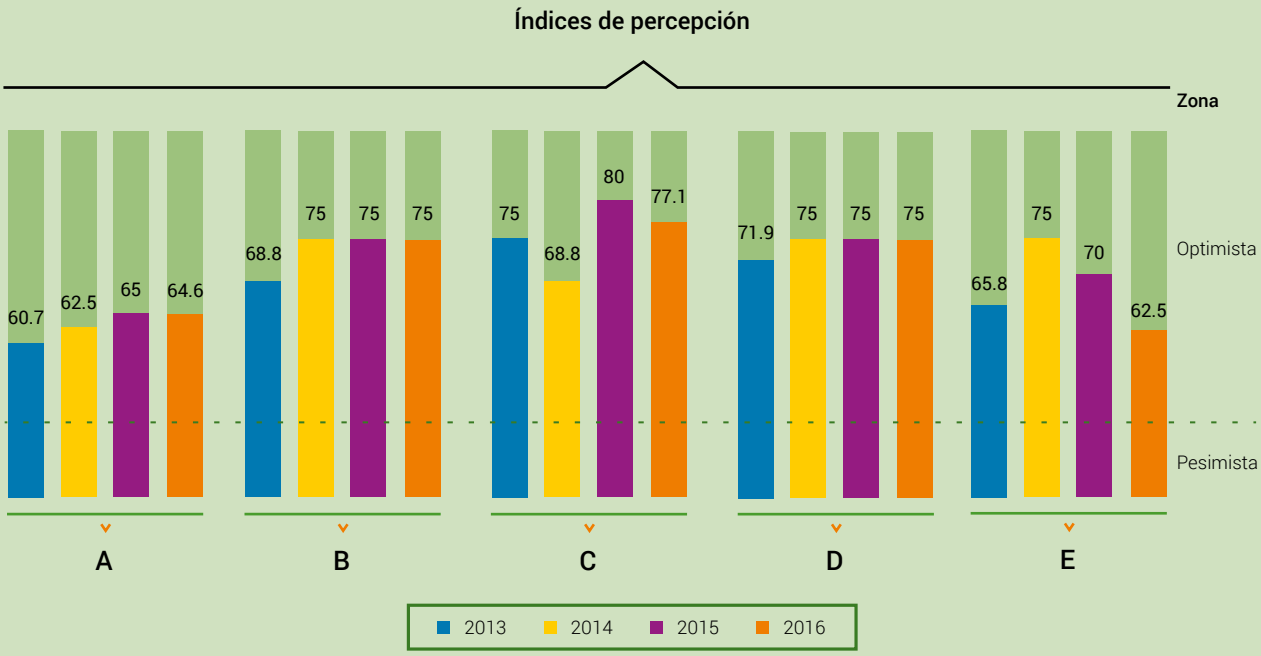
C ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2017?

D ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2017?

E ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2017?

* *Muestra Municipalidades Distritales: para el año 2014: 15 respuestas, para el año 2015: 14 respuestas, y para el año 2016: 15 respuestas.*
* *Muestra Municipalidades Provinciales: para el año 2014: 21 respuestas, para el año 2015: 35 respuestas, y para el año 2016: 44 respuestas.*
Fuente: *Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Febrero 2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

B. Gobiernos regionales



A ¿Cómo considera que fue el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el ámbito regional en 2016 respecto al año anterior?

B ¿Cómo cree que será la situación de protección del consumidor en el ámbito regional en 2017?

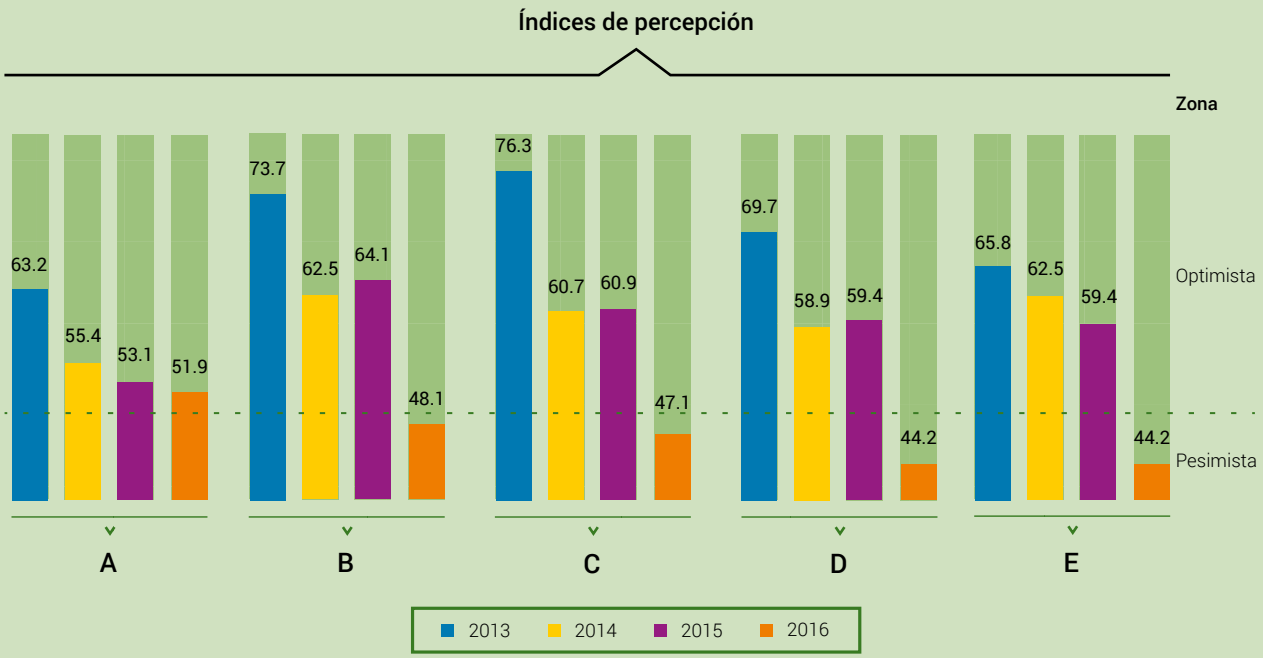
C ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el ámbito regional en 2017?

D ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el ámbito regional en 2017?

E ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el ámbito regional en 2017?

* *Muestra para el año 2013: 8 respuestas, para el año 2014: 4 respuestas, para el año 2015: 5 respuestas, y para el año 2016: 12 respuestas.*
Fuente: *Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Febrero 2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

C. Asociaciones de consumidores



A ¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el 2016 respecto al año anterior?

B ¿Cómo cree que será la situación de Protección del Consumidor en el 2017?

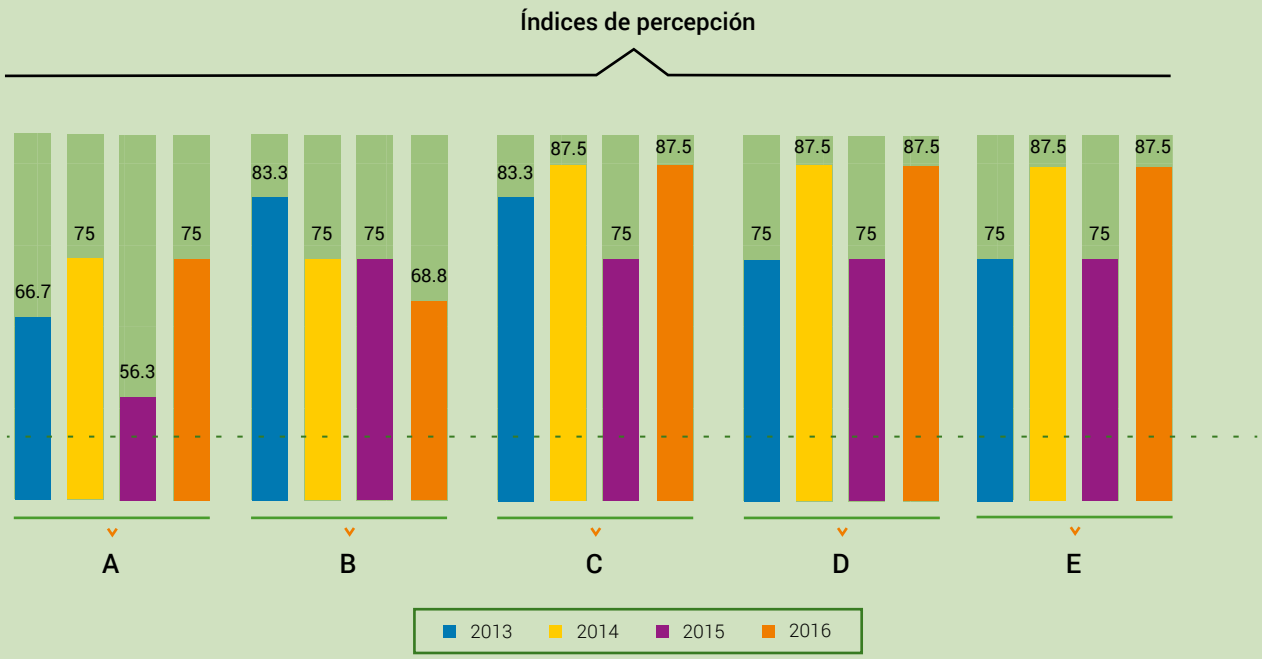
C ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el 2017?

D ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el 2017?

E ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el 2017?

* *Muestra para el año 2013: 19 respuestas, para el año 2014: 14 respuestas, para el año 2015: 16 respuestas , y para el año 2016: 26 respuestas.*
Fuente: *Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Febrero 2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

D. Reguladores



A ¿Cómo considera que fue el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el 2016 respecto al año anterior?

B ¿Cómo cree que será la situación de la Protección del Consumidor en el 2017?

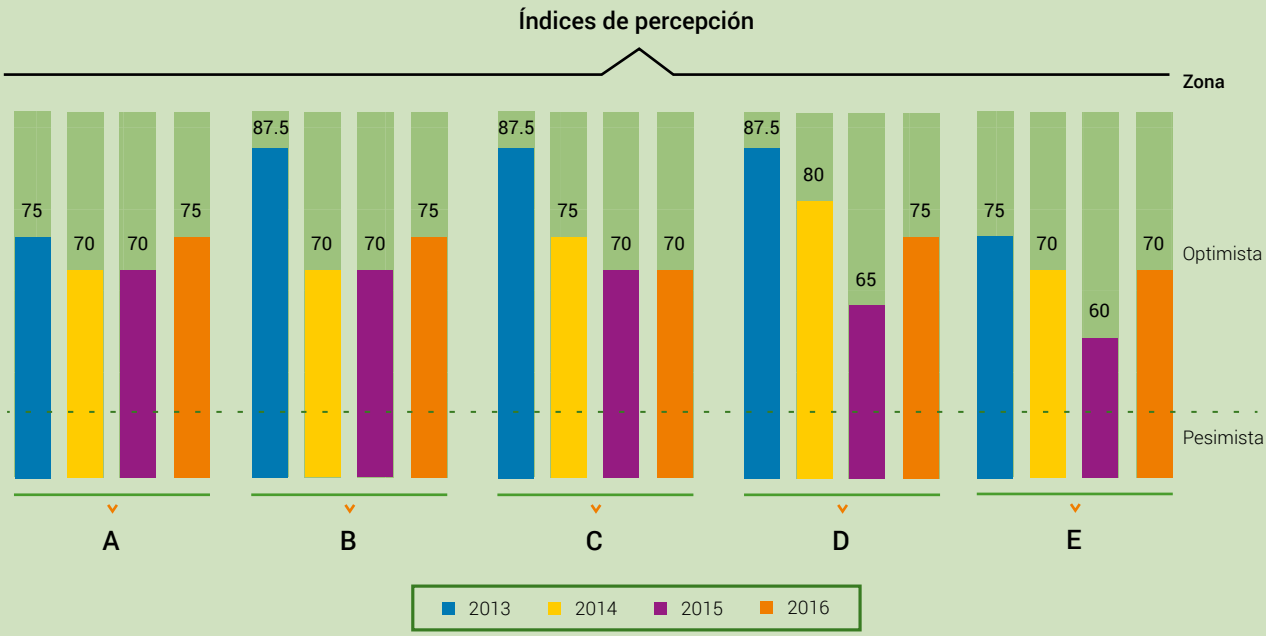
C ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el 2017?

D ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el 2017?

E ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el 2017?

* *Muestra para el año 2013: 4 respuestas, para el año 2014: 4 respuestas, para el año 2015: 4 respuestas, y para el año 2016: 4 respuestas.*
Fuente: *Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Febrero 2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

E. Sector financiero



A ¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el mercado financiero en el 2016 respecto al año anterior?

B ¿Cómo cree que será la situación de Protección al Consumidor en el mercado financiero en el 2017?

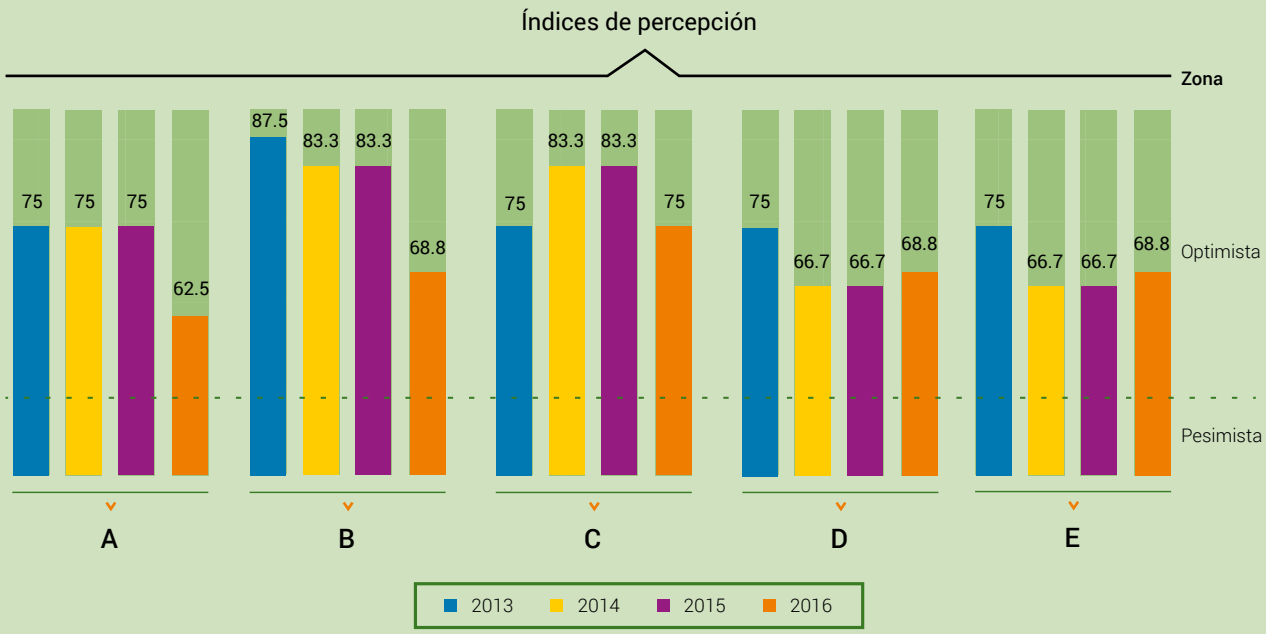
C ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección al Consumidor en el mercado financiero en el año 2017?

D ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección al Consumidor en el mercado financiero en el año 2017?

E ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección al Consumidor en el mercado financiero en el año 2017?

* *Muestra para el año 2013: 2 respuestas, para el año 2014: 5 respuestas, para el año 2015: 5 respuestas, y para el año 2016: 5 respuestas.*
Fuente: *Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Febrero 2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

F. Sector transporte



A ¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el sector transporte en el 2016 respecto al año anterior?

B ¿Cómo cree que será la situación de Protección del Consumidor en el sector transporte en el 2017?

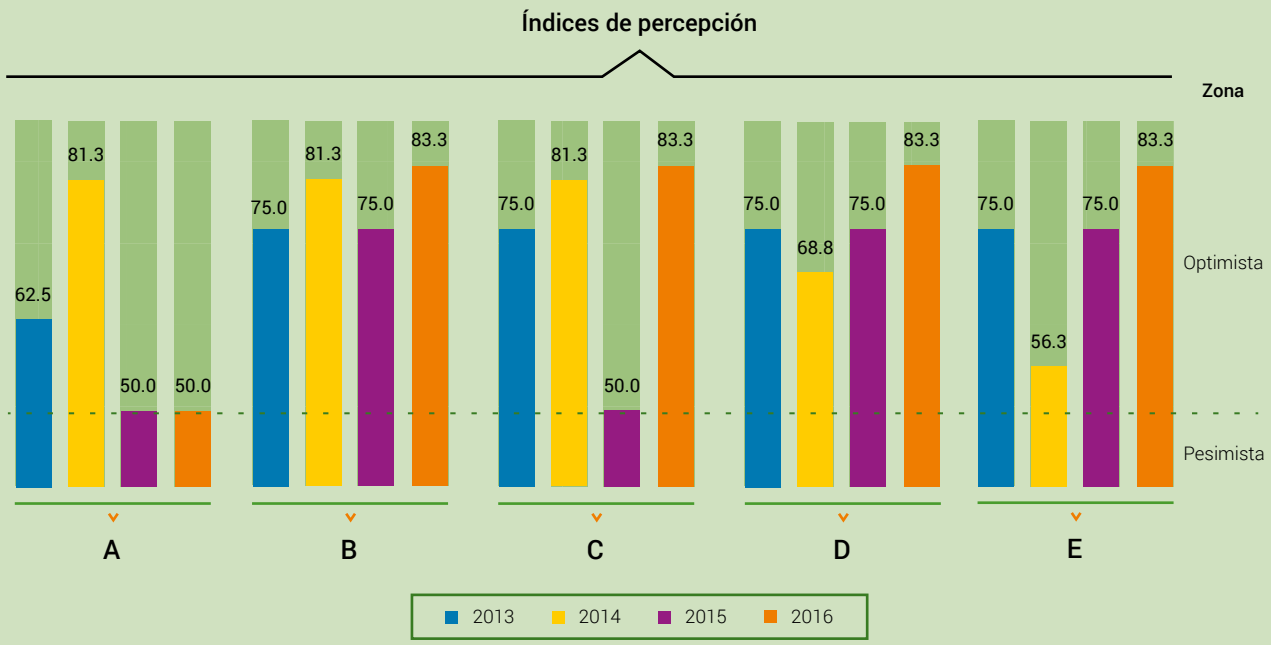
C ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el sector transporte en el año 2017?

D ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el sector transporte en el año 2017?

E ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el sector transporte en el año 2017?

* *Muestra para el año 2013: 2 respuestas, para el año 2014, para el año 2015: 3 respuestas, y para el año 2016: 4 respuestas.*
Fuente: *Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Febrero 2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

F. Sector salud



A ¿Cómo considera que fue el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el 2016 respecto al año anterior?

B ¿Cómo cree que será la situación de Protección del Consumidor en el 2017?

C ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el 2017?

D ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el 2017?

E ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el 2017?

* *Muestra para el año 2013: 2 respuestas, para el año 2014: 4 respuestas, para el año 2015: 1 respuesta, y para el año 2016: 3 respuestas.*
Fuente: *Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Febrero 2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

ANEXO 10

ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN DE LOS GOBIERNOS LOCALES, 2016

Orientación

El 44% de los gobiernos locales manifestó haber realizado algún tipo de actividad de orientación destinada ya sea a consumidores o proveedores. En el caso de las orientaciones a consumidores un tema resaltante fue el haberse abordado capacitaciones en torno a los derechos del consumidor, realizados por la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas, Municipalidad Provincial de Condesuyos, Municipalidad Provincial de Ucayali – Contamana y la Municipalidad Provincial de Yauli-La Oroya. Por su parte, las orientaciones hacia los proveedores abarcaron principalmente temas como la manipulación de alimentos y la atención a los consumidores.

GOBIERNOS LOCALES: ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN, 2016

MUNICIPALIDAD	CONSUMIDORES	PROVEEDORES
Municipalidad Distrital de Carabayllo	X	X
Municipalidad Distrital de Lince	X	
Municipalidad Distrital de San Borja	X	
Municipalidad Distrital de San Luis	X	
Municipalidad Provincial de Abancay	X	X
Municipalidad Provincial de Barranca	X	X
Municipalidad Provincial de Calca		X
Municipalidad Provincial de Carabaya	X	X
Municipalidad Provincial de Chachapoyas	X	X
Municipalidad Provincial de Chiclayo		X
Municipalidad Provincial de Chumbivilcas	X	X
Municipalidad Provincial de Condesuyos	X	X
Municipalidad Provincial de Huamanga	X	X
Municipalidad Provincial de Huanca Sancos		X
Municipalidad Provincial de Jauja	X	X
Municipalidad Provincial de Luya	X	
Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres	X	X
Municipalidad Provincial de Moyobamba		X
Municipalidad Provincial de Ocros	X	X
Municipalidad Provincial de Pachitea	X	X
Municipalidad Provincial de Paita		X
Municipalidad Provincial de Pallasca	X	X
Municipalidad Provincial de Pisco	X	X

MUNICIPALIDAD	CONSUMIDORES	PROVEEDORES
Municipalidad Provincial de San Miguel	X	
Municipalidad Provincial de Santa Cruz	X	
Municipalidad Provincial de Satipo		X
Municipalidad Provincial de Tacna	X	
Municipalidad Provincial de Talara	X	
Municipalidad Provincial de Tambopata		X
Municipalidad Provincial de Ucayali - Contamana	X	X
Municipalidad Provincial de Yauli La Oroya	X	X
Municipalidad Provincial de Yungay	X	

Fuente: *Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 010-2017/DPC-Indecopi*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Capacitación

En lo relacionado con las actividades de capacitación desarrolladas por los gobiernos locales en materia de protección del ciudadano o consumidor, el 33.9% indicó que, si realizaban capacitaciones para los ciudadanos, destacando como uno de los principales temas, la manipulación de alimentos.

GOBIERNOS LOCALES: ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN A CONSUMIDORES, 2016

GOBIERNO LOCAL	PRINCIPALES TEMAS
Municipalidad Distrital de Cieneguilla	No especificó.
Municipalidad Distrital de Jesús María	Inocuidad de los alimentos, loncheras, restaurantes saludables, bodegas, supermercados, piscinas, etc.
Municipalidad Distrital de San Luis	Derecho del consumidor.
Municipalidad Distrital de Santa Anita	No especificó.
Municipalidad Provincial de Abancay	Buenas prácticas de higiene.
Municipalidad Provincial de Acobamba	No especificó.
Municipalidad Provincial de Angaraes	Normas de tránsito y educación vial.
Municipalidad Provincial de Barranca	Salud, comercio, medio ambiente.
Municipalidad Provincial de Carabaya	Atención al consumidor.
Municipalidad Provincial de Chiclayo	Buenas prácticas, manipulación.
Municipalidad Provincial de Chumbivilcas	Manipulación de alimentos, charlas sobre agua, saneamiento e higiene, derechos del consumidor, etc.
Municipalidad Provincial de Condesuyos	Estudio de caracterización de residuos sólidos, control de pesos y medidas y fechas de vencimiento en las instalaciones comerciales.
Municipalidad Provincial de Jauja	No especificó.
Municipalidad Provincial de Luya	Inocuidad agroalimentaria.

GOBIERNO LOCAL	PRINCIPALES TEMAS
Municipalidad Provincial de Maynas	Licencias de conducir, trámites y pagos.
Municipalidad Provincial de Pasco	Curso de útiles escolares saludables, formalización de comerciantes informales, buenas prácticas de manipulación de alimentos y curso de capacitación de juguetes saludables.
Municipalidad Provincial de San Ignacio	Contrataciones con el Estado a través de catálogos electrónicos.
Municipalidad Provincial de San Martín	Licencias de funcionamiento, microempresas, salubridad e inocuidad alimentaria.
Municipalidad Provincial de San Miguel	Buena atención al cliente y seguridad e higiene en preparación de alimentos.
Municipalidad Provincial de Santa Cruz	Buenas prácticas de faenamiento e higiene personal.
Municipalidad Provincial de Tacna	Inocuidad, manipulación de alimentos, limpieza e higiene de utensilios.
Municipalidad Provincial de Talara	Procedimientos administrativos para efectuar un reclamo, normatividad vigente de protección al consumidor e institu-ciones encargadas de protección al consumidor.
Municipalidad Provincial de Utcubamba	Reglas de salubridad e higiene, peso exacto.
Municipalidad Provincial de Yungay	Inocuidad de alimentos.

Fuente: *Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 010-2017/DPC-Indecopi*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Por su parte, también se realizaron capacitaciones a proveedores en el 25.8% de los gobiernos locales, destacando los temas de las buenas prácticas en manipulación de alimentos y la atención al cliente.

GOBIERNOS LOCALES: ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN A PROVEEDORES, 2016

GOBIERNO LOCAL	PRINCIPALES TEMAS
Municipalidad Provincial de Abancay	Control de calidad de alimentos con base en buenas prác-ticas de manufactura, buenas prácticas de higiene y características organolépticas de diferentes alimentos.
Municipalidad Provincial de Calca	Higiene y salubridad.
Municipalidad Provincial de Chumbivilcas	Atención al cliente, cumplimiento de obligaciones.
Municipalidad Provincial de Condesuyos	Control de pesos medidas y fechas de vencimiento, nuevo reglamento de transporte.
Municipalidad Provincial de Huanca Sancos	Calidad de productos, salubridad y especificaciones mínimas que debe contener un producto.
Municipalidad Provincial de Moyobamba	Buenas prácticas de manipulación de alimentos, inocuidad alimentaria, soporte básico de vida, prevención de incendios y uso de extintores, habilidades blandas, mercado saludable, hábitos de higiene.
Municipalidad Provincial de Paita	Charlas de buenas prácticas de manipulación de alimentos, orientación al contribuyente de la Sunat.
Municipalidad Provincial de Pisco	Inocuidad alimentaria.
Municipalidad Provincial de San Ignacio	Contrataciones con el Estado a través de catálogos electrónicos.
Municipalidad Provincial de San Martín	Formalización empresarial, finanzas personales, responsabilidad en inocuidad alimentaria y condiciones de comercialización, y seguridad.
Municipalidad Provincial de Tahuamanu	Atención al cliente.
Municipalidad Provincial de Trujillo	Higiene y manipulación de alimentos.
Municipalidad Provincial de Yauli La Oroya	Atención al público, protección de la salud de los consumidores, marketing, protección de salud.

GOBIERNO LOCAL	PRINCIPALES TEMAS
Municipalidad Provincial de Yungay	No especificó.
Municipalidad Provincial de Angaraes	Normas de tránsito y educación vial.
Municipalidad Provincial de Barranca	Salud, comercio, medio ambiente.
Municipalidad Distrital de Cieneguilla	Atención al cliente, buenas prácticas en manipulación de alimentos, marketing.

Fuente: *Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 010-2017/DPC-Indecopi*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Información

Respecto a los medios de comunicación que utilizan para difundir los derechos de los consumidores o ciudadanos en materia de protección del consumidor/ciudadano, el 58.7% de los gobiernos locales indicó cuando menos un medio, que puede ser la página web de la entidad, radios a nivel local, redes sociales, propagandas, entre otros.

ANEXO 11

PROVEEDORES SUPERVISADOS POR LOS GOBIERNOS LOCALES, 2016

MUNICIPALIDADES: N° DE PROVEEDORES SUPERVISADOS, 2016[a]

MUNICIPALIDAD	Salubridad y verificación de las condiciones higiénico-sanitarias en los mercados de abasto.	Control de pesos y medidas.	Calidad de la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas.	Regulación y control del servicio de taxis, moto taxis, etc.	Adulteración de productos y servicios.	Promotores inmobiliarios y/o empresas constructoras de unidades inmobiliarias[b].	Accesibilidad para la persona con discapacidad en el entorno urbano y las edificaciones de su jurisdicción
Municipalidad Distrital de Barranco	-	-	-	-	-	-	-
Municipalidad Distrital de Carabayllo	11	4	85	73	4	164	32
Municipalidad Distrital de Cieneguilla	64	-	64	4	0	-	-
Municipalidad Distrital de Jesús María	199	-	N.D.	-	-	-	-
Municipalidad Distrital de La Perla	248	100	78	*	48	-	N.D.
Municipalidad Distrital de La Punta	N.D.	-	-	-	-	-	-
Municipalidad Distrital de Lince	421	-	-	-	N.D.	-	-
Municipalidad Distrital de Los Olivos	*	*	*	*	*	*	N.D.
Municipalidad Distrital de Pachacámac	3	3	0	3	2	N.D.	2
Municipalidad Distrital de Puente Piedra	*	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Distrital de San Bartolo	-	-	-	167	12	15	-
Municipalidad Distrital de San Borja	544	107	544	-	107	-	18
Municipalidad Distrital de San Isidro	-	3	756	*	-	-	23
Municipalidad Distrital de San Luis	-	-	-	-	-	-	-
Municipalidad Distrital de San Martín de Porres	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	-	N.D.
Municipalidad Distrital de Santa Anita	N.D.	-	N.D.	N.D.	-	-	-
Municipalidad Distrital de Santa Rosa	*	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Distrital de Santiago de Surco	*	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Abancay	200	144	100	600	144	-	-
Municipalidad Provincial de Acobamba	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	-	N.D.

MUNICIPALIDAD	Salubridad y verificación de las condiciones higiénico-sanitarias en los mercados de abasto.	Control de pesos y medidas.	Calidad de la distribución, almacenamiento y comercializa-ción de alimentos y bebidas.	Regulación y control del servicio de taxis, moto taxis, etc.	Adulteración de productos y servicios.	Promotores inmobiliarios y/o empresas constructoras de unidades inmobiliarias[b].	Accesibilidad para la persona con discapacidad en el entorno urbano y las edificaciones de su jurisdicción
Municipalidad Provincial de Aija	3	-	-	3	-	-	-
Municipalidad Provincial de Angaraes	85	92	-	350	53	-	-
Municipalidad Provincial de Anta	N.D.	N.D.	-	N.D.	-	-	-
Municipalidad Provincial de Ascope	154	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Barranca	30	20	10	-	10	-	-
Municipalidad Provincial de Calca	50	50	50	0	20	-	-
Municipalidad Provincial de Cangallo	100	100	*	*	100	*	*
Municipalidad Provincial de Carabaya	1,200	1200	40	-	52	-	-
Municipalidad Provincial de Carlos Fermín Fitzcarrald	*	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Chachapoyas	120	75	150	470	70	*	*
Municipalidad Provincial de Chanchamayo	12	-	-	*	N.D.	-	*
Municipalidad Provincial de Chiclayo	102	-	N.D.	-	N.D.	-	-
Municipalidad Provincial de Chumbivilcas	75	75	N.D.	N.D.	N.D.	-	N.D.
Municipalidad Provincial de Condesuyos	-	40	-	40	-	-	-
Municipalidad Provincial de Condorcanqui	48	60	60	*	-	-	-
Municipalidad Provincial de Huamanga	528	150	293	104	50	122	178
Municipalidad Provincial de Huanca Sancos	30	40	10	*	-	-	-
Municipalidad Provincial de Huaral	93	*	16	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Huari	18	-	-	900	-	N.D.	-
Municipalidad Provincial de Jauja	6	4	4	100	13	*	N.D.
Municipalidad Provincial de Lambayeque	40	30	40	-	60	-	-
Municipalidad Provincial de Leoncio Prado	200	-	-	53	-	50	400
Municipalidad Provincial de Luya	12	42	-	-	-	-	-

MUNICIPALIDAD	Salubridad y verificación de las condiciones higiénico-sanitarias en los mercados de abasto.	Control de pesos y medidas.	Calidad de la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas.	Regulación y control del servicio de taxis, moto taxis, etc.	Adulteración de productos y servicios.	Promotores inmobiliarios y/o empresas constructoras de unidades inmobiliarias[b].	Accesibilidad para la persona con discapacidad en el entorno urbano y las edificaciones de su jurisdicción
Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Municipalidad Provincial de Maynas	*	*	*	N.D.	N.D.	*	N.D.
Municipalidad Provincial de Morropón - Chulucanas	-	N.D.	-	-	N.D.	-	-
Municipalidad Provincial de Moyobamba	414	-	139	-	118	-	-
Municipalidad Provincial de Ocros	30	25	20	6	8	-	10
Municipalidad Provincial de Otuzco	-	-	-	-	-	-	-
Municipalidad Provincial de Pachitea	*	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Paita	N.D.	N.D.	-	-	N.D.	-	-
Municipalidad Provincial de Pallasca	123	-	-	0	123	-	-
Municipalidad Provincial de Pasco	15	10	10	-	10	*	*
Municipalidad Provincial de Pisco	N.D.	N.D.	*	*	N.D.	*	*
Municipalidad Provincial de Piura	-	-	-	-	-	-	-
Municipalidad Provincial de San Ignacio	40	0	80	11	-	-	-
Municipalidad Provincial de San Marcos	50	40	10	8	30	*	*
Municipalidad Provincial de San Martín	1041	3	975	495	2	-	-
Municipalidad Provincial de San Miguel	30	10	20	6	20	-	2
Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca	-	-	-	80	-	-	-
Municipalidad Provincial de Santa Cruz	15	10	-	50	10	-	-
Municipalidad Provincial de Satipo	199	38	159	2400	5	*	*
Municipalidad Provincial de Sucre	55	-	55	-	55	-	-
Municipalidad Provincial de Tacna	1500	620	1200	1630	156	0	10
Municipalidad Provincial de Tahuamanu	12	-	12	-	12	-	-
Municipalidad Provincial de Talara	-	-	-	-	-	-	-

MUNICIPALIDAD	Salubridad y verificación de las condiciones higiénico-sanitarias en los mercados de abasto.	Control de pesos y medidas.	Calidad de la distribución, almacenamiento y comercializa-ción de alimentos y bebidas.	Regulación y control del servicio de taxis, moto taxis, etc.	Adulteración de productos y servicios.	Promotores inmobiliarios y/o empresas constructoras de unidades inmobiliarias[b].	Accesibilidad para la persona con discapacidad en el entorno urbano y las edificaciones de su jurisdicción
Municipalidad Provincial de Tambopata	*	N.D.	*	N.D.	*	N.D.	*
Municipalidad Provincial de Tayacaja	N.D.	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Trujillo	11,080	-	11,080	320	11,080	N.D.	N.D.
Municipalidad Provincial de Ucayali - Contamana	50	45	12	-	20	-	-
Municipalidad Provincial de Utcubamba	N.D.	N.D.	-	N.D.	N.D.	-	-
Municipalidad Provincial de Yauli La Oroya	280	80	-	-	2	-	-
Municipalidad Provincial de Yungay	40	-	-	-	N.D.	-	N.D.
Municipalidad Provincial del Callao	50	40	160	-	-	-	N.D.
Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla	*	*	*	*	*	*	*

a *No respondió la pregunta (*). No realiza supervisiones (-). No indicó el número de supervisiones - No disponible (N.D.)*

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

Fuente: *Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 010-2017/DPC-Indecopi*

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

ANEXO 12

ASOCIADOS A GREMIOS DEL SISTEMA FINANCIERO, SEGUROS Y AFP

ASBANC: EMPRESAS ASOCIADAS, 2016	
Banco de Crédito del Perú S.A.	Compartamos Financiera S.A.
BBVA Continental S.A.	Financiera TFC S.A.
Scotiabank Perú S.A.A.	Fondos Sura SAF SAC
Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank	Crediscotia Financiera S.A.
Banco Interamericano de Finanzas S.A.	Financiera Confianza S.A.A.
Citibank del Perú S.A.	Financiera Qapac S.A.
Mibanco Banco de la Microempresa S.A.	
Banco Financiero del Perú S.A.	
Banco Falabella Perú S.A.	
Banco GNB Perú S.A.	
Banco Ripley Perú S.A.	
Banco de Comercio S.A.	
Banco Santander Perú S.A.	
Deutsche Bank (Perú) S.A.	
Banco Azteca del Perú S.A.	
Banco Cencosud S.A.	

Fuente: *Correo electrónico con fecha 06.04.2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

FENACREP: EMPRESAS ASOCIADAS, 2016	
Cooperativa de Ahorro y Crédito Abaco	Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Milenio Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Aelu	Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrofinca	Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo Trujillo Ltda. N° 104
Cooperativa de Ahorro y Crédito Aopcoop	Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia Santa Rosa de Lima
Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo	Cooperativa de Ahorro y Crédito Promoción Tahuantinsuyo 1946
Cooperativa de Ahorro y Crédito Celendín Ltda. N°406	Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillabamba Ltda. N° 295 - Quillacoop
Cooperativa de Ahorro y Crédito Centenario Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Refinería de Plata y Residuos Anódicos N° 011

FENACREP: EMPRESAS ASOCIADAS, 2016	
Central Cooperativa de Ahorro y Crédito Caja Central Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Rondas Y Desarrollo (Rondesa)
Cooperativa de Ahorro y Crédito Central Sindical Lima	Cooperativa de Ahorro y Crédito S.O. 3RA S.F.P. José del Carmen Huamán Muñoz
Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquira Ltda. N°471	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cosme Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Continental	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga
Cooperativa de Ahorro y Crédito Coronel Francisco Bolognesi Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Luz y Fuerza Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Javier Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Cuajone Ltda. N° 60	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Siderperú, Enapu y Electroperú	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores del Mercado Central del Callao Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Isidro
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores del Sector Agrario	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Isidro de Pachacámac
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores Drokasa Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Vendedores Ambulantes de Comas	Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. N° 178
Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores de Volcan Compañía Minera Ltda. N° 392	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista Ltda. 023-III
Cooperativa de Ahorro y Crédito del Cuerpo Médico de la C.N.S.S.O Ltda. N° 312	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito del Perú – Presta-perú (Ex Prestasur)	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro 116
Cooperativa de Ahorro y Crédito del Sector Vivienda 28 de Julio Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Huancabamba Ltda. N° 254
Cooperativa de Ahorro y Crédito El Amauta	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Lurín Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito El Dorado Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pío X Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito El Tumi	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador de Milpo Ltda. N° 305
Cooperativa de Ahorro y Crédito Finantel Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. N° 103
Cooperativa de Ahorro y Crédito Finanzas Solidarias Monseñor Marcos Libardoni (Finansol)	Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magda-lena Ltda. N° 219
Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortalecer	Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa Ltda. N° 239
Cooperativa de Ahorro y Crédito Hijos de Ancash N° 077	Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán
Cooperativa de Ahorro y Crédito Hosni Ltda. N° 518	Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán
Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582	Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Ilo Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata

FENACREP: EMPRESAS ASOCIADAS, 2016	
Cooperativa de Ahorro y Crédito Indeco Peruana Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sepacose Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Inti Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata Servicoop Ltda. N° 242
Cooperativa de Ahorro y Crédito Jesús Obrero - Comas Ltda. N° 092	Cooperativa de Ahorro y Crédito Telefónica del Perú Zona Sur Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito La Fabril	Cooperativa de Ahorro y Crédito T`Ikariy Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito La Florida Ltda. (Crediflorida)	Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito La Portuaria	Cooperativa de Ahorro y Crédito Toquepala
Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Trabajadores Unión Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora Ltda. N° 24	Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán
Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII Ltda. N° 520	Cooperativa de Ahorro y Crédito Urbanización Tahuantinsuyo Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Andes Cotarusi Aymaraes	Cooperativa de Ahorro y Crédito Vale un Perú Ltda. N° 008
Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Valle La Leche
Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222	Cooperativa de Ahorro y Crédito Veintinueve de Agosto de la PNP
Cooperativa de Ahorro y Crédito Petroperú Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de las Nieves Ltda. N° 278

Fuente: *Correo electrónico con fecha 01.03.2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

ASOMIF: EMPRESAS ASOCIADAS, 2016	
Caja Rural Cajamarca S.A.	Edpyme Alternativa S.A.
Caja Rural Incasur S.A.	Edpyme Credivisión S.A.
Caja Rural Los Andes S.A.	Edpyme Inversiones La Cruz S.A.
Caja Rural Prymera S.A.	Edpyme Raíz S.A.
Caja Rural Sipán S.A.	Edpyme Solidaridad Y Desarrollo Empresarial S.A.C.
Caja Metropolitana S.A.	Financiera Compartamos" S.A.
Caja Arequipa S.A.	Financiera Confianza" S.A.
Caja Piura S.A.C.	Financiera Credinka" S.A.
Caja Trujillo S.A.	Financiera Proempresa" S.A.
Mibanco S.A.	Financiera Qapaq S.A.
Edpyme Acceso Crediticio S.A.	Financiera TFC S.A.

Fuente: *Correo electrónico con fecha 07.02.2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

APESEG: EMPRESAS ASOCIADAS, 2016	
BNP Cardif	Pacífico Seguros
Chubb Seguros	Pacífico Vida
HDI	Protecta
Insur	Rímac Seguros
Interseguro	Secrex
La Positiva	Sura
La Positiva Vida	Ohio
Mapfre Perú	Rigel Perú
Mapfre Perú Vida	Vida Cámara

Fuente: *Correo electrónico con fecha 01.03.2017*
Elaboración: *Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi*

Indecopi

Informe anual | **2016**