



Estado de la
**Protección de los
Consumidores
en el Perú**

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

Informe Anual
2017

Copyright © 2018

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

Calle de la Prosa N° 104 – San Borja, Lima, Perú.

Teléfono: (51-1) 224-7800

www.indecopi.gob.pe

Elaboración a cargo de la

Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Directora

Wendy Ledesma Orbegozo

Equipo técnico responsable:

Benjamín Vila Alarcón

Melissa Torres Salguero

Raúl Cáceres Aguilar

Diseño y diagramación:

Bruno Román Bianchi

El Informe Anual Sobre el Estado de la Protección de los Consumidores se enmarca en el rol y funciones asignadas al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Los comentarios o sugerencias pueden ser remitidos al correo electrónico: consumidor@indecopi.gob.pe



Estado de la
**Protección de los
Consumidores en el Perú**

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

Informe Anual
2017

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	06
II. RESUMEN EJECUTIVO	07
III. MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LOS CONSUMIDORES	12
IV. PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LOS AGENTES SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES	27
V. EL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	30
VI. LABOR DE LOS AGENTES QUE PARTICIPAN EN LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL PERÚ	44
VI.1 Estado	44
VI.1.1 El Poder Legislativo	44
VI.1.2 Organismos Constitucionales Autónomos	48
VI.1.3 Gobiernos regionales	54
VI.1.4 Gobiernos locales	59
VI.1.5 Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad (Conadis)	64
VI.2 Sociedad Civil	65
VI.2.1 Labor de las Asociaciones de Consumidores	65
VI.2.2 Consejos de Usuarios	81
VII. INFORMACIÓN SECTORIAL	84
VII.1 Servicios públicos sujetos a regulación económica	84
VII.1.1 Sector de telecomunicaciones	85
VII.1.2 Sector de energía	96
VII.1.3 Sector infraestructura de transporte	110
VII.1.4 Sector saneamiento	117
VII.2 Sector salud	123
VII.3 Resto de sectores	139
VII.3.1 Sector financiero, seguros y sistema privado de pensiones	139
VII.3.2 Sector de educación	163
VII.3.3 Sector inmobiliario	171
VII.3.4 Sector turismo	176
VII.3.5 Servicio de transporte aéreo	183
VII.3.6 Servicio de transporte terrestre	186
VII.3.7 Sector retail moderno	194
VII.3.8 Actividades transversales del Indecopi	197
VIII. CONCLUSIONES	216
IX. BIBLIOGRAFÍA	218
X. LISTA DE ACRÓNIMOS, SIGLAS Y ABREVIATURAS	221
XI. NORMATIVA RELEVANTE EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR (2017)	
XII. ANEXOS	230

I. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, Indecopi), en su rol de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (en adelante, Autoridad) presenta la séptima edición del "Informe Anual Sobre el Estado de la Protección de los Consumidores" correspondiente al año 2017, 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. La presente edición además da cuenta del primer monitoreo de las actividades contempladas en el Plan Nacional de Protección de los Consumidores en lo que respecta al año 2017.

Es de destacar que en el año 2017 el compromiso del Estado en cuanto a la defensa del consumidor se ha plasmado a través de la emisión de la Política Nacional de Protección del Consumidores y el respectivo plan, marco bajo el cual se prevé la mayor articulación y coordinación entre las entidades del Sistema. Sin embargo, el éxito en cuanto a alcanzar una mayor y más eficaz protección de los consumidores o usuarios en el país no solo dependerá del Estado sino también del compromiso de parte de los proveedores y la participación activa de la sociedad civil, en el que las asociaciones de consumidores tienen un rol importante.

La dinámica del mercado y la mayor complejidad de transacciones imponen el reto de una actuación más preventiva y rápida por parte de las diversas entidades involucradas. En este sentido, el soporte de las tecnologías de la información es vital, tanto para impulsar actividades de capacitación, orientación y difusión, así como en la autorregulación y solución de conflictos de consumo, toda vez que la expansión física a través de más oficinas es limitada.

El presente documento se aborda en XII secciones. Tras la introducción y el resumen ejecutivo, se detallan los mecanismos vigentes de resolución de conflictos de los consumidores. En la cuarta, se presenta la percepción de las diversas entidades que forman parte del Sistema en torno a la protección de los consumidores. La quinta corresponde al monitoreo del Plan Nacional de Protección de los Consumidores para el año 2017. La sexta y séptima sección se refiere a la labor detallada de los principales agentes. La octava sección presenta las conclusiones; mientras que las restantes son referenciales puesto que se presenta la bibliografía utilizada, la lista de acrónimos, siglas, abreviatura; y la normativa relevante en materia de protección en anexos.

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



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

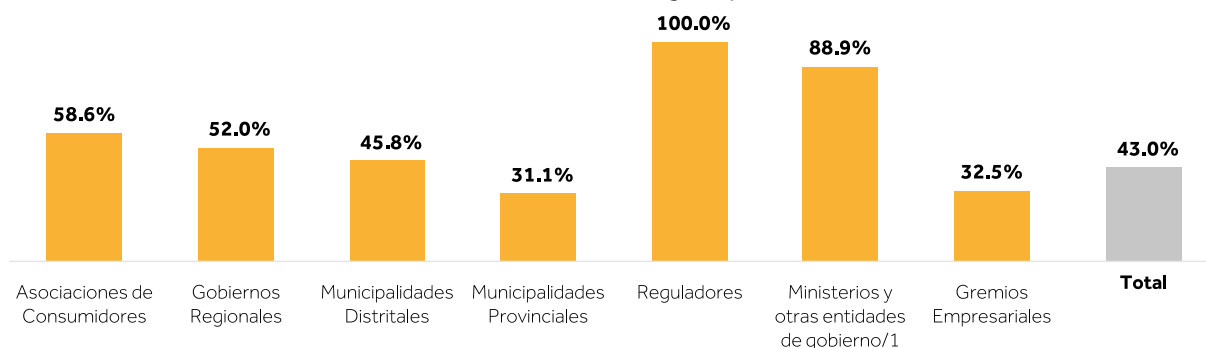
II. RESUMEN EJECUTIVO

El "Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores, 2017", constituye el monitoreo de las principales acciones desarrolladas durante el año 2017 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 constituye la herramienta de monitoreo y cumplimiento de las metas asumidas en el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017 - 2020².

Para la elaboración de la presente edición, se solicitó información a un total de 398 entidades, teniéndose una respuesta del 43.0% del total. Las menores tasas de respuesta se dieron por parte de los gobiernos locales (municipalidades distritales y provinciales) y gobiernos regionales (52%). De otro lado, solo el 58.6% de las asociaciones de consumidores reportaron sus actividades realizadas en 2017³.

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, 2017



1/ Comprenderas 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: Formato de solicitud de información remitido por las entidades al Indecopi. 2018.
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Principales acciones realizadas en materia de protección durante el 2017

En el 2017 se aprobó la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020, mediante los Decretos Supremos N° 006-2017-PCM y N°024-2017-PCM, respectivamente.

Dentro de este marco se presenta las actividades específicas 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 2017, 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 educación⁴, beneficiaron a más de 300 mil agentes (consumidores y proveedores); mientras que la cobertura de las actividades de orientación fue de 1.7 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), al cual se le implementó una versión en idioma inglés⁵.

² 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.

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

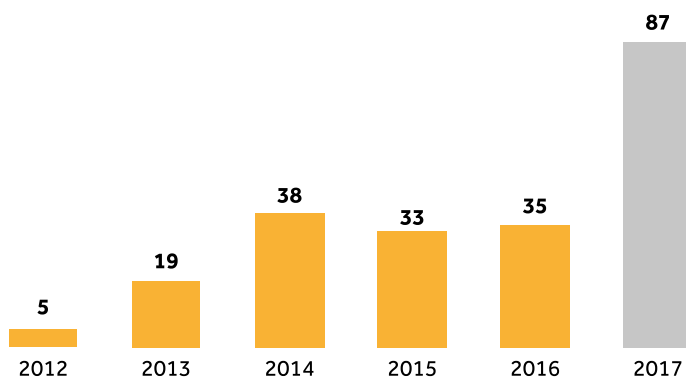
⁴ Se consideran las actividades de educación de las siguientes entidades: Indecopi, Osiptel, Osinergmin, Ositran, Sunass, SBS y Susalud.

⁵ Se registró 84,348 accesos en el 2017 (162% más en comparación al año pasado)

Cabe resaltar la elaboración del “Mapa de Consumo”⁶ en coordinación con entidades públicas competentes para solucionar conflictos de consumo (Indecopi, Osiptel, Osinergmin, Sunass, SBS, Ositran y Susalud), el cual tiene la finalidad de orientar a los consumidores sobre las competencias de las diversas entidades. El mapa tiene versiones impresa y digital, audiovisual en lengua de señas, adaptada a macrotipo e impresión en Sistema Braille, en lenguas indígenas (quechua chanka y aimara) y en formatos impresos, digital y sonoro⁷.

- **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 (145 alertas investigadas y 87 alertas emitidas), por parte del Indecopi. Al igual que en el año 2016, el sector automotriz fue donde se reportó al mayor número de alertas emitidas por defectos en las unidades comercializadas. Asimismo, se desarrolló la Plataforma Web del Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos del Indecopi, a fin de fortalecer la gestión del Sistema y se elaboró videos instructivos en castellano, quechua chanka y lengua de señas.

Gráfico N° 2:
Evolución del número de alertas emitidas 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

- **En cuanto a los mecanismos de solución y prevención de conflictos.** La ocurrencia de conflictos de consumo, en los sectores monitoreados, tuvieron un comportamiento mixto en 2017, dándose en incremento notorio en el sector de telecomunicaciones. A nivel desagregado, los reclamos resueltos en las empresas bajo el ámbito de los reguladores (electricidad, telecomunicaciones, agua y saneamiento; e infraestructura de transporte) tuvieron el siguiente resultado:

- » En las empresas de telecomunicaciones fueron de 3'424,015 (67% más respecto al año 2016).
- » En las empresas de energía y gas descendieron a 104,599, un 9.3% menos respecto al año previo.
- » En las empresas de saneamiento, en términos de reclamos presentados, disminuyeron 2.3% hasta los 482,778.
- » En las empresas relacionadas a la infraestructura de transporte, los reclamos fueron de 5,193, (ligeramente menor en 10 en comparación al año anterior)⁸.

Por su parte, los reclamos resueltos en empresas del sector financiero, seguros y AFP, aumentaron 16.6% hasta los 1'934,257; y los reclamos presentados en el Indecopi aumentaron 10.1% hasta los 61,127.

⁶ Para más información sobre el Mapa de Consumo, visitar: <https://www.consumidor.gob.pe/mapaconsumo>

⁷ Cabe señalar que, la presentación del Mapa de Consumo se realizó en febrero de 2018.

⁸ Considerando los reclamos de usuarios finales según tipo de infraestructura aérea, vial y férrea.

Según forma de conclusión de los conflictos, es de destacar, que en primera instancia⁹:

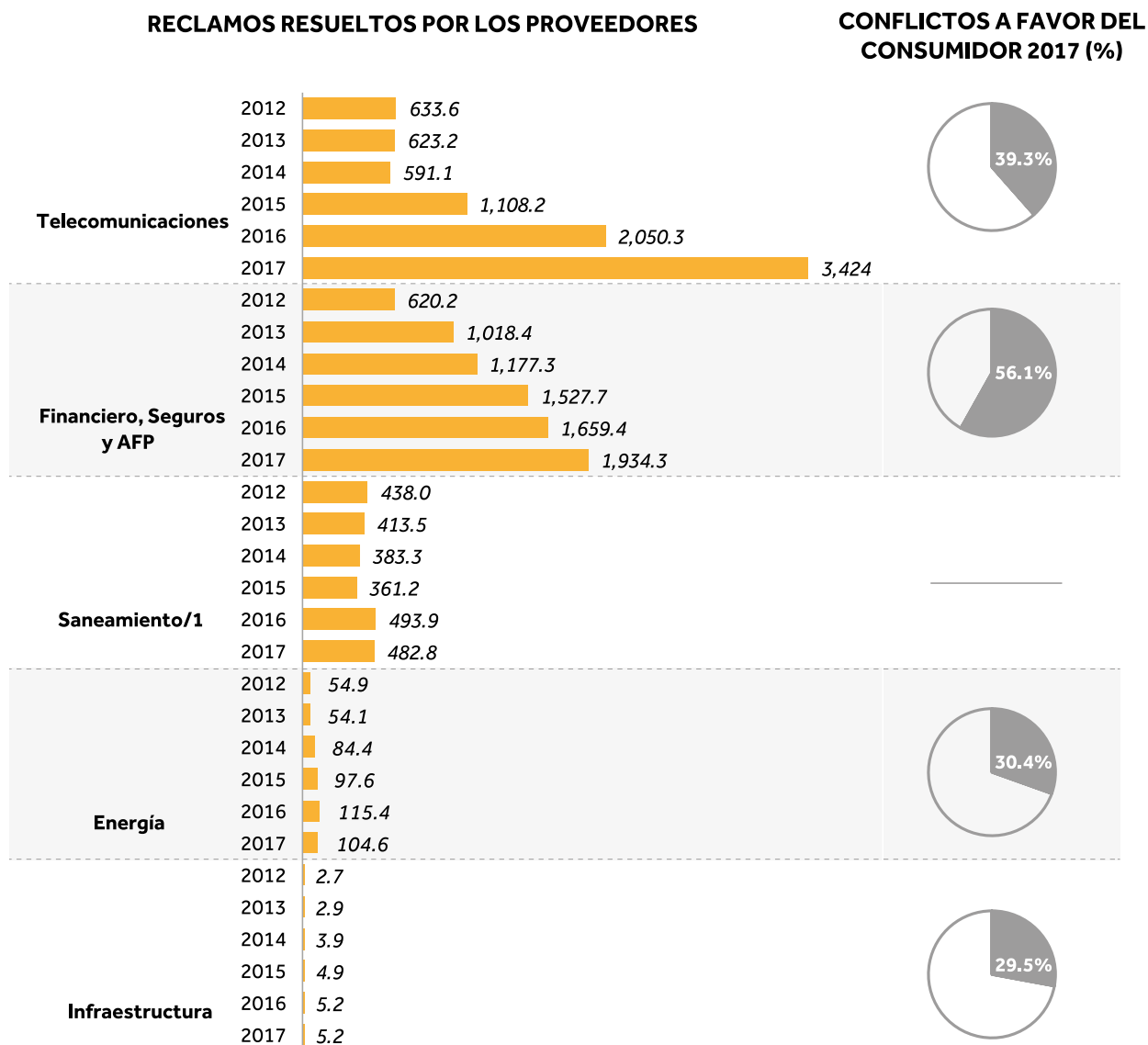
- » Cuatro (04) de cada diez (10) reclamos resueltos por empresas de telecomunicaciones culminaron a favor del consumidor (39.3%).
- » Tres (03) de cada diez (10) reclamos resueltos en las empresas de energía y gas culminaron a favor del consumidor (30.4%).
- » Tres (03) de cada diez (10) reclamos resueltos en las empresas de infraestructura de transporte culminaron a favor del consumidor (29.5%).
- » No se tuvo información para el caso de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS).

Asimismo, el 56.1% 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 81.8% de reclamos presentados ante el Indecopi y que atravesaron la fase de conciliación y mediación se llegó a una solución.

⁹ En los sectores regulados la empresa operadora constituye la primera instancia. Dicha decisión puede ser cuestionada o apelada por alguna de las partes siendo el regulador la segunda instancia en dicho procedimiento.

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)*



1/ Información correspondiente a reclamos presentados. No se cuenta con información sobre el tipo de conclusión para el 2017.






Fuente: Formato de solicitud de información remitido por las entidades al Indecopi. 2018.

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 33 proveedores adheridos¹⁰. En tanto, los mecanismos privados de solución de conflictos reportaron 9,691 reclamos resueltos en la mayoría de los casos en menores plazos a los procedimientos administrativos del Estado como se aprecia a continuación:

¹⁰ <https://www.consumidor.gob.pe/proveedores-adheridos>. Fecha de consulta: 13.06.2018.

Gráfico N° 4:
Performance de mecanismos privados de solución de conflictos (año 2017)

MECANISMOS	N° DE RECLAMOS RESUELTOS	% DE RECLAMOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR	PLAZO DE RESOLUCIÓN (DÍAS PROMEDIO)	PRINCIPALES HECHOS INFRACTORES
	8,759	50.7%	15	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS OPERACIONES EN CUENTA NO RECONOCIDAS
	137	42.3%	6.8	CARGO INDEBIDO DE PRIMAS RECHAZO DE SINIESTROS
Aló Auto	6	50%	15	GARANTÍA DE FÁBRICA.
	529	45.4%	77.28	COBROS INDEBIDOS OPERACIONES EN CUENTAS NO RECONOCIDAS. TRANSACCIÓN NO PROCESADA
	241	35.3%	60	RECHAZO DE SINIESTROS DISCONFORMIDAD CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN OFRECIDA.
	19	68.4%	30	GARANTÍA. IDONEIDAD DE PRODUCTO O SERVICIO. DEVOLUCIÓN DE DINERO.

Fuente: Formatos de requerimiento de información

• **En cuanto al fortalecimiento del Sistema.** En 2017, destacó la aprobación del Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017 – 2020 en el seno del Consejo, que tuvo 14 sesiones (11 ordinarias y 3 extraordinarias, estas últimas con motivo de la situación de emergencia por el fenómeno del Niño Costero, la problemática del etiquetado de productos lácteos y el informe del Ministerio de Salud (MINSA) sobre los alcances del Reglamento de la Ley de Alimentación Saludable.). Además, destacó:

- » La participación activa de sus miembros, aunque estando pendiente aún la participación de los representantes de los gobiernos locales y regionales.
- » El trabajo conjunto del Indecopi con la sociedad civil representada por las asociaciones de consumidores, a través de actividades de fortalecimiento de capacidades reuniones periódicas y el proceso de elección de sus miembros ante el Consejo.
- » Las acciones de cumplimiento de la normativa de protección del consumidor, reflejada, en parte, en las actividades continuas de supervisión y fiscalización que decantaron en la imposición de 7,008 sanciones.

Tabla N° 1:
Sanciones reportadas por las entidades del Sistema, 2017

Entidad	N° de sanciones
Indecopi/ ¹	5,942
Osiptel	122
Osinergmin	910
Ositran	4
Sunass	3
SBS	6
Susalud	24
Total	7,008

1/ 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. 2018.
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

III. 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 con 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. En este sentido, el consumidor tiene distintos mecanismos de solución de conflictos de consumo según el sector económico donde se originó:
 - **Servicios públicos regulados:** Servicios referidos a telecomunicaciones, infraestructura de transporte de uso público, servicios de agua potable y alcantarillado y servicio público de electricidad o de gas natural.
 - i. En el caso de los servicios públicos regulados la presentación del reclamo ante el 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 presentar un recurso de reconsideración que será atendida por el proveedor, o 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 reclamo¹¹ directamente ante la entidad participante del Sistema Privado de Pensiones (SPP).
- ii. En caso de que la entidad participante del SPP no formule respuesta dentro del plazo previsto normativamente o lo haya hecho de manera no satisfactoria para el usuario, este puede presentar su solicitud de reclamo ante la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).

• **Servicios de salud**¹². El procedimiento es el siguiente:

- i. El consumidor deberá presentar su reclamo a través del Libro de Reclamaciones ante las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS¹³, las 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 e 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 la Intendencia de Protección de Derechos en Salud (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).

» 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 relacionados¹⁴, 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 partes¹⁵, 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 solicite¹⁶.

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

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.

14 Para mayor detalle ver el anexo N° 5.

15 A partir de 04 de enero de 2017 entró en vigencia el Nuevo Reglamento de Arbitraje, mediante la Resolución de Superintendencia N° 162-2016-SUSA-LUD/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.

16 <http://portales.SUSALUD.gob.pe/web/portal/que-es-ceconar>

• **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 2017 el número promedio de días hábiles fue de 10.9) y en caso de incumplirse dicho acuerdo es posible que el proveedor sea sancionado, de iniciarse un procedimiento administrativo.
- ii. Denuncia administrativa ante los Órganos Resolutivos del Indecopi, que tiene por finalidad determinar si el proveedor ha cometido una infracción y por ende puede ser sancionado (con una amonestación o multa) y estar sujeto a cumplir medidas correctivas a favor del consumidor, así como reconocer las tasas y los honorarios de abogados en los que pudiera haber incurrido el consumidor en la tramitación del procedimiento, de ser el caso.

» **Sistema de Arbitraje de Consumo.** Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos promovido por el Indecopi¹⁷, 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 2017, se encontraron plenamente implementados los siguientes:

• **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 su proveedor 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 consumidor¹⁸. 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 poner a consideración de la Defensoría, el reclamo presentado previamente a la entidad financiera en caso no esté satisfecho con el resultado o si habiendo transcurrido 30 días calendarios no fue atendido por el proveedor. (<http://www.dcf.com.pe/>)

• **Para el caso de seguros.** Los clientes de instituciones de seguros miembros de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg) pueden recurrir a los siguientes mecanismos:

» **Aló Seguros.** Mecanismo de atención de reclamos que de manera directa permite a los usuarios de servicios de seguros (asegurado, contratante o beneficiario establecido en la póliza) que, a través de una comunicación telefónica con la compañía de seguros participante, pueda solucionar sus problemas en un plazo de 7 días hábiles, salvo que por complejidad del caso sea necesaria

¹⁷ 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.

¹⁸ 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.

una ampliación de hasta 30 días calendario¹⁹. (<http://www.defaseg.com.pe/aloseguro.html>)

» **Defensoría del Asegurado (Defaseg)**, como un mecanismo de solución de conflictos si luego de presentar un reclamo ante el proveedor, la resolución emitida por este no goza de la conformidad del cliente. Una vez presentada el reclamo ante la Defaseg, ésta tiene 30 días para resolver el reclamo. (<http://www.defaseg.com.pe/>)

• **Para el sector automotriz.** Los clientes de proveedores pertenecientes a la Asociación Automotriz del Perú (AAP) pueden presentar su reclamo a través de los siguientes medios:

» **Aló Auto.** Es un mecanismo alternativo de solución de conflictos a través del cual la Defensoría del Consumidor Automotor, actuando como tercero neutral, procura la solución de los conflictos de consumo suscitados entre los proveedores afiliados a la Defensoría y sus consumidores, a través de la conciliación, en un plazo máximo de 15 días hábiles desde el registro del reclamo a través de la línea telefónica²⁰. (<http://aap.org.pe/aap-e-indecopi-presentan-servicio-alo-auto/>)

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

¹⁹ Aló Seguros es un canal alternativo de atención de reclamos creado al interior de la industria de seguros y que se encuentra ubicado en la sede central del Indecopi, donde el usuario puede contactarse directamente con un especialista de la empresa de seguros para la atención de su reclamo.

²⁰ Mecanismo que nació como consecuencia de la suscripción de un convenio entre el Indecopi y la Asociación Automotriz del Perú el 25 de abril de 2017, mediante el cual los consumidores que acudan a la sede central del Indecopi tienen a su disposición un módulo con una línea exclusiva para la presentación de sus reclamos ante la Defensoría del Consumidor Automotor (DCA). Esta realiza un seguimiento a los reclamos presentados hasta que el procedimiento concluya. Este mecanismo adoptado, así como los lineamientos de atención de reclamos que elabore la AAP, no sustituyen ni exoneran a los proveedores asociados de sus obligaciones legales establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, si los consumidores no desean acudir al servicio "Aló Auto", mantienen las vías de reclamo y denuncia que ofrece el Indecopi.

Tabla N° 2:

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

	Sector o actividad económica	¿A quién debo acudir primero?	¿Si no estoy de acuerdo con 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
	Infraestructura de transporte de uso público (incluye el tren eléctrico de Lima).		 Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos
	Servicios de agua potable y alcantarillado.		 Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos
	Servicio público de electricidad o de gas natural.		 Junta de Apelaciones de Reclamos de usuarios
Supervisado por la SBS	Sistema Privado de Pensiones.	Presentar el reclamo al proveedor	 Primera instancia: Departamento de Servicios al Ciudadano Segunda Instancia: Superintendencia Adjunta de AFP
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
Resto	Equipos electrónicos, vestido, calzado, automotriz, inmuebles, alimentos, educación, servicios profesionales varios, servicios turísticos; servicios financieros y de seguro; otros.	Presentar un reclamo ante el SAC del Indecopi ^a	
		Presentar una denuncia (procedimiento administrativo) en el Indecopi	Presentar una apelación

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.

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

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

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

Gráfico N° 5:

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



1/ Se refieren a plazos máximos.

2/ 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.

3/ Para empresas de servicios de saneamiento por problemas operacionales y problemas no relativos a la facturación. Asimismo, para empresas de servicios de suministro de energía eléctrica y gas natural (a) el corte del servicio efectuado y se solicite su reposición (b) exceso de consumo de energía eléctrica cuando hay errores de facturación.

4/ 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.

5/ Para empresas de servicios de telecomunicaciones en los demás casos.

6/ Para empresas de servicios de suministro de energía eléctrica y gas natural: (a) cuando se cuestione exceso de consumo de energía eléctrica y no hay error de facturación o se reclame por otras materias distintas al consumo y (b) en los demás casos. El plazo para resolver los reclamos de infraestructura y transporte de uso público pueden extenderse hasta 30 días hábiles, en casos sean considerados particularmente complejos. Asimismo, Para empresas de servicios de saneamiento por problemas de facturación.

7/ Para resolver las apelaciones sobre el servicio de suministro de energía eléctrica y gas natural por los reclamos en que se cuestione el corte del servicio efectuado y se solicite su reposición. (Las empresas cuentan con 05 días hábiles de recibida la apelación para remitir el expediente al Osinergmin.

8/ 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 facturación detallada solicitada por el usuario. Asimismo, para resolver las apelaciones sobre el 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.

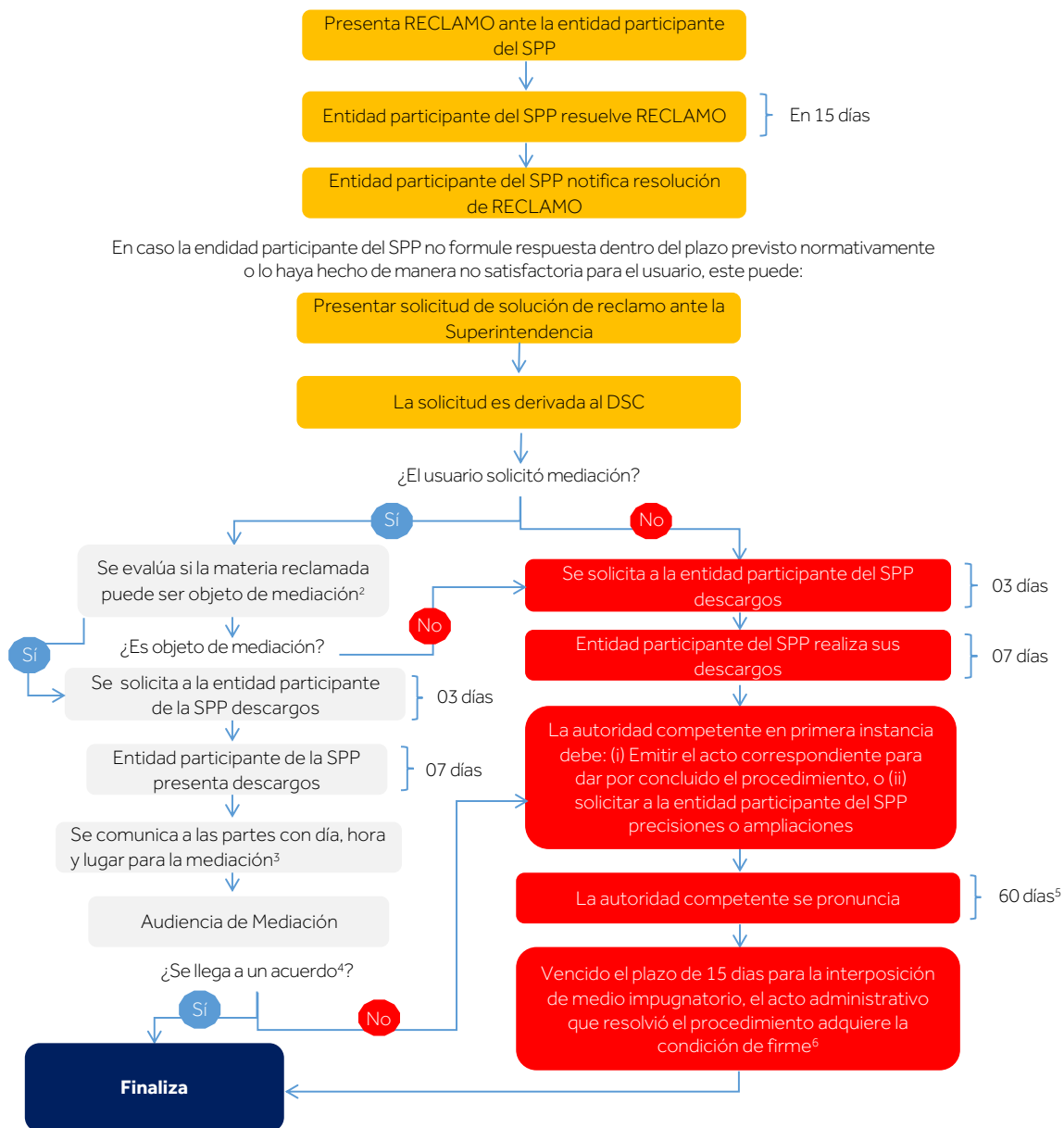
9/ Para empresas de servicios de telecomunicaciones en los demás casos.

10/ Para resolver las apelaciones del servicio de suministro de energía eléctrica y gas natural cuando se cuestionen materias distintas al consumo facturado. Asimismo, para empresas de servicios de telecomunicaciones en los demás casos. Asimismo, Para empresas de servicios de saneamiento.

11/ Para empresas de servicios de saneamiento (Cuando la complejidad del caso lo amerite).

12/ Para empresas de servicios infraestructura y transporte de uso público.

Gráfico N° 6:
Esquema del procedimiento administrativo para la tramitación de un reclamo sobre el sistema privado de pensiones^{1/}



1/ Se refieren a plazos máximos.

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

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

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

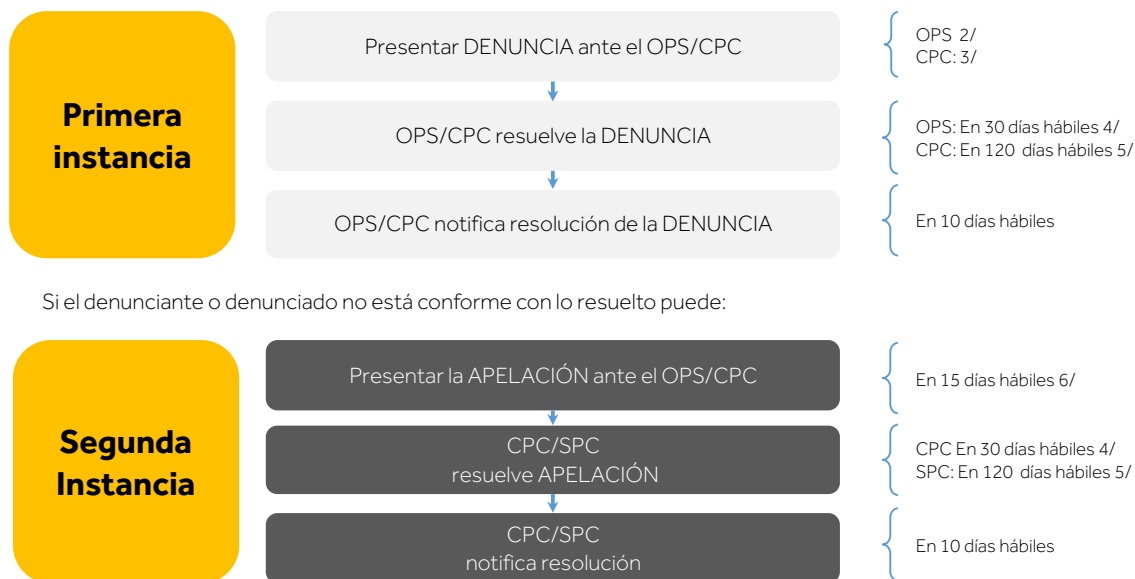
5/ Plazo contado a partir de la presentación del reclamo.

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

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

Gráfico N° 7:

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



1/ Se refieren a plazos máximos.

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

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

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

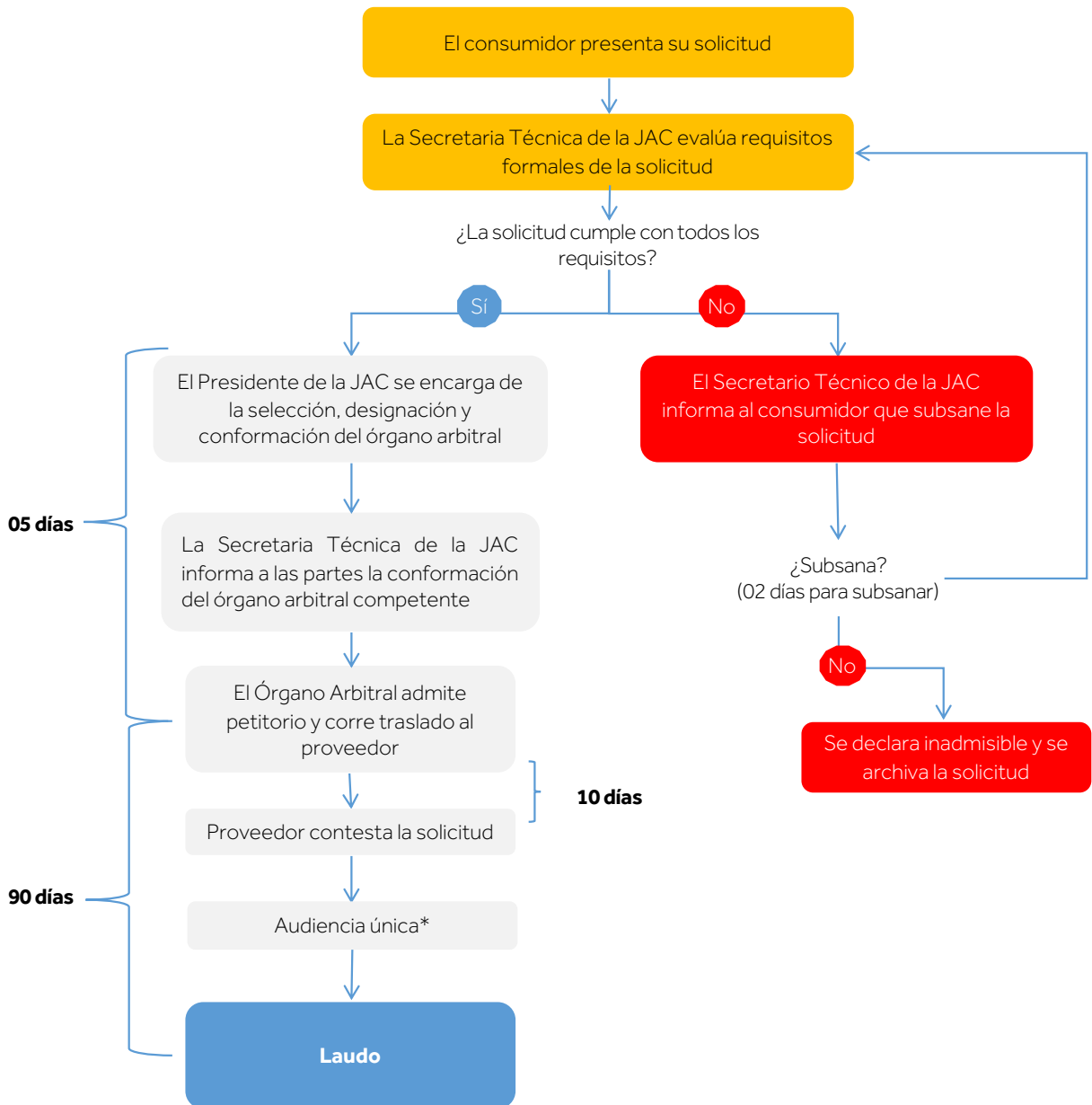
4/ Para los procesos sumarísimos (el OPS en primera instancia y la CPC en segunda instancia) los plazos son determinados por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 126; y por la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPÍ, Directiva que regula el Procedimiento Sumarísimo en Materia de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

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

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

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

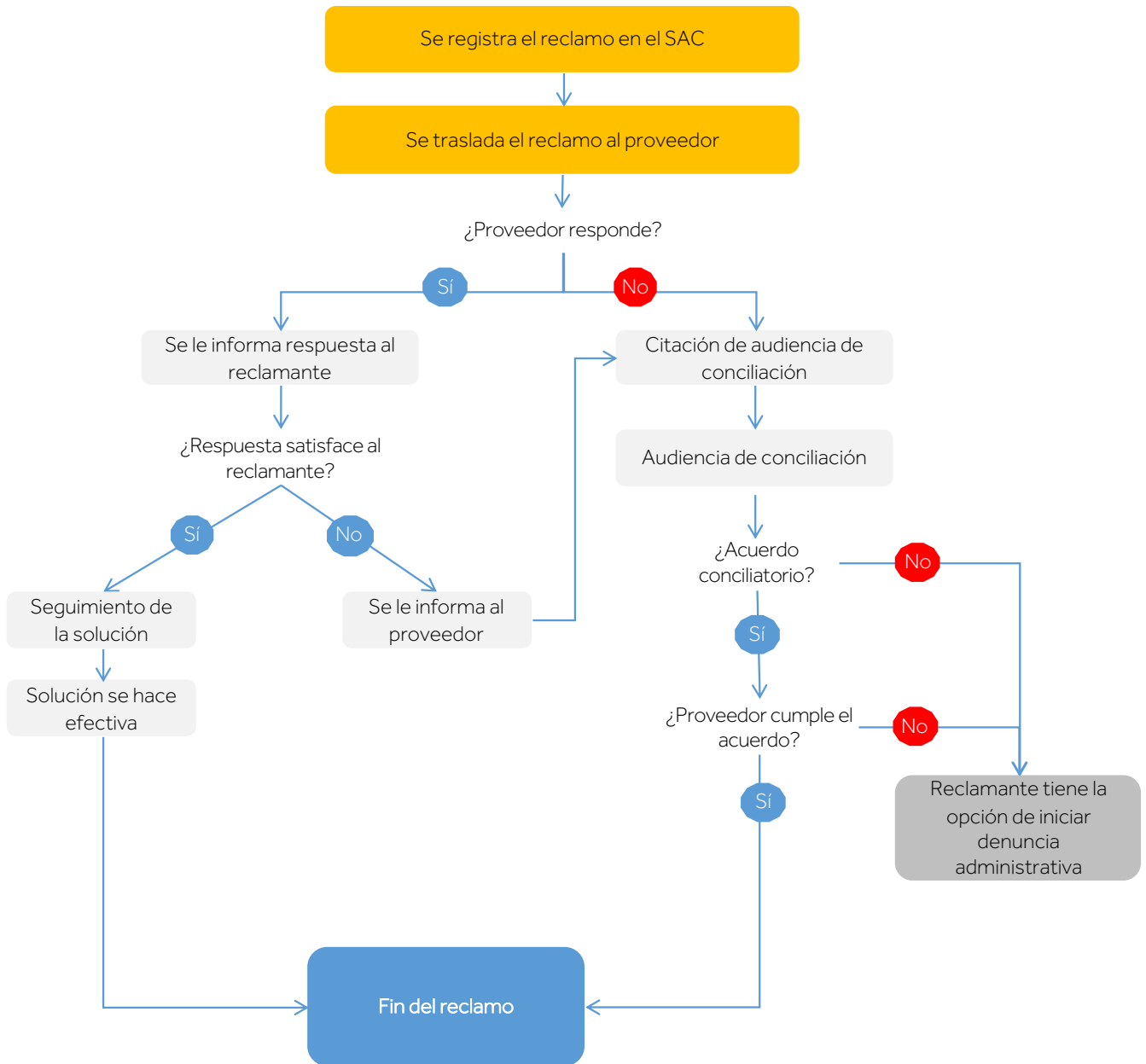
Gráfico N° 8:
Esquema del procedimiento arbitral en la Junta Arbitral de Consumo (JAC)



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

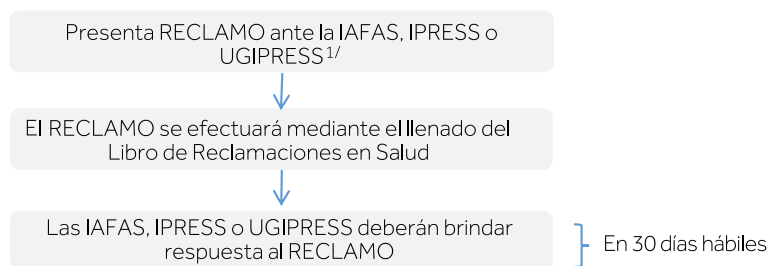
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Gráfico N° 9:
Esquema de atención de reclamos del Indecopi

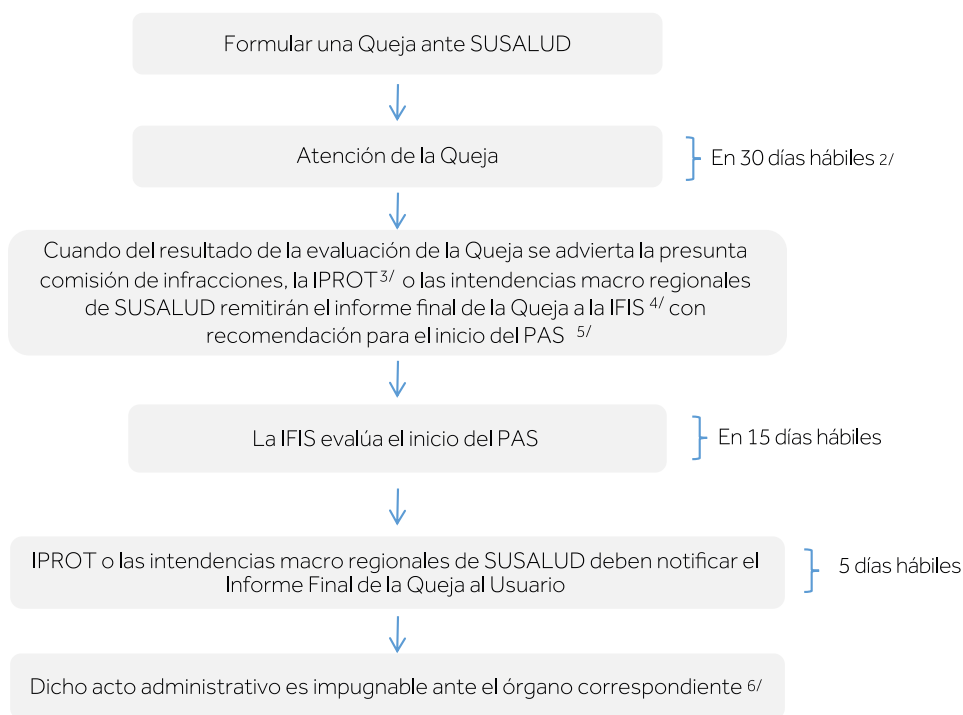


Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Gráfico N° 10:
Esquema del procedimiento administrativo para la Susalud



(i) Ante la insatisfacción de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las IAFAS, IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS; (ii) ante la negativa de atención de su reclamo e irregularidad en su tramitación, o (iii) Ante la disconformidad con el resultado del reclamo, el consumidor puede:



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

2/ Plazo contado desde que se admite a trámite la queja por IPROT o las Intendencias Macro Regionales de SUSALUD; asimismo, éstas mediante decisión motivada pueden ampliar de oficio el plazo de 30 días hábiles, para la actuación de pruebas o para la emisión de informes, por única vez hasta por un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

3/ Intendencia de Protección de Derechos en Salud.

4/ Intendencia de Fiscalización y Sanción.

5/ Procedimiento Administrativo Sancionador.

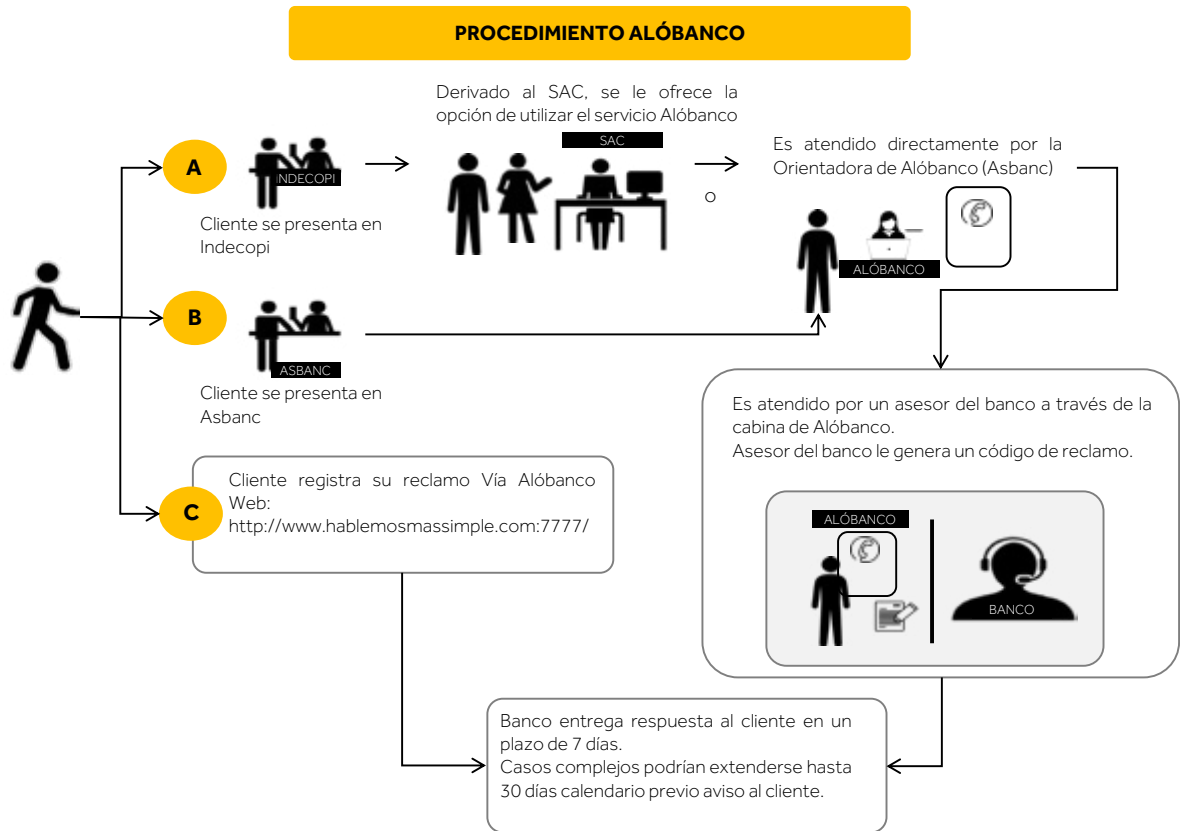
6/ Conforme al TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

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

Esquemas de mecanismos privados de solución de conflictos

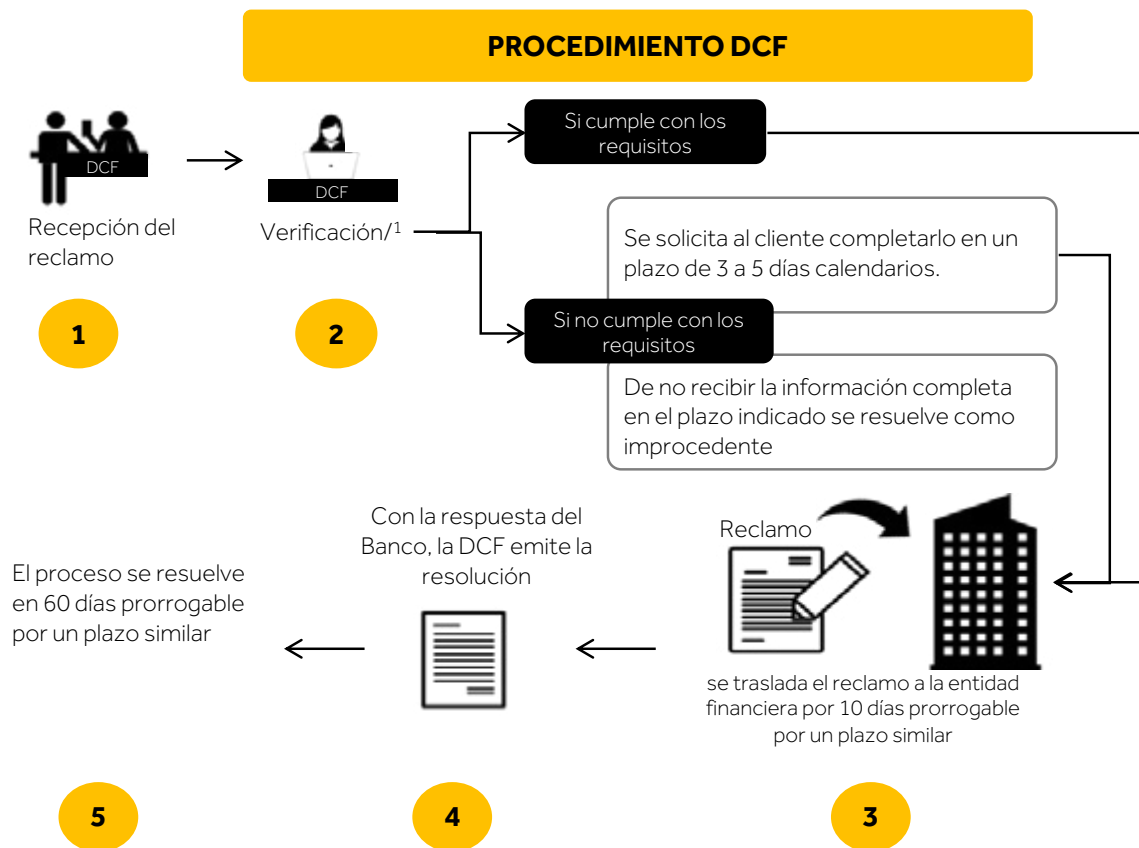
A continuación, se presentan esquemas de mecanismos de solución de conflictos de Alóbanco y las defensorías gremiales:

Gráfico N° 11:
Esquema del mecanismo de solución de conflictos de Alóbanco



Fuente: Asbanc. Correo electrónico con fecha 12.03.2018
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Gráfico N° 12:
Esquema del mecanismo de solución de conflictos de la DCF



1/Se verifica si el reclamo presentado cumple con los requisitos solicitados por la DCF

Fuente: Asbanc. Correo electrónico con fecha 12.03.2018

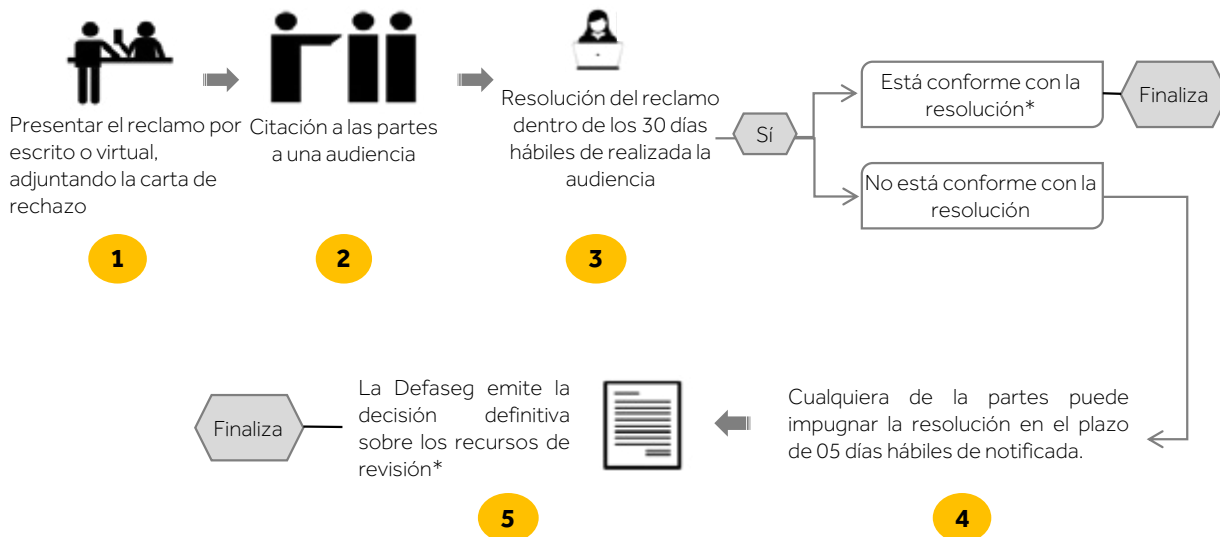
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Gráfico N° 13:
Esquema del mecanismo de solución de conflictos de la Defaseg

Procedimiento DEFASEG

Requisitos para presentar el reclamo ante la Defaseg:

1. Se reciben reclamos de los siniestros rechazados.
2. Plazo de presentación: 2 años contados a partir del día siguiente de recibido el rechazo.
3. Monto reclamado no debe superar los US\$ 50,000, o su equivalente en soles.

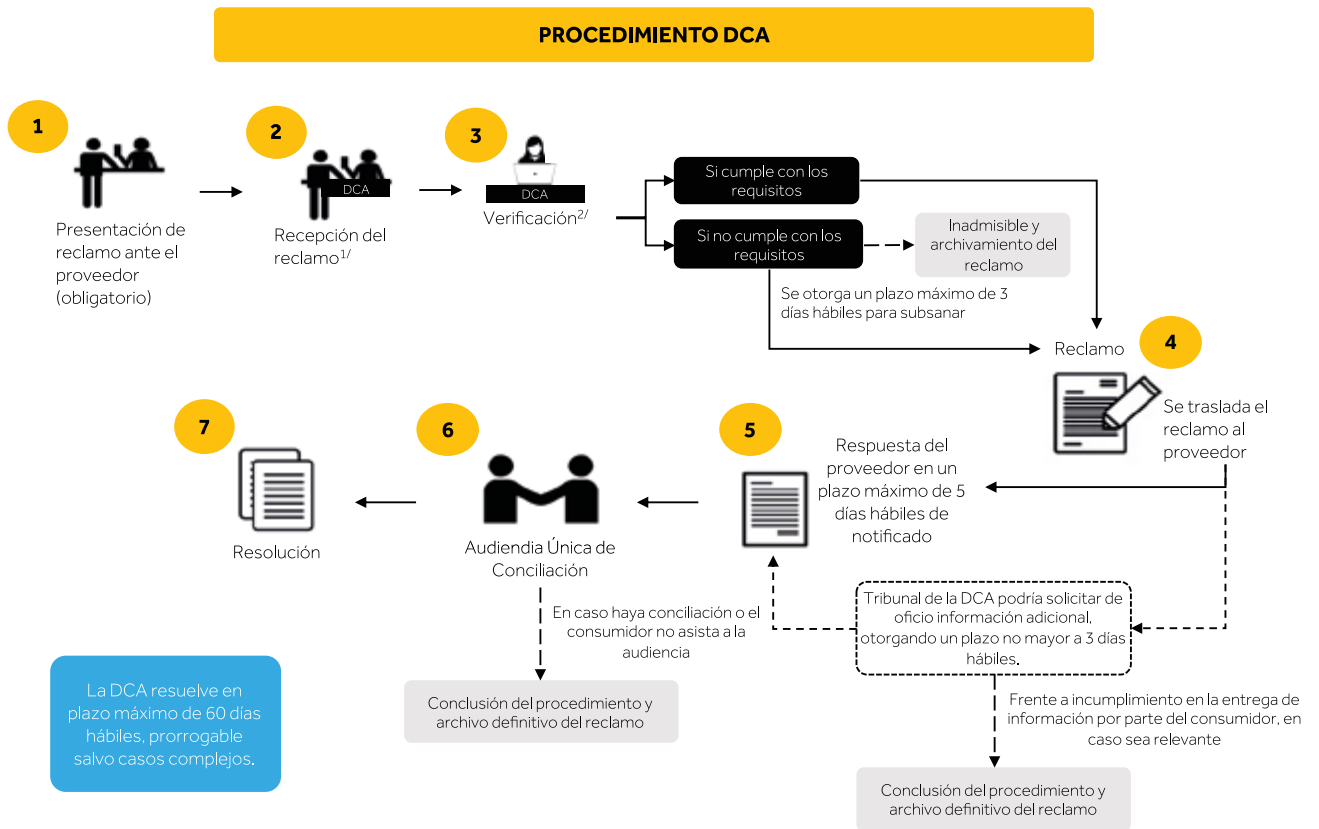


*La decisión final de la Defensoría es vinculante para las empresas de seguros. Cabe indicar que, independientemente del resultado, el reclamante pueda presentar su reclamo por otras vías.

Fuente: Carta N° 014-2018-PRESIDENCIA/APSESG

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

Gráfico N° 14:
Esquema del mecanismo de solución de conflictos de DCA



1/ En caso no esté satisfecho con el resultado o si habiendo transcurrido 30 días calendario no fue atendido por el proveedor, o la respuesta no satisfaga total o parcialmente su pretensión. Plazo máximo para presentar reclamo: 90 días calendario, computado desde la fecha en que realizó el requerimiento previo al proveedor. En ningún caso podrá presentarse el reclamo luego de vencido el plazo de dos años de entregado el bien o prestado el servicio que constituye objeto en la relación de consumo.

2/ Se verifica si el reclamo presentado cumple con los requisitos solicitados por la DCA.
Fuente: AAP. Correo con fecha 09.05.2018

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

IV. 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 años anteriores, se consultó la percepción con respecto a²¹:

- El desempeño histórico del Sistema (en esta edición con respecto al año 2017).
- El desempeño del Sistema para el año en curso (en esta edición para el año 2018), 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 2017 respecto al año anterior?
- 2)** ¿Cómo cree que será la protección del consumidor en el 2018?
- 3)** ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el 2018?
- 4)** ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el 2018?
- 5)** ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el 2018?

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.

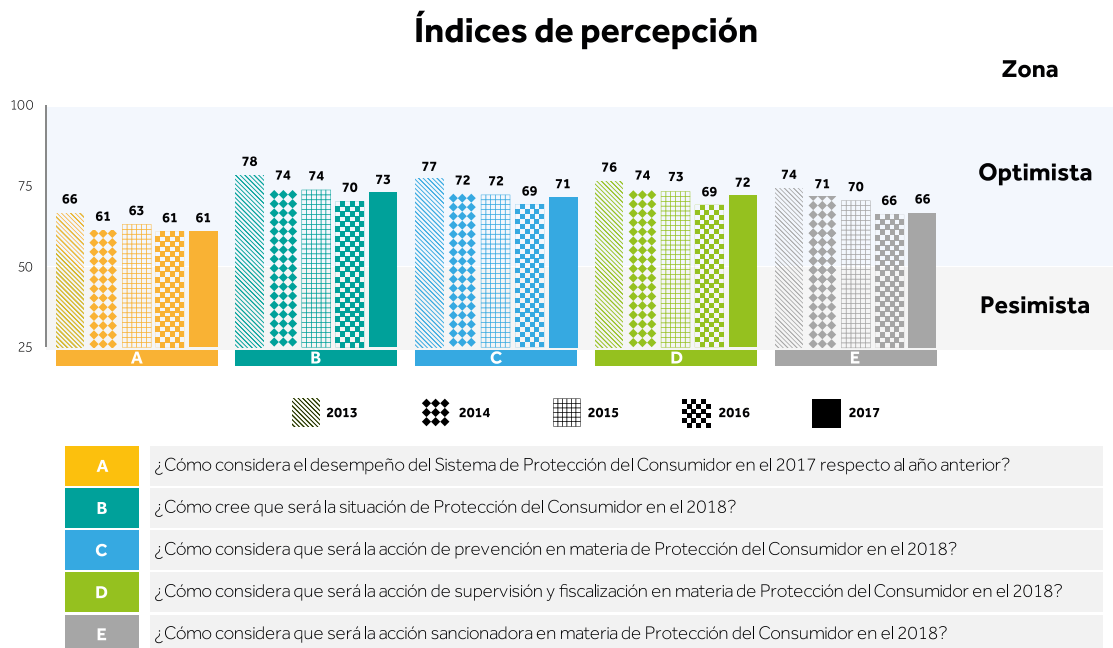
²¹ Metodológicamente la percepción subjetiva se transformó en un indicador cuantitativo, denominado indicador de difusión. Para mayor detalle sobre la metodología, se puede consultar el anexo N° 8.

Sobre la base del levantamiento de información a la muestra²² 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.

Gráfico N° 15:
Percepción general de las entidades miembros del Sistema



* Muestra para el año 2013: 85 respuestas, año 2014: 67 respuestas, 2015: 98 respuestas, 2016: 118 respuestas y 2017: 148.
Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta múltiple N° 023-2018/DPC-INDECOPI
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Analizando a mayor detalle según la pertenencia de las entidades a un determinado sector, se evidencia que la expectativa en su mayoría es más favorable para el 2018²³.

Ante la pregunta A: ¿Cómo considera que fue el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en 2017 respecto al año anterior?, la percepción promedio fue positiva (zona optimista), aunque diferenciado según entidades, siendo las asociaciones de consumidores las únicas entidades en ubicarse en la zona pesimista (45.2).

Respecto a la pregunta B: ¿Cómo cree que será la situación de protección del consumidor en 2018?, la percepción de mantuvo favorable (zona optimista). Destacaron los gobiernos locales y regionales que presentaron una mejor expectativa.

Respecto a la pregunta C: ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en 2018?, las entidades reguladoras, así como los gobiernos locales, fueron los que reportaron una mejor expectativa.

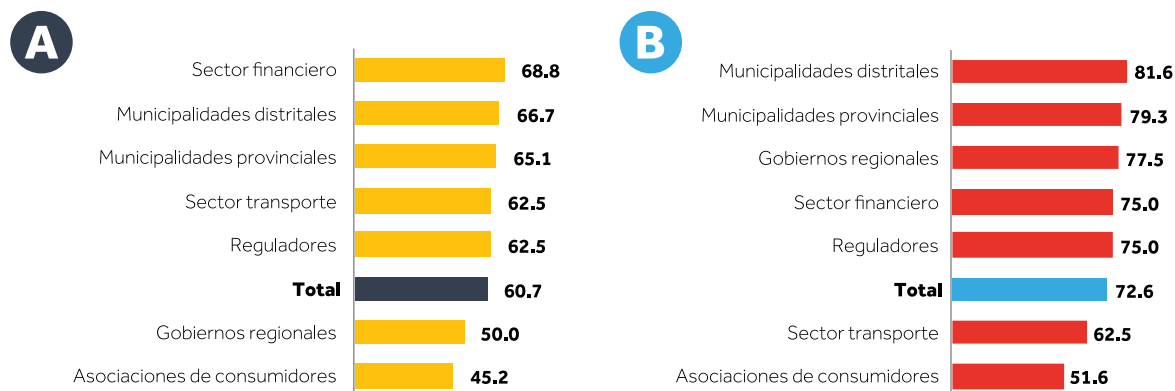
En relación con la pregunta D: ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en 2018?, destaca la elevada expectativa de los gobiernos locales, reguladores y gobiernos locales.

²² Para la presente sección se consideró la respuesta de un total de 148 entidades del Sistema.

²³ En el anexo N° 9 se puede observar un mayor detalle respecto a los resultados del índice.

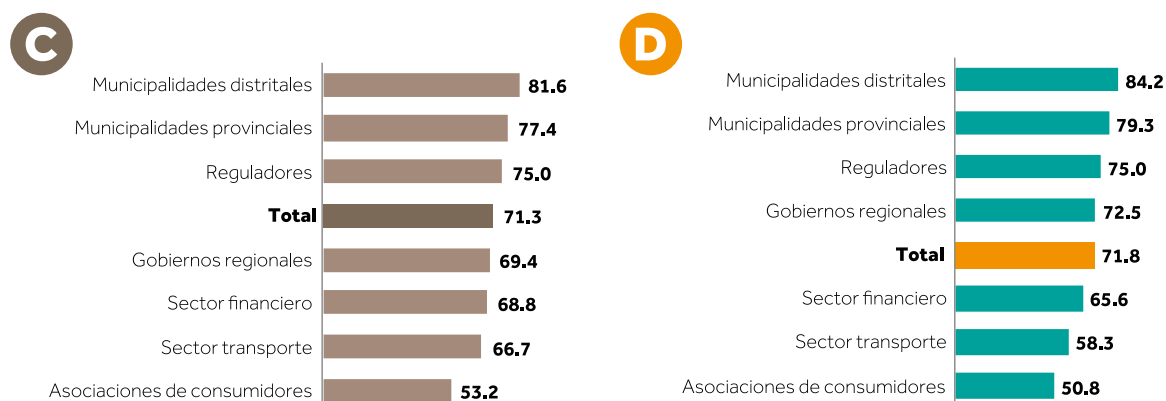
Respecto a la pregunta E: ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en 2018?, a pesar de que en promedio se obtuvo un índice ubicado en la zona optimista, destacan las asociaciones de consumidores que reportaron un índice ubicado en la zona pesimista (40.8).

Gráfico N° 16:
Percepción general según grupos de interés



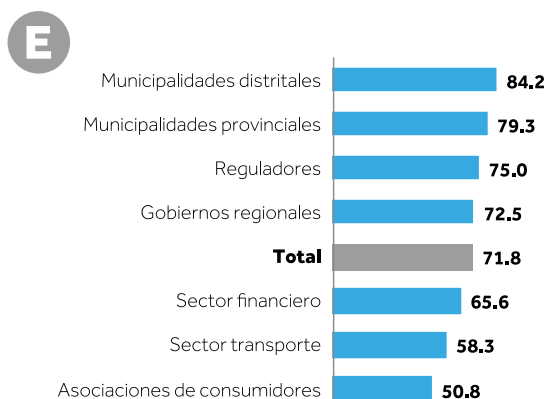
¿Cómo considera el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en el 2017 respecto al año anterior?

¿Cómo cree que será la situación de Protección del Consumidor en el 2018?



¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el 2018?

¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el 2018?



¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el 2018?

Nota: No se incluyeron a sectores con menos de 05 entidades.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta múltiple N° 023-2018/DPC-INDECOPI

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

V. EL SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

El año 2017 marcó un hito en el diseño institucional y normativo de la protección del consumidor en el Perú puesto que el Estado plasmó su compromiso con la defensa del consumidor a través de la dación de la Política Nacional de Protección del Consumidores y su respectivo Plan Nacional de Protección de los Consumidores para el período 2017-2020. Ambos documentos fueron aprobados por el Consejo Nacional de Protección del Consumidor y fueron refrendados vía decreto supremo en enero y marzo del 2017.

El Plan Nacional de Protección de los Consumidores (aprobado por D.S. 024-2017-PCM) es un instrumento de gestión que permite alcanzar los objetivos planteados en la Política Nacional de Protección de los Consumidores (aprobado por D.S. 006-2017-PCM). El monitoreo constante de dicho plan permitirá no solo medir su avance sino, también, potencialmente, plantear medidas correctivas para su mejora y/o reformulación, dentro del marco de los lineamientos de la política y Código de Protección y Defensa del Consumidor y considerando el entorno y tendencias del mercado.

Es de destacar que, este primer monitoreo (del año 2017), se desarrolla en función de los cuatro ejes establecidos como son: i) Educación, orientación y difusión de información, ii) Protección de la salud y seguridad de los consumidores, iii) Mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores y, iv) Fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor. Para ello, el Indecopi, en su calidad de Autoridad y ente rector del Consejo Nacional de Protección de los Consumidores, solicitó la información a todas las entidades involucradas. En este sentido a continuación se presentará el grado de avance y las acciones más resaltantes por cada eje.

Gráfico N° 17:
Plan Nacional de Protección de los Consumidores



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



EJE I.
Educación, orientación y difusión de información

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

Al respecto, el cumplimiento de las metas por cada objetivo específico fue el siguiente:

Objetivo1: Capacitar a los agentes del mercado en materia de protección al consumidor		
Actividad	Grado de cumplimiento	Valor alcanzado
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.	100%	190,557 Personas capacitadas
<ul style="list-style-type: none"> • Incluir la temática de derechos de los consumidores en los cursos escolares. • Implementar unidades didácticas. 	-	Pendiente de información
Desarrollar actividades de capacitación y/o información dirigida a los proveedores sobre obligaciones con respecto a los derechos de los consumidores.	100%	28,628 Trabajadores capacitados

Comentarios del avance:

- **En 2017 las actividades de capacitación a consumidores y usuarios** superaron en 14.9% a la meta total establecida. El 100% de las entidades involucradas realizaron capacitaciones.
- **Está pendiente la entrega formal de información respecto a la temática de los derechos de los consumidores en los cursos escolares por parte del Minedu.** Sin embargo, es de destacar que ya está incluida la competencia referida a "gestionar responsablemente los recursos económicos" y una mayor inclusión de competencias será progresiva.
- **En 2017, se capacitó a un total de 28,148 trabajadores de diversos proveedores** en temas relacionados a la protección del consumidor y/o usuario. Esta meta, en el global, sobrepasó en 229.4% los planteado inicialmente.

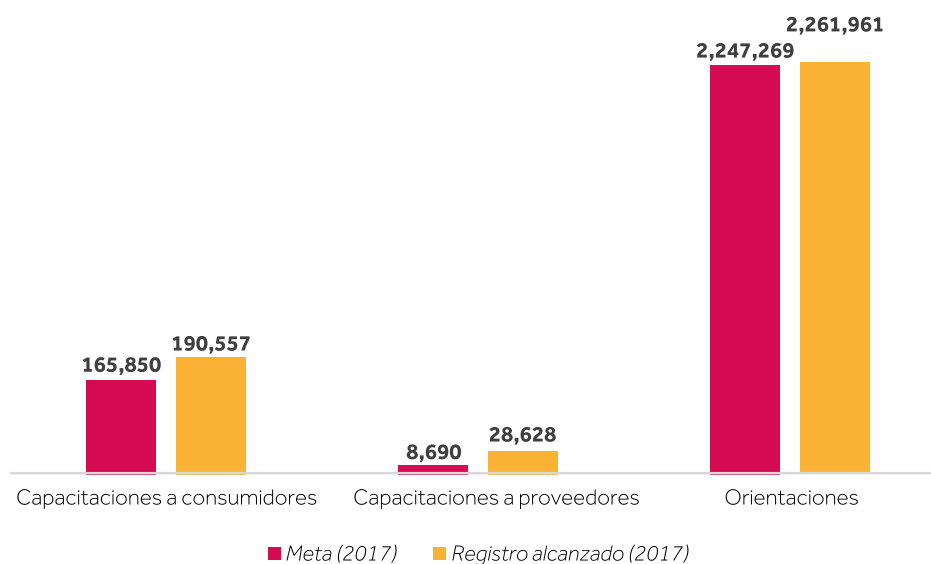
Indicador de desempeño:

La medición del nivel de conocimiento de los derechos como consumidores, en materia de protección del consumidor, no se realizó en 2017, debido a que estuvo sujeta a la disponibilidad presupuestal. Al respecto el indicador base es de 53.4%, considerando el ámbito urbano.

Como se mencionó el Eje 1 se caracteriza por ser la base Plan Nacional de Protección de los Consumidores, al ser principalmente preventivo, en la medida que coadyuva a una mejor decisión por parte del consumidor o usuario al estar mejor informado. En 2017, las actividades de capacitación realizadas por las diversas entidades que tuvieron metas en el respectivo plan sumaron en total de 190,557 consumidores beneficiados, 28,628 trabajadores de diversas empresas y 2.2 millones de personas beneficiadas a través de orientaciones, en todos los casos superando las metas establecidas en general.

Gráfico N° 18:
Actividades de capacitación y orientación a consumidores y proveedores de entidades involucradas en el Plan Nacional 2017-2020
Cumplimiento de las metas en el 2017

Entidad	Capacitaciones a consumidores	Capacitaciones a proveedores	Orientaciones
Indecopi	2,475	1,600	496,950
Ositran	757	337	3,008
Sunass	46,400	350	40,075
Osiptel	111,797	50	626,837
Osinergmin	7,676	22,877	443,385
SBS	21,043	154	179,815
Susalud	409	2780	16,008
Sutran		0	455,883
Produce		480	
Total	190,557	28,628	2,261,961



Fuente: Formatos de información remitidos en respuesta a la Carta múltiple N° 023-2018/DPC-INDECOPI
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Las orientaciones se dan a nivel nacional favorecidas por las redes de oficinas desplegadas en las regiones, lo cual facilita también la elaboración de un trabajo en conjunto entre entidades, las mismas que son complementadas con las acciones de difusión a través de los diversos medios. En 2017, respecto al cumplimiento de las metas asumidas, la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran) no realizó actividades de capacitación a proveedores.

Objetivo 2: Orientar al consumidor brindándole información en materia de protección		
Actividad	Grado de cumplimiento	Valor alcanzado
Orientar al consumidor brindándole información en materia de protección	100%	2' 261,961 Personas

Objetivo 3: Poner a disposición de los agentes del mercado información en materia de protección al consumidor, haciendo mayor énfasis en el uso de las tecnologías de información		
Actividad	Grado de cumplimiento	Valor alcanzado
Implementar y desarrollar el sistema virtual del consumidor	100%	2' 261,961 Personas
Facilitar a los consumidores la información actualizada, simple y consolidada de los diversos mecanismos de solución de conflictos según materia o actividad económica.	100%	01 Informe
Facilitar a los consumidores la legislación y jurisprudencia relevante y actualizada en materia de consumo mediante una herramienta informática disponible en web.	100%	Herramienta web (Actualizado)
Identificar los mercados relevantes y compilar y/o generar las herramientas que transparenten la información para una mejor decisión de consumo.	84.2%	16 Herramientas

Comentarios del avance:

- En 2017 **las actividades de orientación de las diversas entidades del Sistema beneficiaron a 2.2 millones de personas**, un 0.7% más de lo previsto. Las orientaciones incluyen las realizadas en las oficinas y fuera de ellas a través de diversas actividades.
- **La Autoridad mantiene el Portal del Consumidor actualizado**, habiéndose puesto a disposición la versión en idioma inglés (<https://www.consumidor.gob.pe/>) a fin de fortalecer las relaciones de consumo entre consumidores y proveedores peruanos y extranjeros, así como las guías de consumo y de acceso a mecanismo de solución de conflictos.
- **El desarrollo de herramientas tecnológicas ha sido una constante** por la mayoría de las entidades del Sistema, dado que no es sostenible la ampliación física de la infraestructura, aunque afrontando el reto de identificar y atender las necesidades específicas de los usuarios.

- **Las diversas entidades del Sistema han puesto a disposición del consumidor 16 herramientas en el 2017**, habiéndose actualizado y/o mejorado las ya implementadas anteriormente. Destacan por la cantidad las enfocadas al sistema financiero y telecomunicaciones.
- Estas herramientas complementaron las acciones de difusión realizadas por las diversas entidades del Sistema.

Indicadores de cobertura:

- El N° de personas que recibieron los servicios de orientación fue de 2'261,961 cumpliéndose la meta respectiva.
- En N° de accesos y descargas de las diversas herramientas fue de 12'032,544, superando en 2.6 veces la meta respectiva.

Las diversas entidades del Sistema han acentuado su tendencia hacia el mayor desarrollo y utilización de tecnologías de la información. Así cuentan con herramientas comparativas y de información descriptiva, así como para la autorregulación. Los sectores en los que se dio el mayor desarrollo de estas herramientas son el de telecomunicaciones y financiero, que justamente son los que reportan la mayor cantidad de reclamos.

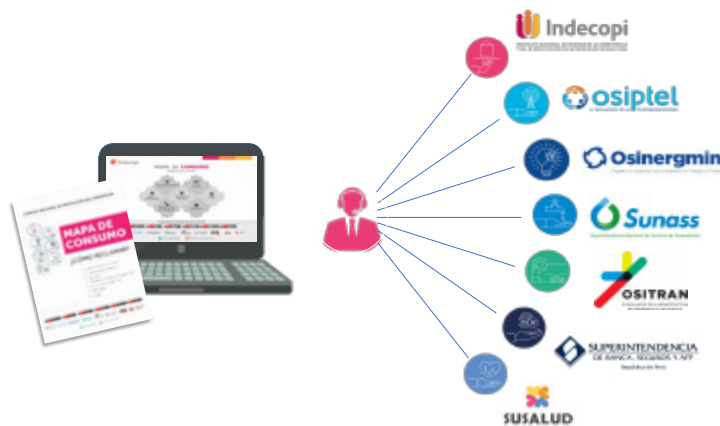
Si bien muchas de estas herramientas son básicamente informativas se debe tener en cuenta que algunas entidades también están utilizando y desarrollando herramientas que faciliten la solución de conflictos de consumo, desde la presentación del reclamo hasta la solución de este.

El Portal del Consumidor (www.consumidor.gob.pe) aglomera las herramientas de las diversas entidades, y éste tuvo en 2017 accesos que sumaron los 84,348 usuarios, los cuales realizaron 101,291 sesiones. De forma referencial, se estima que, según rangos de edad, el 61% de usuarios pertenecen al segmento etario de 18 a 34 años; mientras que, el 39% a usuarios de entre 35 a más de 65 años.

De otro lado, como se mencionó, en 2017, destacó el trabajo conjunto entre las entidades miembros del Consejo, para la elaboración del "Mapa de Consumo", el cual es una herramienta impresa y digital, creada para que los consumidores conozcan ante qué entidad pública pueden acudir para presentar un reclamo o denuncia, puesto que consolida a todas las entidades públicas que atienden a los consumidores a nivel nacional. Asimismo, es una herramienta inclusiva, puesto que promueve contenidos en Sistema Braille y lengua de señas, además de quechua chanka y aimara. La presentación y difusión de la herramienta se realizó en 2017 y 2018.

Gráfico N° 19:

Mapa de Consumo y las entidades participantes



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



EJE II.
Educación, orientación y difusión de información

Con el objetivo de garantizar la salud y seguridad de los consumidores en sus relaciones de consumo, se contempló, para el período 2017-2020, diversas actividades orientadas a la implementación del Sistema Nacional de Alertas de Productos Riesgosos. Cabe destacar que el logro de este eje debe de ir acompañado de una estrategia de difusión y capacitación a los diversos agentes como consumidores, proveedores y otras entidades involucradas. En 2017 se tuvo el siguiente desempeño:

Objetivo: Diseño, creación e implementación del Sistema de Alerta de productos peligrosos y acción oportuna frente a estos.		
Actividad	Grado de cumplimiento	Valor alcanzado
Desarrollar y poner en funcionamiento el sistema informático del Indecopi para la emisión de alertas de productos peligrosos.	100%	01 Sistema Implementado
Diseñar el Sistema Nacional de Alertas de Productos Peligrosos.	0%	Proyecto de Ley del Sistema Nacional

Comentarios del avance:

En 2017, el **Indecopi desarrolló el sistema informático para la detección y emisión de alertas y prevenir la compra de productos riesgosos o peligrosos** dentro del mercado peruano, cumpliendo con la meta establecida. Además, se **elaboró 04 videos instructivos para proveedores** en castellano, quechua chanka, lengua de señas y uno para consumidores.

El proceso de implementación de la plataforma tecnológica ha conllevado a acciones complementarias, como la capacitación, para agilizar la curva de aprendizaje por parte de los proveedores.

La necesidad de profundizar el aspecto normativo para un mejor diseño del Sistema Nacional de Alertas de Productos Peligrosos, conllevó a que el Proyecto de Ley previsto se presente posteriormente, así en **el 2018, en el proyecto enviado a PCM (Carta N° 279-2018/PRE-INDECOPI), entre otros, establece la creación de la Comisión Multisectorial del Sistema Nacional de Alerta y Actuación Oportuna** frente a productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado, siendo la base que soportará el Sistema Nacional en mención.

Indicadores de desempeño:

- En 2017, el número de días promedio en que se emitió las alertas de productos fue de 11.2 días.
- El Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos del Indecopi permitió investigar 118 potenciales productos peligrosos (como es el caso de automóviles, electrodomésticos, juguetes, entre otros) y emitió 87 alertas, favoreciendo potencialmente a un total de 2 millones de personas, dada la cantidad de productos involucrados en los retiros.

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, estando incorporadas las principales actividades en el Eje 2 del plan nacional de protección y defensa de los consumidores. Cabe destacar que, si bien el diseño del Sistema Nacional será progresivo, el monitoreo y emisión de alertas fue constante, así en 2017, se el Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos del Indecopi permitió investigar 118 potenciales productos peligrosos (como es el caso de automóviles, electrodomésticos, juguetes, entre otros) y emitió 87 alertas, favoreciendo potencialmente a un total de 2 millones de personas, dada la cantidad de productos involucrados en los retiros.



En línea con lo anterior, en 2017, se desarrolló la Plataforma Web del Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos del Indecopi, a fin de fortalecer la gestión del Sistema desde Internet. Esta herramienta permitirá una mayor rapidez en cuanto al proceso de emisión de alertas y un mayor monitoreo del mercado. Además, se elaboraron 03 videos instructivos para consumidores (en castellano, quechua chanka y lengua de señas) y 01 destinado a proveedores en idioma castellano.

De otro lado, dentro del proceso del diseño del Sistema Nacional de Alerta y Actuación Oportuna frente a productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado, como se mencionó en la página previa, se emitió el Proyecto de D.S. que modifica el reglamento que establece el procedimiento de comunicación de advertencias y alertas de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores aprobado por D.S. N° 050-2016-PCM y crea la Comisión Multisectorial del Sistema Nacional de Alerta y Actuación oportuna frente a los productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado, para trámite y aprobación.

Dicho proyecto pretende simplificar, estandarizar y optimizar el procedimiento de registro y publicación de advertencias y alertas de consumo, así como fortalecer la coordinación interinstitucional entre el Indecopi y las autoridades competentes en la emisión de alertas. Dentro de este marco, se propone la creación de la Comisión Multisectorial del Sistema Nacional de Alerta y Actuación Oportuna frente a los productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado (COMSINAM) de naturaleza permanente y que estaría conformado por el Indecopi, en su calidad de Autoridad y en representación de la Presidencia del Consejo de Ministros, Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (en adelante, Digemid), Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (en adelante, Digesa), Ministerio de Producción (Produce), representado por el Servicio Nacional de Sanidad Pesquera (Sanipes), Ministerio de Agricultura, representado por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (Senasa), Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp) y la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (Sunat), en calidad de observador, los cuales pueden potenciar la información disponible en las diversas etapas de la comercialización para la detección de riesgos.

De otro lado, en 2017, se consolidó la participación del Indecopi en la Red Consumo Seguro y Salud (RCSS) así el Indecopi como parte de dicha red e integrante del Grupo de Trabajo sobre Seguridad de los Productos de Consumo de la Organización para la Cooperación al Desarrollo Económico (en adelante, OCDE) impulsó la realización de la campaña #FíjaloBien!: Evita accidentes en casa, fija tus muebles y televisores. La campaña tuvo como finalidad informar sobre el riesgo de accidentes que podrían presentarse al no fijarse o sujetarse los

muebles de manera segura en tu hogar puesto que, de no tomarse las previsiones del caso, los niños podrían sufrir serias lesiones, como golpes en la cabeza, daños internos, sofocación, pérdida de conocimiento o la muerte.

Campaña #FijaloBien!



Asimismo, con la finalidad de prevenir el fraude electrónico en las transacciones online, también se llevó a cabo la campaña denominada #FPM2017: Evita las estafas por Internet, organizada por la Red Internacional de Protección al Consumidor (Icpem, en sus siglas en inglés) y liderada por el Indecopi.

Campaña: #FPM2017: Evita las estafas por Internet





EJE III.

Mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores

Con el objetivo de promover mecanismos expeditivos de prevención y solución de conflictos a nivel nacional, impulsando su simplificación, se establecieron 2 objetivos específicos: i) impulsar la simplificación de los existentes e impulsar la prevención a través de las buenas prácticas y; ii) impulsar el desarrollo de mecanismos alternativos para la solución de conflictos.

Objetivo: Promover mecanismos expeditivos de prevención y solución de conflictos a nivel nacional, impulsando su simplificación.		
Actividad	Grado de cumplimiento	Valor alcanzado
Evaluar y revisar los mecanismos vigentes y proponer (de ser el caso) cambios orientados a su celeridad y efectividad en coordinación con los integrantes del Sistema.	100%	01 Informe
Impulsar la prevención y mejora permanente en lo referido a la atención al cliente incluyendo la solución de los reclamos.	80%	Premio "Primero los Clientes" Tasa de crec. de prácticas aptas: -15.9%
Objetivo: Impulsar el desarrollo de mecanismos alternativos de solución de conflictos en las relaciones de consumo.		
Actividad	Grado de cumplimiento	Valor alcanzado
Impulsar el desarrollo de mecanismos privados alternativos de solución de conflictos.	100%	01 Informe

Comentarios del avance:

La evaluación de mecanismos vigentes durante 2017 decantó principalmente en dos acciones: i) la emisión de directivas orientadas a agilizar el *procedimiento sumarísimo* (Directiva N° 075-2017-INDECOPI/COD) y **regular los procedimientos en materia de protección del consumidor** (Directiva N°076-2017-INDECOPI/COD); y ii) la elaboración del Proyecto de D.S. que aprueba el **Nuevo Reglamento del Sistema de Arbitraje** en la que se plantea la reducción de la tramitación del proceso arbitral de 90 a 45 días hábiles, entre otros aspectos (proyecto que fue publicado en enero de 2018).

De otro lado, en 2017 **se realizó la cuarta edición del premio "Primero, los clientes" a través del cual se promovió las buenas prácticas** implementadas por empresas privadas, públicas y gremios empresariales, en beneficio de los consumidores a nivel nacional. Se tuvo una caída en el número de postulaciones aptas de 44 a 37 (-15.9%).

Finalmente, **el impulso de mecanismos privados alternativos de solución de conflictos** tuvo como resultado la implementación del "Aló Auto" (por parte de la Asociación Automotriz del Perú) y "Aló Seguro" (Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg). A lo anterior se suma el **Proyecto de D. S. que aprueba el Reglamento que promueve y regula la implementación de programas y productos de cumplimiento**

normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial, cuya presentación, para evaluación fue hecha en enero de 2018.

Indicadores de desempeño:

En 2017, el informe de evaluación sobre los mecanismos de prevención y solución de conflictos sirvió de base para las propuestas indicadas.

- Uno de los aspectos más importantes dentro del eje III refleja el compromiso del lado de los proveedores para con la defensa de la protección del consumidor. En efecto, el Estado fomenta la autocomposición o solución voluntaria (entre consumidor y proveedor) de los conflictos de consumo pero finalmente la implementación del mecanismo solo es posible si es que el proveedor apuesta por ello y da la opción de su uso al consumidor, considerando las ventajas de solucionar sus conflictos de consumo sin necesidad de una mayor intervención, evitando, potencialmente, mayores costos como los derivados de gastos legales, pago de multas, gastos administrativos y el daño reputacional.

En 2017, este fomento tuvo sus frutos con la celebración del convenio de cooperación interinstitucional entre el Indecopi y la Asociación Automotriz del Perú (AAP), para poner a disposición de los consumidores el mecanismo de Defensoría del Cliente Automotor y su respectivo "Aló Auto", en la sede principal del Indecopi; y con la Asociación Peruana de Seguros (Apeseg), al implementarse "Aló Seguros". Ambos mecanismos permitirán que las empresas privadas identifiquen oportunidades en beneficio de los consumidores para solucionar de manera gratuita, rápida y con conocimiento técnico los conflictos de cada sector en particular, fomentándose con ello la autorregulación.

De otro lado, dentro de esta misma tendencia, el Indecopi, en 2017, elaboró el Proyecto de Decreto Supremo que aprueba el Reglamento que promueve y regula la implementación de programas y productos de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor, caracterizados por ser de naturaleza privada e implementados voluntariamente. Al respecto, dicho marco está previsto estar disponible para el año 2018 y sería una herramienta de fomento hacia el fortalecimiento del control de riesgos por parte de las empresas ante probables infracciones en materia de consumo; sumándose al marco de fomento para la creación de defensorías gremiales aprobado en 2016.

- El impulso de la prevención y la solución eficaz de conflictos a través de la promoción de buenas prácticas se realizó a través del concurso "Primero, los Clientes", a través del cual se reconoció a las empresas (privadas y públicas) que realizaron esfuerzos significativos en la prevención y gestión eficiente de reclamos en beneficio de los consumidores. En la edición del 2017, postularon 26 empresas con 37 buenas prácticas; con lo cual el número de prácticas que participaron en el concurso, desde su primera edición, sumó 134. Los proveedores ganadores en el primer puesto en esta edición fueron, según categorías, Electro Oriente S.A. (Categoría Atención de Reclamos), Electronoroeste S.A. (Categoría Mecanismos de Información) y Banco Financiero del Perú (Ejecución de Garantías).



- 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). Al respecto, en 2017, 15 empresas se adhirieron al Sistema, sumando

con ello un total de 33. Asimismo, se recibieron 73 solicitudes de inicio de arbitraje y 661 personas recibieron charlas sobre este tema. Por su parte, con la finalidad de fortalecer el SISAC, hacerlo más accesible a los ciudadanos, y así, beneficiar a un mayor número de proveedores y consumidores con las ventajas que ofrece este mecanismo alternativo, se están promoviendo la creación de un registro único de árbitros, la reducción de la tramitación del proceso arbitral y la posibilidad de que los proveedores puedan adherirse de forma limitada al SISAC. Por otro lado, tras las modificaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor a través del D.L 1308 dado a fines de 2016, se introdujo mejoras al procedimiento de Protección al Consumidor buscando, entre otros aspectos, impulsar la solución anticipada de los conflictos.



EJE IV.

Fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor

El objetivo de fortalecer el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor en el cumplimiento de la normativa, capacidades de integrantes y la gestión es una tarea de largo aliento dada la complejidad de roles y competencias de cada entidad. En 2017, dentro de las actividades contempladas se tuvo lo siguiente:

Objetivo: Fomentar el cumplimiento de la normativa en materia de protección del consumidor.		
Actividad	Grado de cumplimiento	Valor alcanzado
Monitorear el estado de la protección de los consumidores, el cumplimiento de la normativa y plantear las acciones correctivas pertinentes.	100%	01 Informe anual
Objetivo: Fortalecer sostenidamente las capacidades de sus integrantes.		
Actividad	Grado de cumplimiento	Valor alcanzado
Fomentar la participación activa de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales como parte del Sistema.	0%	Propuesta Normativa Convenios con Gobiernos Locales y regionales
Fortalecer las capacidades técnicas de los miembros del Sistema.	100%	5,811 actividades
Desarrollar el Congreso Nacional de Protección del Consumidor.	100%	01 Congreso realizado

Comentarios del avance:

Anualmente el Consejo Nacional de Protección del Consumidor aprueba el **Informe sobre el Estado de la Protección de los Consumidores** el cual constituye un insumo para el planteamiento potencial de acciones correctivas.

Respecto al fortalecimiento de las capacidades de los integrantes, destacó la realización continua de actividades de capacitación entre las diversas entidades. En 2017, en conjunto se realizaron más de 5 mil actividades, principalmente con gobiernos locales, consejos de usuarios y asociaciones de consumidores. En esta línea también destacó el fortalecimiento de capacidades a través del Congreso Nacional de Protección del Consumidor desarrollado en marzo de 2017, con participación de las asociaciones de consumidores, gremios empresariales, academia y entidades del Estado.

El fortalecimiento a través de la mayor participación de gobiernos locales es una tarea pendiente. Al respecto en 2017, el Congreso generó el Proyecto de Ley 01807/2017-CR. Ley que fortalece la defensa del consumidor en las municipalidades provinciales y distritales (estando en evaluación).

Indicadores de desempeño:

En 2017, se cumplió con el monitoreo del estado de la protección del consumidor, del fortalecimiento de capacidades (5,811), más no con el indicador de participación de gobiernos locales y regionales como parte del Sistema..

En el eje de fortalecimiento del Sistema, el Consejo tiene un rol importante toda vez que es el principal espacio de coordinación intersectorial teniendo como secretaría técnica a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. En 2017, el Consejo sesionó 14 veces (11 sesiones ordinarias y 3 extraordinarias). Con ello, desde su primera sesión llevada a cabo el 15 de agosto de 2011 hasta el año 2017, se realizaron 72 sesiones ordinarias y 8 sesiones extraordinarias, de forma ininterrumpida, reuniéndose por lo menos una vez cada mes.

Respecto a las sesiones extraordinarias del 2017, se realizaron: i) El 23 de marzo, en Piura, con motivo de la situación de emergencia por el fenómeno del Niño Costero a fin de conocer las acciones realizadas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Ministerio de Educación y el Indecopi, en el marco de sus facultades; ii) El 5 de junio, en Lima, con la finalidad de informar las acciones adoptadas, por parte del Indecopi, la Digesa y el Instituto Nacional de Calidad (Inacal) en torno a la problemática del etiquetado de productos lácteos; y iii) El 12 de julio, en Lima, para el informe del MINSA sobre los alcances del Reglamento de la Ley de Alimentación Saludable.

De otro lado, cabe destacar que en el seno del Consejo y en cumplimiento de sus funciones:

- Se aprobó la Política Nacional de Protección del Consumidor y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020, los mismos que fueron posteriormente aprobados por la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Se aprobó el Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores, 2016, el mismo que reportó las acciones de supervisión del cumplimiento de la normativa realizada por parte de las diversas entidades miembros del Sistema.
- Se aprobó la modificación de la Directiva de Funcionamiento del CNPC para establecer normas de conducta a sus miembros.
- Se lanzó la campaña informativa "Protege la salud de tu familia: No compres cables eléctricos de dudosa

procedencia" y se elaboró el "Mapa de Consumo", en coordinación con entidades públicas competentes para solucionar conflictos de consumo (Osiptel, Osinergmin, Sunass, SBS, Ositran y Susalud) a fin de impulsar el conocimiento sobre las competencias de cada entidad. Esta campaña tuvo 636,441 reproducciones de video, 42,889 reacciones, comentarios y veces que se compartió y; 2.1 millones de personas alcanzadas.

Asimismo, conforme a sus normas internas establecidas, se realizó el proceso de elecciones de los nuevos representantes de las asociaciones de consumidores para el período 2018 – 2019²⁴. Cabe destacar, que a través del Consejo se canalizaron acciones de fortalecimiento y coordinación entre sus miembros, así en 2017, un total de 17 asociaciones de consumidores participaron presencial y virtualmente en la segunda reunión de coordinación, que sirvió para que la Autoridad fortalezca el canal de comunicación y coordinación con dichos representantes de la sociedad civil.

Finalmente, el fortalecimiento institucional también implica la generación de una mayor calidad regulatoria. En este sentido, el Indecopi, en su rol de Autoridad, en 2017, emitió cuarenta y tres (43) 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.

Tabla N° 3:
Proyectos normativos remitidos por el Congreso de la República
al Indecopi para la emisión de la opinión respectiva

N°	Proyecto normativo
1	Proyecto de Ley 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.
2	Proyecto de Ley N° 291/2016-CR, que propone la prohibición total de la publicidad comercial del tabaco, conforme al Convenio Marco de la Organización Mundial de la Salud para el Control de Tabaco.
3	Proyecto de Ley N° 485/2016-CR, Ley que modifica el TUO de la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo
4	Proyecto de Ley N° 530/2016-CR, Ley que regula el servicio de transporte público terrestre de pasajeros de ámbito nacional y regional
5	Proyecto de Ley N° 653/2016-CR, Ley que fomenta la renovación de parque automotriz y la formalización en la venta de unidades inmatriculadas
6	Proyecto de Ley N° 684/2016-CR "Proyecto de Seguridad Alimentaria y Nutricional" y Dictamen recaído en los Proyectos de Ley N° 137/2016-CR y N° 273/2016-CR
7	Proyecto de Ley N° 690/2016-CR, Ley que declara de interés nacional el desarrollo integral de Sedapal y su plan maestro y declara nulas las iniciativas privadas autosostenibles en trámite en Proinversión para el ámbito del agua potable y saneamiento
8	Proyecto de Ley N° 732/2016-CR, Ley que modifica el artículo 47 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y precisa el uso de mecanismos de ventas y atención de consumidores
9	Proyecto de Ley N° 738/2016-CR, Ley que faculta al OSIPTEL a supervisar la calidad del servicio de comunicaciones postales y a resolver las controversias que se susciten entre los concesionarios del servicio de comunicaciones postales y los usuarios, en segunda instancia
10	Proyecto de Ley N° 806/2016-CR, Proyecto de 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
11	Proyecto de Ley N° 809/2016-CR, Ley que promueve la adquisición de medicina genérica de calidad para los consumidores
12	Proyecto de Ley N° 825/2016-CR, Proyecto de Ley que prohíbe la difusión de pornografía en internet
13	Proyecto de Ley N° 865/2016-CR, Ley que modifica los artículos 3,6,9 y 10 y la primera disposición complementaria transitoria de la ley 30021, Ley de Promoción de la Alimentación Saludable para niños, niñas y adolescentes.

²⁴ Proceso llevado a cabo el 11 de diciembre de 2017 en el que se eligió a representantes titulares (Sr. Paul Hernán Castro García, Sr. Roger Saúl Pizarro Crisóstomo, Sra. Milagros Dolores Peña Calligos) y representantes alternos (Sr. Federico Jorge Cárdenas Quiroz, Sr. Elías José Ramírez Santos y Sra. Yrene Orellana Bautista).

14	Proyecto de Ley N° 866/2016-CR, Ley que propone la Nueva Ley General de Cooperativas
15	Proyecto de Ley N° 867/2016-CR, Ley que incorpora el artículo 13° a la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de servicios financieros.
16	Proyecto de Ley N° 914/2016-CR, Ley que obliga el etiquetado de información nutricional y promueve la participación de Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, para una Alimentación Saludable
17	Proyecto de Ley 966/2016-CR, Ley que dispone la creación de un holding de las empresas estatales de distribución en el sur y oriente del Perú
18	Proyecto de Ley N° 1105/2016-CR, Ley que sanciona el acaparamiento y la especulación de bienes o servicios en zonas declaradas en emergencias por desastres
19	Proyecto de Ley N° 1021/2016-SBS, Proyecto de Ley para el fortalecimiento de la supervisión que realiza la SBS a la AFOCAT y los fondos de cobertura que administran
20	Proyecto de Ley N° 1155/2016-CR, Proyecto de Ley que modifica el artículo 47 del Código de Protección y Defensa del Consumidor incorporando norma que regula los contratos celebrados por vía telefónica
21	Proyecto de Ley 1190/2016-CR, Ley que favorece el funcionamiento de las Asociaciones de Consumidores
22	Proyecto de Ley N° 1251/2016-CR, Proyecto de Ley que regula el débito directo
23	Proyecto de Ley N° 1384-2016/CR, Ley que promueve la protección al consumidor mediante la correcta difusión de información en los contratos inmobiliarios
24	Proyecto de Ley 1392/2016-CR, Ley que modifica el artículo 14 de la Ley 265749, Ley de los Centros Educativos Privados y promueve la información sobre pensiones, matrículas y cuotas de ingreso
25	Proyecto de Ley N° 1487/2016-CR, Ley que adiciona el artículo 8A a la Ley N° 29196, Ley de Promoción de la Producción Orgánica o Ecológica
26	Proyecto de Ley N° 1505/2016-CR, "Proyecto de Ley que crea y regula el servicio privado de transporte a través de plataformas tecnológicas"
27	Proyecto de Ley N° 1519/2016-CR, Ley que incorpora el inciso j en el artículo 3 del Decreto Legislativo N° 1304, referido a la semaforización en el etiquetado de productos industriales manufacturados para consumo humano con contenidos de azúcar, grasas y sales
28	Proyecto de Ley N° 1551/2016-CR, Ley que declara de necesidad pública e interés nacional la construcción del puerto de Corio, con categoría HUB, en el distrito de Punta de Bombón, provincia de Islay, región Arequipa
29	Proyecto de Ley N° 1561/2016-CR, Ley de Reforma Constitucional que reconoce expresamente derecho a la alimentación como derecho fundamental
30	Proyecto de Ley N° 1589/2016-CR, Ley que modifica el Reglamento de la Ley N° 30021, Ley de Promoción de la Alimentación Saludable, y la indicada Ley.
31	Proyecto de Ley N° 1612/2016-CR, Ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular
32	Proyecto de Ley N° 1629/2016-CR, Ley de reforma Constitucional que reconoce el derecho a la alimentación adecuada y saludable como derecho constitucional
33	Proyecto de Ley N° 1700/2016-CR, Proyecto de Ley que regula la comercialización, promoción y publicidad de alimentos con alto contenido de grasas saturadas en establecimientos comerciales abiertos al público.
34	Proyecto de Ley N° 1710/2016-CR, Ley que prohíbe el cobro por el uso de los servicios higiénicos en centros comerciales y supermercados
35	Proyecto de Ley N° 1731/2017-CR, Ley que promueve la calificación de consumidor al tercero afectado en el seguro de responsabilidad civil como destinatario final protegido en los términos de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor
36	Proyecto de Ley N° 1738/2017-CR, Proyecto de Ley que precisa y complementa la protección de libre elección y contratación del consumidor usuario de servicios notariales
37	Proyecto de Ley N° 1807/2017-CR, Proyecto de Ley que fortalece la defensa del consumidor en las municipalidades provinciales y distritales
38	Proyecto de Ley N° 1812/2017-CR, Ley que modifica los artículos 58° y 62° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de establecer un horario que regule las llamadas telefónicas de índole comercial y/o derivadas de procedimientos de cobranzas efectuadas por los proveedores.
39	Proyecto de Ley N° 1945/2017-CR, Ley que establece la obligatoriedad de los establecimientos comerciales de contar con el Libro de Reclamaciones en forma física para el consumidor que opte por el medio escrito
40	Proyecto de Ley N° 1947/2017-CR, Ley que modifica el artículo 14 de la Ley 26549, Ley de los Centros Educativos Privados.
41	Proyecto de Ley N° 2036/2017-CR, Ley que establece los parámetros técnicos sobre el contenido de azúcar, sodio, grasa saturada y dispone el plazo para su observancia
42	Proyecto de Ley N° 2085/2017-CR, Proyecto de Ley que modifica el artículo 31 de la Ley N° 29571, del Código de protección y Defensa del Consumidor y promueve la correcta información a los consumidores respecto a los alimentos consistentes en carnes, pescados y mariscos
43	Dictamen recaído en el Proyecto de Ley N° 159/2016-CR que propone una ley que regula el pago de membresía de las tarjetas de crédito que las empresas del sistema financiero ofrecen a sus clientes (texto sustitutorio)

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

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

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

VI.1 Estado

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

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

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

VI.1.1 El Poder Legislativo

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

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

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.

²⁵ A través de la remisión de los formatos de requerimiento de información, mediante Carta Múltiple N° 023-2018/DPC-INDECOPI.

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

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (en adelante, la Codeco) está encargada del estudio y dictamen de los proyectos de Ley relacionados con la defensa del consumidor y organismos reguladores de los servicios públicos, para lo cual cuenta con un plan de trabajo que contempla diversos temas centrales sobre los que potencialmente prioriza y ordena su análisis legislativo, según cada legislatura²⁶.

Normativa

En el 2017, la Codeco generó un total de 41 proyectos de Ley, de los cuales, 35 se encontraban en etapa de estudio a la fecha del reporte de la información²⁷, 02 en acuerdo de acumulación y solo 04 fueron aprobados (03 por mayoría y 01 por unanimidad). La mayor cantidad de proyectos, según temática en común, fueron con relación a los alimentos (en la que se reportó 08 propuestas en temas referidos a la regulación en la comercialización, promoción y publicidad de alimentos con alto contenido de grasas saturadas en establecimientos comerciales abiertos al público, etiquetado, la creación de la Comisión para la Formación de la Autoridad Nacional de Control de Alimentos Procesados y Fármacos, entre otros) y defensa de la competencia (con 08 propuestas en etapa de estudio, en torno al Programa de Clemencia, posiciones dominantes o monopólicas del mercado, evaluación previa de concentraciones empresariales, entre otros). También destacaron proyectos relacionados con la modificación del Código de Protección y Defensa del Consumidor (05 propuestas), relacionados con los servicios públicos (05 propuestas), estacionamientos (04 propuestas) y medicamentos (05 propuestas).

Tabla N° 4:
Proyectos de ley evaluados en la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (Codeco), 2017

N°	Proyecto normativo	Estado
1	Proyecto de Ley 01698/2016-CR. Ley que autoriza a los establecimientos de venta al público de combustibles la recarga con gas licuado de petróleo a los cilindros de uso doméstico.	En estudio
2	Proyecto de Ley 01700/2016-CR. Ley que regula la comercialización, promoción y publicidad de alimentos con alto contenido de grasas saturadas en establecimientos comerciales abiertos al público.	Aprobado por mayoría el 14.11.2017
3	Proyecto de Ley 01710/2016-CR. Ley que prohíbe el cobro por el uso de los servicios higiénicos en centros comerciales y supermercados.	En estudio
4	Proyecto de Ley 01731/2017-CR. Ley que promueve la calificación de consumidor al tercero afectado en el seguro de responsabilidad civil como destinatario final protegido en los términos de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.	En estudio
5	Proyecto de Ley 01738/2017-CR. Ley que precisa y complementa la protección de libre elección y contratación del consumidor usuario de servicios notariales.	En estudio
6	Proyecto de Ley 01754/2017-CR. Ley que modifica los artículos 30 de la Ley 27181 y 85 de la Ley 29571, establece criterios para determinar el costo del SOAT.	En estudio
7	Proyecto de Ley 01807/2017-CR. Ley que fortalece la defensa del consumidor en las municipalidades provinciales y distritales.	En estudio
8	Proyecto de Ley 01812/2017-CR. Ley que modifica los artículos 58 y 62 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de establecer un horario que regule las llamadas telefónicas de índole comercial y/o derivadas de procedimientos de cobranzas efectuadas por los proveedores.	Aprobado por unanimidad el 07.11.2017
9	Proyecto de Ley 01579/2016-CR. Ley que reduce beneficios para las empresas que se acogen al Programa de Clemencia para denunciar carteles empresariales.	En estudio
10	Proyecto de Ley 01856 /2017-CR. Ley de aplicación del subsidio cruzado en las tarifas del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima y Callao.	En estudio
11	Proyecto de Ley 01945/2017-CR. Ley que establece la obligatoriedad de los establecimientos comerciales de contar con el Libro de Reclamaciones en forma física para el consumidor que opte por el medio escrito.	En estudio

²⁶ El último plan de trabajo vigente, para la legislatura 2017-2018, está disponible en internet. En [http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/ApoyComisiones/comision2011.nsf/PlanesTrabajo/D991DF3A810EDE7B0525819C0050ADBF/\\$FILE/Def.Consumidor.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/ApoyComisiones/comision2011.nsf/PlanesTrabajo/D991DF3A810EDE7B0525819C0050ADBF/$FILE/Def.Consumidor.pdf)

²⁷ De acuerdo con la fecha de envío de información reportada en la matriz (29.03.2018).

12	Proyecto de Ley 01948/2017-CR. Ley que amplía los alcances de la Ley 27809, Ley del Sistema Concursal.	En estudio
13	Proyecto de Ley 01959/2017-CR. Ley del Etiquetado de Productos Alimenticios.	Aprobado por mayoría el 14.11.2017
14	Proyecto de Ley 02000/2017-CR. Ley que modifica la segunda disposición derogatoria del Decreto Legislativo 1044, que aprueba la Ley de represión de la competencia desleal, y restablece la vigencia de los artículos 238, 239 del Código Penal, que tipifica los delitos referidos a informaciones falsas sobre calidad de productos.	En estudio
15	Proyecto de Ley 02036/2017-CR. Ley que establece los parámetros técnicos sobre el contenido de azúcar, sodio, grasa saturada, y dispone el plazo para su observancia.	Aprobado por mayoría el 14.11.2017
16	Ley que modifica y adiciona el artículo 3A en la Ley 29461. Ley que regula el servicio de estacionamiento.	Acuerdo de Acumulación N° 1 del 13.03.2018
17	Proyecto de Ley 02085/2017-CR. Ley que modifica el artículo 31 de la Ley 29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y promueve la correcta información a los consumidores respecto a los alimentos consistentes en carnes, pescados y mariscos.	En estudio
18	Proyecto de Ley 02111/2017-CR. Ley que establece la obligatoriedad de la reserva diaria y permanente para expendio al público de productos farmacéuticos genéricos en las farmacias y boticas del territorio nacional.	En estudio
19	Proyecto de Ley 02212/2017-CR. Ley que fortalece el derecho de los consumidores y establece el minuto como unidad de medición y referencia en la prestación del servicio de estacionamiento vehicular.	Acuerdo de Acumulación N° 1 del 13.03.2018
20	Proyecto de Ley 02271/2017-PE. Ley que modifica la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas.	En estudio
21	Proyecto de Ley 02320/2017-CR. Ley que restablece eficiencia en generación y precios de electricidad garantizando tarifa justa para el usuario.	En estudio
22	Proyecto de Ley 02370/2017-CR. Ley que crea la comisión para la formación de la autoridad nacional de control de alimentos procesados y fármacos.	En estudio
23	Proyecto de Ley 02371/2017-CR. Ley que propone la regulación de precios máximos de los medicamentos básicos para enfermedades de mayor incidencia, gravedad y de alto costo.	En estudio
24	Proyecto de Ley 02372/2017-CR. Ley que declara de necesidad pública y preferente interés nacional la información comercial sobre la presencia de ingredientes generadores de alergias e intolerancias alimentarias.	En estudio
25	Proyecto de Ley 02373/2017-CR. Ley que declara de necesidad pública y preferente interés nacional la facilitación de información sobre los riesgos potenciales del consumo de bebidas energizantes en combinación con bebidas alcohólicas y otras sustancias de consumo humano que puedan causar daño a la salud.	En estudio
26	Proyecto de Ley 02375/2017-CR. Ley que modifica el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.	En estudio
27	Proyecto de Ley 02382/2017-PE. Ley que declara de interés nacional y de necesidad pública la creación de la autoridad nacional de inocuidad alimentaria del Perú.	En estudio
28	Proyecto de Ley 02398/2017-CR. Ley antimonopolio y antioligopolio empresarial.	En estudio
29	Proyecto de Ley 02431/2017-CR. Ley que regula el abuso de las posiciones dominantes o monopólicas de mercado.	En estudio
30	Proyecto de Ley 02459/2017-CR. Ley que declara de necesidad pública e interés nacional la creación de una Entidad Reguladora del Mercado de Medicamentos en el Perú.	En estudio
31	Proyecto de Ley 02895/2017-CR. Ley para enfrentar las prácticas de Elusión de Derechos Antidumping y Compensatorios.	En estudio
32	Proyecto de Ley 02462/2017-CR. Ley que modifica e incorpora disposiciones en la Ley 27332, Ley Marco de los organismos reguladores de la inversión privada en los servicios públicos.	En estudio
33	Proyecto de Ley 02483/2017-CR. Ley de promoción de la rendición de cuentas de organismos reguladores y supervisores.	En estudio
34	Proyecto de Ley 02502/2017-CR. Ley de acumulación justa de minutos y megas.	En estudio
35	Proyecto de Ley 02524/2017-CR. Ley que facilita la adquisición de medicamentos genéricos.	En estudio
36	Proyecto de Ley 02567/2017-PE. Ley que establece la autorización previa por el instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual - Indecopi tratándose de concentraciones de tipo vertical y horizontal que se produzcan en las actividades de salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.	En estudio
37	Ley de evaluación previa de concentraciones empresariales.	En estudio
38	Proyecto de Ley 02569/2017-CR. Ley que modifica los artículos 346, 347 y 352 de la Ley 26887, Ley General de Sociedades, referente a las fusiones de Sociedades.	En estudio
39	Proyecto de Ley 02594/2017-CR. Ley que modifica el artículo 3 de la Ley 29461, Ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular y promueve el justo cobro por este servicio.	En estudio
40	Proyecto de Ley 02600/2017-CR. Ley que establece la gratuidad del estacionamiento vehicular como servicio complementario o accesorio.	En estudio
41	Proyecto de Ley 02604/2017-CR. Ley que regula las fusiones y adquisiciones empresariales para promover la competencia.	En estudio

Actividades de capacitación, orientación y difusión

En el 2017 la Codeco realizó en total de 13 actividades de capacitación, favoreciendo a un total de 1,500 asistentes en general. Así también realizó 06 eventos para un total de 650 consumidores vulnerables a la que se sumó una actividad que benefició a 300 escolares. Para el 2018 la Codeco proyecta realizar 17 actividades de capacitación para consumidores y consumidores vulnerables²⁸ para favorecer a 3,000 asistentes.

Tabla N° 5:
Actividades de capacitación realizados por la Codeco

Detalle	2015	2016	2017	Proyección 2018
Consumidores				
N° de asistentes	900	1,300	1,500	2,000
N° de eventos	8	8	7	10
Principales temas	Inmobiliario, ambiental y servicios públicos.	Inmobiliario, bancario/financiero, servicios públicos y otros servicios.	No reportó	Bancario/financiero
Consumidores vulnerables				
N° de asistentes	700	700	650	1,000
N° de eventos	4	6	6	7
Principales temas	Alimentación saludable - daño del tabaco.	Servicios educativos.	Servicios educativos.	-

Fuente: Oficio N° 915-2017-2018-CODECO/CR
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Respecto a las actividades de orientación, en el 2017, la Codeco realizó orientaciones en materia de protección del consumidor que beneficiaron a 588 asistentes. Para el 2018 tiene una meta de 800 beneficiarios.

Tabla N° 6:
Actividades de orientación realizados por la Codeco

Detalle	2015	2016	2017	Proyección del año 2018
Número de beneficiarios	620	680	588	800
Principales temas	Salud, bancario, financiero, AFP's, servicios públicos.	Bancario, financiero, AFP's, servicios públicos, salud, ambiental, inmobiliario.	No reportó	No reportó
Lugar	Lima y Puno.	Lima, Tumbes, Ica.	No reportó	No reportó

Fuente: Oficio N° 915-2017-2018-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 2017 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 informativos en sus campañas.

Atención de reclamos y visitas inopinadas

En el 2017, la Codeco recibió 510 reclamos relacionados con la protección del consumidor, de los cuales 495 se resolvieron impulsados por la Codeco, experimentando un incremento de 3.1% en la solución de reclamos respecto al 2016.

²⁸ Codeco define a los consumidores vulnerables a los niños, niñas, madres gestantes, personas de la tercera edad, integrante de comunidades indígenas, entre otros.

Tabla N° 7:
Atención de reclamos por la Codeco

Reclamos	2015	2016	2017
N° de reclamos recibidos	556	542	510
N° de reclamos resueltos	455	480	495

Fuente: Oficio N° 915-2017-2018-CODECO/CR
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Respecto a las visitas inopinadas, en el 2017, la Codeco realizó 03, con el fin de levantar información sobre vulneraciones a las normas del consumidor a 03 entidades.

Tabla N° 8:
Visitas inopinadas realizadas por la Codeco

Detalle	2015	2016	2017
N° de visitas	5	8	3
N° de entidades visitadas	5	7	3
Acciones realizadas	Levantamiento de información sobre vulneraciones a las normas sobre protección al consumidor.		

Fuente: Oficio N° 915-2017-2018-CODECO/CR
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

VI.1.2 Organismos Constitucionales Autónomos

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

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

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

La Defensoría del Pueblo (en adelante, DP) es un organismo constitucional autónomo, creado por la Constitución Política del Perú de 1993 para defender los derechos fundamentales de los ciudadanos y la comunidad, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal, y velar por la eficiente prestación de los servicios públicos en todo el territorio nacional. Asimismo, tiene iniciativa legislativa, proponiendo leyes que faciliten el mejor cumplimiento de sus funciones²⁹.

La DP también atiende consultas de los ciudadanos, recibe quejas y realiza actividades de difusión. Cuenta con 28 Oficinas Defensoriales y 10 Módulos de Atención distribuidos a nivel nacional. Asimismo, cuenta con la Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas (AMASPPI)³⁰, como órgano de línea.

Normativa

En el 2017 la DP presentó 21 propuestas y/o recomendaciones orientadas a la protección de los derechos de los usuarios, dirigidas a instituciones públicas. Las propuestas estuvieron relacionadas principalmente con los siguientes temas: transporte y comunicaciones (07), saneamiento (07), energía (04), producción (02) y salud (01). A continuación, se presenta un mayor detalle de las propuestas realizadas.

²⁹ Constitución Política del Perú de 1993. Capítulo XI.

³⁰ 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>.

Tabla N° 9:
Propuestas y/o recomendaciones orientadas a la protección de los derechos de los consumidores y/o usuarios realizadas por la Defensoría del Pueblo, 2017

N°	Documento	Sector	Entidad	Propósito
1	Oficio N°117-2017-DP/AMASPP	Transportes y comunicaciones	Viceministerio de Transportes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Con relación al grave problema de seguridad vial en el país, reflejado en el constante incremento de accidentes de tránsito y el consiguiente aumento del número de víctimas heridas y fallecidas a causa de dichos eventos, se le exhortó a impulsar la aprobación de un nuevo Plan Nacional de Seguridad Vial.
2	Oficio N° 144-2016-DP/AMASPP	Vivienda, construcción y saneamiento	Presidencia del Consejo de Ministros	En relación con la implementación de la reglamentación de la Ley N°30477 - Ley que regula la ejecución de obras de servicios públicos autorizadas por las municipalidades en las áreas de dominio público, publicada el 29 de junio de 2016, se recomendó aprobar el reglamento de dicha Ley, con la finalidad de permitir la aplicación de la norma y garantizar el proceso de ordenamiento y seguridad de la infraestructura de servicios públicos.
3	Oficio N° 146-2017-DP/AMASPP	Energía	Comisión de Defensa de la Libre Competencia del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Protección de la Propiedad Intelectual	En atención a la evaluación del pedido de autorización formulado por la empresa Cube Renewables Iberia S.L.U. (Cube), para adquirir las acciones del holding Isolux Energy Investments S. L.U., las cuales le permitirían tener el control sobre el grupo T-Solar Global S.A., se le recomendó: a) solicitar al Ministerio de Energía y Minas y al Osinergmin la relación de personas jurídicas, nacionales y extranjeras, que participan como adjudicatarias o concesionarios, individualmente o en forma de consorcio, en el financiamiento o en la ejecución y operación de los proyectos de actividades de generación, transmisión y distribución de energía; b) revisar las condiciones de competencia existentes en los procesos de subasta pública para la adjudicación de generación de energía a través de Recursos de Energías Renovables (RER); y, c) evaluar los posibles impactos del control de una sola empresa sobre el mayor número de centrales generadoras de energía solar, en las condiciones de competencia de futuros procesos de subasta de energía.
4	Oficio N° 197-2017-DP/AMASPP	Vivienda, construcción y saneamiento	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento / Contraloría General de la República	Se recomendó la intervención del sector para el otorgamiento del financiamiento necesario para la culminación la ejecución de los proyectos de "Mejoramiento y ampliación de los sistemas de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Abancay" (SNIP 90700) y "Gestión integral de la microcuenca Mariño de la provincia de Abancay" (SNIP 22338).
5	Oficio N° 227-2017-DP/AMASPP	Transportes y comunicaciones	Municipalidad Distrital de Ate	Se emitieron recomendaciones relacionadas a la comisión de infracciones por estacionamiento de vehículos en la vía pública.
6	Oficio N° 228-2017-DP/AMASPP	Transportes y comunicaciones	Municipalidad Distrital de Pueblo Libre	Se emitieron recomendaciones relacionadas con a las multas que impone la comuna por el estacionamiento de vehículos en la vía pública.
7	Oficio N° 281-2017-DP/AMASPP	Transportes y comunicaciones	Municipalidad Metropolitana de Lima	Se emitieron recomendaciones para la implementación de medidas de seguridad vial y gestión del tránsito ante accidente ocurrido en el Cerro San Cristóbal – El Rimac.
8	Oficio N° 300-2017-DP/AMASPP	Vivienda, construcción y saneamiento	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento	Se recomendó disponer acciones de supervisión y fiscalización ambiental al Proyecto, a fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones ambientales contenidas en legislación vigente y/o instrumento de gestión ambiental.
9	Oficio N° 310-2017-DP/AMASPP	Vivienda, construcción y saneamiento	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – Sunass	Se recomendó: a) evaluar la procedencia y pertinencia de aplicar una doble asignación de consumo a aquellos usuarios que no permiten la instalación de micromedición; e, informar a Sedapal las condiciones para su aplicación; b) revisar y ordenar la normatividad, unificar criterios y establecer el procedimiento para las empresas de saneamiento; c) generar mecanismos que incentiven la instalación de medidores, considerando la categoría de usuarios, su capacidad de pago y características de cada localidad.

10	Oficio N° 312-2017-DP/AMASPP	Transportes y comunicaciones	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi	Sobre las condiciones para el cobro electrónico de la tarifa de peaje en las vías sujetas al contrato de concesión suscrito entre la Municipalidad Metropolitana de Lima y Línea Amarilla S.A.C. (LAMSAC) se recomendó: a) investigar, averiguar y/o inspeccionar para determinar la concurrencia de circunstancias que justifiquen iniciar un procedimiento administrativo sancionador; b) evaluar las cláusulas del contrato de adhesión que celebran los usuarios con la empresa Pex Perú S.A.C. para realizar el pago electrónico de la tarifa de peaje en los puntos de cobro de la Vía de Evitamiento, para determinar si cumple con el Código de Protección y Defensa del Consumidor; c) determinar la existencia de pagos en exceso en la aplicación de las cláusulas establecidas en el contrato de adhesión que celebran los usuarios con la empresa Pex Perú S.A.C. para realizar el pago electrónico de la tarifa de peaje en los puntos de cobro de la Vía de Evitamiento, ámbito de la empresa Línea Amarilla S.A.C. – LAMSAC; d) determinar el nivel de responsabilidad de la empresa Pex Perú S.A.C., la empresa concesionaria Línea Amarilla S.A.C. – LAMSAC y la Municipalidad Metropolitana de Lima en su condición de concedente, por los posibles perjuicios generados a los usuarios.
11	Oficio N° 314-2017-DP/AMASPP	Vivienda, construcción y saneamiento	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento	Se recomendó habilitar el acceso público al Sistema de Seguimiento de Proyectos del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, a fin de que la población pueda acceder a la información sobre la ejecución, financiamiento y resultado de monitoreo de las intervenciones financiadas por el sector.
12	Oficio N° 338-2017-DP/AMASPP	Vivienda, construcción y saneamiento	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento / Municipalidad Distrital de Cochabamba / Contraloría General de la República	Ante irregularidades en la ejecución de componentes del proyecto "Ampliación y mejoramiento del sistema de agua potable y alcantarillado de las siete localidades del distrito de Cochabamba, provincia de Huacaybamba – Huánuco" (Código SNIP 237043), se recomendó: a) realizar seguimiento a la ejecución del proyecto para verificar el cumplimiento de los parámetros del expediente técnico; b) a la municipalidad distrital adoptar las medidas correctivas con la empresa contratista; c) alertar a la Contraloría por los incumplimientos detectados.
13	Oficio N° 372-2017-DP/AMASPP	Transportes y comunicaciones	Comisión de Transportes y Comunicaciones del Congreso de la República	Mediante Informe de Adjuntía N° 006-2017-DP/AMASPP, señaló que están de acuerdo con los alcances del Proyecto de Ley N° 1021/2016-SBS "Ley para el fortalecimiento de la supervisión que realiza la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones a las Afocat y los fondos de cobertura que administran", por cuanto permitirá fortalecer la administración, regulación y supervisión de las Afocat. No obstante, se recomendó incluir un conjunto de modificaciones a fin de cautelar los derechos de los usuarios del servicio de transporte terrestre.
14	Oficio N° 387-2017-DP/AMASPP	Energía	Dirección General de Electrificación Rural del Ministerio de Energía y Minas	Se recomendó evaluar con el Gobierno Regional de Ancash, la Autoridad para la Reconstrucción con Cambios y las demás entidades que correspondan, el destino de inversiones para la reconstrucción y/o rehabilitación de los proyectos de electrificación rural afectados en el Centro Poblado Cascajal y Anexos, afectadas por el fenómeno del Niño Costero. Asimismo, definir, en coordinación con el Gobierno Regional de Ancash y la empresa Hidrandina S.A., las condiciones requeridas para la transferencia formal de la administración de los cinco (05) proyectos de electrificación rural a la mencionada empresa, para asegurar su operación y mantenimiento para una adecuada prestación del servicio de energía eléctrica en el Centro Poblado Cascajal y anexos.
15	Oficio N° 466-2017-DP/AMASPP	Energía	Ministerio de Energía y Minas	Se recomendó aprobar las disposiciones reglamentarias del artículo 2° del Decreto Legislativo N° 1221, a fin de permitir que los usuarios del servicio público de electricidad que disponen de equipamiento de generación eléctrica renovable no convencional o de cogeneración, dispongan de dicha energía para su propio consumo o para inyectar sus excedentes al sistema de distribución.
16	Oficio N° 477-2017-DP/AMASPP	Vivienda, construcción y saneamiento	Dirección Ejecutiva del Programa Nacional de Saneamiento Urbano del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento	Se recomendó realizar una evaluación al uso de los recursos transferidos para el financiamiento del proyecto "Mejoramiento y ampliación del sistema de agua potable y alcantarillado Pucará, distrito de Pucará – Jaén – Cajamarca" (SNIP 51881) y remitir copia de los informes de monitoreo.
17	Oficio N° 497-2017-DP/AMASPP	Transportes y comunicaciones	Congreso de la República - Comisión de Transportes y Comunicaciones	Mediante Informe de Adjuntía N° 009-2017-DP/AMASPP se indicó que no se requiere aprobar el proyecto de Ley N° 738/2016-CR "Ley que faculta al OSIPTEL a supervisar la calidad del servicio de comunicaciones postales y a resolver las controversias que se susciten entre concesionario del servicio de comunicaciones postales y los usuarios en segunda instancia", porque existe marco regulatorio de defensa y protección al usuario del servicio postal. No obstante, se recomendó realizar seguimiento a la función que ejerce el MTC sobre los servicios postales, a fin de evaluar los resultados de las acciones de supervisión y fiscalización a los concesionarios.

18	Oficio N° 501-2017-DP/AMASPP	Energía	Congreso de la República – Comisión de Energía y Minas	Mediante Informe de Adjuntía N° 010-2017-DP/AMASPP se recomendó considerar en el análisis la evaluación del Proyecto de Ley N° 160/2016-CR "Ley que propone la creación de Electro Huánuco S.A." las condiciones actuales de acceso al servicio de electricidad en la región Huánuco, a fin de ponderar la alternativa más idónea para asegurar la operación y el mantenimiento de los sistemas, así como los recursos que se requieren para la ampliación de las redes de distribución.
19	Oficio N° 0455-2017/DP	Producción	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la Republica	Se recomendó a la Comisión archivar los proyectos de Ley que modifican el mecanismo de etiquetado de alimentos procesados y bebidas no alcohólicas, debiendo acogerse al sistema de octogonal de advertencias publicitarias.
20	Oficio N° 628-2017-DP	Producción	Ministro de la Producción	Se recomendó emitir el reglamento de infracciones y sanciones sanitarias pesqueras y acuícolas, y la política sanitaria pesquera, a las normas previstas expresamente por la Ley N° 30063, así como las estrategias y planes que resulten necesarios para otra al sector de directrices, indicadores y metas concretas que garanticen efectivamente la sanidad e inocuidad de los productos alimenticios de origen pesquero; y, revisar la normatividad emitida por Sanipes - en su mayoría publicitada únicamente en su página web-, con la finalidad de garantizar el pleno ejercicio de las funciones públicas en materia de inocuidad y sanidad pesquera, así como la no interferencia de los privados que de acuerdo a Ley actúan como terceros.
21	Oficio N° 0632-2017/DP	Salud	Ministerio de Salud	Se recomendó aprobar el Manual de Advertencias Publicitarias, reconociendo el sistema octogonal en el etiquetado de alimentos procesados y bebidas no alcohólicas, y establecer su entrada en vigencia en el más breve plazo. A su vez, resulta indispensable evaluar periódicamente el impacto de la implementación de la política de alimentación saludable de la Ley N° 30021.

Fuente: Oficio N°088-2018-DP/AMASPP

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

Informes Defensoriales y de Adjuntía

Durante 2017, la DP presentó 04 informes defensoriales³¹ y 06 informes de adjuntía³², relacionados con temas de los derechos de los usuarios y protección del consumidor:

Tabla N° 10:
Informes Defensoriales y de Adjuntía

Tipo de publicación y número del informe	Detalle
Informe de Adjuntía N° 001-2017-DP/AMASPPI.SP	La gestión del riesgo de desastres en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS).
Informe de Adjuntía N° 002-2017-DP/AMASPPI.SP	Comentarios de la Defensoría del Pueblo al proyecto de ley N° 682/2016-CR, Ley que otorga a las municipalidades provinciales competencias normativas exclusivas en materia de servicio público de transporte terrestre urbano.
Informe de Adjuntía N° 003-2017-DP/AMASPPI.SP	Comentarios de la Defensoría del Pueblo al proyecto de Ley N° 1122/2016-CR, Ley que promueve la institucionalidad y calidad de las escuelas de conductores.
Informe de Adjuntía N° 004-2017-DP/AMASPPI.SP	Derechos de los usuarios en la contratación y acceso al servicio de distribución de radiodifusión por cable y equipos decodificadores.
Informe de Adjuntía N° 009-2017-DP/AMASPPI.SP	Comentarios del proyecto de Ley N° 738/2016/CR, Ley que faculta al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) a supervisar la calidad del servicio de comunicaciones postales y a resolver las controversias que se susciten entre concesionario del servicio de comunicaciones postales y los usuarios en segunda instancia.
Informe N° 005-2017-DP/AMASPPI.SP	Comentarios de la Defensoría del Pueblo al proyecto de Ley N° 605/2016-CR, Ley que reestructura el Registro Nacional de Terminales de Telefonía Celular.
Informe N° 006-2017-DP/AMASPPI.SP	Opinión sobre el Proyecto de Ley N° 1021/2016-SBS "Ley para el fortalecimiento de la supervisión que realiza la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones a las AFOCAT y los fondos de cobertura que administran"
Informe N° 07-2017-DP/AMASPPI.SP	Sobre la implementación de advertencias publicitarias en el rotulado de alimentos procesados y bebidas no alcohólicas altos en azúcar, sodio y grasa saturada y/o con contenido de grasa trans, en los términos de la Ley N° 30021 y su reglamento.
Informe N° 008-2017-DP/AMASPPI.SP	Comentarios de la Defensoría del Pueblo al proyecto de Ley N° 1754/2017-CR, Ley que modifica los artículos 30 de la Ley N° 27181 y 85 de la Ley N° 29571 "Establece criterios para determinar el costo del SOAT"
Comentarios al Proyecto de Ley N° 160/2016-CR	Ley que propone la creación de Electro Huánuco S.A.

Fuente Oficio N°088-2018-DP/AMASPPI

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

Atención a usuarios y consumidores

De las 28 oficinas defensoriales, 05 de ellas se ubican en Lima y Callao; y los 10 módulos de atención, en las provincias de 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).

La DP atendió 86,578 consultas durante el 2017 a nivel nacional, referidas principalmente a procedimientos de reclamos, instancias competentes para atención de solicitudes, entre otras. La DP instala carpas informativas en plazas públicas y empresas prestadoras, además 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 oficinas defensoriales y los módulos de atención a nivel nacional.

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

32 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.

Atención de quejas

Durante el 2017 la DP atendió 28,925 quejas a nivel nacional, principalmente por afectaciones del derecho al debido procedimiento y omisión de dar respuestas en el plazo legal.

Tabla N° 11:
Atención de consultas y quejas (2015-2017)

Ítem	2015	2016	2017
N° de consultas	64,626	78,326	86,578
N° de quejas	29,736	27,862	28,925
Principales motivos de las quejas 2017	Instituciones		
<ul style="list-style-type: none"> • Afectaciones del derecho al debido procedimiento. • Omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal. • Mala actuación de la administración que afecta derechos subjetivos colectivos. • Falta de celeridad procesal. • Incumplimiento de obligaciones laborales. • Irregularidades en la atención de denuncias. • Inadecuada organización administrativa que impide o retarda el acceso a los servicios de salud. • Incumplimiento del plazo para entregar información. • Inejecución de resoluciones jurisdiccionales. • Negativa o demora injustificada para reparar fallas. • Inejecución de resoluciones administrativas; entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gobiernos regionales y locales. • Direcciones regionales de educación y salud. • Poder Judicial. • Policía Nacional del Perú. • Seguro Social de Salud (EsSalud). • Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). • Ministerio Público. • Instituto Nacional Penitenciario. • Empresas Privadas Prestadoras de Servicios Públicos – Saneamiento. • Empresas Privadas Prestadoras de Servicios Públicos – Electricidad. • Ministerio de Educación. • Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. • Universidades. • Ministerio de Salud. • Reniec, Oficina de Normalización Previsional. • Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal). 		

Fuente: Oficio N°088-2018-DP/AMASPP

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

Actividades de capacitación, orientación y difusión

Durante el 2017, la DP desarrolló 1,179 actividades en materia de protección del consumidor, beneficiando a 64,635 personas, a través de carpas informativas, charlas, talleres, ferias y otras. Los principales temas difundidos versaron sobre la ética pública y la corrupción, la seguridad ciudadana, la educación, la salud, la discriminación, los derechos humanos, los conflictos sociales, los servicios públicos, entre otros.

Consumidores vulnerables

La DP realizó actividades como el servicio de atención con intérprete de lengua de señas a personas con discapacidad, la emisión de notas de prensa sobre irregularidades en colegios públicos y privados, identificación de deficiencias en la implementación de Oficinas de Atención a personas con discapacidad y la falta de garantía de servicios de calidad en salud materna por parte del MINSA y EsSalud. Los beneficiarios de estas actividades fueron adultos mayores, personas con discapacidad, niños, niñas y adolescentes y mujeres gestantes.

Tabla N° 12:
Actividades realizadas para consumidores vulnerables, 2017

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 DP 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. Además, se cuenta con un video institucional a través del cual se difundió este servicio.
Nota de Prensa 246/OCLII/DP/2017	Personas con Discapacidad	En Tumbes, DP identificó deficiencias en la implementación de oficinas de atención a personas con discapacidad.
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.
Nota de Prensa 071/OCLII/DP/2017	Niños y niñas	En Moquegua, la DP detectó irregularidades en colegios públicos y privados.

Fuente: Oficio N°088-2018-DP/AMASPP

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

Supervisiones

La DP supervisó las condiciones de las conexiones de acceso a internet y la entrega de los equipos de cómputo e impresoras en 16 instituciones educativas ubicadas en Lambayeque (distritos de Zaña, Chongoyape, Pítipo, Mórrope y Mochumí).

VI.1.3 Gobiernos regionales³³

Para la presente edición del Informe Anual se solicitó información a los 25 gobiernos regionales del Perú³⁴, respecto al desempeño de sus funciones relacionadas, directa o indirectamente, a la protección de los consumidores y ciudadanos. Sin embargo, solo 13 de ellos (es decir, el 52% del total), brindaron respuesta, pertenecientes a las regiones de Amazonas, Áncash, Apurímac, Ayacucho, Cajamarca, Huánuco, La Libertad, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Piura, San Martín y Ucayali. La tasa de respuesta se mantiene baja considerando que los gobiernos regionales forman parte del Sistema, lo que podría implicar un desconocimiento de dicho rol por parte de las autoridades.

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

Tabla N° 13:
Funciones generales de los gobiernos regionales

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

Fuente: Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales. Art. N° 45
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

³³ 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.

³⁴ 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.

Sin embargo, sobre la base de la información analizada, se evidencia que no todos los gobiernos regionales tienen incorporado actividades relacionadas con la protección al ciudadano o consumidor en sus documentos de gestión (sean planes estratégicos institucional, planes operativos, etc.), y los que mencionaron haberlas incorporado, no necesariamente cuentan con un presupuesto suficiente asignado y/o personal capacitado para dichas actividades.

Entre las actividades que realizaron, destacan los cursos de capacitación, operativos e inspecciones (Gobierno Regional de Cajamarca), acciones con la comisión de lucha contra delitos aduaneros y la piratería (Gobierno Regional de Piura), capacitaciones referentes a las buenas prácticas de manufactura (Gobierno Regional de Ucayali), entre otros.

Tabla N° 14:
Protección del ciudadano en los documentos de gestión

N°	Gobierno regional	¿Han incorporado actividades relacionadas con la protección al ciudadano en sus documentos de gestión?	Cuenta con presupuesto anual para las actividades	Consideran que tienen personal capacitado destinado a dicha labor
1	Gobierno Regional de Amazonas	*	*	*
2	Gobierno Regional de Áncash	*	*	No
3	Gobierno Regional de Apurímac	No	*	No
4	Gobierno Regional de Ayacucho	No	*	No
5	Gobierno Regional de Cajamarca	Sí	Sí	Sí
6	Gobierno Regional de Huánuco	No	*	No
7	Gobierno Regional de La Libertad	No	*	No
8	Gobierno Regional de Loreto	Sí	Sí	Sí
9	Gobierno Regional de Madre de Dios	*	*	*
10	Gobierno Regional de Moquegua	No	*	No
11	Gobierno Regional de Piura	Sí	Sí	No
12	Gobierno Regional de San Martín	No	*	No
13	Gobierno Regional de Ucayali	Sí	Sí	Sí

* No respondió

Fuente: Información remitida por los gobiernos regionales en respuesta a la Carta Múltiple N° 023-2018/DPC-INDECOPI
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Cabe destacar que, en el capítulo II del título IV 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, que finalmente tienen relación con la protección al consumidor, como las funciones específicas en salud, educación, agricultura, pesca, transporte, turismo, y población vulnerable, las que son detalladas a continuación.

Tabla N° 15:
Funciones específicas de los gobiernos regionales

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

Fuente: Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, Art. N° 47, 49, 51, 52, 56, 60 y 63.
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Acciones de fiscalización relacionadas con la protección del consumidor/ciudadano

Con relación a ello, los gobiernos regionales fueron consultados sobre las acciones de supervisión y fiscalización que han desempeñado en el 2017 en referencia a 04 de las principales actividades económicas ligadas a la protección de los consumidores (educación, salud, transporte y turismo).

Las respuestas brindadas muestran que, si bien no todos los gobiernos regionales han desarrollado dichas acciones en todos los sectores, existen esfuerzos puntuales al ejecutar una labor preventiva para consumidores y proveedores, como es el caso del Gobierno Regional de Ayacucho que abordó la oferta adecuada de servicios de salud privados o el Gobierno Regional de Ucayali con la supervisión de la calidad del servicio educativo en su región. A continuación, el detalle respectivo:

Tabla N° 16:
Acciones de supervisión/fiscalización según actividad económica

N°	Gobierno regional	Educación		Salud		Transporte		Turismo	
		Realizó acciones	Principales temas supervisados	Realizó acciones	Principales temas supervisados	Realizó acciones	Principales temas supervisados	Realizó acciones	Principales temas supervisados
1	Gobierno Regional de Amazonas	*	*	*	*	*	*	No	-
2	Gobierno Regional de Áncash	*	*	*	*	*	*	Sí	No especificó
3	Gobierno Regional de Apurímac	Sí	No especificó	Sí	No especificó	Sí	No especificó	Sí	No especificó
4	Gobierno Regional de Ayacucho	Sí	Gestión pedagógica e institucional	Sí	Garantía de oferta adecuada en servicios de salud privados	Sí	Oferta adecuada del servicio de transporte interurbano	Sí	Cumplimiento de los requisitos de categorización de hoteles y restaurantes
5	Gobierno Regional de Cajamarca	Sí	No especificó	Sí	No especificó	Sí	Permisos de operación por licencias de conducir	Sí	No especificó
6	Gobierno Regional de Huánuco	No	-	No	-	No	-	No	-
7	Gobierno Regional de La Libertad	No	-	*	*	Sí	Informalidad en el servicio de transporte	*	*
8	Gobierno Regional de Loreto	No	-	*	*	*	*	*	*
9	Gobierno Regional de Madre de Dios	*	*	*	*	*	*	Sí	Supervisión ambiental y cumplimiento de requisitos mínimos para inicio de operaciones
10	Gobierno Regional de Moquegua	No	-	Sí	Prácticas de almacenamiento y dispensación, verificación sanitaria de productos, pesquisas de productos farmacéuticos y control publicitario.	*	*	Sí	Cumplimiento del Reglamento DS 001-2015-MINCE-TUR
11	Gobierno Regional de Piura	Sí	Cumplimiento de normas y directivas	Sí	Defensa del consumidor	Sí	Autorizaciones de rutas	Sí	Cumplimiento de reglamento y supervisión de servicios.
12	Gobierno Regional de San Martín	No	-	No	-	No	-	No	-
13	Gobierno Regional de Ucayali	Sí	Calidad del servicio educativo	*	*	*	*	*	*

*Sin respuesta

Fuente: Información remitida por los gobiernos regionales en respuesta a la Carta Múltiple N° 023-2018/DPC-INDECOPI

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

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 Ayacucho**, al realizar 220 acciones de fiscalización en el sector educación, 50 en el sector salud, 200 en transporte y 142 en turismo, a un total de 441 establecimientos en temáticas como "gestión pedagógica e institucional", "verificar de inicio de actividades y garantía de oferta adecuada en servicios de salud privados", "oferta adecuada del servicio de transporte interurbano" y "cumplimiento de los requisitos establecidos en los reglamentos de categorización de hoteles y restaurantes".
- **Gobierno Regional de Cajamarca**, al fiscalizar a 67 estaciones de ruta respecto a los permisos de operación por licencias de conducir.

- **Gobierno Regional de La Libertad**, al realizar 1,445 acciones de fiscalización a 15 establecimientos por informalidad en el servicio de transporte y aplicando 2,500 sanciones por no contar con la autorización para su funcionamiento.
- **Gobierno Regional de Madre de Dios**, al ejecutar 60 acciones de fiscalización en el sector turístico respecto a los requisitos mínimos para el inicio de operaciones de acuerdo con lo establecido en el reglamento, según el tipo de operación a realizar.
- **Gobierno Regional de Moquegua**, al efectuar 273 inspecciones a establecimientos del sector salud sobre buenas prácticas de almacenamiento, buenas prácticas de dispensación, verificación del funcionamiento, verificación de productos con observaciones sanitarias, verificación de recetas, pesquisas de productos farmacéuticos, pesquisas para control publicitario y evaluación de productos incautados por otras instituciones, y 06 acciones de supervisión a 103 establecimientos respecto al cumplimiento del reglamento de establecimientos de hospedaje.
- **Gobierno Regional de Piura**, al realizar un total de 845 acciones de fiscalización en los sectores educación (30), salud (15), transporte (600) y turismo (200) en lo correspondiente al cumplimiento de normas y directivas, defensa del consumidor, autorizaciones de rutas y cumplimiento de reglamento y supervisión de servicios, respectivamente. Cabe indicar que, se impusieron sanciones a empresas de transporte y turismo.
- **Gobierno Regional de Ucayali**, al realizar 04 fiscalizaciones de la calidad del servicio educativo en la región.

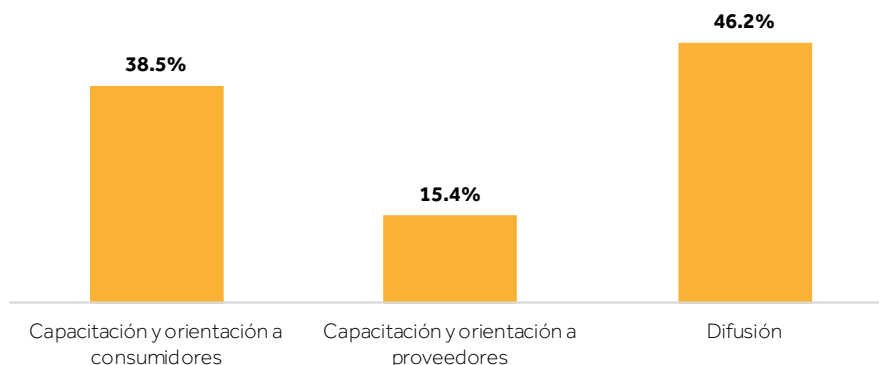
Los gobiernos regionales de Huánuco y San Martín indicaron que no realizaron ninguna acción de fiscalización relacionada con la protección del ciudadano/consumidor.

Actividades de orientación, capacitación e información

En cuanto a las **actividades de capacitación y orientación**, el 38.5% de los gobiernos regionales indicó haberlas realizado hacia los consumidores, mientras que solo el 15.4% enfocó sus capacitaciones hacia los proveedores. Los gobiernos que desarrollaron este tipo de actividades fueron los de Cajamarca, La Libertad, Loreto, Piura y Ucayali.

Por su parte, el 46.2% de los gobiernos regionales utilizó **instrumentos de información para la difusión** de los derechos de los consumidores o ciudadanos en materia de protección del consumidor, principalmente mediante programas de televisión, de radio, página web, revistas, redes sociales y afiches. Los gobiernos regionales que realizaron esta acción pertenecen a los departamentos de Cajamarca, Huánuco, La Libertad, Loreto, Piura y Ucayali. Entre los temas que fueron difundidos destacan: higiene de los alimentos, medicinas, útiles escolares y servicios turísticos, así como comercialización de bebidas alcohólicas informales o adulteradas.

Gráfico N° 20:
Actividades de capacitación, orientación y difusión



Fuente: Información remitida por los Gobiernos Regionales en respuesta a la Carta Múltiple N° 023-2018/DPC-INDECOPI
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Consumidores vulnerables

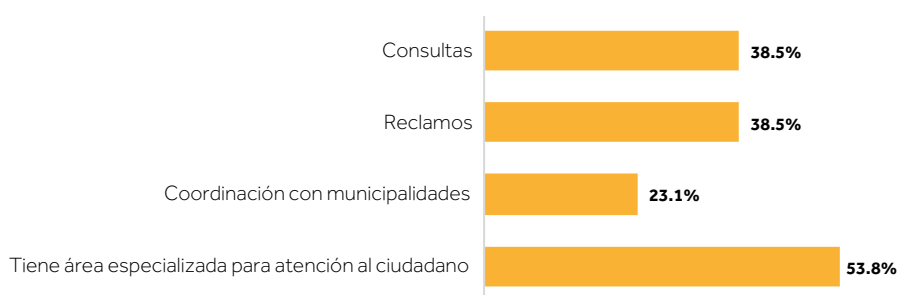
Para la presente edición del Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores en Perú, si bien 04 de los 13 gobiernos regionales que remitieron información, indicaron haber realizado acciones dirigidas al segmento vulnerable, estas no fueron realizadas en el marco de la protección al consumidor.

Otros servicios brindados por los gobiernos regionales

Al ser consultados sobre los servicios brindados por los gobiernos regionales, solo el 38.5% de ellos indicó que atienden consultas de los ciudadanos³⁵ y en la misma proporción atiende reclamos. Solo un 23.1% declaró que coordina con municipalidades las actividades ligadas a la protección del consumidor o usuario.

Por su parte, el 53.8% 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 con sus competencias (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° 023-2018/DPC-INDECOPI
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

VI.1.4 Gobiernos locales

Los gobiernos locales lo constituyen las municipalidades provinciales y distritales, conforme lo establece la Constitución y las Leyes³⁶. Al respecto, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (en adelante, INEI), al cierre del año 2017 se registraron 1,854 municipalidades a nivel nacional³⁷, siendo Lima, Áncash y Cajamarca los departamentos con el mayor número de entidades (171, 166 y 127 municipalidades, respectivamente). Conforme lo establece el Código, los gobiernos locales forman parte del Sistema, siendo también integrantes del Consejo³⁸.

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.

³⁵ El Gobierno Regional de Ayacucho no brindó una respuesta sobre este servicio.

³⁶ 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.

³⁷ Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Directorio Nacional de Municipalidades, Provinciales, Distritales y Centros Poblados 2017.

³⁸ 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.

Del total de requerimientos, 83 municipalidades brindaron respuesta a la solicitud de información (22 municipalidades distritales de Lima y Callao y 61 municipalidades provinciales de diversos departamentos del país³⁹), incrementándose la tasa de respuesta respecto al año previo (34.0% vs. 30.7%). A pesar del incremento, la tasa de respuesta es baja, lo cual se debería, en parte, a que i) los gobiernos locales no cuentan con la información sistematizada sobre sus acciones relacionadas con la protección de los consumidores; ii) las acciones de protección a los consumidores no estaban incluidas en sus documentos de gestión (por ejemplo: POA); iii) la continuidad del desconocimiento de los roles en materia de protección del consumidor y del usuario; y, iv) la baja participación de dichas entidades en el Sistema.

Cabe destacar que, la tasa de respuesta de las municipalidades distritales de Lima Metropolitana (45.8%) fue superior a la de las municipalidades provinciales del resto del país (31.1%).

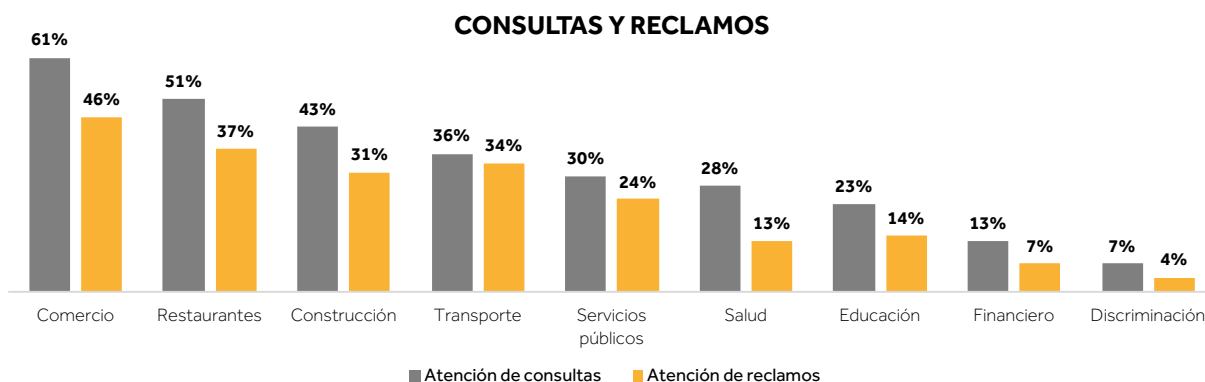
Atención a consumidores/ciudadanos

El 83.1% 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 Comercialización, Fiscalización y Control, Desarrollo Económico, Atención al Ciudadano, Promoción Empresarial, Licencias y Autorizaciones, Trámite Documentario y Secretaría General, entre otras.

Consultas y reclamos

Respecto a la atención de consultas y reclamos, el 78.3% indicó que recibieron consultas en el 2017 y 66.3% recibió reclamos. Los temas de reclamos estuvieron relacionados principalmente con el sector comercio, restaurantes, construcción y transporte.

Gráfico N° 22
Porcentajes de gobiernos locales que atendieron consultas y reclamos con relación a diversas temáticas (2017, en %) ^{1/}



^{1/} Porcentaje respecto al total de gobiernos locales. Sobre la base de la información remitida por 83 gobiernos locales.
Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 023-2018/DPC-Indecopi
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

39 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 información⁴⁰

Capacitación y orientación

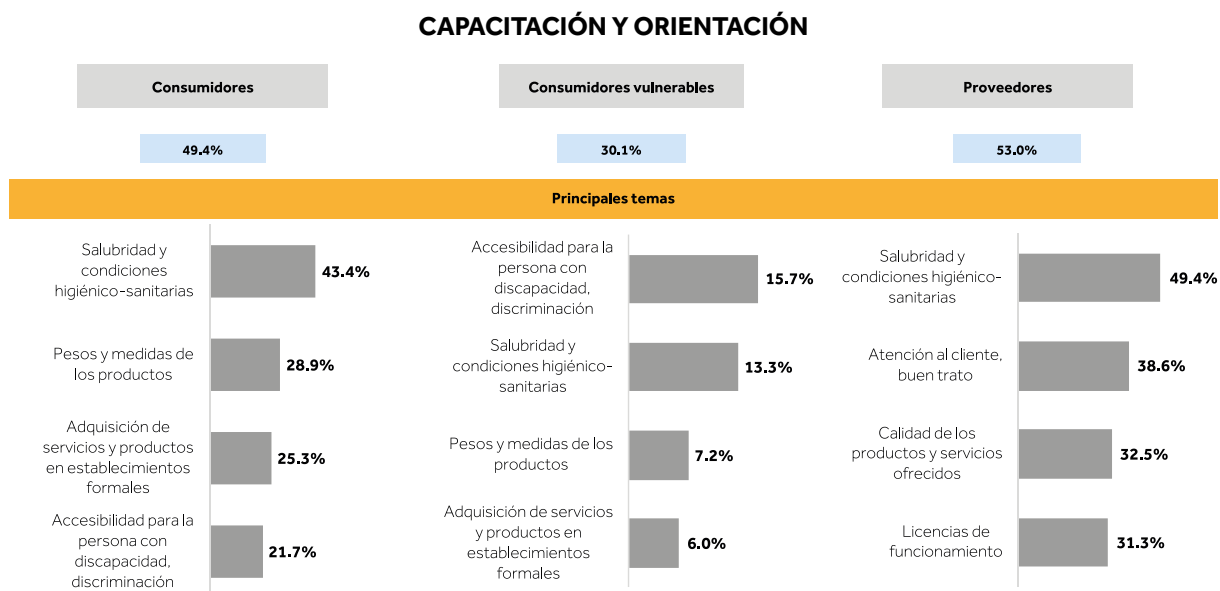
Sobre la base de la información remitida, se conoce que el 49.4% de los gobiernos locales realizó actividades de capacitación y orientación a consumidores, en temas relacionados con la salubridad y condiciones higiénico-sanitarias, pesos y medidas de los productos y adquisición de servicios y productos en establecimientos formales.

El 30.1% de gobiernos locales capacitó a consumidores vulnerables, en aspectos como la accesibilidad para la persona con discapacidad, discriminación, salubridad y condiciones higiénico-sanitarias y pesos y medidas de los productos.

El 53% brindó capacitaciones a proveedores, en temas como la salubridad y condiciones higiénico-sanitarias, atención al cliente, buen trato, calidad de los productos y servicios ofrecidos y licencias de funcionamiento.

A pesar de que se efectúan dichas capacitaciones, 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
Porcentaje de gobiernos locales que realizó actividades de capacitación en el 2017, según tipo de beneficiario y principales temas de capacitación^{1/}



^{1/}Porcentaje respecto al total de gobiernos locales. Sobre la base de la información remitida por 83 gobiernos locales.
Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 023-2018/DPC-Indecopi
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

⁴⁰ Para el detalle de los gobiernos locales que realizaron actividades de capacitación, orientación y difusión, ver el anexo N° 10.

Información

El 56.6% de los gobiernos locales indicó que difunde la temática de protección del consumidor mediante diversos instrumentos de información. De acuerdo con lo reportado, la difusión se realizaría principalmente mediante radio (37.3% de las municipalidades), redes sociales (31.3%) y afiches (28.9%).

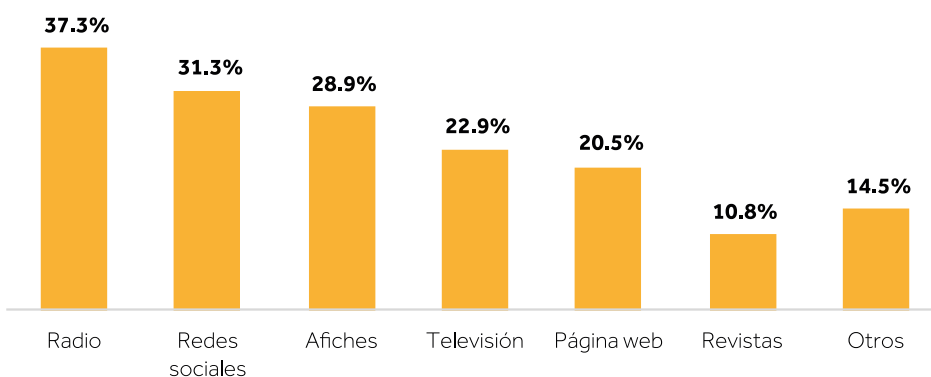
Gráfico N° 24
Porcentaje de gobiernos locales que realizó actividades de difusión en el 2017,
según tipo de instrumento de información^{1/}
-Respuesta múltiple-

ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN



El **56.6%** de los gobiernos locales realiza actividades de difusión en materia de protección del consumidor

Según instrumento de información



^{1/} Porcentaje respecto al total de gobiernos locales. Sobre la base de la información remitida por 83 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

Supervisión

Durante el año 2017 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 del número de quejas recibidas por los ciudadanos, tal como se muestra en la tabla siguiente.

Tabla N° 17:
Criterios para realizar acciones de supervisión
-Respuesta múltiple-

N°	Criterios	Menciones (%)^{1/}
1	En función al número de quejas recibidas por parte de los vecinos, consumidores	83.6
2	En función a los sectores con mayor informalidad	69.9
3	En función a las principales actividades generadoras de ingresos	49.3
4	En función a una decisión política	49.3

^{1/} Porcentaje del número de menciones de cada criterio respecto a 73 gobiernos locales que respondieron la pregunta.
Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 023-2018/DPC-Indecopi
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

El cumplimiento del rol de los gobiernos locales es vital si se tiene en cuenta que realizan actividades de supervisión y fiscalización ligadas a aspectos que pueden ser los detonantes de potenciales conflictos de consumo.

Sobre la base de la información remitida, destaca que el 90.4% 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 del comercio ambulante (84.3%), la supervisión de licencias de funcionamiento en los establecimientos (80.7%), control de calidad de la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas (69.9%), control de pesos y medidas (65.1%), control de adulteración de productos y servicios (62.7%) y la supervisión del cumplimiento de las normas de seguridad de defensa civil (57.8%).

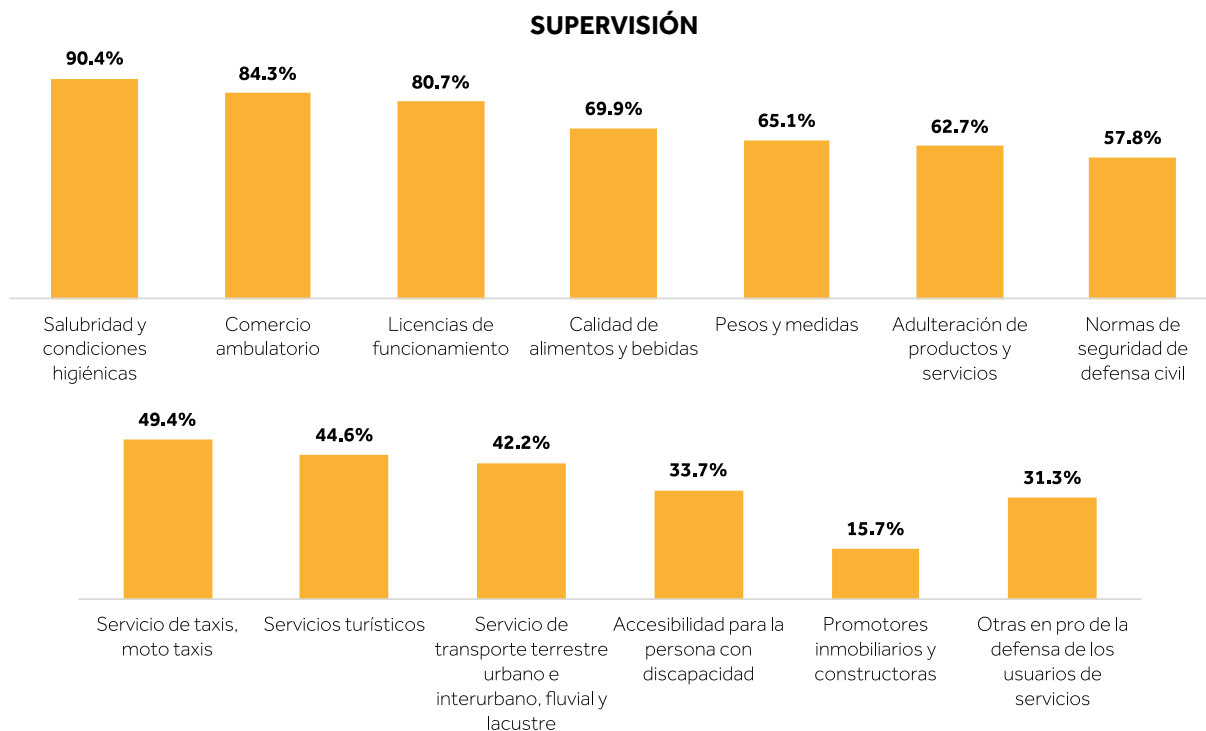
En menores proporciones se realizaron actividades de supervisión y fiscalización en lo que respecta a la accesibilidad para la persona con discapacidad en el entorno urbano y las edificaciones de su jurisdicción (33.7%), y a promotoras inmobiliarias y constructoras⁴¹ (15.7%).

Acorde a la información declarada, en el 2017, como mínimo, la muestra de municipalidades habría realizado 139,819 acciones de supervisión a un total de 108,916 proveedores⁴², concentrándose principalmente en la supervisión de las licencias de funcionamiento (24.4% de las acciones), la salubridad y verificación de las condiciones higiénico-sanitarias en los mercados de abasto (15.4%), calidad de la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas (11.7%) y Regulación y control del servicio de taxis, moto taxis, etc. (11.4%).

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

⁴² El detalle puede apreciarse en el anexo N° 11.

Gráfico N° 25
Acciones de supervisión y fiscalización realizadas por los gobiernos locales¹, 2017
-Respuesta múltiple-



¹ Sobre la base de información remitida por 83 gobiernos locales.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 023-2018/DPC-Indecopi
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

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

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

El Conadis no reportó la elaboración de normas referidas a discriminación ni discapacidad en el 2017.

Actividades orientación

Durante el año 2017, el Conadis favoreció a 105,475 personas a nivel nacional, habiéndose brindado orientaciones en temas relacionados con la asesoría legal, registro y acreditación de la condición de discapacidad, y bolsa laboral. Para el año 2018, el Conadis tiene planeado registrar a 36,000 personas.

Tabla N° 18:
Actividades de orientación realizadas por el Conadis a nivel nacional

Actividades de orientación		2016	2017
Número de beneficiarios	Orientación y registro	23,893	29,075
	Presencial	480	50,000
	Telefónica	150	26,400
Total		22,349	105,475

Fuente: Correo electrónico con fecha 02.05.2018

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

VI.2 Sociedad Civil

VI.2.1 Labor de las Asociaciones de Consumidores

Esta sección resume las acciones realizadas en materia de protección del consumidor durante el 2017 por parte de las asociaciones de consumidores inscritas en el Registro Oficial de las Asociaciones de Consumidores del Indecopi (en adelante, el Registro Oficial)⁴³ y que proporcionaron la información solicitada en lo referente a sus acciones de capacitación, orientación, investigación, convenios de cooperación interinstitucional, acciones de defensa (reclamos y denuncias), entre otros. Cabe indicar que, se solicitó información a las 58 asociaciones inscritas en el registro respectivo, habiéndose obtenido respuesta de solo 34 de ellas (58.6% del total)⁴⁴.

Las asociaciones de consumidores forman parte del Consejo Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, en el que participan con tres representantes que son elegidos cada dos años⁴⁵. Las asociaciones tienen como finalidad el proteger, defender, informar y representar a los consumidores y usuarios. Asimismo, de estar reconocidas por el Indecopi están legitimadas para interponer reclamos y denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y los demás órganos funcionales competentes del Indecopi⁴⁶ a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder para tal efecto, así como en defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores. Además, estas tienen la posibilidad de celebrar convenios de cooperación interinstitucional. Al cierre de 2017, el número de asociaciones aumentó en 09 (18.4% más en comparación al 2016).

Representatividad

De acuerdo con el Registro Oficial, de las 58 asociaciones, el 39.7% se ubicaron en Lima y el 60.3% en el resto del país⁴⁷. Por su parte, las 34 asociaciones que remitieron su informe anual agruparon un total de 2,006 miembros asociados a nivel nacional.

Su representatividad formal, expresada en el número de asociados, fue en promedio de 59 miembros; sin embargo, excluyendo la información de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC) este indicador se reduce a 19 miembros⁴⁸. La Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC) fue la asociación con el mayor número de afiliados (1,377), seguida de la Asociación Civil Más que Consumidores que

⁴³ El Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi actualizado puede ser consultado en: <https://www.consumidor.gob.pe/registro-oficial>

⁴⁴ Considerando la revisión del formato de los informes anuales remitidos en el marco del Anexo 2 de las Directivas N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI. Cabe indicar que, en el artículo 13 de la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI se especifica como obligación de las asociaciones de consumidores el remitir al Indecopi el Informe Anual conteniendo la información referida a las acciones realizadas en beneficio de los consumidores durante el año anterior, en los primeros 15 días hábiles del mes de enero del año correspondiente.

⁴⁵ El 11 de diciembre de 2017 se realizó el proceso de elecciones de los nuevos representantes de las asociaciones de consumidores ante el CNPC para el período 2018 – 2019.

⁴⁶ De acuerdo al artículo 3 de la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, las Asociaciones de Consumidores se encuentran facultadas para interponer denuncias en defensa de intereses colectivos y difusos ante las siguientes comisiones a nivel nacional: a) Comisión de Protección del Consumidor, b) Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal, c) Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, d) Comisión de la Defensa de la Libre Competencia, e) Comisión de Normalización y Eliminación de Barreras No Arancelarias.

⁴⁷ No se reportaron asociaciones inscritas en Amazonas, Apurímac, Cajamarca, Callao, Huancavelica, Madre de Dios, Pasco y Tumbes.

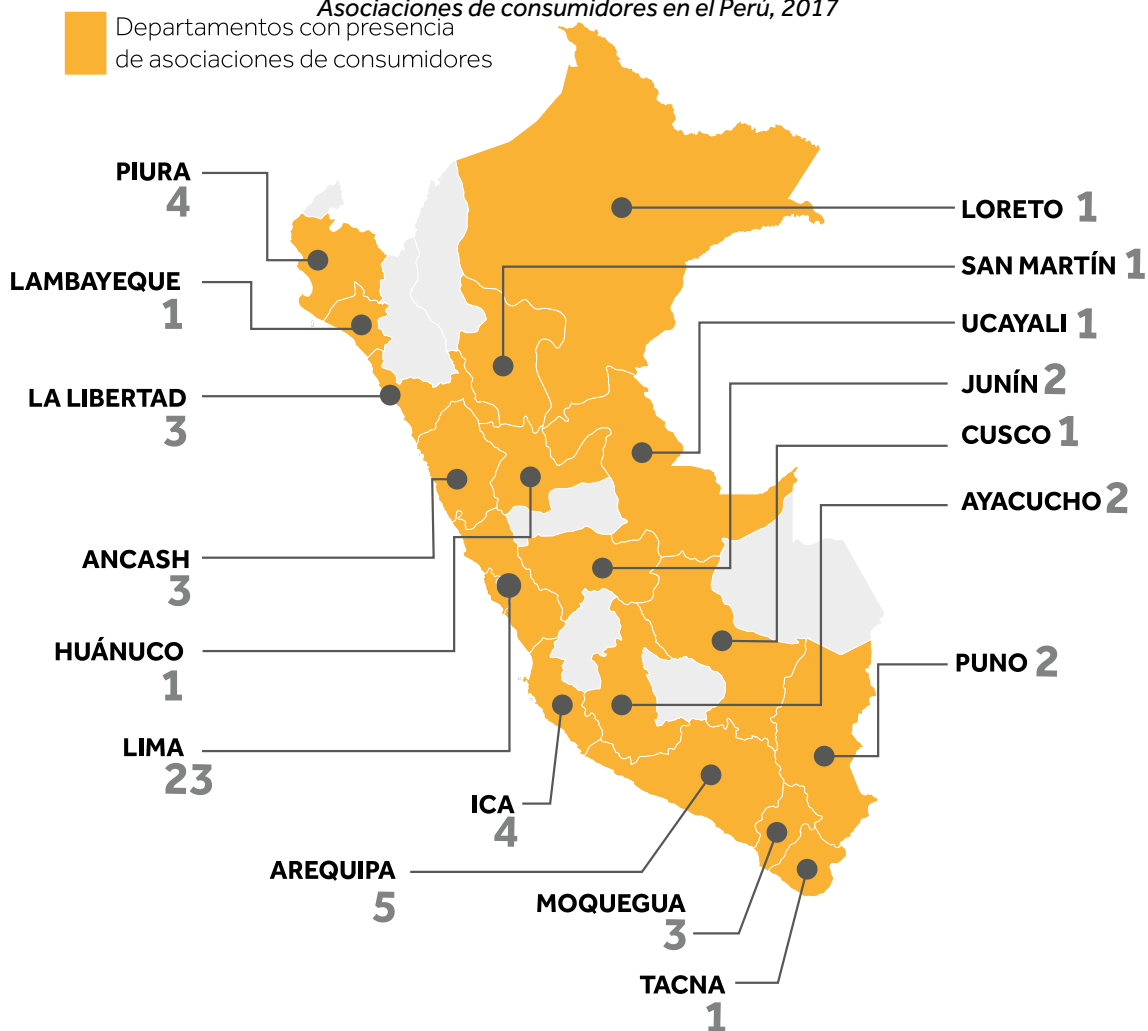
⁴⁸ Dada la elevada dispersión del número de asociados, se puede también considerar como medida referencial a la mediana, que para este caso sería de solo 7 miembros.

reportó 288 afiliados; mientras que, cinco asociaciones reportaron solo 03 asociados.

Cabe destacar que, la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC) fue la asociación más antigua (22.9 años⁴⁹), mientras que, la Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario – APEDECU fue la más reciente en cuanto a creación (0.62 años)⁵⁰. El número de años promedio de operación, considerando la fecha de creación respectiva, fue de 6.3 años.

Gráfico N° 26:

Asociaciones de consumidores en el Perú, 2017



Existen en promedio
03 asociaciones por
departamento

Existe **01** asociación cada
500 mil habitantes a
nivel nacional

Lima concentra el **39.7%**
del total de asociaciones
de consumidores

Amazonas, Apurímac, Cajamarca, Callao,
Huancavelica, Madre de Dios, Pasco y Tumbes
no cuentan con asociaciones inscritas

Nota: Sobre la base del Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi (58 asociaciones de consumidores al 2017).

Fuente: Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi

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

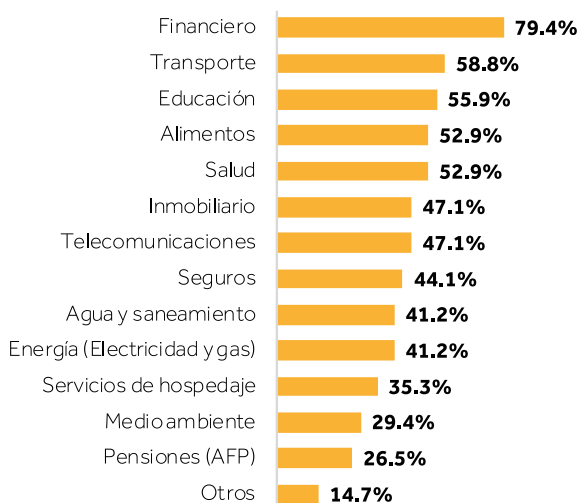
⁴⁹ Al 31 de diciembre de 2017.

⁵⁰ Según el Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores de Indecopi.

Especialización en sectores económicos

De acuerdo con lo reportado, los principales sectores donde enfocan sus actividades son: financiero (79.4% de las asociaciones), transporte (58.8%), educación (55.9%), alimentos (52.9%) y salud (52.9%), lo cual obedecería probablemente a los sectores que actualmente cuentan con el mayor número de reclamos por parte de los consumidores⁵¹.

Gráfico N° 27:
Grado de especialización según sectores, 2017



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

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

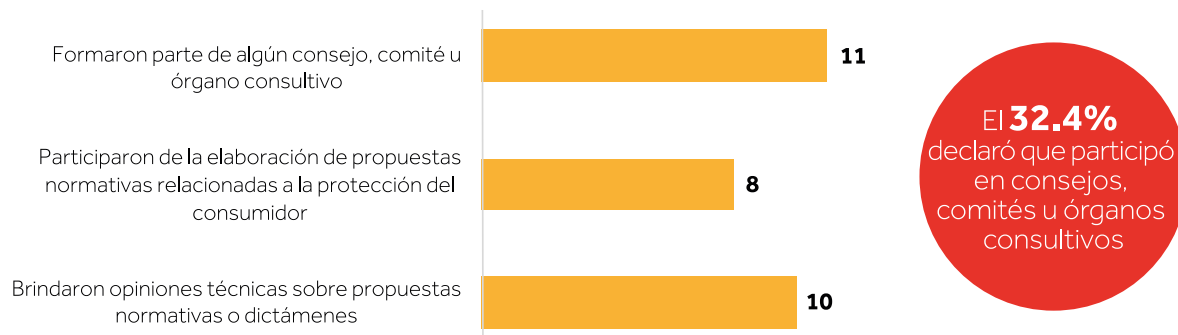
Participación en consejos, comités u órganos consultivos

La representación en consejos, comités u órganos consultivos, en el 2017, de acuerdo con lo declarado por las asociaciones, fue baja: solo el 32.4% de las asociaciones de consumidores formó parte de alguno de ellos. Destacan el Consejo Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, el Consejo de Usuarios de la Sunass, el Consejo de Usuarios del Ositrán, el Consejo de Usuarios del Osiptel, la Comisión Consultiva y Comisión Mixta de Transporte y el Comité COPOLCO del Instituto Nacional de la Calidad, entre otros. Cabe resaltar la participación de Aspec en 12 comités técnicos de diversos sectores y de normalización.

Con respecto a propuestas normativas, fueron 08 asociaciones las que participaron de la elaboración y 10 que brindaron opiniones técnicas. Los temas en los que participaron de la elaboración de propuestas estuvieron relacionados con el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Reglamento de Transporte de la Municipalidad Provincial de Chepén, la Ley alimentación saludable, entre otros. Mientras que, las opiniones técnicas fueron manifestadas respecto a los siguientes temas: procedencia química de bebidas, procedimientos en materia de protección al consumidor a la luz de las modificaciones contenidas en el Decreto Legislativo 1308 (anexo 1-a), Ley de Alimentación Saludable, entre otros.

⁵¹ Los servicios bancarios y financieros, y transporte de pasajeros fueron las actividades económicas con mayor número de reclamos en el Indecopi, representando en conjunto el 53.9% del total de reclamos presentados en el 2017.

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



Nota: sobre un total de 34 respuestas.

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

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

Convenios de cooperación interinstitucional

De acuerdo con el Código, las asociaciones reconocidas e inscritas en el Registro Oficial pueden celebrar convenios de cooperación interinstitucional con el Indecopi y los organismos reguladores, con lo cual se les otorga la posibilidad de percibir un porcentaje de las multas impuestas en los procesos que estas promuevan⁵². Al 2017, 14 de las 58 asociaciones de consumidores inscritas contaban con convenio vigente con el Indecopi (24.1%)⁵³. Mientras que, teniendo en cuenta la información reportada por las 34 asociaciones que remitieron información, 06 tenían convenios con el Osiptel y solo 01 con Osinergmin, Sunass y Ositran.

Tabla N° 19
Asociaciones de consumidores que cuentan con convenios de cooperación institucional con el Indecopi y organismos reguladores

N°	Asociación	Indecopi ^{1/}	Osiptel ^{2/}	Osinergmin	Sunass	Ositran
1	Asociación de Protección al Usuario (APU)	X				
2	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores (ANDECO)	X				
3	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios (AADECC)	X				
4	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco		X			
5	Asociación Atenea	X	X			
6	Asociación Civil Defensoría del Vecino	X				
7	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado (IDOM)	X	X			
8	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash (ACUREA)	X				
9	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (AS-PEC)	X	X	X	X	X
10	Asociación de Protección al Consumidor del Perú (APAC-PERÚ)	X	X			
11	Asociación Civil Más que Consumidores	X	X			

⁵² 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.

⁵³ La lista completa de asociaciones que cuentan o no con convenios de cooperación institucional con el Indecopi puede apreciarse en el anexo N° 12.

N°	Asociación	Indecopi ^{1/}	Osiptel ^{2/}	Osinerghmin	Sunass	Ositran
12	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma (ADUCMAC)	X				
13	Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores (ASDIUC)	X				
14	Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos (ARCUSP)	X				
15	Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor de Moquegua (APRODECO Moquegua)	X				

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

2/ De acuerdo con los formatos de Información remitidos por las asociaciones de consumidores (Anexo 02 de las Directivas N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI)

Fuente: Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi e informes anuales de las asociaciones de consumidores.

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

Sin perjuicio de ello, las asociaciones también celebran convenios con otro tipo de instituciones a nivel nacional e internacional. De acuerdo con lo reportado por las 34 asociaciones, solo la Aspec reportó un convenio de cooperación institucional a nivel internacional, con Consumers International; y 03 asociaciones con otras entidades nacionales, principalmente para aspectos de capacitación como es el caso de la Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo (APROC -ILO) y la Asociación Centro de Protección al Consumidor, con la Universidad Nacional de Moquegua y Fenacrep, respectivamente.

Montos desembolsados por procedimientos promovidos por asociaciones de consumidores

En el marco de los convenios suscritos con el Indecopi, en el 2017, las asociaciones Aspec (S/ 380,756.7) y Más que Consumidores (S/ 2,449), percibieron un porcentaje de las multas impuestas en los procedimientos administrativos que ellas presentaron, equivalente a S/ 383,205.7. En el caso de Aspec, el 71% de los montos recibidos provino de procedimientos ante la Comisión de Competencia Desleal y el porcentaje restante a las comisiones de protección del consumidor. Por su parte, Más que Consumidores recibió porcentajes de las multas por procedimientos en materia de protección al consumidor.

Tabla N° 20

*Montos desembolsados por el Indecopi a asociaciones de consumidores
(En soles)*

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total 2010 - 2017
Monto total	102,964	248,615	121,420	259,405	32,141	46,579	0	383,206	1,194,329

Fuente: Gerencia de Administración y Finanzas - Indecopi

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

Actividades de capacitación y orientación, difusión e investigación

Capacitación y orientación

En el 2017, el 58.8% de asociaciones que reportaron información realizó actividades de capacitación u orientación dirigida hacia consumidores y usuarios en general, 41.2% hacia consumidores vulnerables y solo el 11.8% a proveedores. Dichas capacitaciones abordaron diversa temática como es el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la idoneidad de los servicios, las herramientas digitales para la protección de los consumidores, la alimentación saludable, entre otros.

Difusión

Entre las acciones de las asociaciones de consumidores realizadas durante el 2017, destacan las actividades de difusión, ya que, 08 de cada 10 asociaciones las ejecuta a través de diversos medios (29 de las 34 asociaciones que reportaron información). Los medios más utilizados son las redes sociales (70.6%), principalmente Facebook. Asimismo, se realizó la difusión a través de radio, televisión, blogs, revistas y otros (afiches, volantes, artículos en diarios, etc.).

Investigación

El 38.2% de las asociaciones declaró haber realizado actividades de investigación en el 2017. A continuación, se presenta la lista de asociaciones que realizaron dichas actividades y la investigación respectiva.

Gráfico N° 29:
Actividades de capacitación, difusión e investigación



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

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

Tabla N° 21
Asociaciones de consumidores que realizaron acciones de investigación

N°	Asociación	Detalle de las investigaciones
1	Asociación de Protección al Usuario (APU)	Investigaciones en revista virtual "Consumo & Legal (www.prouuario.org)" y blog ÉCO RESOURCES (www.Carbonell-law.org). No especificó el detalle de las investigaciones.
2	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores (ASDEC)	Análisis sobre la efectividad del Libro de Reclamaciones, a fin de apreciar si los proveedores remiten o no las copias de los reclamos a la autoridad.
3	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores (ANDECO)	Artículo acerca del derecho a elegir libremente los productos y servicios.
4	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios (AADECC)	Investigación sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Las universidades de la región Cusco que ofrecían carreras universitarias sin autorización de la Sunedu. • Las tasas por derechos de descargos por infracciones de tránsito que exigen entidades de la administración pública. • Investigación del funcionamiento del Libro de Reclamaciones virtual en entidades financieras. Verificación de retiro de conservas de caballa (Tropical Food Manufacturing co.lt) en principales supermercados de la ciudad del Cusco.
5	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico (APROCODEJ)	Visitas inopinadas a efectos de verificar que los centros comerciales abiertos al público cuenten con la implementación del Libro de Reclamaciones. Visitas a centros educativos particulares donde no se dejaba ingresar a los alumnos por falta de pago de pensiones.
6	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco	Investigación de la forma de envasado, calidad y la publicidad del cemento en la ciudad de Arequipa (en proceso).
7	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado (IDOM)	Investigaciones en el comercio electrónico y telecomunicaciones.
8	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash (ACUREA)	Constatación en los diferentes centros comerciales de Chimbote, con la finalidad de verificar si estos cuentan con rampas de accesibilidad para las personas con discapacidad. Inspecciones a los establecimientos de los supermercados Metro y Plaza Vea en donde se detectó que no cumplen con los requerimientos de salubridad, entre otros. Constatación en centros comerciales de Trujillo, con la finalidad de verificar si estos cuentan con infraestructura adecuada para consumidores con discapacidad, Libro de Reclamaciones, aviso de Libro de Reclamaciones y lista de precios.
9	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)	Análisis jurídico de productos lácteos denominados como "leche evaporada" comercializados en la región de Lima Metropolitana. Evaluación de la sustitución no legal de la receta médica de productos farmacéuticos en boticas y farmacias de Lima Metropolitana. Taxi por aplicativo: Idoneidad de servicio.
10	Asociación de Protección al Consumidor del Perú (APAC-PERÚ)	Análisis de laboratorio químico de proteínas de marca Winner vendidas en gimnasios.
11	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma (ADUCMAC)	Cobros indebidos en el centro poblado de Santa María de la Colina.
12	Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy (ACUY YANAPANACUY)	Investigación "¿Existe cultura de reclamo?" En los distritos de Ayacucho, San Juan Bautista, Las Nazarenas, Carmen Alto y Andrés Avelino Cáceres.
13	Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados (APLAD)	Caso Entel Perú S.A. Informe y respuesta del Osiptel.

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

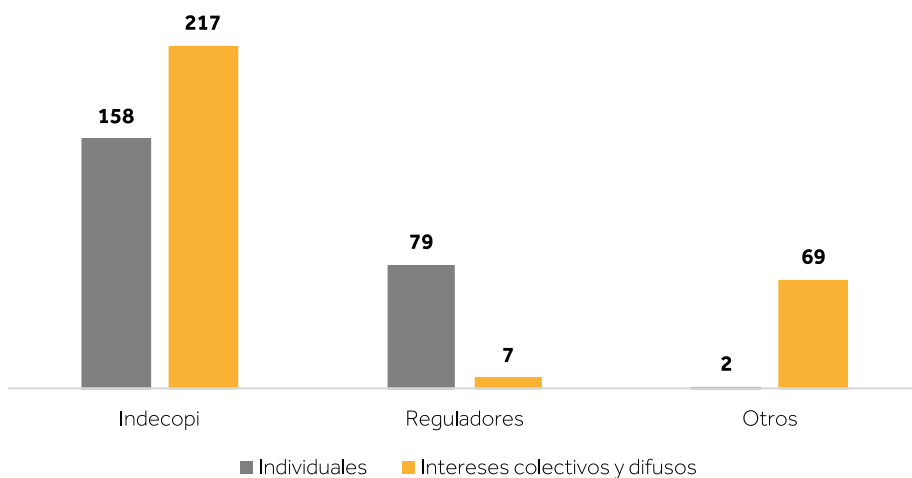
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Reclamos y denuncias en defensa de los consumidores

La acción de defensa de los derechos de los consumidores se refleja, en parte, en la defensa de intereses individuales o colectivos de los consumidores por parte de las asociaciones⁵⁴. Por lo anterior, un indicador indirecto sobre dicho esfuerzo es la magnitud de ello, así conforme a lo declarado por 22 de las 34 asociaciones, en el año 2017 habrían presentado 532 reclamos y/o denuncias a las diversas entidades del Sistema⁵⁵. Las asociaciones que reportaron un mayor número de reclamos y/o denuncias fueron la Asociación de Protección al Consumidor del Perú (APAC-PERÚ) con 94 reclamos y/o denuncias, la Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores (ASDIUC) con 87, la Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios (AADECC) con 68 y la Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma (ADUC-MAC) con 61, las cuales representaron el 58.3% del total presentado.

El Indecopi habría concentrado el 70.5% de los reclamos/denuncias presentados, de los cuales 217 fueron por intereses colectivos y difusos, y 158 de carácter individual. El 16.3% fueron presentados ante los organismos reguladores, siendo principalmente individuales. Finalmente, el 13.3% fueron a otras entidades⁵⁶, destacando los referidos a intereses colectivos y difusos.

Gráfico N° 30:
Reclamos y/o denuncias presentados según tipo y entidades



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

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

54 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.

55 En el 2016 las asociaciones que remitieron información indicaron que el total de reclamos y denuncias fue 625, en el 2015 fue de 219, mientras en 2014 fue de 421. Cabe declarar que dicha información es referencial toda vez que difiere de la estadística oficial en el caso del Indecopi.

56 Se realizó la consulta en general para las siguientes entidades: Susalud, SBS y Sunedu.

Tabla N° 22
Reclamos y/o denuncias presentadas según las asociaciones de consumidores, 2017

N°	Nombre de la asociación	N° de reclamos y/o denuncias presentados					
		Individuales			Intereses colectivos y difusos		
		Indecopi	Reguladores	Otros	Indecopi	Reguladores	Otros
1	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores (ANDECO)	1	-	-	-	-	-
2	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios (AADECC)	48	10	-	10	-	-
3	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco	-	-	-	1	-	-
4	Asociación Atenea	-	-	-	11	-	-
5	Asociación Civil Defensoría del Vecino	8	4	-	2	-	-
6	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado (IDOM)	5	-	2	26	-	-
7	Instituto Proyecto Solidaridad Global	-	-	-	5	-	-
8	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash (ACUREA)	-	-	-	-	-	9
9	CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor	12	-	-	-	-	-
10	Asociación de Protección al Consumidor del Perú (APAC-PERÚ)	-	-	-	94	-	-
11	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos	-	8	-	-	-	-
12	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma (ADUCMAC)	-	-	-	-	1	60
13	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU	3	-	-	17	-	-
14	Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy (ACUY YANAPANACUY)	-	-	-	-	4	-
15	Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano (AAPDEU - FRENTE CIUDADANO)	-	27	-	-	1	-
16	Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo (APROC -ILO)	5	-	-	-	-	-
17	Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores (ASDIUC)	46	-	-	41	-	-
18	Centro de Protección al Ciudadano Equidad	-	-	-	1	-	-
19	Asociación Centro de Protección al Consumidor	10	-	-	6	-	-
20	Asociación de Consumidores de Productos y Servicios – Perú (ASCOPS - PERÚ)	14	-	-	1	-	-
21	Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados (APLAD)	4	30	-	-	1	-
22	Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario (APEDECU)	2	-	-	2	-	-
Total		158	79	2	217	7	69

Fuente: Información reportada en el informe anual de acuerdo con el anexo 02 de las Directivas N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI

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

Reclamos y denuncias ante el Indecopi

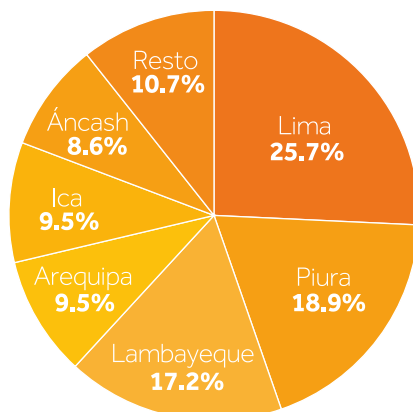
Reclamos. Con base en la información registrada en el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi y considerando el Registro Oficial, se tuvo que, en 2017 la Asociación Civil Defensoría del Vecino y la Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores (ASDIUC) fueron las únicas en presentar reclamos (01 cada una), relacionados con la falta de información e idoneidad por el cobro de una deuda cancelada y operaciones no reconocidas, respectivamente; de los cuales solo uno fue resuelto en la etapa de mediación.

Denuncias en primera instancia ante el Indecopi

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

En el 2017 el 46.6% de las asociaciones de consumidores inscritas en el Registro Oficial presentaron 407 denuncias ante las CPC y los OPS⁵⁷ del Indecopi (15 denuncias en promedio). En el mismo año, se resolvieron 338 denuncias interpuestas por las asociaciones (equivalentes al 1.5% del total de denuncias concluidas a nivel nacional). Cabe destacar que el 51.5% de las denuncias fueron concluidas a favor de las asociaciones⁵⁸, resultado superior al año previo (49.1% en el 2016)⁵⁹. Las denuncias hechas por las asociaciones se concentraron geográficamente en Lima (25.7% del total), seguida de Piura (18.9%), Lambayeque (17.2%), Arequipa (9.5%), Ica (9.5%), Áncash (8.6%), entre otros (10.7%).

Gráfico N° 31
*Distribución geográfica de las denuncias concluidas, 2017**



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

Fuente: Estadísticas Institucionales del Indecopi

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

57 Cabe destacar que los OPS fueron creados con la finalidad de atender los procedimientos sumarísimos, caracterizados con una mayor agilidad o celeridad en función de la cuantía o materia discutida. En ese sentido, conocerán en primera instancia aquellas denuncias cuya cuantía no supere las tres Unidades Impositivas Tributarias (UIT); que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía; y, finalmente, aquellas denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. Los procedimientos sumarísimos deben tramitarse y resolverse en un plazo máximo de 30 días hábiles por instancia; asimismo cabe precisar que cada UIT fue equivalente a S/ 4,050 en el año 2017. 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.

58 Resultado calculado a partir del total de denuncias concluidas en el 2017 interpuestas por las asociaciones de consumidores, no necesariamente en dicho año.

59 Las denuncias concluidas en 2017 no necesariamente corresponden a las denuncias ingresadas en 2017.

Entre el 2014 y 2017, se reportaron 634 denuncias resueltas, que fueron presentadas por las asociaciones de consumidores, de las cuales en el 55.7% de los casos concluyó a su favor. El departamento donde se reportó más denuncias fue Lima (28.5%).

Tabla N° 23
Denuncias resueltas en materia de protección del consumidor ante el Indecopi que fueron presentadas por las asociaciones de consumidores, según departamento, 2014 - 2017

Departamento	2014	2015	2016	2017	Total
					2014 - 2017
Lima	14	35	45	87	181
Áncash	18	53	25	29	125
Piura	7	1	0	64	72
Ica	9	15	16	32	72
Lambayeque	0	0	0	58	58
Arequipa	0	0	12	32	44
Junín	0	14	8	9	31
Cusco	7	3	3	4	17
Tacna	1	0	2	9	12
Loreto	2	0	2	7	11
La Libertad	1	2	1	6	10
Puno	0	0	0	1	1
Total	59	123	114	338	634

Nota: Cabe resaltar que el Indecopi cuenta con sedes en todas las regiones del país; sin embargo, no todas ellas cuentan con un órgano resolutorio. Para la asignación de la competencia territorial en materia de protección del consumidor se recomienda consultar el Anexo 1 de la Directiva N° 005-2010/DIR-COD-INDECOPI. 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° 24
Porcentaje de denuncias resueltas a favor de las asociaciones de consumidores (2014 – 2017) a/

	2014	2015	2016	2017	2014-2017
Porcentaje de denuncias resueltas a favor de las asociaciones de consumidores	61.0%	70.7%	49.1%	51.5%	55.7%

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

Fuente: Estadísticas Institucionales del Indecopi

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

En el mismo periodo, la asociación con mayor cantidad de denuncias concluidas fue la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash (ACUREA) con 159 denuncias con una tasa a su favor de 66.7%. Las denuncias fueron realizadas hacia proveedores de los sectores: transporte terrestre y otros tipos de transporte (14.4%), sistema financiero (12.9%) y restaurantes, bares y cantinas (9.8%).

Tabla N° 25
Denuncias concluidas en materia de protección del consumidor interpuestas por asociaciones de consumidores (2014 – 2017)

Asociaciones de consumidores	2014	2015	2016	2017	Total 2014 - 2017	A favor de la asociación 2017^{a/}	A favor de la asociación 2014 - 2017^{a/}
Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash (ACUREA)	20	66	30	43	159	44.2%	66.7%
Defensoría del Consumidor (ADEC)	0	0	0	103	103	32.0%	32.0%
Asociación Civil Defensoría del Vecino	10	14	18	27	69	77.8%	72.5%
Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado (IDOM)	0	0	26	32	58	84.4%	46.6%
Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores (ASDIUC)	0	0	12	35	47	57.1%	42.6%
Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)	2	11	5	15	33	73.3%	72.7%
Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios (AP-DECU)	0	14	8	11	33	36.4%	63.6%
Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios (AADECC)	7	4	6	4	21	25.0%	47.6%
Asociación de Protección al Consumidor del Perú (APAC-PERÚ)	0	0	0	17	17	29.4%	29.4%
Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico (APROCODEJ)	7	1	0	8	16	100.0%	87.5%
Asociación Atenea	3	0	1	10	14	50.0%	57.1%
Asociación Centro de Protección al Consumidor	0	0	1	8	9	75.0%	77.8%
Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores (ANDECO)	2	3	2	0	7	-	14.3%
Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros (ACUSE)	4	0	1	1	6	100.0%	33.3%
Asociación Defensoría del Consumidor y Usuarios (A.D.D.C. Y U.)	0	0	0	5	5	100.0%	100.0%
Asociación Civil Más que Consumidores	0	1	0	4	5	25.0%	40.0%
Consumers Associated	0	0	0	5	5	20.0%	20.0%
Asociación Civil Constructores de Paz	0	0	2	2	4	100.0%	100.0%
Asociación en Defensa del Consumidor - Perú (ADECON PERÚ)	1	2	0	0	3	-	100.0%
Asociación Proconsumidores del Perú	0	3	0	0	3	-	33.3%
Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú (IDLADS PERÚ)	2	1	0	0	3	-	33.3%
Asociación de Consumidores Perú Consumidor	1	1	0	0	2	-	100.0%

Asociaciones de consumidores	2014	2015	2016	2017	Total 2014 - 2017	A favor de la asociación 2017 ^{a/}	A favor de la asociación 2014 - 2017 ^{a/}
Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha (ASCUCH)	0	0	1	1	2	100.0%	100.0%
Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor de Moquegua (APRODECO Moquegua)	0	0	0	2	2	50.0%	50.0%
Asociación Regional de Defensoría del Vecino - Lima Provincias	0	0	1	1	2	0.0%	0.0%
Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores (ASDEC)	0	1	0	0	1	-	100.0%
Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma (ADUCMAC)	0	0	0	1	1	100.0%	100.0%
International Association of Peruvian Consumer Protection (ICP)	0	0	0	1	1	100.0%	100.0%
Asociación de Protección al Usuario (APU)	0	1	0	0	1	-	0.0%
Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco	0	0	0	1	1	0.0%	0.0%
Centro de Protección al Ciudadano Equidad	0	0	0	1	1	0.0%	0.0%
Total	59	123	114	338	634	51.5%	55.7%

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

Fuente: Estadísticas Institucionales del Indecopi

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

Durante el 2017, la actividad económica a la que pertenecían los proveedores más denunciados por las asociaciones de consumidores fue el sistema financiero, registrando 66 denuncias (19.5% sobre el total de denuncias concluidas).

Tabla N° 26

Denuncias concluidas en materia de protección del consumidor interpuestas por asociaciones de consumidores, según actividad económica (2014 – 2017)

Actividad económica	2014	2015	2016	2017	Total 2014-2017	Part. % 2014-2017
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	6	25	21	39	91	14.4%
Sistema financiero	5	6	5	66	82	12.9%
Restaurantes, bares y cantinas	5	35	9	13	62	9.8%
Comercio minorista de otros productos	0	13	7	13	33	5.2%
Elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco	3	5	1	23	32	5.0%
Comercio mayorista de otros productos	0	2	8	19	29	4.6%
Hoteles y otros tipos de hospedaje	13	1	2	8	24	3.8%
Actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento	2	3	2	17	24	3.8%
Servicios profesionales, técnicos y otros	3	4	4	12	23	3.6%
Resto	22	29	55	128	234	36.9%
Total	59	123	114	338	634	100.0%

Fuente: Estadísticas Institucionales del Indecopi

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

Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal (CCD)

En el 2017, la CCD resolvió 15 denuncias interpuestas por 05 de las 58 asociaciones inscritas en el Registro Oficial, equivalentes al 7.8% del total de denuncias concluidas a nivel nacional⁶⁰. De ellas, 06 fueron concluidas como fundadas, 06 inadmisibles; 02 con declinación de competencia y 01 infundada.

En el caso de las denuncias fundadas, se impusieron por la infracción de "engaño", 02 sanciones muy graves y 04 leves, sumando en total 1,212.1 UIT. Cabe indicar que 02 fueron consentidas y 04 apeladas.

Aquellas denuncias consentidas fueron las interpuestas hacia los proveedores Clínica Continental S.A.C. (rubro salud) y Seoane Tola Pablo José (rubro alimentos), que fueron sancionados con 1.5 UIT y 0.7 UIT, respectivamente.

⁶⁰ Las denuncias concluidas en 2017 no necesariamente corresponden a denuncias ingresadas en 2017.

Performance de las asociaciones de consumidores

Teniendo en cuenta la información de 34 asociaciones de consumidores que remitieron información para el presente informe respecto a las variables como⁶¹: i) número de asociados; ii) actividades de capacitación y orientación⁶²; iii) herramientas de difusión⁶³; iv) denuncias presentadas⁶⁴; y, v) porcentaje a favor de las denuncias que fueron resueltas a favor de las asociaciones⁶⁵ se puede tener una aproximación referencial a la performance de cada asociación.

Para el 2017, 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) y la Asociación Centro de Protección al Consumidor, como se aprecia a continuación:

Tabla N° 27:
Performance de asociaciones de consumidores, 2017

N°	Asociación			Representatividad	Actividades de educación y difusión		Representación en la defensa de los consumidores	
	Nombre de la asociación	Departamento	Fecha de creación ^{1/}		N° de asociados	¿Realizó capacitación y orientación?	¿Reportó herramientas de difusión?	N° de denuncias presentadas
1	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)	Lima	08/02/1995	1,377	Sí	Sí	18	73%
2	Asociación Centro de Protección al Consumidor	Lambayeque	23/06/2008	11	Sí	Sí	6	75%
3	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado (IDOM)	Lima	23/06/2008	6	Sí	Sí	25	84%
4	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash (ACUREA)	Áncash	13/10/2010	7	Sí	Sí	46	44%
5	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma (ADUCMAC)	Arequipa	06/05/2014	12	Sí	Sí	1	100%
6	Asociación Civil Más que Consumidores	Lima	07/11/2011	288	Sí	Sí	1	25%
7	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios (AADECC)	Cusco	19/04/2010	10	Sí	Sí	6	25%
8	Asociación Atenea	Loreto	11/08/2007	7	Sí	Sí	5	50%
9	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros (ACUSE)	Lima	20/06/2008	5	Sí	Sí	1	100%
10	Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores (ASDIUC)	Arequipa	29/12/2015	20	No	Sí	31	57%
11	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico (APROCODEJ)	Piura	19/06/2013	4	Sí	Sí	1	100%
12	Asociación Civil Defensoría del Vecino	Ica	25/05/2009	33	No	Sí	5	78%
13	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco	Arequipa	18/03/2002	46	Sí	Sí	1	0%

61 Cabe indicar que la información correspondiente a las variables N° de asociados, actividades de capacitación y orientación, y las herramientas de difusión, provienen de las respuestas al Anexo N° 2 de las Directivas N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI; mientras que, la información sobre denuncias presentadas y la forma de conclusión, a la proveniente del Registro Oficial.

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

63 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.

64 Corresponde a las denuncias presentadas por las asociaciones ante el Indecopi durante el 2017.

65 Corresponde al porcentaje de las denuncias resueltas que fueron presentadas por las asociaciones ante el Indecopi que concluyeron en primera instancia como fundadas, por desistimiento o por conciliación durante el 2017, y que no necesariamente corresponden a las denuncias presentadas en dicho año.

N°	Asociación			Representatividad	Actividades de educación y difusión		Representación en la defensa de los consumidores	
	Nombre de la asociación	Departamento	Fecha de creación ^{1/}	N° de asociados	¿Realizó capacitación y orientación?	¿Reportó herramientas de difusión?	N° de denuncias presentadas	% a favor de las asociaciones en las denuncias resueltas
14	Asociación Defensoría del Consumidor y Usuarios (A.D.D.C. Y U.)	Ica	12/05/2017	10	Sí	No	14	100%
15	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios (APDECU)	Junín	27/01/2015	6	No	Sí	26	36%
16	Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados (APLAD)	La Libertad	24/01/2017	60	Sí	Sí	0	-
17	Asociación de Protección al Consumidor del Perú (APAC-PERÚ)	Arequipa	18/07/2012	3	No	Sí	65	29%
18	Asociación de Protección al Usuario (APU)	Lima	29/05/2009	10	Sí	Sí	0	-
19	Asociación de Consumidores Perú Consumidor	Lima	06/01/2011	8	Sí	Sí	0	-
20	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores (ASDEC)	Áncash	03/01/2011	5	Sí	Sí	0	-
21	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos	Lima	09/08/2013	5	Sí	Sí	0	-
22	Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo (APROC -ILO)	Moquegua	09/05/2014	5	Sí	Sí	0	-
23	Centro de Protección al Ciudadano Equidad	Lima	20/07/2016	5	Sí	Sí	0	-
24	Instituto Proyecto Solidaridad Global	Lima	09/12/1998	3	Sí	Sí	0	-
25	Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy (ACUY YANAPANACUY)	Ayacucho	04/05/2015	18	No	Sí	0	-
26	Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario (APEDECU)	Lima	17/05/2017	3	No	Sí	3	0%
27	CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor	Lima	13/04/2011	5	No	Sí	1	0%
28	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores (ANDECO)	Lima	01/07/2013	10	No	Sí	0	-
29	Asociación en Defensa del Consumidor - Perú (ADECON PERÚ)	La Libertad	11/10/2011	7	No	Sí	0	-
30	Asociación Proconsumidores del Perú	Lima	24/03/2008	6	No	Sí	0	-
31	Asociación de Protectores y Defensores al Consumidor de la Selva Central (ASPRODEC SELVA CENTRAL)	Junín	11/11/2016	10	No	No	0	-
32	Asociación de Consumidores de Productos y Servicios – Perú (ASCOPS - PERÚ)	Lima	19/07/2016	3	No	No	1	0%
33	Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano (AAPDEU - FRENTE CIUDADANO)	Lima	15/06/2015	5	No	No	0	-
34	Asociación Defensoría Interamericana de los Derechos (DINTERADE)	Huánuco	21/03/2017	3	No	No	0	-

Nota: Resultados sobre la base de la información presentada por 34 asociaciones de consumidores que remitieron información completa a través de los informes anuales remitidos en el marco del Anexo N° 2 de las Directivas N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI para las variables: i) número de asociados, ii) actividades de capacitación y orientación, y iii) herramientas de difusión. 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.

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

Fuente: Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi al 2017; Informes Anuales remitidos en el marco del Anexo N° 2 de las Directivas N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI, y Estadísticas Institucionales del Indecopi

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

VI.2.2 Consejos de Usuarios

Los Consejos de Usuarios fueron establecidos en cumplimiento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos⁶⁶ y su reglamento⁶⁷; y tienen como objetivo el de constituirse en mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de cada sector involucrado. Cada organismo regulador puede contar con uno o más Consejos de Usuarios, dependiendo de las características propias de cada mercado. Al respecto, el reglamento general de cada organismo regulador establece la estructura, distribución geográfica, conformación y proceso de elección de miembros, según corresponda.

Los Consejos de Usuarios son competentes principalmente para⁶⁸:

- 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.

Para la edición del presente informe se solicitó la información referida al desempeño de los Consejos de Usuarios a cada regulador. Sobre la base de dicha información se tuvo que al cierre de 2017 existían 17 Consejos de Usuarios que poseen en promedio 06 integrantes. El regulador con mayor número de consejos es el Ositran (08 consejos); mientras que, siendo el Osinergmin el que cuenta con el menor número (01).

⁶⁶ Ley N° 27332. Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, modificada por la Ley N° 28337.

⁶⁷ Decreto Supremo N° 042-2005-PCM. Reglamento de la Ley N° 27332.

⁶⁸ Ley N° 28337. Ley que modifica diversas disposiciones de la Ley N° 27332.

Tabla N° 28:
Consejos de Usuarios según organismo regulador, 2017

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 (Osinergrmin)	Consejo de usuarios de Osinergrmin	Arequipa, Chiclayo, Tarapoto, Piura	5
Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran)	Consejo de Usuarios Aeroportuarios	Nacional	10
	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		7
	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	5
	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		96

Fuente: Osiptel - C. 00154-GG/2018, Osinergrmin - Oficio N° GSE-16-2018, Ositran – Oficio N° 035-2018-GAU-OSITRAN y Sunass - Correo electrónico del 23.02.2018

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

Cabe destacar que, durante el 2017, los Consejos de Usuarios participaron de 32 audiencias públicas, realizaron 158 eventos coordinados con los organismos reguladores y presentaron 143 consultas a consejos directivos.

Tabla N° 29:
Actividades desarrolladas por parte de los Consejos de Usuarios según organismo regulador, 2017

Tema	Osiptel	Osinergrmin	Ositrán	Sunass
Audiencias públicas	Participaron en 01 audiencia.	Participaron en 17 audiencias.	Participaron en 02 audiencias.	Participaron en 12 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. Seguridad ciudadana en el servicio de telefonía móvil. ii. Supervisiones y multas impuestas a las empresas operadoras. iii. Reglamento de la calidad del servicio móvil e internet. iv. Reglamento para la atención de reclamos de usuario y Condiciones de Uso. v. Planes de expansión móvil e iniciativas del OSIPTEL para disminuir las barreras al despliegue de infraestructura móvil.	No realizaron esta actividad.	No realizaron esta actividad.	Se realizaron 148 eventos con la temática siguiente: i. Campañas de orientación al usuario sobre los deberes y derechos de los usuarios. ii. Conferencias relacionadas al Curso de Extensión Universitaria iii. Eventos organizados en torno a la juramentación de Brigadieres de Agua y el desarrollo de sus funciones. iv. Misa de sensibilización por el Cuidado del Agua. v. Actividades de concientización del cuidado y uso responsable del agua. vi. Congreso Regional sobre los Derechos del Usuario y el Consumidor. vii. Feria informativa. viii. Actividades de difusión del IV Concurso Nacional Escolar de Buenas Prácticas de Ahorro del Agua. ix. Actividades artísticas de sensibilización.
Consultas presentadas al Consejo Directivo (consultas de los usuarios de la infraestructura con relación a las políticas y normas)	Se realizaron 70 consultas referidas a: i. Procedimiento de Reclamos y Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. ii. Compartición de infraestructura. iii. Velocidad mínima garantizada en Internet por parte de las empresas operadoras. iv. Cómo proceder ante el robo o pérdida de un equipo móvil y el uso del Sistema "Reporte IMEI". v. Cómo proceder ante el registro de líneas que no ha contratado y el uso del Sistema "Verifica". vi. Supervisiones y multas impuestas. vii. Planes de expansión sobre fibra óptica.	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.)	No realizaron esta actividad.	No realizaron esta actividad.	Las líneas de acción del 2017 corresponden de acuerdo con lo establecido en el Plan de Trabajo de los Consejos de Usuarios.	No realizaron esta actividad.

Fuente: Osiptel - C. 00154-GG/2018. Osinergrmin - Oficio N° GSE-16-2018. Ositrán - Oficio N° 035-2018-GAU-OSITRAN y Sunass - Correo electrónico del 23.02.2018

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

VII. INFORMACIÓN SECTORIAL

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

VII.1 Servicios públicos sujetos a regulación económica

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

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

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

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

entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre éstas y sus usuarios o de resolver los conflictos suscitados entre los mismos, reconociendo o desestimando los derechos invocados.

- **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 Controversias⁶⁹, el cual actúa como última instancia administrativa; ello implica que lo resuelto por el Tribunal es de obligatorio cumplimiento y constituyendo precedente vinculante en materia administrativa. Ello significa que los usuarios de dichos sectores cuentan con entes especializados ante los cuales recurrir con la finalidad de encontrar una solución satisfactoria al problema suscitado.

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.

VII.1.1 Sector de telecomunicaciones

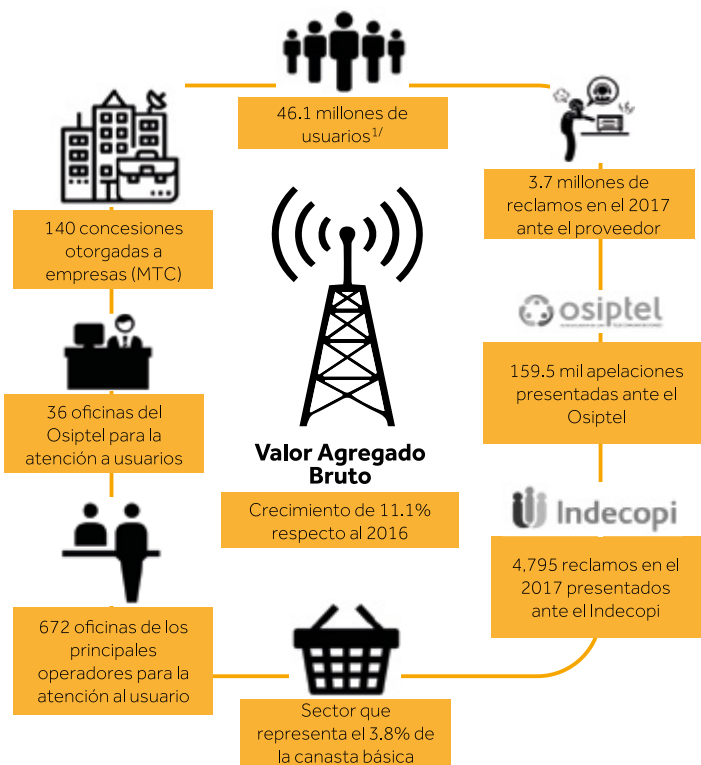
El mercado de telecomunicaciones ha mostrado un crecimiento sostenido. En 2017, el crecimiento del valor agregado bruto de telecomunicaciones fue de 11.1% respecto al 2016, mientras que el número total de usuarios creció 3.7% respecto al 2016 y 13% en comparación al 2015. Con ello, el índice de acceso 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 2017 el número de reclamos presentados en las empresas operadoras del sector se incrementó notablemente (71.5%), sumando los 3,660,362, siendo el servicio más reclamado la telefonía móvil.

Entre los principales agentes que participan en este sector destacan los pertenecientes al ámbito público. En el siguiente apartado se analizarán las acciones realizadas por dichos agentes en materia de protección del consumidor durante el año 2017.

⁶⁹ En el caso del Osinermin, el Tribunal de Solución de Controversias tiene a su cargo la solución de conflictos entre agentes del sector, o entre usuarios libres y su proveedor. El Tribunal de Osinermin a cargo de la solución de los conflictos entre los usuarios regulados y el distribuidor eléctrico es la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios, creado por el artículo 6 de la Ley 27699.

Gráfico N° 32
Principales indicadores en el sector telecomunicaciones



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

Fuente: Osiptel. C. 00154-GG/2018, Indecopi, INEI

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

Tabla N° 30:
Principales agentes y competencias

Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)	<ul style="list-style-type: none"> Otorga concesiones, autorizaciones y licencias para la operación de los servicios públicos o privados de telecomunicaciones.
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)	<ul style="list-style-type: none"> Protege a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, tales como: telefonía fija, telefonía móvil, televisión paga e internet. Atiende consultas, reclamos y reconsideraciones ante las empresas operadoras. En caso de disconformidad con la respuesta brindada por las empresas operadoras, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del Osiptel, resolverá en segunda instancia.
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)	<ul style="list-style-type: none"> Protege a los consumidores frente a las controversias en la adquisición de equipos tecnológicos. Atiende consultas y reclamos ante el Servicio de Atención al Ciudadano. Atiende denuncias ante los órganos de procedimientos sumarísimos o las comisiones de protección al consumidor.

Fuente: Mapa de consumo e Informe (CNPC) e Informe Anual 2016: Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú - Indecopi

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

VII.1.1.1 Labor del 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.

Empresas del sector

Al 2017, el MTC reportó la suscripción de 1,855 contratos de concesión para la explotación de servicios de telecomunicaciones en el Perú. Cuatro (04) de cada diez (10) concesiones correspondieron al servicio público de servicio postal. En el 2017 suscribió contratos para un total de 140 concesiones de diversos operadores.

Tabla N° 31:
N° de concesiones 2017 según servicio

Servicios	N° de concesiones al 2017	N° de concesiones en el 2017
Servicios postales	784	50
Público de distribución de radiodifusión por cable	634	58
Portador local	136	23
Portador larga distancia internacional	68	1
Portador larga distancia nacional	66	2
Público de telefonía fija	46	1
Portador local/público de distribución de radiodifusión por cable	35	2
Otros	86	3
Total	1,855	140

Fuente: MTC. Oficio N° 102-2018-MTC/09
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Normativa

En lo que corresponde a normativa, a través de la RM N° 048-2017 MTC/01.03, publicada el 09/02/2017, se aprobaron las medidas para informar oportunamente a los consumidores sobre la falta de capacidad de los equipos receptores de radiodifusión de recibir señales de radiodifusión bajo el estándar ISDB-T.

Capacitaciones

En el 2017, el MTC concentró sus actividades de capacitación en torno a la temática de Radiaciones No Ionizantes (RNI) emitidas por estaciones base de telecomunicaciones. En este sentido, realizó 44 foros regionales a fin de que los usuarios tomen conocimiento sobre la existencia de los Límites Máximos Permisibles (LMP), y que actualmente dichos límites no son superados, por lo que no existen riesgos a la salud por instalación de infraestructura de telecomunicaciones (antenas) estando su supervisión bajo el ámbito de la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones (DGCSC).

Información

El MTC cuenta con una página web que ofrece diversa información de los servicios que ofrece el MTC, la cual en el 2017 tuvo alrededor de 2.5 millones de accesos.

Supervisión y fiscalización

En lo concerniente a actividades de supervisión, ejecutó 4,108 mediciones de los niveles de Radiaciones No Ionizantes (RNI) para verificar que las mismas no superen los Límites Máximos Permisibles (LMP). Asimismo, se llevaron a cabo 7,183 inspecciones técnicas en los distintos servicios de telecomunicaciones. Por otro lado, se ha realizado la fiscalización de la implementación de la Red Especial de Comunicaciones en Situaciones de Emergencia y la del Servicio básico 119 Emergencia - Mensajería.

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

El año 2017 impuso mayores retos al regulador toda vez que se reportó un crecimiento notable en el número de reclamos presentados en primera instancia (aumentaron 71.5%, superando los 3.5 millones) con el consecuente mayor ingreso de apelaciones en segunda instancia (170%) y, a pesar del tenue crecimiento en el número de usuarios (3.5%). Cabe destacar que el Osiptel: i) 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, ii) resuelve las controversias entre empresas operadoras; y iii) resuelve en segunda instancia administrativa los reclamos de los usuarios (la primera instancia está a cargo en las mismas empresas operadoras).

Operativamente cuenta con un área especializada en usuarios denominada Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, a través de la cual atiende consultas y realiza actividades de capacitación, estando encargada además de la emisión de la normativa en materia de protección a los usuarios y el fortalecimiento para las asociaciones de consumidores y la gestión de casos de usuarios.

Usuarios del sector

- En el 2017, el número total de usuarios, medido en función del número de líneas y conexiones, aumentó 3.5% hasta los 46.1 millones, siendo la telefonía móvil el principal servicio utilizado y el de internet fijo, el más dinámico (9.4%).

Tabla N° 32:
N° de usuarios de los servicios regulados por el Osiptel

Tipo	2015	2016	2017
Telefonía fija ^{1/}	2'965,474	2'921,273	2'930,466
Telefonía móvil ^{1/}	34'235,810	36'991,444	38'915,386
Servicio de internet fijo ^{2/}	1'992,458	2'121,137	2'316,778
Servicios de TV de paga ^{2/}	1'753,421	1'831,336	1'965,931
Total	40'947,384	44'589,815	46'128,561

^{1/}Número de líneas en servicio.

^{2/}Número de conexiones.

Fuente: Osiptel. C. 00154-GG/2018

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

Oficinas de atención al usuario

- La mayor cantidad de reclamos ha ido acompañada por la mayor cobertura de las oficinas para la atención e información así como la puesta a disposición de medios no presenciales. Al respecto, en 2017 el Osiptel reportó 38 oficinas de atención al usuario, de las cuales 06 se ubicaron en Lima y Callao (San Borja, Callao, Cercado de Lima, Los Olivos, San Juan de Lurigancho y San Juan de Miraflores) y otros 32 en el resto de los departamentos. Adicionalmente tuvo un centro de contacto denominado "Fono Ayuda" disponible en el número 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 672 oficinas de atención al usuario a nivel nacional⁷⁰ un 27% más que el año previo.

Tabla N° 33:
Centros de atención y puntos de ventas de las principales empresas operadoras, 2017


Empresa operadora	Lima Metropolitana	Provincias	Total
Telefónica del Perú S.A.A.	33	193	226
América Móvil Perú S.A.C.	47	222	269
Entel Perú S.A.	21	77	98
Viettel Perú S.A.C	13	66	79
Total	114	558	672

Fuente: Osiptel. C. 00154-GG/2018 y correo electrónico del 18.06.2018
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Normativa

En el año 2017, en la normativa de Osiptel, destacó: i) la modificación de su reglamento de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (Resolución de Consejo Directivo N° 048-2017-CD/OSIPTEL), para la adecuación a las disposiciones de la LPAG y el D.S. N° 1246 dado en noviembre de 2016; y ii) la aprobación del proyecto de norma para la modificación del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución de Consejo Directivo N°160-2017-CD/OSIPTEL) que precisa y modifica algunos artículos a efectos de limitar algunas prácticas comerciales que menoscaban o restringen los derechos de usuarios o en algunos casos resultaban perjudiciales a los intereses económicos de los mismos.

Tabla N° 34:
Normativa en cuanto a protección del usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones

 Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 048-2017-CD/OSIPTEL, se modificó el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. • Mediante Resolución de Consejo Directivo N°160-2017-CD/OSIPTEL, se aprueba el proyecto de norma que modificará al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en los siguientes artículos: 2°, 9°, 11°, 33°, 34°, 120°, 40°, 51°, 64°, 67°, 71°, 76°, 80°, 83°, 88°, 89°, 91°, 93°, 94°, 99°, 100°, 118°, 119°, 124°, 125°, 126°, 127°, 128°, 130°, 131°, 132°, 133°, 135°, 134°, 136°, 129° y 137°.
---	--

Fuente: Osiptel. C. 00154-GG/2018
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Contratos y cláusulas abusivas

Las cláusulas generales de contratación se enmarcan en lo establecido en el siguiente cuerpo normativo: i) Resolución de Consejo Directivo N° 012-98-CD-OSIPTEL, ii) Resolución de Consejo Directivo N° 002-2000-CD-OSIPTEL y, iii) Resolución de Consejo Directivo N° 015-2001-CD-OSIPTEL.

Respecto a los contratos, en 2017, se aprobó un total de 81, principalmente de servicios de telefonía móvil (29), cable (24) e internet fijo (10), entre otros (18). Cabe indicar que el Osiptel cuenta con un sistema que pone a disposición de los usuarios los contratos de abonados aprobados disponible en la web <http://www2.osiptel.gob.pe/sicab/>. De otro lado, conforme lo declara el Osiptel, la regulación ex ante evita la aparición de cláusulas abusivas de contratación.

⁷⁰ 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.

Actividades de capacitación, orientación y difusión

En cuanto a capacitación⁷¹, en el año 2017, el Osiptel elaboró y desarrolló un Plan de Capacitación a través del cual benefició a 111,797 consumidores (principalmente del segmento vulnerable⁷²), desarrollándose una temática relacionada a: i) seguridad ciudadana en el servicio de telefonía móvil, ii) modificaciones a las condiciones de uso de los servicios de telecomunicaciones, iii) procedimiento administrativo de solución de reclamos, iv) brecha de infraestructura móvil e iniciativas del Osiptel para disminuir las barreras de despliegue de infraestructura móvil, entre otros.

Los cursos fueron desarrollados en Lima, Tumbes, Huancavelica, Madre de Dios, Cerro de Pasco, Cusco, Ica y Lambayeque.

De otro lado, también capacitó a proveedores, llevándose a cabo 7 cursos con la participación de 50 personas de diversas empresas que brindan servicios de telecomunicaciones. Lima, Tumbes, Madre de Dios, Cusco, Cerro de Pasco y Huancavelica fueron los lugares en los que se desarrolló dicha actividad.

Los temas abordados fueron: i) Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, ii) Nuevo Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, iii) Reglamento General de Tarifas, SIRT y COMPARTEL, entre otros.

El Osiptel a su vez, efectuó 02 capacitaciones dirigidas a asociaciones de consumidores relacionadas con: i) el Decreto Legislativo N°1338 "Registro nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad – RENTESEG" y ii) el Decreto Supremo N°003-2016-MTC "Apagón Telefónico", con una participación de 24 asistentes en la ciudad de Lima.

En cuanto a las actividades de orientación, durante el año 2017, el Osiptel favoreció a 614,643 personas a nivel nacional (12.3% menos que el año previo).

De acuerdo con la información de "Orientaciones en Sedes y Fonoayuda", el 60.7% de las orientaciones fueron a residentes de Lima y Callao, mientras que el 39.3% a residentes del resto del país.

Para el año 2018, el Osiptel ha proyectado orientar a 695,100 usuarios.

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 9.9 millones de accesos en el año 2017⁷³, superior en un 141% al número de accesos del 2016, principalmente por el mayor uso del aplicativo "Reporta IMEI".

71 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.

72 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".

73 El número de accesos total no toma en cuenta los servicios brindados a través de la "Biblioteca Virtual".

Gráfico N° 33

Actividades de capacitación, orientación y difusión



Capacitación

	N° de personas capacitadas
Consumidores	449
Consumidores vulnerables	111,348
Proveedores (trabajadores)	50
Asociaciones de consumidores	24
Otros	147,684



Orientación

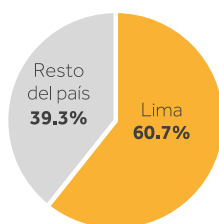
N° de beneficiarios

614,643

Principales temas

- Facturación del servicio.
- Sin servicio.
- Bloqueo de equipo por robo/hurto/pérdida.
- Procedimiento para consultar número de líneas móviles.
- Bloqueo de equipo no realizado por empresa operadora.
- Cobro de deuda.
- Bloqueo de equipo no solicitado por abonado.

Participación según
lugar de residencia del
orientado



Difusión

N° de herramientas de
difusión

13

N° de
accesos

SIRT	269,952
Sistema de consulta de deudas de las empresas operadoras a los usuarios	263,448
Consulta de Contratos de Abonados	41,346
Visor GIS	3,078
Biblioteca Virtual	-
Señal OSIPTEL	114,988
Consulta de equipos celulares hurtados, robados o recuperados (Reporta IMEI)	9,119,238
Consulta tu Expediente Virtual (TRASU)	21,592
Consulta de Contratos de Concesión y Servicios de Valor Añadido	1,478
Sistema de Consultas de Jurisprudencia	521
COMPARATEL	30,714
Medidor de Velocidad de Internet Fijo	1,175
Portal Nacional de Datos Abiertos	11,436

Fuente: Osipitel. C. 00154-GG/2018

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

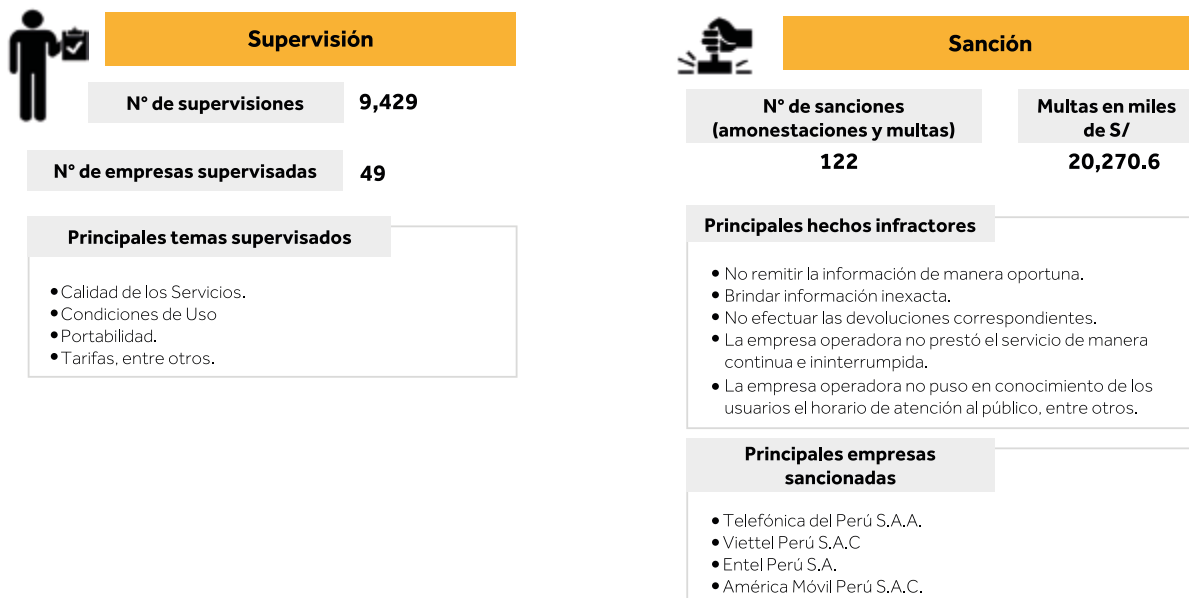
Supervisiones y sanciones en el sector

Como consecuencia de la ejecución de su Plan de Supervisión, en el 2017, Osipitel realizó 9,429 acciones de supervisión a un total de 49 empresas, siendo los principales abordados los referidos a la calidad de los servicios, condiciones de uso (cuestionamiento de titularidad, procedimiento de contratación, mecanismos de validación de identidad, bloqueo de servicios y terminal por robo o pérdida de equipo móvil), portabilidad, tarifas, entre otros. En dicho año, se impusieron 122 sanciones, con multas monetarias de S/ 20.2 millones.

Casi la totalidad de las sanciones impuestas fueron por infracciones como no remitir la información de manera oportuna, brindar información inexacta, no efectuar las devoluciones correspondientes, no prestar los servicios de manera continua e ininterrumpida y no poner en conocimiento de los usuarios el horario de atención, entre otros.

Telefónica del Perú S.A.A., Viettel Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y América Móvil Perú S.A.C. fueron las más sancionadas.

Gráfico N° 34 Supervisión y sanción



Fuente: Osiptel. C. 00154-GG/2018

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

Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

El Osiptel no cuenta con una definición explícita de "consumidor vulnerable"; sin embargo, reconociendo ello⁷⁴, 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.

En 2017, realizó actividades como charlas y jornadas que favorecieron a un total de 111,586 beneficiarios, principalmente escolares, personas con discapacidad y adultos mayores. Su Servicio de Orientación desarrolla sus funciones cumpliendo con lo establecido diversas normativas, entre las que destacan: i) 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; y ii) Ley N° 29524, que reconoce la sordoceguera como discapacidad única y establece disposiciones para la atención de las personas sordociegas y su correspondiente reglamento, destacando en este último aspecto el servicio de interprete de lenguaje de señas disponible en su sede central así como las jornadas realizadas en el marco del Día Nacional de la Persona con Discapacidad y las realizadas en Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad (Conadis).

Asociaciones de consumidores

El Osiptel reportó que, al 2017, mantuvo convenios vigentes de cooperación con la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC) desde 2004, Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor "San Francisco" desde 2005, la Asociación "Atenea" desde 2010, Asociación Civil Más que Consumidores desde 2014, y desde el 2017 con la Asociación APAC y Asociación IDOM. En este marco, durante el año 2017, desarrolló 07 actividades diversas como:

- Participación en la feria por el día Mundial del Consumidor (marzo de 2017), organizado por Asociación Peruana de Consumidores y usuarios (ASPEC).
- Capacitaciones sobre i) resultados del D.S. N° 003-2016-MTC (Apagón telefónico), en abril de 2017,

⁷⁴ Expresada en el Artículo VI. - Políticas Públicas del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571 y sus correspondientes modificatorias)

ii) sobre el RENTESEG (mayo de 2017) y iii). "Seguridad Ciudadana en el Servicio Móvil" en coordinación con Asociación Civil más que Consumidores, EQUIDAD y ASPEC, realizadas en julio del 2017.

- Estudio cualitativo - focus group en Iquitos, dirigido a usuarios de los servicios de telefonía móvil (mayo de 2017).

Autorregulación

En el 2017 El Osiptel implementó 01 herramienta de autorregulación denominada "**Medidor de Velocidad de Internet Fijo**"⁷⁵, que permite medir la velocidad del internet que brinda la empresa operadora y compararla con la velocidad contratada. La herramienta está disponible en el siguiente enlace: <http://www.osiptel.gob.pe/sistemas/Medidorinternet.html>.

Mecanismos de solución de conflictos

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 2017:

- El número de reclamos presentados aumentó 71.5% hasta los 3'660,362 reafirmando como el sector con el mayor número de reclamos, superando al financiero, de seguros y sistema de pensiones⁷⁶.
- El servicio más reclamado fue el de telefonía móvil (51% del total de reclamos recibidos), seguido del servicio de TV por cable (12.1% del total de reclamos recibidos).
- Los reclamos resueltos experimentaron un crecimiento de 67% hasta los 3'424,015 reclamos.
- Telefónica del Perú S.A.A. concentró el 63.5% del total de reclamos resueltos, seguido de América Móvil (27.3%).
- Los temas más reclamados fueron los referidos a la facturación (6 de cada 10 reclamos), y la calidad e idoneidad (22.8% del total).
- A nivel geográfico, Lima y Callao concentró la mayor cantidad de reclamos resueltos (61.4% del total), seguido de La Libertad y Piura, con el 5.2% y 4.9%, respectivamente.
- Cuatro (04) de cada diez (10) reclamos resueltos fueron declarados fundados a favor de los consumidores (39.3%)⁷⁷.

⁷⁵ Navegadores compatibles: Firefox, Opera, Internet Explorer 9 o superior. Para utilizar el medidor de velocidad deberá descargar Microsoft Silverlight y Java JRE 1.8, tener en consideración que aparecen nuevas versiones de Microsoft Silverlight y Java, por lo tanto, el sistema solicitará actualización en forma automática.

⁷⁶ De acuerdo con la información reportada por la SBS, el sistema financiero, seguros y SPP recibió un total de 1,946,098 reclamos.

⁷⁷ Respecto al año anterior, 37.2% (762,466) de los reclamos resueltos fueron declarados a favor del consumidor. En el 2015, 2014 y 2013 los resultados fueron 43.7% (483,739), 43.4% (256,840) y 48.5% (302,420), respectivamente.

Gráfico N° 35

Reclamos en primera instancia: empresas operadoras

3.6 millones
de reclamos presentados



Crecimiento
respecto al 2016:
71.5%

El servicio **móvil** es el **más reclamado**

SEGÚN TIPO DE SERVICIO

Servicios móviles	51.0%
Televisión por cable	12.1%
Internet	9.6%
Servicio telefónico fijo local	8.6%
Resto	18.7%

Reclamos en 1° instancia
(empresas operadoras)

3.4 millones
de reclamos resueltos

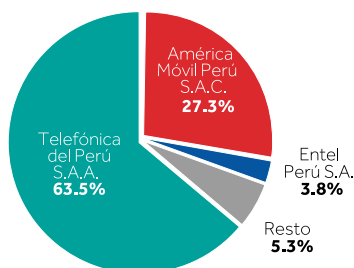


Crecimiento
respecto al 2016:
67%

SEGÚN TEMA

Facturación	64.9%
Calidad e idoneidad	22.8%
Contratación no solicitada	3.2%
Cobro del servicio	2.6%
Resto	6.6%

SEGÚN EMPRESA



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



SEGÚN DEPARTAMENTO

Lima y Callao	61.4%
La Libertad	5.2%
Piura	4.9%
Lambayeque	4.5%
Arequipa	4.1%
Resto	20.0%

Lima y Callao
concentraron **el 61.4%** de
los reclamos

Fuente: Osiptel. C. 00154-GG/2018 y correo electrónico del 18.06.2018
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) lo constituye el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRASU) del Osiptel⁷⁸. Al respecto, en el año 2017:

- El TRASU recibió un total de 159,472 expedientes de recursos de apelación (equivalentes al 4.7% del total de reclamos resueltos en primera instancia) siendo mayor en 170%. Así también resolvieron 69,719 apelaciones (113% más que el año previo).
- El servicio que originó el mayor número de recursos de apelación fue el de telefonía móvil postpago con el 76.4%.
- El 40.3% del total de recursos de apelación fueron declaradas a favor de los usuarios⁷⁹.
- El principal motivo de las apelaciones fue la facturación con el 82.8% del total.
- América Móvil Perú y Telefónica del Perú, fueron las empresas con mayor número de recursos de apelación resueltos, representando en conjunto el 94.2% del total.
- A nivel geográfico, Lima y Callao concentraron la mayor cantidad de apelaciones resueltas, equivalente al 63.1% del total.

⁷⁸ El TRASU a su vez, recibe quejas, las cuales están referidas a problemas con el procedimiento de reclamos: incumplimiento de plazos, etc.

⁷⁹ Comparado con los años anteriores, 65.6% en el 2016, 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.

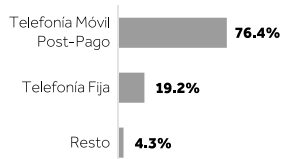
Gráfico N° 36 Apelaciones 2017

159,472
de apelaciones presentadas

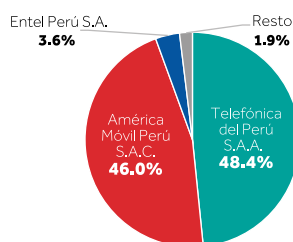


Crecimiento
respecto al 2016:
170%

SEGÚN TIPO DE SERVICIO



SEGÚN EMPRESA

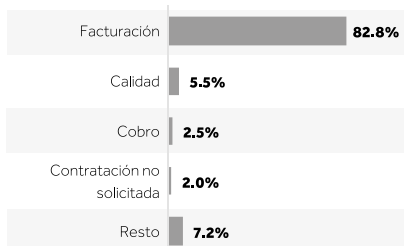


69,719
de apelaciones resueltas

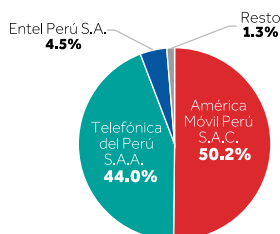


Crecimiento
respecto al 2016:
113%

SEGÚN TEMA



SEGÚN EMPRESA

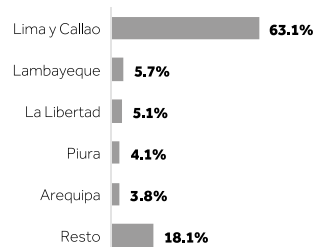


04 de cada 10
apelaciones fueron
resueltas **a favor**
del consumidor



Lima y Callao
concentraron **el 63.1%** de
las apelaciones

SEGÚN DEPARTAMENTO



Fuente: Osiptel. C. 00154-GG/2018

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

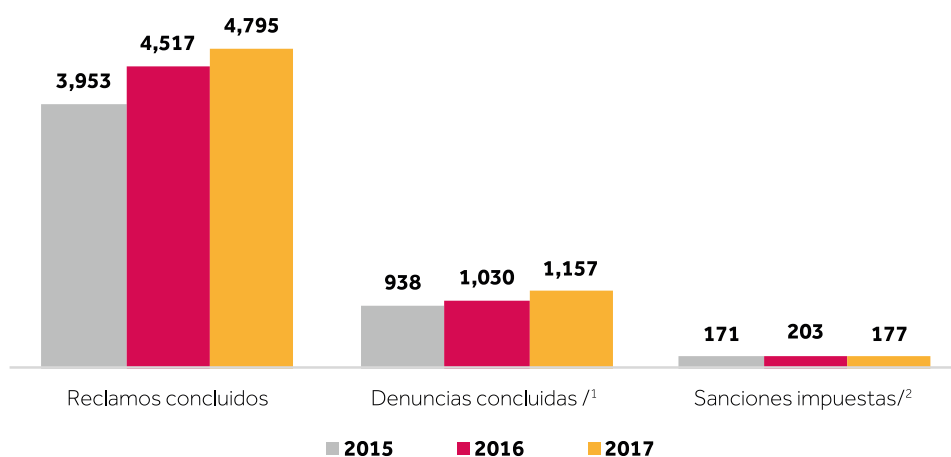
VII.1.1.3 Labor del Indecopi

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

- **Supervisiones.** En el año 2017 el número de supervisiones iniciadas al sector información y telecomunicaciones, fueron de 52 a nivel nacional (en Lima ascendió a 03, y en provincias a 49), mientras que las supervisiones concluidas fueron 36 (09 en Lima y 27 en el resto del país).
- **Reclamos.** En el año 2017, el SAC del Indecopi resolvió un total de 4,795 reclamos referidos al sector de telecomunicaciones, un 6.2% más con respecto a los 4,517 del año previo. El 49.3% del total de reclamos fueron realizados en Lima, seguida por La Libertad (5.5%), Ancash (5.0%), Lambayeque (4.6%), Piura (4.0%), principalmente. Los principales motivos de los reclamos fueron debido a problemas de idoneidad y productos defectuosos. La tasa de conciliación de los reclamos de esta actividad fue de 89.5%.
- **Denuncias.** En el año 2017, el Indecopi resolvió 1,157 denuncias relacionadas con el sector de telecomunicaciones. El 96.8% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en los OPS y el 3.2% en las CPC. El 44.2% del total de denuncias fueron declaradas fundadas a favor del consumidor.

- **Sanciones.** En el año 2017⁸⁰, se impuso un total de 177 sanciones a un total de 24 proveedores del sector telecomunicaciones. En términos de multas, se impuso un total de 192.3 UIT⁸¹ (equivalentes a alrededor de S/ 778.8 mil). Cabe destacar que, según el número de sanciones, el 75.7% del total impuesto se encuentran asociadas infracciones ligadas a la falta de idoneidad, el 10.2% a la atención de reclamos, el 9.6% a incumplimientos y el 4.5% restante a otros hechos infractores (libro de reclamaciones, métodos comerciales coercitivos, tarjeta de crédito y sancionador por el art. 5).

Gráfico N° 37
Indecopi: N° de reclamos resueltos, denuncias resueltas y sanciones impuestas al sector de telecomunicaciones



1/ Se consideran las denuncias concluidas en la OPS y CPC del Indecopi a nivel nacional.

2/ La información corresponde al total de sanciones firmes y se trata del número de sanciones 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 2017 es preliminar.

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

VII.1.2 Sector de energía

El sector energía mostró un crecimiento de 1.4% en su valor agregado bruto en el 2017 respecto al año precedente, mientras que el número de usuarios del sector⁸² se incrementó 4.6%. En dicho año, el coeficiente de electrificación nacional fue de 94.8%⁸³ en el año 2017.

Los clientes regulados de energía eléctrica fueron de 7.2 millones. Por su parte, el número de conexiones domiciliarias de gas natural totalizaron las 568,754 conexiones (31.8% más con relación al año anterior); mientras que, los usuarios de gas natural vehicular (GNV), según número de vehículos, aumentaron 7.6% (hasta los 254,684) y los consumidores directos de GLP y combustibles líquidos, 11.9% hasta los 10,274.

Entre los principales agentes del ámbito público destaca el regulador Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinermin).

⁸⁰ Información preliminar, sujeta a revisión, correspondiente al 2017.

⁸¹ UIT – Unidad Impositiva Tributaria 2017 equivalente a S/ 4,050.

⁸² Incluye al número de conexiones de los clientes regulados de energía eléctrica, número de conexiones domiciliarias de gas natural, usuarios de GNV (vehículos convertidos a GNV), usuarios "consumidor directo de GLP" y redes, y usuarios "consumidor directo de combustibles líquidos".

⁸³ http://www.osinermin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Reportes_de_Mercado/RSMME-II-2017.pdf

Gráfico N° 38
Principales indicadores en el sector de energía



1/ El número de usuarios corresponde al número de conexiones y el número de vehículos.
2/ Nota: Quejas: 2,390 ingresadas 2,341 resueltas / Medidas cautelares: 298 ingresadas y 307 resueltas.
Fuente: Osinergmin. Oficio N° GSE-16-2018, Indecopi, INEI
Elaboración: Indecopi - Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Tabla N° 35:
Principal agente y competencia

<p>Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisa la adecuada prestación de servicios suministrados por las empresas concesionarias de distribución de electricidad y gas natural domiciliario. • Aprueba las tarifas a aplicar a los usuarios de los servicios de electricidad y gas natural domiciliario. • Atiende consultas relacionadas a los derechos y deberes de los usuarios y obligaciones de las empresas concesionarias de distribución. • Resuelve en segunda instancia los reclamos de los usuarios contra las empresas concesionarias. • En combustibles líquidos, GLP y GNV, otorga el Registro de Hidrocarburos y supervisa el cumplimiento de las normas de seguridad y comerciales en las etapas preoperativas y operativas.
--	---

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

En el siguiente apartado se analizarán las acciones realizadas por dicho agente en materia de protección del consumidor durante el año 2017.

V.1.2.1 Labor del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin)

- Regula las tarifas de los servicios públicos de electricidad y gas natural.
- Supervisa, fiscaliza y, de ser el caso, sanciona a las empresas que operan en los mercados de electricidad e hidrocarburos. La función sancionadora respecto de las empresas de distribución eléctrica y gas natural domiciliario; así como de combustibles, la ejercen en primera instancia las Oficinas Regionales y, en segunda instancia, el Tribunal de Apelaciones de Sanciones en Temas de Energía y Minería (TASTEM).
- 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 y, en segunda instancia, esta función está a cargo de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU).
- Conduce la atención de requerimientos de los usuarios de los servicios energéticos, a través de la División de Supervisión Regional.

Empresas del sector

En el 2017 se reportó un total de 46,823 empresas reguladas y supervisadas, de las cuales 23 correspondieron al rubro de distribución de energía eléctrica, 04 al de distribución de gas natural y 46,796 establecimientos y/o medios de transporte de combustibles y gas vehicular.

Tabla N° 36:
Empresas del sector según tipo de servicio

Tipo	N° de empresas
Empresas de distribución de energía eléctrica	23
Empresas de distribución de gas natural	4
Establecimientos y/o medios de transporte de combustible y gas vehicular	46,796
Total	46,823

Fuente: Osinergmin. Oficio N° GSE-16-2018
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

En cuanto a Infraestructura eléctrica por supervisar según el VNR 2016, reportado por el regulador, se tuvo lo siguiente:

Tabla N° 37:
Infraestructura de distribución eléctrica por supervisar para el año 2017

Componente	Cantidad
Redes media tensión aéreo (Km)	96,945
Redes media tensión subterráneo (Km)	6,293
Sub estación de distribución (Unidad)	112,318
Redes baja tensión aéreo (Km)	124,321
Redes baja tensión subterráneo (Km)	25,963
Estructuras baja tensión (Unidad)	2'791,010
Alumbrado público (Unidad)	1'864,454
Total	5'021,304

Fuente: Osinergmin. Oficio N° GSE-16-2018
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Usuarios

En el 2017 el número total de usuarios ascendió a 8'092,346 (6% más respecto al 2016).

Tabla N° 38:
Usuarios de los servicios regulados por el Osinerghmin

Usuarios		2015	2016	2017
Energía Eléctrica	Número de conexiones de los clientes regulados	6'714,596	6'939,542	7'222,693
Gas Natural	Número de conexiones domiciliarias	379,927	449,906	604,695
Otros usuarios	Usuarios de GNV (vehículos convertidos a GNV)	217,022	233,639	254,684
	Usuario/consumidor directo de GLP	-	8,228	8,501
	Usuario/consumidor directo de combustibles líquidos	1,459	1,659	1,773
Total		7'313,004	7'632,974	8'092,346

Fuente: Osinerghmin. Oficio N° GSE-16-2018
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. Osinerghmin atiende de forma presencial, vía telefónica y de forma virtual.

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

El Osinerghmin en Lima y Callao cuenta con 10 sedes de atención al usuario y 37 en el resto del país. Por su parte, las empresas distribuidoras de energía eléctrica y de gas natural (obligadas a contar con oficinas de atención al ciudadano) cuentan con 28 oficinas en Lima y Callao y 198 en el resto del país.

Tabla N° 39:
Oficinas de atención al ciudadano - Osinerghmin

Ubicación	2015	2016	2017
Lima y Callao	9	9	10
Provincias	36	38	37
Total	45	47	47

Fuente: Osinerghmin. Oficio N° GSE-16-2018 e Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores 2016 – Indecopi
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Tabla N° 40:
Oficinas de atención al usuario – Empresas eléctricas y de gas natural, 2017

Tipo	N° de sucursales en Lima y Callao	N° de sucursales en otras provincias
Empresas de distribución de energía eléctrica	23	186
Empresas de distribución de gas natural	5	12
Total	28	198

Fuente: Osinerghmin. Oficio N° GSE-16-2018
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Contratos y cláusulas abusivas

En 2017, el Osinermin aprobó 05 cláusulas generales de contratación en la actividad de distribución de gas natural, correspondiendo 04 a la empresa Cálidda y 01 a Contugas, las que son difundidas 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 D.S. 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 Osinermin no identificó cláusulas abusivas para este servicio. Cabe destacar que, conforme indicó el regulador, en el sector de distribución de energía eléctrica, no es competente para aprobar cláusulas generales de contratación, dicha función está a cargo de la Dirección General de Electricidad del Ministerio de Energía y Minas; mientras que, en el segmento de servicio de combustible y gas vehicular, al tratarse de empresas bajo un régimen de libre mercado, no están sujetas a cláusulas contractuales.

Actividades de capacitación, orientación y difusión

Con respecto a las actividades de capacitación, durante el 2017, el Osinermin benefició a un total de 7,676 usuarios (incluyendo al segmento vulnerable).

Los principales temas abordados en dichas actividades fueron con relación al i) uso de la plataforma "Tukuy Rikuy"⁸⁴, ii) Programa FISE, iii) Procedimiento de reclamos en servicios públicos, iv) Uso eficiente de la energía eléctrica; y v) Funciones del Osinermin.

Asimismo, en el segmento de distribución de electricidad el Osinermin capacitó a un total de 2,094 trabajadores provenientes de 23 empresas de distribución eléctrica respecto a los procedimientos 115-2017-OS-CD y 094-2017-OS-CD. Con relación a la capacitación a proveedores de **estaciones de servicio de combustible y gas vehicular**, se reportó un total de 20,583 beneficiarios de 108 empresas con capacitaciones sobre condiciones de criticidad alta, informalidad, orientación y pagado de afiches sobre los derechos del ciudadano.

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 200 colaboradores de 95 empresas. Los principales temas fueron sobre el procedimiento de habilitaciones de suministro de gas natural e implementación del "Portal de Habilitaciones" a la empresa Cálidda, difusión, sensibilización, capacitación y supervisión del procedimiento N° 264-2012-OS/CD Osinermin y Decretos de Emergencia N° 045 y 058-2016 PCM. Asimismo, la difusión sobre los proyectos de masificación de gas natural en el norte y sur del país, y el registro de instaladores de gas natural.

Con relación a las actividades de orientación, en el año 2017, el Osinermin realizó 135,422 actividades, a través del canal presencial, telefónico y virtual, beneficiando a un total de 443,385 personas (89% más que el año previo). Los principales temas abordados estuvieron relacionados con el procedimiento de reclamo en primera instancia, reclamos por excesiva facturación, denuncias de electricidad, Fondo de Inclusión Social Energético (bonogas), registro de datos de instaladores de gas natural, denuncias de gas natural, contenido de la factura de gas natural, entre otros. Asimismo, para el año 2018 el Osinermin tiene planeado beneficiar a 487,723 personas, enfocándose tanto en Lima (50%) como en el resto del país (50%).

⁸⁴ El Tukuy Rikuy es una herramienta tecnológica desarrollada por el Osinermin 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 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 de comunicación masiva y a través de redes sociales. Por otro lado, a 2017, el Osinergmin implementó 09 plataformas tecnológicas (APP) para contribuir con el empoderamiento al consumidor, estas herramientas informativas y de recepción de denuncias del ciudadano permite que los usuarios cuenten con mecanismos eficaces para denunciar las deficiencias del servicio que los aqueja. Entre estas destacaron las siguientes: Facilito Combustibles, Facilito Electricidad y Facilito Gas Natural.

Gráfico N° 39
Actividades de capacitación, orientación y difusión



Capacitación

	N° de personas capacitadas
Consumidores	7,632
Consumidores vulnerables	44
Proveedores	22,877
Con asociaciones de consumidores	4,036
Consejos de usuarios	535
Gobiernos regionales y locales	1,803



Orientación

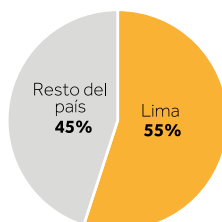
N° de beneficiarios

443,385

Principales temas

- Procedimiento de reclamo en primera instancia.
- Denuncias de electricidad.
- Orientación por reclamos de excesiva facturación.
- Registros de instaladores de gas natural.
- Contenido de la factura de gas natural.
- Fondo de inclusión social energético.
- Registros de instaladores de gas natural, entre otros.

Participación según lugar de residencia del orientado



Difusión

N° de herramientas de difusión

9

	Indicador	N°
Facilito Hidrocarburos	Accesos	340,778
Tarifas de energía	Accesos	17,699
Tarifas de gas natural	Accesos	3,256
APP Facilito Electricidad	Descargas	16,241
APP Facilito Hidrocarburos	Descargas	41,339
APP Facilito Gas Natural	Descargas	959
Registro de instaladores de gas natural	Solicitudes	2,764
Portal de habilitaciones	Transacciones	872,300
Tukuy Rikuy	Solicitudes	2,287

Fuente: Osinergmin. Oficio N° GSE-16-2018

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

Supervisiones y sanciones en el sector

En el año 2017, el Osinergmin elaboró y desarrolló un Plan de Supervisión de carácter preventivo que contenía aspectos relacionados a la protección de los usuarios finales, efectuando un total de 14,650 acciones de supervisión para un total de 2,172 empresas, en los siguientes segmentos: i) distribución de energía eléctrica; ii) distribución de gas natural y; iii) estación de combustible y gas vehicular. Esta labor tiene como finalidad ejercer una permanente verificación inopinada respecto al cumplimiento de obligaciones por las empresas operadoras con relación a la atención de los usuarios del servicio.

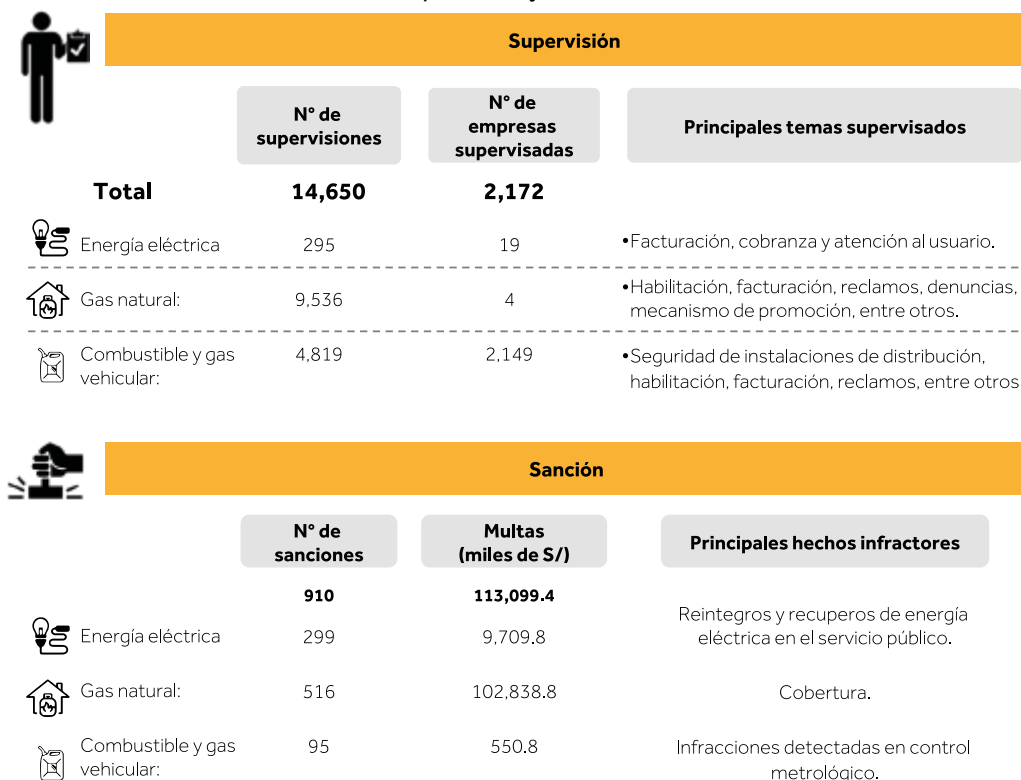
Cabe destacar que en 2017 el ente regulador incorporó un procedimiento orientado al aseguramiento de la atención de denuncias por interrupciones del servicio eléctrico, facturaciones defectuosas en forma masiva, deficiencias del alumbrado público, seguridad de instalaciones de la red eléctrica y afectaciones a los artefactos de los usuarios por mal funcionamiento del sistema eléctrico.

Asimismo, se implementó el Procedimiento N° 115-2017-OS/CD enfocado a verificar el cumplimiento estricto de las empresas eléctricas en relación con la lectura de los medidores, el cálculo de los consumos mensuales de electricidad, la emisión del recibo de pago y su correspondiente entrega al usuario. Esta supervisión, preventiva, ha permitido que la calidad de la facturación mejore sustancialmente, especialmente de los usuarios de zonas rurales de todo el país; por ello, los reclamos por defectos de facturación – que muchas veces fueron motivo de conflictos sociales- reportaron una disminución.

En 2017 el Osinergmin supervisó el funcionamiento de 568,519 medidores de los usuarios de las concesionarias de distribución para verificar el funcionamiento adecuado de estos equipos, a lo largo de todo el país, dentro del marco de su Procedimiento de supervisión N° 227-2013-OS/CD. Como resultado de ello, se realizó el cambio de 45,890 unidades en los que se detectaron funcionamientos fuera del rango de tolerancia que establece la norma de contraste vigente. El beneficio para los ciudadanos usuarios del servicio público de electricidad se evidencia en una mejora de la calidad de la medición de los consumos facturados.

En dicho año, los órganos sancionadores de Osinergmin impusieron 910 sanciones (equivalentes a S/ 113.1 millones) por infracciones referidas a la protección de los usuarios. Dichas multas pueden ser impugnadas por los agentes, siendo el Tribunal de Apelaciones en Temas de Energía y Minería –TASTEM, el que resuelve en segunda y última instancia administrativa.

Gráfico N° 40
Supervisión y sanción



Fuente: Osinergmin. Oficio N° GSE-16-2018
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 consumos de electricidad (menor a 30 KW-H), beneficiarios del Programa de Acceso al GLP de poblaciones vulnerables a cargo de las empresas de distribución eléctrica, el mismo que se financia con recursos del Fondo de Inclusión Social Energética (FISE).

En ese contexto, se efectúa la supervisión de este programa para verificar que el beneficio de la subvención del costo del balón de gas (Vale FISE) llegue a la población objetiva.

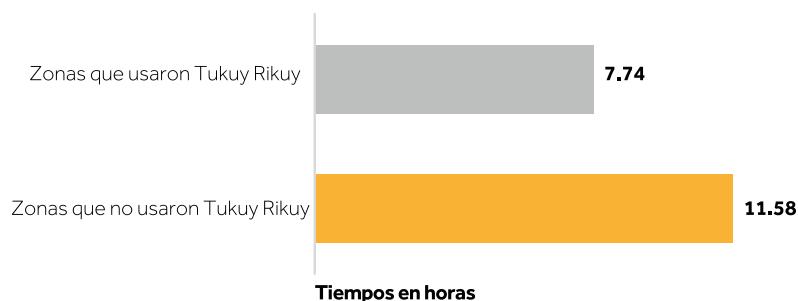
En el 2017, el Osinergmin reportó haber canalizado las denuncias y requerimientos en relación con los servicios energéticos y al funcionamiento del FISE mediante mensajes de texto (SMS), beneficiando a la atención de 2,287 denuncias realizadas por las autoridades locales (Informantes). Asimismo, desarrolló 189 actividades de difusión de información beneficiando a 7,632 personas.

Acciones de empoderamiento de los consumidores

Osinergmin ha impulsado puesto a disposición del ciudadano información y diversas plataformas tecnológicas (APP) con la finalidad de empoderar al consumidor en el ejercicio de sus derechos con mayor conocimiento y, de ser el caso, registrar sus inconformidades para su notificación inmediata (tiempo real). Entre estas destacan las siguientes:

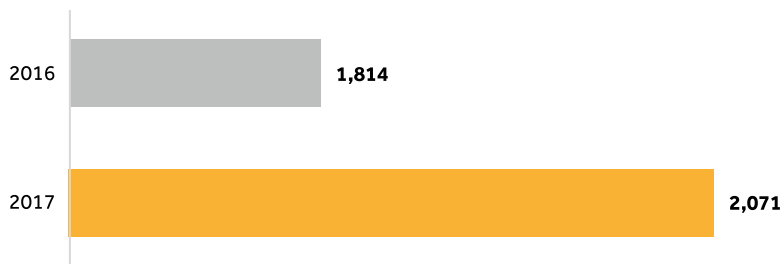
- **Implementación del APP “Facilito Electricidad”.** A través del cual el ciudadano reporta a la empresa eléctrica problemas o insatisfacciones respecto al servicio eléctrico como cortes de energía, recibo de luz con monto observable, fallas en los postes de alumbrado público, riesgo eléctrico en vía pública, entre otros. Estas inconformidades se notifican a la empresa eléctrica para su inmediata atención.
- **Fortalecimiento del Sistema “Tukuy Rikuy”.** Es el canal de comunicación con la empresa eléctrica a través de mensajes de texto desde un celular básico para reportar las deficiencias del servicio eléctrico en zonas rurales referente a la mala calidad o inseguridad del servicio. Durante el 2017, el “Tukuy Rikuy” ha permitido reducir hasta en 33% el tiempo de reposición del servicio eléctrico.

Gráfico N° 41
Tiempos de reposición del servicio eléctrico en caso de interrupciones (2017)



Fuente: Osinergmin. Oficio N° GSE-16-2018
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

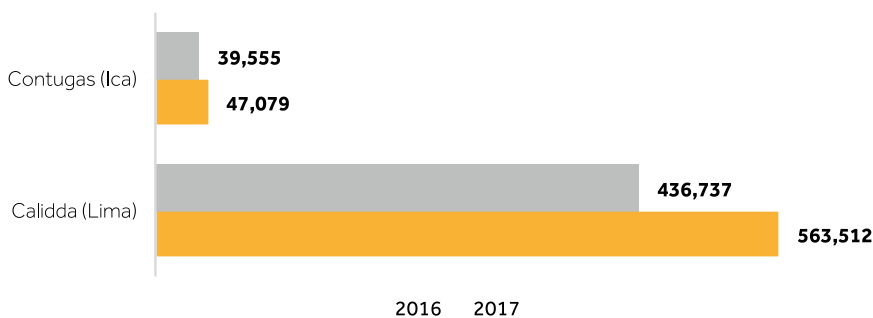
Gráfico N° 42
Deficiencias reportadas mediante Tukuy Rikuy



Fuente: Osinermin. Oficio N° GSE-16-2018
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

- **Implementación del App “Facilito Gas Natural”.** La finalidad es brindar al ciudadano información actualizada antes, durante y después de conectarse al servicio de gas natural (beneficios, costos de instalación, calcular el ahorro con dicho combustible, consultar si la red se encuentra cerca de su hogar, revisar la lista de instaladores registrados en Osinermin para solicitar una visita, conocer el estado de su trámite, valoración del servicio recibido y reportar los problemas del gas natural).
- **Implementación del Portal de Habilitaciones de Gas Natural.** Tiene por finalidad dar a conocer al ciudadano el estado y responsable del trámite de conexión del servicio de gas natural y, en los casos que amerite, realizar su reclamo. Para ello, instaladores y empresas de gas natural ingresan los documentos y evidencias necesarias durante todo el proceso de conexión del servicio de gas natural.

Gráfico N° 43
Evolución de Usuarios de Gas Natural en Lima e Ica



Fuente: Osinermin. Oficio N° GSE-16-2018
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

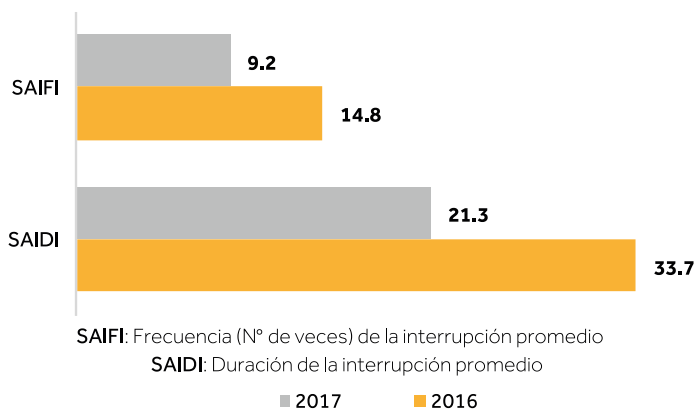
Acciones de supervisión preventiva

Acciones de supervisión efectuadas por Osinermin con la finalidad de asegurar por parte de los operadores el cumplimiento de sus obligaciones referidos a la calidad y seguridad del servicio en beneficio de los consumidores:

- **Supervisión de la calidad del servicio eléctrico (interrupciones):** Con la finalidad de mejorar la continuidad del servicio eléctrico y prevenir conflictos sociales, en el marco del Programa Presupuestal (PP), se buscó que las interrupciones originadas en las instalaciones de generación, transmisión y distribución de 13 principales empresas de distribución eléctrica no superaran dos veces las tolerancias anuales establecidas para media tensión. Se supervisó en campo a 92 sistemas eléctricos calificados como críticos con 1,600,000 clientes, logrando a fin del año 2017 pasar el 43% de sistemas eléctricos críticos a no críticos. Asimismo, en los casos de interrupciones se supervisó la pronta reposición del servicio eléctrico.

Gráfico N° 44

Evolución de las interrupciones a nivel nacional



Fuente: Osinermin. Oficio N° GSE-16-2018

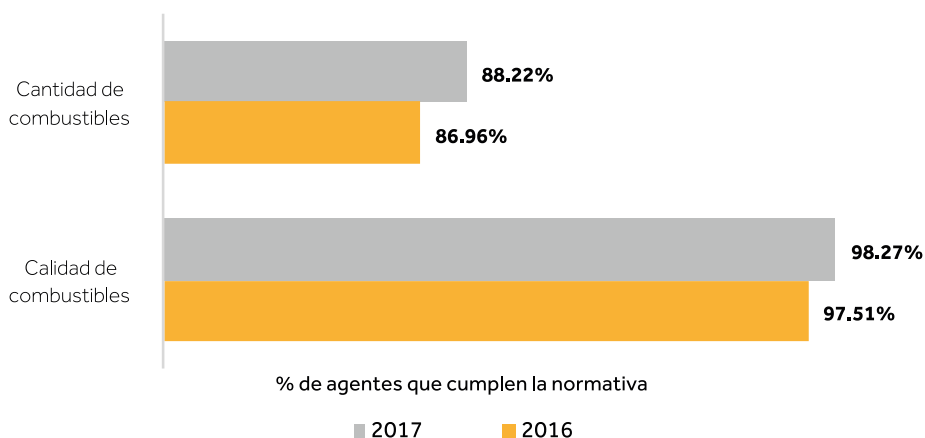
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

- **Supervisión de la facturación a los usuarios por el servicio público de electricidad.** Tiene por finalidad que las empresas de distribución eléctrica durante su proceso de facturación mensual determinen las causas que expliquen los eventuales incrementos de consumos, de alcance masivo; a fin de adoptar las acciones correctivas que correspondan y evitar facturaciones con consumos excesivos y sin sustento, previniendo posibles conflictos sociales. Para ello, Osinermin publicó en el 2017 el Procedimiento para la Supervisión de la Facturación a los Usuarios por el Servicio Público de Electricidad.

- **Supervisión de la calidad y cantidad de combustible en establecimientos de venta al público.** A través de supervisiones muestrales Osinermin viene supervisando la calidad y cantidad de combustible que se expenden en las estaciones de servicio y grifos a fin de proteger al consumidor en la adquisición de un producto bajo los estándares normativos vigentes que asegure un combustible que permita una vida eficiente y útil de su vehículo.

Gráfico N° 45

Cumplimiento de especificaciones de control de calidad y cantidad de combustibles



Fuente: Osinermin. Oficio N° GSE-16-2018

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

- **Implementación de la Plataforma Virtual de Osinergmin (PVO) para la aprobación virtual automática de Registros de Hidrocarburos para Locales de Venta de GLP.** Tiene por finalidad promover una mayor cobertura del GLP para uso doméstico y competencia en el precio de venta en beneficio de los consumidores. Para ello, Osinergmin simplificó el trámite y permitió que en el 2017 de 2,147 Registros de Hidrocarburos para Locales de Venta de GLP emitidos, 1,958 fueron en línea (91.8% formalizaciones en PVO).
- **Supervisión de Criticidad de Instalaciones de Establecimientos de Venta al Público de Combustibles Líquidos.** Tiene por finalidad focalizar los puntos críticos de seguridad que debe cumplir un establecimiento de venta al público (estaciones de servicio y grifos) para proteger la integridad del personal y ciudadanos del entorno. Durante el 2017 se realizaron 962 supervisiones, del cual el 57.5% no mostraba incumplimientos críticos, el 19.6% fue cerrado parcialmente y el 22,9% fue cerrado de forma total.
- **Implementación del Portal de Registro de Instaladores de Gas Natural.** Tiene como finalidad ayudar al postulante instalador a consultar sobre el estado de su trámite virtual de Registro ante Osinergmin y en general permite la detección inmediata de documentación falsa, actualización en tiempo real del Registro de Instaladores, mostrar la calificación de cada instalador por sus servicios realizados y la consulta vía SMS de los datos del instalador. Para ello, las empresas capacitadoras y certificadoras ingresan información de los postulantes de instaladores en el Portal.
- **Reconocimiento del Descuento de Promoción en el costo de conexión por instalaciones internas de gas natural por Decreto Supremo N° 004-2017.** El Osinergmin estableció el procedimiento para la implementación del reconocimiento de "Descuento de Promoción" y determinó la Lista de Beneficiarios incluyendo los montos que Calidda S.A. (Lima y Callao) deberá amortizar (S/ 81,094,389.82) y devolver (USD 23,272,040.56) a los 149,731 usuarios beneficiarios (Periodo entre el 25 de junio de 2014 y el 30 de junio de 2016 que no fueron beneficiados por el Mecanismo de Promoción).
- **Reconocimiento del Descuento de Promoción.** Mediante la Ley N° 3054 se eliminó el cobro de afianzamiento de seguridad energética (Gasoducto del Sur Peruano) que venía afectando el costo del servicio eléctrico y ordenó su devolución. Al respecto, Osinergmin viene supervisando el procedimiento y los mecanismos para la devolución de los pagos efectuados por los conceptos de cargo tarifario CASE, Tarifario SISE y Tarifa Regulada de Seguridad (TRS), así como la devolución a la Lista de Usuarios Finales Beneficiarios.

Asociaciones de consumidores

En el 2017, el Osinergmin no realizó convenios de cooperación con asociaciones de consumidores. Sin embargo cuentan en su Consejo de Usuarios con un representante de las asociaciones de consumidores (sociedad civil).

Autorregulación

Uno de los mecanismos reportados por el regulador que incentiva la autorregulación es el relacionado a la verificación del peso de balón de GLP para uso doméstico. Así con la finalidad que el consumidor pueda verificar la cantidad real en Kg. de combustible GLP que compra y paga para su consumo, se emitió la Resolución de Consejo Directivo 252-2016-OS/CD que estableció que las empresas envasadoras coloquen sobre el balón, una etiqueta o mecanismo alternativo que indique el nombre de la empresa responsable del envasado e información del peso del cilindro (tara). Como resultado de la supervisión, en el 2017 se logró que el 80% de las empresas envasadoras hayan implementado su sistema de etiquetado.

Mecanismos de solución de conflictos

Los reclamos de usuarios de servicios públicos de energía (distribución de electricidad y gas natural por red de ductos) conforme a lo previsto en el Código y en la normativa sectorial, son atendidos en primera instancia por las empresas concesionarias / distribuidoras, las que también se pronuncian respecto a los recursos de

reconsideración de los reclamantes. En caso de apelación, la segunda y última instancia administrativa es un tribunal de Osinergrmin denominado Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU).

La norma que rige el procedimiento de reclamo es una Directiva aprobada por el Consejo Directivo de Osinergrmin mediante Resolución N° 0269-2014-OS/CD.

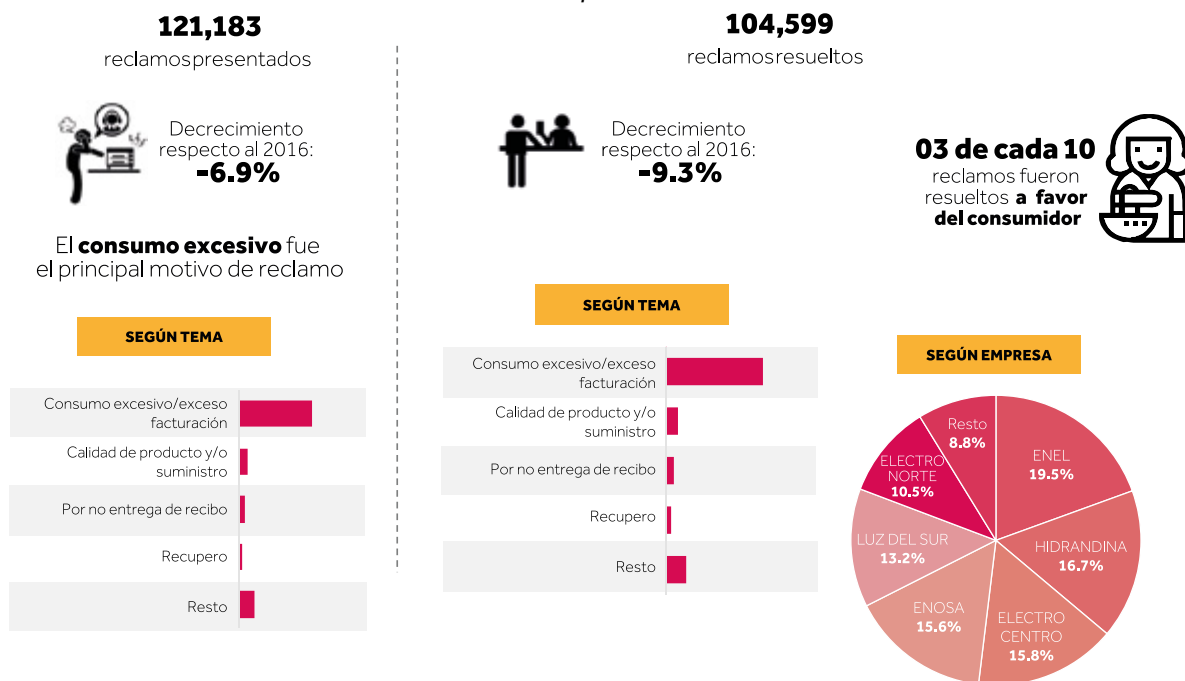
Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

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

a) Primera Instancia: empresas de distribución de energía eléctrica⁸⁵

- En 2017 se reportó 121,183 reclamos presentados ante proveedores, mostrando una caída de 6.9% respecto al 2016 (los reclamos resueltos también cayeron en 9.3%).
- El tema más reclamado fue el referido al "consumo excesivo" (68% del total de reclamos recibidos), seguido de la "calidad de producto y/o suministro" (8% del total).
- Las empresas con el mayor número de reclamos resueltos fueron Enel Distribución Perú S.A.A. (el 19.5% del total), Hidrandina S.A. (16.7%), Electrocentro S.A. con el 15.8% y Electronoroeste S.A. (ENOSA) con el 15.6%.
- Tres (03) de cada diez (10) reclamos resueltos fueron declarados fundados a favor de los consumidores (30.4%, equivalente a 31,840 reclamos)⁸⁶.

Gráfico N° 46
Reclamos en primera instancia



Fuente: Osinergrmin. Oficio N° GSE-16-2018
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

⁸⁵ El Osinergrmin no reportó información de reclamos para el servicio de distribución de gas natural.

⁸⁶ Respecto al año anterior, 30.6%, (35,261) de los reclamos resueltos fueron declarados a favor del consumidor. En el 2015 y 2014 los resultados fueron 25.8% (25,161) y 23.2% (19,569), 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. Respecto a las apelaciones, en el 2017, se tuvo que:

- La JARU recibió un total de 13,717 recursos de apelación (9.1% más con relación al 2016), equivalentes al 13.1% del total de reclamos resueltos en primera instancia.
- El servicio de energía eléctrica fue el que tuvo el mayor número de recursos de apelación (90.3% del total).
- A diferencia de lo anterior, las apelaciones resueltas, fueron mayores en 10.9%, hasta los 12,948.
- En el mismo año, 23.3% del total de recursos de apelación resueltos fueron a favor del consumidor en comparación al 22.4% del año anterior.
- En el **servicio de distribución de energía eléctrica**, la "excesiva facturación" fue el tema con el mayor número de apelaciones en el 2017, 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.
- En el **servicio de distribución de gas natural**, la materia con mayor número de apelaciones fue la "lectura errónea/consumo elevado", con cuatro (04) de cada diez (10) de las apelaciones. Le siguen en importancia el "cobro incorrecto" (28.6%), el "incumplimiento de convenio" (17.7%), entre otros.
- La empresa sobre la cual se resolvió el mayor número de recursos de apelación acumulados en el periodo 2011 – 2017 fue Enel Distribución Perú S.A.A. acumulando 15,089 recursos. En el 2017 la empresa con más recursos de apelación resueltos fue Enel Distribución Perú S.A.A. con 3,233 recursos, le siguieron las empresas Luz del Sur S.A.A. y Electro Noroeste S.A., con 2,022 y 1,643 recursos, respectivamente.
- Entre los años 2011 – 2017, Lima fue el departamento donde se registró el mayor número de apelaciones, registrando en el último año un total de 6,501 recursos de apelación (lo que significó un crecimiento de 14.9% respecto al año previo), seguido de Piura con 1,134 recursos de apelación y Arequipa con 1,050 recursos de apelación.
- En adición a las apelaciones, la JARU resuelve quejas interpuestas contras las concesionarias por defectos en la tramitación del procedimiento de reclamos y solicitudes de medidas cautelares de los usuarios. En el año 2017 ingresaron 2390, siendo resueltas 2341. Asimismo, en el 2017 ingresaron 298 y se resolvieron 307 considerando las ingresadas al finalizar el año anterior.
- Finalmente, con la finalidad de generar mayor predictibilidad en sus decisiones y, de esta manera, guiar el accionar de las empresas distribuidoras de los servicios públicos (en beneficio de los usuarios) en el año 2017, acorde a lo indicado por el regulador, la JARU aprobó lo siguiente:
 - » Criterio resolutivo sobre la exigencia de autorización de la mayoría de los copropietarios para la instalación de un suministro en un inmueble sujeto al régimen de copropiedad.
 - » Criterio resolutivo sobre procedencia del reclamo por prescripción extintiva de la acción de cobro de una deuda de electricidad cuando existe acto firme sobre el cobro de dicha deuda.
 - » Precedente de Observancia Obligatoria sobre cobro de deuda del servicio público al nuevo propietario.
 - » Criterio resolutivo referido a la procedencia de la aplicación del cargo "potencia por uso de redes de distribución" en suministros de tarifa binomia con el servicio cortado o suspendido.
 - » Criterio resolutivo referido a la titularidad y plazo del reembolso de contribuciones en obras de infraestructura eléctrica realizadas en nuevas habilitaciones urbanas por inversionistas privados.

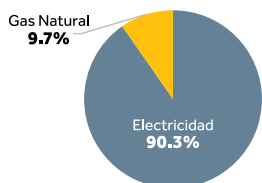
Gráfico N° 47
Apelaciones 2017

13,717
de apelaciones presentadas

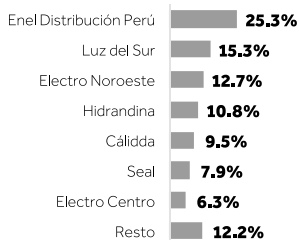


Crecimiento
respecto al 2016:
9.1%

SEGÚN TIPO DE SERVICIO



SEGÚN EMPRESA



12,948
de apelaciones resueltas

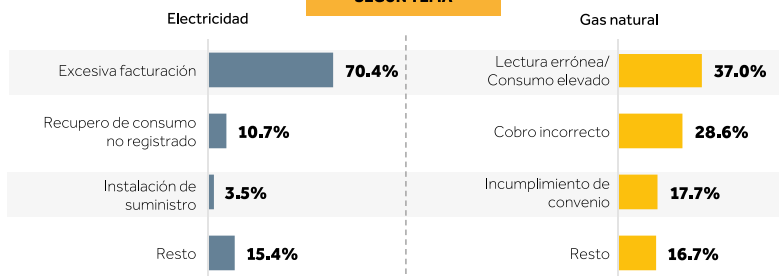


Crecimiento
respecto al 2016:
10.9%

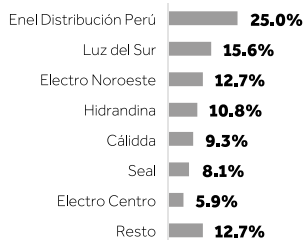
02 de cada 10
apelaciones fueron
resueltas **a favor**
del consumidor



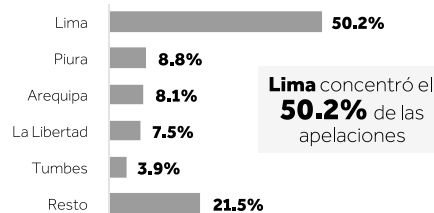
SEGÚN TEMA



SEGÚN EMPRESA



SEGÚN DEPARTAMENTO



Lima concentró el
50.2% de las
apelaciones

Fuente: Osinergmin. Oficio N° GSE-16-2018

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

VII.1.3 Sector infraestructura de transporte

El mayor desarrollo del mercado ha sido acompañado de una mayor ocurrencia de conflictos de consumo: en el 2017 el número de reclamos presentados en las empresas concesionarias del sector se incrementó en 33.7%, sumando los 7,229, concentrados principalmente en torno al servicio de la Línea 1 Metro de Lima.

Gráfico N° 48
Principales indicadores en el sector infraestructura de transporte



^{1/} El número de usuarios corresponde al número de personas y número de vehículos.
Fuente: Ositran. Oficio N° 035-2018-GAU-OSITRAN, Indecopi, INEI
Elaboración: Indecopi - Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

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

Tabla N° 41:
Principal agente y competencias

Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran)	<ul style="list-style-type: none"> ● Protege a los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público concesionada, tales como: carreteras, aeropuertos, vías férreas Metro de Lima y Callao, puertos e hidrovías. ● A través de la Gerencia de Atención al Usuario del Ositran atiende consultas y denuncias. ● Atiende reclamos ante las empresas concesionarias. ● En caso de disconformidad con la respuesta brindada por las empresas concesionarias, se presentan apelaciones ante el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del Ositran, en segunda instancia.
---	--

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

En el siguiente apartado se analizarán las acciones realizadas por dicho agente en materia de protección del consumidor durante el año 2017.

V.1.3.1 Labor del 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.

Empresas y usuarios

Al cierre del año 2017, el Ositran reportó bajo su ámbito de competencia la supervisión y regulación de 32 empresas con las que el Estado suscribió contratos de concesión de infraestructuras (representado por el MTC como ente concedente), las mismas que (exceptuando a los puertos) reportaron usuarios por un total de 193.9 millones (cifra menor en 4.6% respecto al 2016).

Tabla N° 42:
Empresas del sector según tipo de servicio

Tipos de empresas	N° de empresas
Empresas concesionarias de aeropuertos	4
Empresas concesionarias de carreteras	16
Empresas concesionarias de puertos	8
Empresas concesionarias de ferrocarriles	2
Empresas concesionarias de la red básica del Metro de Lima y Callao	2
Total	32

Fuente: Ositran. Oficio N° 035-2018-GAU-OSITRAN
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

Oficinas de atención al usuario

El regulador cuenta con la Gerencia de Atención al Usuario como órgano de línea responsable de cautelar los derechos del usuario (final e intermedio) y de la promoción de políticas, procesos y mecanismos efectivos para una atención de calidad, en el marco de las disposiciones contractuales y normativas de la materia. Operativamente cuenta con 02 oficinas (sede principal en Surquillo y otra oficina en el Terminal Portuario del Callao - Muelle Norte).

Por su parte, las empresas concesionarias de infraestructura reportaron 48 oficinas de atención al usuario a nivel nacional.

Tabla N° 43:
Usuarios de los servicios regulados por el Ositran (Millones)

Usuarios		2015	2016	2017
Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao: Línea 1	N° de usuarios	107.1	107.2	107.5
Empresas concesionarias de aeropuertos	N° de usuarios	24.5	26.7	29.0
Empresas concesionarias de carreteras	N° de vehículos	62.6	66.7	54.7
Empresas concesionarias de ferrocarriles	N° de usuarios	2.5	2.7	2.7
Total		196.7	203.3	193.9

Nota: Las empresas concesionarias de puertos no brindan servicios a usuarios finales.

Fuente: Ositran. Oficio N° 035-2018-GAU-OSITRAN

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

Normativa

De acuerdo con la información publicada en su portal web, en 2017, se aprobó el Nuevo Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, a través de la Resolución N° 035-2017-CD-OSITRAN, el cual tuvo por objeto el establecer los derechos y obligaciones de los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público portuaria, aeroportuaria, vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao que se encuentran bajo el ámbito de competencia del Ositran; así como, los derechos y obligaciones de las Entidades Prestadoras que tienen la titularidad para realizar actividades de explotación de las mencionadas infraestructuras. Asimismo, incluyó disposiciones referidas al procedimiento para la presentación de denuncias contra las Entidades Prestadoras.

Contratos y cláusulas abusivas

Durante el año 2017, 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 las que se abordaron la temática relacionada con las competencias del regulador, los deberes y derechos de los usuarios y los procedimientos de reclamos y denuncias.

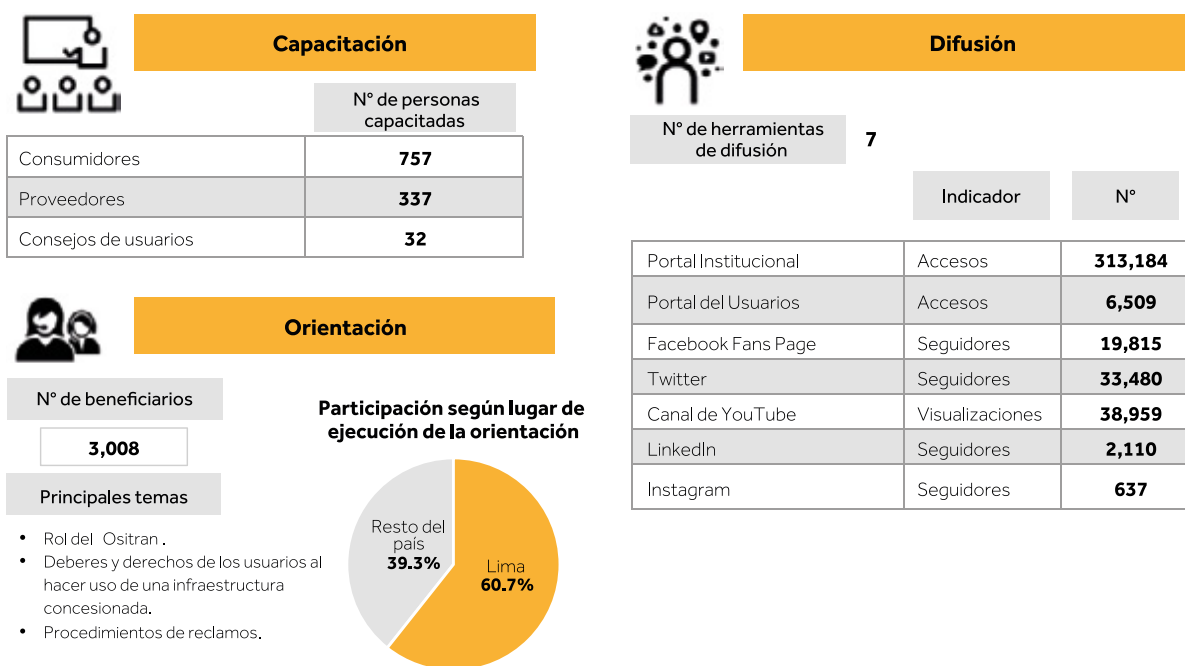
- **En cuanto a las actividades capacitación**, el Ositran benefició a 757 usuarios. Para el 2018, proyecta capacitar a 800 usuarios.

Por otro lado, también capacitó a 337 empleados de 20 empresas. Así, 123 fueron trabajadores de aeropuertos, 24 de concesionarios de carreteras, 177 del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao y 13 de puertos. Para el 2018 proyecta capacitar a 380 trabajadores de 23 empresas.

- **En cuanto a las actividades de orientación,** realizó 17 actividades (10 en Lima y 07 entre Chiclayo, Ica, Tarapoto, Cusco, Arequipa y Piura) favoreciendo a 3,008 personas. Para 2018 proyecta realizar 20 actividades con un total de 3,500 beneficiarios.
- **En cuanto a las actividades de difusión,** utilizó como medios de comunicación las redes sociales, su Portal Institucional, el Portal del Usuario, la radio y prensa en general; además de espacios como ferias u otros eventos, siendo complementadas con la entrega de material informativo (como guías). Resalta dos actividades focalizadas como es el caso de i) la difusión de la información sobre los derechos de los usuarios a través del Sistema de Circuito Cerrado en las estaciones más concurridas de la Línea 1 del Metro de Lima y; ii) Un spot informativo en la Zona Nacional del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Gráfico N° 49

Actividades de capacitación, orientación y difusión



Fuente: Ositran. Oficio N° 035-2018-GAU-OSITRAN

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

Supervisiones y sanciones en el sector

En el año 2017, el Ositran realizó un total de 1,742 supervisiones a 23 empresas. El mayor número de supervisiones se dio en el segmento de carreteras (16 concesionarios y 1,194 supervisiones) abordándose aspectos como la difusión del procedimiento de atención de reclamos, entre otros.

En dicho año, el regulador impuso 04 sanciones con multas equivalentes a S/ 238.9 mil a concesionarias de aeropuertos y carreteras, principalmente por el incumplimiento de requisitos técnicos mínimos (Lima Airport Partners S.A.) y por infracciones relacionadas a las tarifas e incumplimiento de medición de la congestión a empresas como Concesionaria Vial del Sol S.A (50 UIT), Concesionaria Interoceánica Tramo 2 S.A. (5.5 UIT) y Concesionaria Vial del Sur S.A. (1 UIT).

Gráfico N° 50 Supervisión y sanción





Supervisión

	N° de supervisiones	N° de empresas supervisadas	Principales temas supervisados
Total	1,742	23	
 Aeropuertos:	271	4	<ul style="list-style-type: none"> Atención de reclamos, difusión de procedimientos de reclamos, seguridad aeroportuaria, cumplimiento del Plan de Medio Ambiente, otros.
 Carreteras:	1,194	16	<ul style="list-style-type: none"> Difusión del procedimiento de atención de reclamos, servicio de central de emergencias 24 horas, sistema de comunicación en tiempo real, otros.
 Ferrocarriles:	108	2	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento de los bienes de la concesión, para lo cual deberá cumplir con los estándares técnicos exigidos y la normativa de seguridad ferroviaria.
 Tren eléctrico:	169	1	<ul style="list-style-type: none"> Difusión del procedimiento de atención de reclamos, aplicación y difusión de las tarifas vigentes, niveles de prestación de servicio, otros.



Sanción

	N° de sanciones	Multas (miles de S/)	Principales hechos infractores	Principales empresas sancionadas
Total	4	238.9		
 Aeropuertos:	1	10.1	No cumplir con los requisitos técnicos mínimos,	Lima Airport Partners S.A. (AIJCH)
 Carreteras:	3	228.8	<ol style="list-style-type: none"> Cobro de tarifa no autorizada, Efectuar el cobro de tarifa, cuando aun no se había iniciado la explotación, Incumplimiento de la medición de la congestión aislada de un TEC superior a 5 minutos, 	<ol style="list-style-type: none"> Concesionaria Vial del Sol S.A. Concesionaria Interoceánica Tramo 2 S.A. Concesionaria Vial del Sur S.A.

Fuente: Ositran. Oficio N° 035-2018-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: i) personas con discapacidad (que tengan una o más deficiencias físicas o sensoriales); ii) mujeres en estado de gestación; iii) adultos mayores; iv) niños y adolescentes que hacen uso de las infraestructuras de transporte de uso público (ITUP); v) usuarios de zonas rurales o en extrema pobreza; y vi) usuarios de servicios turísticos (en los casos en los que se comunican en un idioma distinto al castellano).

Para este segmento, en 2017, el Ositran realizó 05 videos educativos en lengua de señas y 01 Guía de Deberes y Derechos de los Usuarios en Sistema Braille. En total se distribuyeron 760 guías en la Línea 1 del Metro de Lima y a través de CONADIS. Asimismo, los videos educativos fueron proyectados en la Línea 1 del Metro de Lima, en los aeropuertos y a través de redes sociales.

Asociaciones de consumidores

En el año 2017, el Ositran no suscribió convenios de cooperación con asociaciones de consumidores.

Autorregulación

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

Mecanismos de solución de conflictos

A través del reclamo, cualquier usuario de los servicios que brindan las entidades prestadoras en las infraestructuras de transporte de uso público (puertos, carreteras, aeropuertos, vías férreas y el Metro de Lima)

bajo la competencia del Ositran, puede exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a dichos servicios. Las entidades prestadoras resuelven los conflictos en primera instancia, mientras que el Ositran, a través del Tribunal de Solución de Controversias del Ositran (TSC) resuelve en segunda y última instancia administrativa.

Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

a) Primera instancia⁸⁷

- El número de reclamos presentados por usuarios finales a empresas concesionarias ascendió a 7,229, lo que representó un crecimiento de 33.8% respecto al 2016. En contraste, los reclamos resueltos retrocedieron levemente (-0.2%), hasta los 5,193 expedientes.
- El 29.5% del total de reclamos resueltos fue declarado fundado a favor del consumidor (versus el 23.8% del año anterior)⁸⁸.

Gráfico N° 51
Reclamos en primera instancia



Fuente: Ositran. Oficio N° 035-2018-GAU-OSITRAN
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

b) Segunda instancia

El Tribunal de Solución de Controversias del Ositran (TSC) es la segunda y última instancia administrativa que se pronuncia sobre reclamos de los usuarios respecto de cuestiones vinculadas o derivadas de los servicios que son brindados por las entidades prestadoras en virtud de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público (puertos, aeropuertos, carreteras, vías férreas y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - tren eléctrico). Al respecto en el 2017 se tuvo que:

- Ingresaron 36 recursos de apelación, 06 apelaciones menos que el año 2016.
- El Tribunal de Solución de Controversias del Ositran (TSC) resolvió 30 expedientes.
- En el 20% de los casos se resolvió la apelación a favor del usuario.

⁸⁷ 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.

⁸⁸ En el año 2015, 2014 y 2013 fue de 25.2% (1,235), 31.6% (1,245) y 36.3% (1,061) de reclamos fueron declarados fundados a favor del consumidor, respectivamente.

Gráfico N° 52
Apelaciones 2017

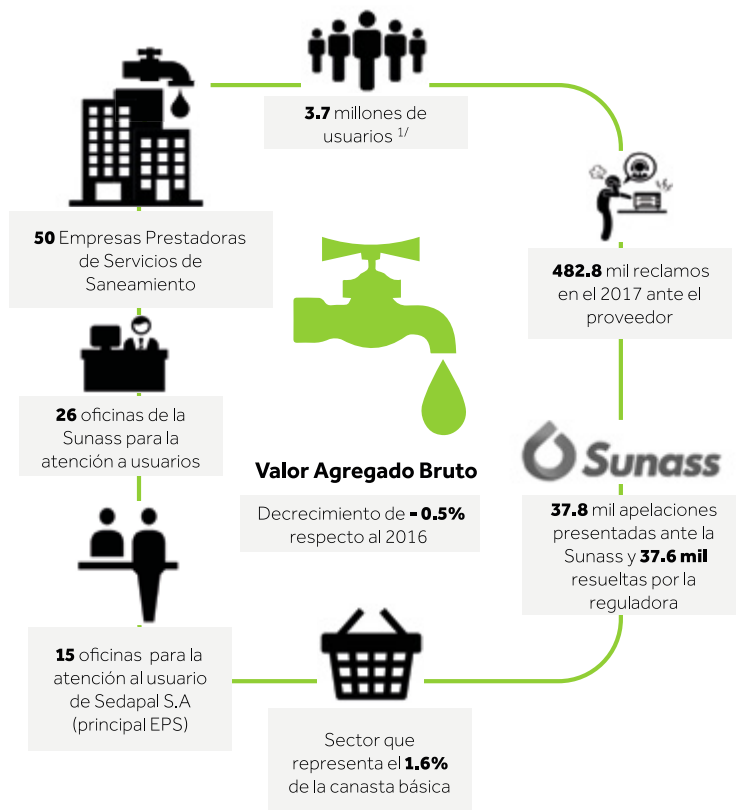


Fuente: Ositrán. Oficio N° 035-2018-GAU-OSITRAN
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

VII.1.4 Sector saneamiento

En 2017, el número de usuarios del sector⁸⁹ aumentó en 2.7% en comparación al 2016. En contraste, los reclamos presentados ante las empresas operadoras cayeron 2.3%, en comparación al año anterior. Cabe indicar que SEDAPAL concentró la mayor cantidad de reclamos (31.2%) en comparación a las otras Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento (EPS).

Gráfico N° 53
Principales indicadores en el sector saneamiento



^{1/} El número de usuarios corresponde al número de conexiones.
Fuente: Sunass. Correo electrónico de fecha 23.02.2018, Indecopi, INEI
Elaboración: Indecopi - Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

⁸⁹ Incluye a los usuarios de SEDAPAL y de las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento (EPS) grandes, medianas y pequeñas.

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

Tabla N° 44:
Acciones de los agentes públicos en materia de protección de consumidor

<p>Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Protege a los usuarios para la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado. • Atiende reclamos y reconsideraciones ante las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento (EPS). • En caso de disconformidad con la respuesta brindada por las EPS, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de la Sunass resolverá en segunda instancia.
--	--

Fuente: Mapa de consumo (CNPC)
Elaboración: Indecopi - Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

En el siguiente apartado se analizarán las acciones realizadas por dicho agente en materia de protección del consumidor durante el año 2017.

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

En su condición de organismo regulador, le corresponde garantizar a los usuarios la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural, en condiciones de calidad, contribuyendo a la salud de la población y a la preservación del ambiente.

Entre sus funciones destacan:

- 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).

La Sunass cuenta con un área especializada en usuarios denominada Gerencia de Usuarios, la cual, además de atender los reclamos en segunda instancia administrativa, realiza actividades de capacitación, orientación y difusión.

Empresas del sector

La Sunass regula a 50 empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS). De acuerdo con el tipo de empresa, se tiene a Sedapal, 18 EPS pequeñas, 17 grandes y 14 medianas.

Tabla N° 45:
Empresas del sector según tipo

Grupo	Tipo	N° de empresas
Sedapal	S	1
EPS Grandes	G	17
EPS Medianas	M	14
EPS Pequeñas	P	18
Total		50

Fuente: Correo electrónico de fecha 23.02.2018
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Usuarios

Al cierre de 2017, las 50 EPS reguladas administraron 3'729,312 conexiones totales de agua potable (2.7% más respecto al año anterior).

Tabla N° 46:
Evolución del número de conexiones

Ítem	2015	2016a/	2017
N° de conexiones	3'575,628	3'630,615	3'729,312

a/ A setiembre de 2016
Fuente: Correo electrónico de fecha 23.02.2018
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

Oficinas de atención al usuario

La Sunass atiende las consultas formuladas por los usuarios a nivel nacional a través de la Gerencia de Usuarios, la misma que además efectúa actividades de educación y difusión en materia de protección del consumidor. En Lima y Callao cuenta con 02 oficinas para la atención de usuarios, y 24 en el resto del país.

Con respecto a las EPS, se reportó que Sedapal S.A tiene 07 centros de servicios y 08 agencias en Lima y Callao.

Tabla N° 47:
Oficinas de atención al usuario – Sunass

Ubicación	N° de oficinas	
	2016	2017
Lima y Callao	2	2
Provincias	20	24
Total	22	26

Fuente: Correo electrónico de fecha 23.02.2018
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Normativa

La Sunass no declaró cambios normativos relacionados con 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, la Sunass desarrolló programas, cursos, charlas y talleres, con una cobertura de 46,400 consumidores. Los principales temas abordados fueron: i) educación sanitaria, ii) procedimiento de reclamos, y iii) cultura del agua.

Además, con respecto a los proveedores, capacitó a 20 empresas, con un total de 350 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 2018, la Sunass realice actividades de capacitación en beneficio de 47,600 consumidores y 20 empresas.

En cuanto a las actividades de orientación, en el año 2017, el número de beneficiarios ascendió a 40,075. Los principales temas de orientación fueron los referidos al consumo elevado y procedimientos de reclamos.

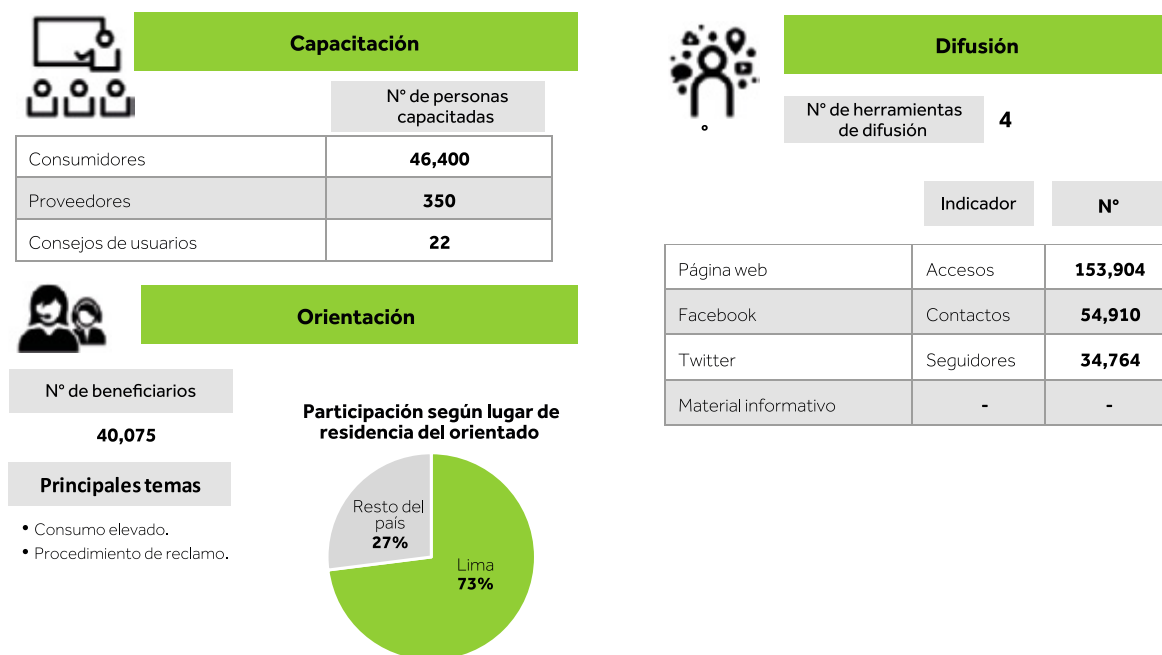
Se espera que en el año 2018 el número de beneficiarios de las orientaciones ascienda a 40,300.

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. La página web también contiene información tarifaria de las 50 EPS reguladas y durante el 2017 alcanzó un total de 153,904 accesos.

Gráfico N° 54

Actividades de capacitación, orientación y difusión



1/ 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 23.02.2018

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

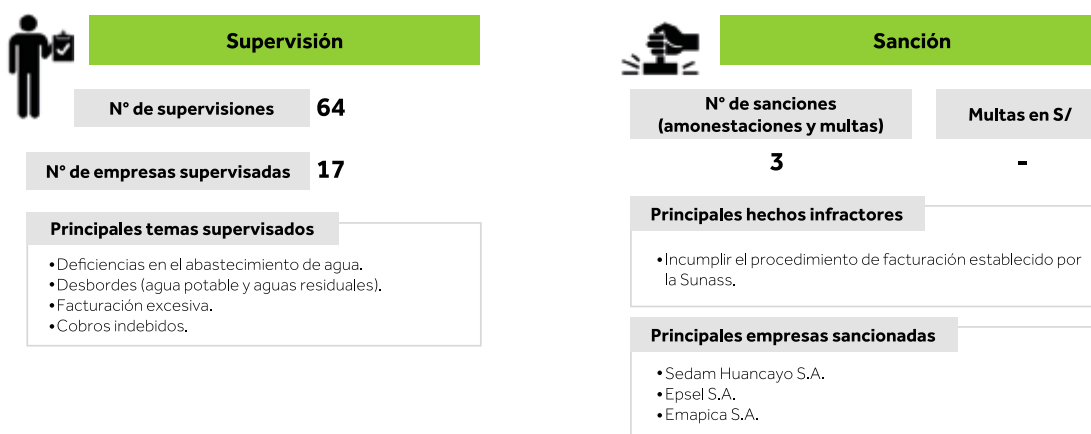
Supervisiones y sanciones en el sector

La Sunass elaboró y desarrolló un Plan de Supervisión, el cual, en el 2017 se enfocó en los siguientes temas: i) Deficiencias en el abastecimiento de agua, ii) desbordes (agua potable y aguas residuales), iii) facturación excesiva, y iv) cobros indebidos.

Con ello, se procedió a realizar un total de 64 supervisiones (03 supervisiones en campo y 61 en la sede de la Sunass) a 17 empresas prestadoras del servicio. Para el año 2018, la Sunass tiene proyectado realizar 225 acciones de supervisión en los mismos temas a las 50 empresas prestadoras del servicio.

En el año 2017, la Sunass impuso amonestaciones escritas a Sedam Huancayo S.A., Epsel S.A. y Emapica S.A., debido al incumplimiento del procedimiento de facturación.

Gráfico N° 55
Supervisión y sanción



Fuente: Correo electrónico de fecha 23.02.2018
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

Para la Sunass, los consumidores vulnerables son los usuarios y no usuarios del servicio que no conocen sus deberes y derechos, y aquellos pertenecientes a los niveles socioeconómicos más bajos.

En el 2017 la Sunass realizó charla informativas y actividades de sensibilización para este grupo de usuarios; asimismo, efectuó reuniones grupales, microaudiencias y audiencias públicas informativas sobre la aprobación de los proyectos de estudios tarifarios de las EPS beneficiando a un total de 3,206 personas.
Asociaciones de consumidores

La Sunass no reportó convenios vigentes de cooperación con asociaciones de consumidores durante el 2017. Además, expresó no haber dispuesto algún porcentaje de multa para alguna asociación de consumidores.

Autorregulación

La Sunass no informó sobre herramientas o mecanismos orientados a la autorregulación o auto supervisión de las empresas del sector.

Mecanismos de solución de conflictos

Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

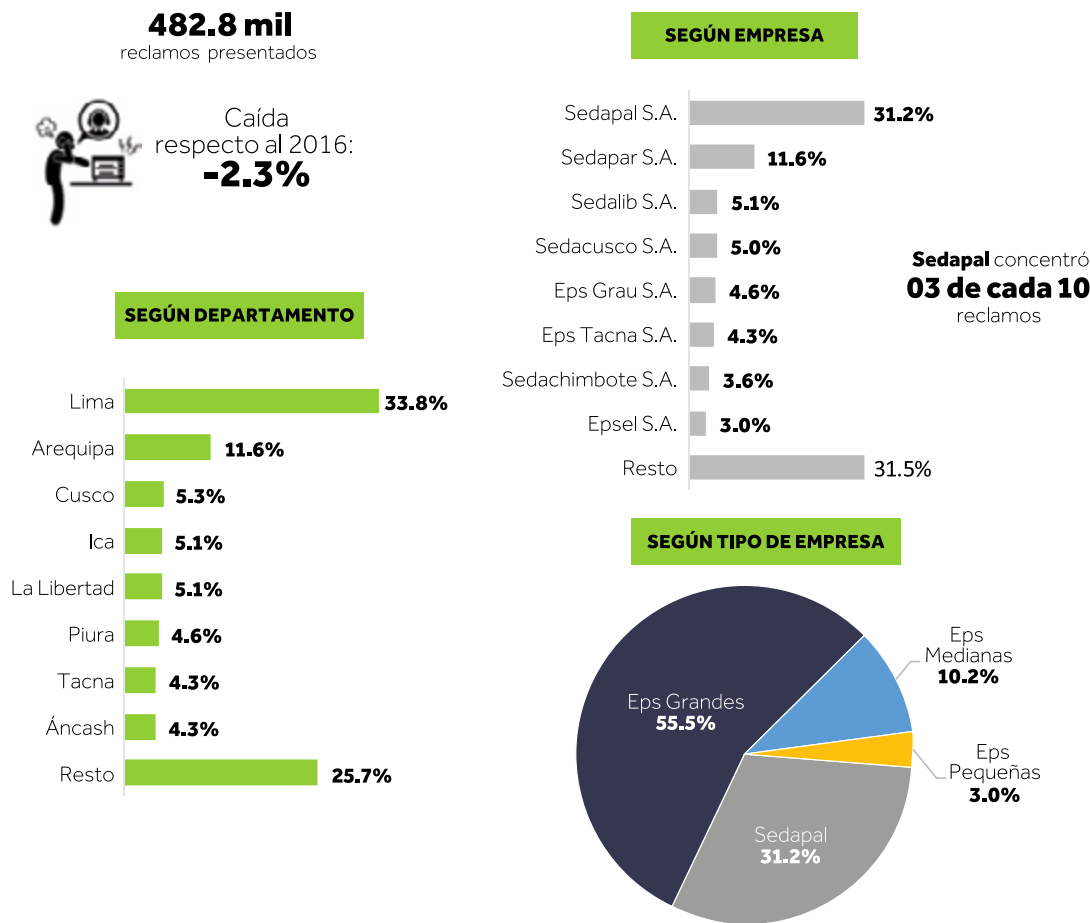
La atención de reclamos sobre los agua potable y saneamiento tiene las siguientes instancias:

a) Primera Instancia: empresas operadoras

Los reclamos presentados ante las EPS en el año 2017 sumaron un total de 482,778 (2.3% menos con respecto al año 2016). Además, el 31.2% del total de reclamos presentados fue ante la empresa Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL), seguida por la EPS SEDAPAR S.A. de Arequipa con 11.6% y la EPS SEDALIB S.A. con 5.1%.

Gráfico N° 56

Reclamos presentados en primera instancia



Fuente: Correo electrónico de fecha 23.02.2018

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

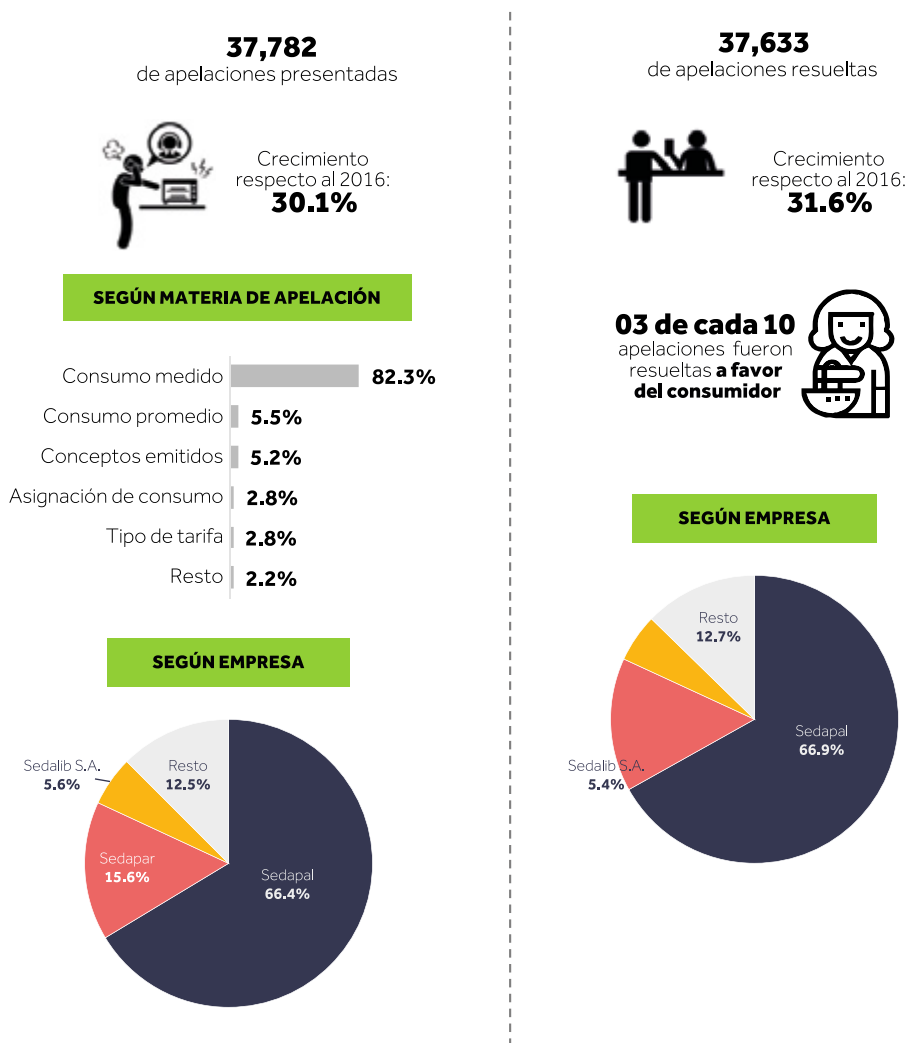
b) Segunda instancia: Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Servicios de Saneamiento (TRASS) de la Sunass

La segunda instancia encargada de resolver las apelaciones es el TRASS de la Sunass. En el 2017 se tuvo que:

- Recibió un total de 37,782 recursos de apelación (30.1% más con relación al 2016).
- Resolvió un total de 37,633 apelaciones, experimentando un crecimiento de 31.6% respecto al año 2016.
- El 28.9% del total de recursos de apelación resueltos fueron a favor del consumidor en comparación al 36.6% del año anterior.

- La materia con mayor número de apelaciones fue el "consumo medido", con ocho (08) de cada diez (10) de las apelaciones. Le siguen en importancia el "consumo promedio" (5.5%), el "conceptos emitidos" (5.2%), entre otros.
- Según empresa, el mayor número de apelaciones resueltas corresponde a Sedapal con 25,171, le siguieron las empresas Sedapar S.A. y Sedalib S.A., con 5,642 y 2,040, respectivamente.
- Lima fue el departamento donde se registró el mayor número de apelaciones resueltas, registrando en el último año un total de 25,241 recursos de apelación (67.1% del total), seguido de Arequipa con 5,642 recursos de apelación y La Libertad con 2,040 recursos de apelación.

Gráfico N° 57
Apelaciones 2017



Fuente: Correo electrónico de fecha 23.02.2018

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

VII.2 Sector salud

VII.2.1 Datos generales

Agentes

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

Tabla N° 48:
Principales agentes que participan en el sector salud

SECTOR PÚBLICO
<p>Ministerio de Salud (MINSA)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejerce la rectoría del sector y establece el planeamiento estratégico sectorial de salud. • Promueve la defensa de los derechos, deberes y responsabilidades en salud. • Realiza seguimiento, monitoreo y evaluación de las políticas en materia de promoción de la salud. • Evalúa y promueve el acceso equitativo a los servicios de salud. <p>Órganos técnicos-normativos:</p> <p>Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (Digesa)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encargado de formular políticas, regular y fiscalizar aspectos relacionados con la salud ambiental (alimentos, juguetes, útiles de escritorio, etc.). <p>Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (Digemid)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encargado de la supervisión de la seguridad y calidad de los productos farmacéuticos. <p>Seguro Integral de Salud (SIS)</p> <p>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.</p>
<p>Superintendencia Nacional de Salud (Susalud)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organismo Técnico Especializado, adscrito al MINSA, que promueve, protege y defiende los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien las financie, así como los que correspondan en su relación de consumo con las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (en adelante, IAFAS) ¹ o Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (en adelante, IPRESS), incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación. • Se encuentran bajo su ámbito de competencia las IAFAS, IPRESS (incluyéndose los servicios médicos de apoyo) y las Unidades de Gestión de IPRESS – UGIPRESS². • Sus principales funciones son: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Promover la participación y vigilancia ciudadana y propiciar mecanismos de rendición de cuentas a la comunidad. ✓ Difundir los derechos en salud. ✓ Conocer y resolver como primera y segunda instancia los reclamos, quejas y denuncias sobre todos aquellos temas vinculados a su competencia, en relación con las IAFAS, IPRESS y Unidades de Gestión de IPRESS, públicas, privadas o mixtas. ✓ Conocer y resolver como primera y segunda instancia los reclamos, quejas y denuncias sobre todos aquellos temas vinculados a su competencia, en relación con las Empresas de Seguros que oferten coberturas de salud, 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.

Seguro Social de Salud (EsSalud)
<ul style="list-style-type: none"> Es un organismo público descentralizado, con personería jurídica de derecho público interno, incorporado al ámbito de regulación presupuestaria por el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (Fonafe). Su propósito es dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales bajo el régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos. Cuenta con la Gerencia Central de Atención al Asegurado (GCAA), responsable de atender los reclamos y solicitudes de mediación relacionados a la vulneración de los derechos de los pacientes que reciben atención en EsSalud.
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)
<ul style="list-style-type: none"> Sólo es competente para resolver las denuncias relacionadas con servicios de salud de conflictos ocurridos hasta dos años antes de la fecha de publicación del reglamento de procedimiento de transferencias de funciones del Indecopi a la Susalud (Decreto Supremo N°026-2015-SA publicado el 13 de agosto de 2015).
Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)³
<ul style="list-style-type: none"> Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes⁴.
Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR)
<ul style="list-style-type: none"> Es un organismo autónomo de la Susalud que posee mecanismos alternativos de solución de controversias en la prestación de servicios de salud y demás derechos relacionados, como son la conciliación, mediación y arbitraje.
SECTOR PRIVADO
<ul style="list-style-type: none"> IAFAS⁵, IPRESS y UGIPRESS privados y demás establecimientos que brindan servicios relacionados a la salud⁶.

^I 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.

^{II} 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.

^{III} Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

^{IV} 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.

^V Entre las IAFAS privadas se encuentran: EPS, prepagas, empresas de seguros, Afocat y autoseguros.

^{VI} 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, EsSalud y Susalud.

VII.2.2 Labor de la Superintendencia Nacional de Salud - Susalud

Para la atención de los usuarios Susalud cuenta diversos medios como son los presenciales (a través de oficinas en Lima y Provincias), módulos de atención en establecimientos de salud y su plataforma multicanal, que engloba una línea telefónica gratuita y mecanismos virtuales (como es el caso de correos electrónicos, página web, etc.). Lo anterior, considerando el amplio número de instituciones y entidades públicas y privadas relacionadas a la salud, como es el caso de las IAFAS (102 en el año 2017) e IPRESS (2,323) y la demanda existente, reflejada en el número de usuarios y consultas médicas realizadas.

Tabla N° 49:
Número de usuarios y atención de consultas

Ítem	2015	2016	2017 ^a
N° de usuarios de IAFAS	26'904,459	29'069,210	28'930,657
N° de usuarios de IPRESS	5'402,409	5'552,409	4'868,435
N° de consultas médicas en IPRESS	43'043,634	59'724,893	No existen registros
N° de consultas externas en IPRESS	42'344,354	45'950,266	28'722,597
N° de atenciones por emergencia en IPRESS	8'677,092	9'723,639	6'631,115

a/ información preliminar

Fuente: Susalud. Oficio N° 00099-2018-SUSALUD/SUP

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

Normativa

En 2017, la Susalud emitió 05 normas conforme se muestra a continuación:

Tabla N° 50:
Normativas emitidas por la Susalud, en materia de protección del consumidor o usuario

N°	Normas emitidas en el 2017
1	<p>Resolución N° 042-2017-SUSALUD/S (04/03/2017). Se aprueba la modificación del artículo 16 de la Resolución N° 080-2014-Superintendencia Nacional de Salud/S, que aprobó las "Condiciones mínimas de los Convenios o Contratos suscritos entre las IAFAS e IPRESS" (obligatoriedad de remitir información de los contratos o convenios a través del Sistema de Transmisión Electrónica de convenio y/o contratos- SITECON de SUSALUD).</p> <p>Objeto: Contar con información actualizada respecto a los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo habilitados para atender las prestaciones de salud a la población afectada por desastres de la naturaleza o por intervención del hombre en zonas de emergencia o desastres.</p>
2	<p>Resolución N° 054-2017-SUSALUD/S (29/03/2017). Incorpora el artículo 7-A en el capítulo II del Reglamento para la Recolección, Transferencia y Difusión de Información de las Prestaciones de Salud generadas por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y por las Unidades de Gestión de IPRESS (UGIPRESS), aprobado mediante la Resolución de Superintendencia N° 092-2014-SUSALUD-S.</p> <p>Objeto: Establecer las disposiciones modificatorias del Reglamento aprobado mediante Resolución de Superintendencia N° 092-2014-SUSALUD/S, modificado por las Resoluciones de Superintendencia N° 183-2015-SUSALUD/S y N° 204-2016-SUSALUD/S, cuyo objeto es establecer los lineamientos, procedimientos y acciones para la recolección y transferencia de la información de las prestaciones de salud generadas por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y por las Unidades de Gestión de IPRESS (UGIPRESS).</p> <p>La Superintendencia Nacional de Salud en el marco de sus competencias, a través de la información obtenida podrá conocer el perfil de las prestaciones de salud que se brindan a nivel de Sistema Nacional de Salud, propiciar seguimiento a las principales variables prestacionales en salud y elaborar un sistema estadístico en salud para la toma de decisiones.</p>
3	<p>Ley N° 30546 (05/04/2017). Ley que modifica la única disposición complementaria modificatoria del Decreto Legislativo N° 1289, que dicta disposiciones destinadas a optimizar el funcionamiento y los servicios de la Superintendencia Nacional de Salud. (Historia clínica).</p> <p>Objeto: Modificar la única disposición complementaria modificatoria del Decreto Legislativo N° 1289, que incorpora el literal h) al artículo 25 de la Ley N° 26842, Ley General de Salud sobre el acceso a la información relativa al acto médico cuando fuera necesario para el ejercicio de las funciones de supervisión y de protección de derechos en salud de la superintendencia Nacional de Salud; estableciendo medidas que cautelen o salvaguarden el respeto por los derechos a la autodeterminación informativa sobre datos sensibles y el derecho a la intimidad de los pacientes, conservando la validez del citado precepto normativo y adecuándolo al marco constitucional vigente.</p> <p>Con la dación de esta Ley se otorga la posibilidad al paciente de expresar su consentimiento al levantamiento de la reserva de los actos médicos en un plazo razonable, el cual debe ser reglamentado por Decreto Supremo. En caso no se obtenga respuesta en dicho plazo, se legitima el acceso a los actos médicos. Adicionalmente, se dispone que se deberá sustentar expresamente la gravedad de los hechos que inciden en otro derecho constitucional como la salud o la vida del paciente, para acceder a la información relativa a los actos médicos, sin esperar un consentimiento expreso del paciente.</p>
4	<p>Resolución N° 069-2017-SUSALUD/S (09/05/2017). Se aprueba la Plataforma en Línea "Resuelve tu Afiliación" y el Manual de Uso.</p> <p>Objeto: Establecer un mecanismo electrónico que permita a los usuarios de los servicios de salud resolver sus consultas y actualización del estado actual de su afiliación dentro de las 24 horas de formulada, permitiendo la oportuna afiliación al Seguro Integral de Salud siempre y cuando cumpla con los demás requisitos establecidos.; así como aprobar la Plataforma en línea "ReSuelve tu afiliación", y el Manual de Uso respectivo.</p>
5	<p>Resolución N° 142-2017-SUSALUD/S (01/12/2017). Se aprueba el Código de Ética para el arbitraje en el Centro de Conciliación y Arbitraje de SUSALUD.</p> <p>Objeto: Establecer el conjunto de principios, deberes y prohibiciones éticas que deben regir la conducta y actuación de los árbitros de la nómina del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia Nacional de Salud, así como los peritos, las partes, sus asesores, representantes y abogados.</p>

Fuente: Susalud. Oficio N° 00099-2018-SUSALUD/SUP
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Actividades de capacitación, orientación y difusión

Respecto a las actividades de capacitación, en el 2017, en lo referente a consumidores vulnerables, la Susalud, favoreció a 154 consumidores vulnerables principalmente en lo relacionado a las Juntas de usuarios de los Servicios de Salud – JUS, cifra superior a los 104 del año 2016 (157 en 2015). De otro lado, las capacitaciones

realizadas en IAFAS, IPRESS y UGIPRESS tuvieron una cobertura de 2,798 personas, abordándose temas relacionados con los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud, el Sistema de Atención al Usuario en Salud – SAUS, la promoción de derechos y deberes en salud, entre otros. En este segmento, para el 2018, se proyecta 221 capacitaciones a un total de 3,350 personas.

Tabla N° 51:
Actividades de capacitación para establecimientos de salud realizados por la Susalud

Detalle	2015	2016	2017	Proyección 2018
IAFAS				
N° de asistentes	173	41	69	200
N° de establecimientos involucrados	75	14	1	6
IPRESS				
N° de asistentes	1,400	1,384	2,711	3,000
N° de establecimientos involucrados	756	118	161	200
UGIPRESS				
N° de asistentes	-	-	18	150
N° de establecimientos involucrados	-	-	4	15
DIRESA				
N° de asistentes	201	-	-	-
N° de establecimientos involucrados	81	-	-	-
Principales temas	<ul style="list-style-type: none"> 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 verificadores de vigilancia. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. Cumplimiento del DS N°030-2016-SA. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. Cumplimiento del DS N°030-2016-SA.
Total N° de asistentes	1,774	1,425	2,798	3,350
Total de establecimientos	912	132	166	221

Fuente: Susalud. Oficio N° 00099-2018-SUSALUD/SUP
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Las actividades de orientación de la Susalud estuvieron relacionadas con los derechos de los usuarios en salud. En el 2017 se benefició a 16,330 personas, principalmente en temas relacionado a 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 Susalud), la importancia de la participación ciudadana (Junta de Usuarios de los Servicios de Salud para el uso adecuado de los servicios de salud), los servicios que ofrece CECONAR para la defensa de sus derechos en salud, entre otros.

Tabla N° 52:
Actividades de orientación realizados por la Susalud

Actividades de orientación	2015	2016	2017	Proyección 2018
Número de beneficiarios	23,083	10,320	16,330	80,000
Principales temas 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos y deberes a los usuarios de los servicios de salud. • 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 Susalud. • Prevención de la vulneración de derechos. • Importancia de la Participación Ciudadana - Junta de Usuarios de los Servicios de Salud para el uso adecuado de los servicios de salud. • Procesos de arbitraje. • Conciliaciones • Controversias sometidas a conciliación o arbitraje. • Servicios que ofrece CECONAR para la defensa de sus derechos en salud. 			

Fuente: Susalud. Oficio N° 00099-2018-SUSALUD/SUP
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

En cuanto a los instrumentos de información, la Susalud cuenta con el aplicativo "SUSALUD CONTIGO", el cual busca que los usuarios conozcan y ejerzan sus derechos en salud, a través del acceso a información sobre los principales servicios de salud desde un dispositivo móvil. Lo anterior se complementa con la información brindada través de su página web⁹⁰, la línea telefónica gratuita disponible las 24 horas y herramientas interactivas como los Toten, disponibles en algunos establecimientos.

Tabla N° 53:
Instrumentos de información realizados por la Susalud

Herramienta	2015	2016	2017	Objetivo
Página web: www.susalud.gob.pe				
Número de accesos	1'053,864	1'554,311	2'115,828	Permitir la comunicación con el público objetivo, brindando información útil.
App móvil: SUSALUD CONTIGO				
Número de descargas	-	8,471	14,347	Que los usuarios conozcan y ejerzan sus derechos en salud, brindándoles información y orientación de los principales servicios de salud desde un dispositivo móvil.
Plataforma ReSUELVE tu Afiliación				
Casos reportados	13,518	150,332	85,903	Permite a los usuarios consultar su afiliación al Registro Nominal de Afiliados al AUS (mecanismo automatizado que forma parte del SETI-AF). Las IAFAS pueden ingresar, verificar y resolver los estados de afiliación de los usuarios, optimizando la comunicación entre IAFAS, el usuario y Susalud en casos de desafiliación o doble afiliación.
TOTEN				
Consultas	-	-	3,636	Brindar un canal más cercano al ciudadano y proteger los derechos en salud, brindando orientación y atención las 24 horas en la IPRESS donde desarrolla su atención.
Línea gratuita: 0800-14900				
Llamadas	-	8,323	35,336	Contar con un canal telefónico para recibir consultas.
Correo electrónico: atencionalusuario@susalud.gob.pe				
Consultas por correo	-	2,965	3,111	Contar con un canal de comunicación a través de una cuenta de correo centralizada.

Fuente: Susalud. Oficio N° 00099-2018-SUSALUD/SUP
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

⁹⁰ Página web: www.susalud.gob.pe

Acciones de supervisión y sanciones

En 2017, la Susalud realizó 1,459 supervisiones a nivel nacional a un total de 982 empresas, en torno al cumplimiento de diversos temas como, por ejemplo, el normativo vinculado a la seguridad patrimonial financiera en el caso de las IAFAS, disponibilidad de medicamentos e insumos médicos en el caso de las IPRESS y la operatividad, mantenimiento de equipos y gestión de medicamentos en el caso de las UGIPRESS. Para 2018 se proyecta realizar 1,113 supervisiones.

Tabla N° 54:
Número de acciones de supervisión a PAUS realizados por la Susalud

Acciones de supervisión	2015	2016	2017	Proyección 2018
IAFAS				
N° de supervisiones	-	76	214	198
N° de empresas super- visadas	-	75	63	54
IPRESS				
N° de supervisiones	746	722	1,165	704
N° de empresas super- visadas	304	502	850	415
UGIPRESS				
N° de supervisiones	-	11	80	211
N° de empresas super- visadas	-	10	69	211
Principales temas 2017	<p>IAFAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificar el cumplimiento normativo vinculado a la seguridad patrimonial, financiera, prestacional y administrativa de las IAFAS. - Verificar que se cumpla con la cobertura de SOAT que se otorga, según la normativa vigente. <p>IPRESS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las principales unidades productoras de servicios de salud (UPSS) supervisados fueron: hemodiálisis, emergencia, centro quirúrgico, patología clínica (laboratorio), farmacia, unidad de cuidados intensivos, banco de sangre, entre otros. - Verificar si se han destinado los recursos asignados para el abastecimiento de medicamentos e insumos médicos. - Verificar si cuentan con el stock y la disponibilidad de medicamentos e insumos médicos. - Verificar la existencia de cobros indebidos en zonas de emergencia o a los afiliados del SIS. <p>UGIPRESS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Operatividad ante eventos adversos o fenómenos climáticos o antrópicos, mantenimiento de equipos y gestión de medicamentos. - Verificar la previsión y provisión de recursos médicos, medicamentos e insumos médicos con respecto a sus establecimientos. - Verificar disponibilidad de medicamentos, respecto a sus establecimientos. - Verificar el establecimiento de mecanismos de control en las IPRESS a su cargo (cobros indebidos en zonas de emergencia o a los afiliados del SIS). 			

Fuente: Susalud. Oficio N° 00099-2018-SUSALUD/SUP
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

En 2017, la Susalud impuso un total de 24 sanciones y multas por 1,436 UIT, de las cuales el 12.9% correspondieron a las impuestas a las IAFAS (185 UIT) y el 87.1% a las IPRESS (1,251 UIT). Los hechos infractores fueron diversos, entre los cuales se tuvo el no brindar cobertura oportuna a los afiliados o sus beneficiarios de acuerdo con las condiciones pactadas y la normatividad vigente; no brindar atención oportuna en situaciones de emergencia, incluyendo a los productos farmacéuticos y/o dispositivos médicos críticos de acuerdo con su nivel de resolución; no cumplir con las disposiciones vigentes sobre el contenido de la historia clínica; entre otros.

Tabla N° 55:
Sanciones realizadas por la Susalud en el 2017

Tipo/Empresa	Sanción			Detalle de hecho infractor
	N°	UIT	Miles de S/	
IAFAS	4	185	748.1	
Pacífico S.A. EPS	1	118	477.9	No brindar cobertura oportuna a los afiliados o sus beneficiarios de acuerdo con las condiciones pactadas y la normatividad vigente.
	1	47.2	191.2	No brindar cobertura oportuna a los afiliados o sus beneficiarios de acuerdo con las condiciones pactadas y la normatividad vigente.
Clínica Internacional	1	17.6	71.3	No entregar información relativa a sus aspectos económico-financiero dentro de los plazos o periodicidad requerida por Susalud.
				Entregar la información relativa a sus aspectos económico-financiero de manera parcial.
				Incluir en sus contratos con los afiliados cláusulas abusivas o que contravengan la normatividad vigente.
CSALUD S.A.	1	1.92	7.6	No entregar la información requerida por Susalud dentro de la periodicidad o plazos determinados.
IPRESS	20	1.251	5.067.5	
Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión	1	314	1.271.7	Muerte o lesión grave de un paciente como resultado de la falta de diligencia en el seguimiento del caso y tratamiento
	1	301	1.219.1	No brindar atención oportuna en situaciones de emergencia, incluyendo a los productos farmacéuticos y/o dispositivos médicos críticos de acuerdo con su nivel de resolución.
Clinica San Gabriel	1	314	1.271.7	No brindar atención oportuna en situaciones de emergencia, incluyendo a los productos farmacéuticos, sanitarios o dispositivos médicos críticos de acuerdo con su nivel de resolución.
Hospital María Auxiliadora	1	155	627.7	Muerte o lesión grave de un paciente como resultado de la falta de diligencia en el seguimiento del caso y tratamiento
Hospital La Caleta	1	50.9	206.1	No contar con las unidades productoras de servicio implementadas según corresponda a su categoría.
				No cumplir con las disposiciones vigentes relacionadas con gestión de residuos sólidos.
				No cumplir con las disposiciones vigentes sobre el contenido de la historia clínica.
				No realizar el control de 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.
Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen	1	26.3	106.4	No dar la baja respectiva a los productos farmacéuticos, dispositivos médicos vencidos.
				No cumplir con las disposiciones vigentes sobre el contenido de la historia clínica.
				No contar con las unidades productoras de servicios implementadas según corresponda a su categoría.
	1	5.2	21.1	No realizar monitoreo del cumplimiento de normativa vigente en la Unidades Productoras de Servicios de Salud (UPSS) de las IPRESS.
1	4	16.2	No cumplir con las disposiciones vigentes sobre el contenido de la historia clínica. No cumplir con solicitar al usuario o su representante legal el consentimiento informado por escrito, previo a la realización de procedimientos médico-quirúrgicos.	
1	4	16.2	No entregar la información requerida por Susalud dentro de la periodicidad o plazos determinados.	
Centro de Salud San Fernando	1	33	133.8	Exhibir o difundir imágenes del asegurado o de la información relacionada a su enfermedad en contravención de la normatividad vigente, salvo la requerida por Susalud.
Clínica de Diálisis del Santa	1	16	64.8	No entregar la información requerida por Susalud dentro de la periodicidad o plazos determinados.
	1	10	40.5	No entregar la información requerida por Susalud dentro de la periodicidad o plazos determinados.
La Esperanza del Perú S.A. (Clínica San Borja)	1	13	52.7	No cumplir con las disposiciones vigentes sobre el contenido de la historia clínica.
Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza	1	2.6	10.5	No contar con las unidades productoras de servicios implementadas según corresponda a su categoría.

Instituto Peruano de Paternidad Responsable (INPPARES Sede Central)	1	2.6	10.5	No cumplir con las disposiciones vigentes relacionadas con la gestión de residuos sólidos.
Hospital Base Víctor Lazarte Echeagaray	1	2.6	10.5	No cumplir con las disposiciones vigentes sobre administración y gestión de la historia clínica.
Asociación Civil Nuestra Señora del Sagrado Corazón - Clínica Stella Maris	1	1.04	4.2	No realizar monitoreo del cumplimiento de la normativa vigente o calidad de los procesos en las Unidades Productoras de Servicios de Salud (UPSS) de las IPRESS. No contar con las unidades productoras de servicios implementadas según corresponda a su categoría.
Hospital de Ventanilla	1	Amonestación escrita		No cumplir con las disposiciones vigentes sobre el contenido de la historia clínica.
Hospital de Apoyo de Pichanaki	1	Amonestación escrita		No cumplir con las disposiciones vigentes sobre el contenido de la historia clínica.
Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón	1	Amonestación escrita		Emitir prescripciones farmacológicas, sin atender a la Denominación Común Internacional.
				No cumplir con las disposiciones vigentes sobre la administración y gestión de la historia clínica.
				No contar con las unidades productoras de servicios implementadas según corresponda a su categoría.
Instituto Nacional Materno Perinatal	1	Amonestación escrita		No cumplir con las disposiciones vigentes sobre el contenido de la historia clínica.
UGIPRESS	No existe registro.			

Fuente: Susalud. Oficio N° 00099-2018-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 niños y niñas, adultos mayores, gestantes, personas con discapacidad, personas en zonas rurales y a personas en condición de pobreza extrema, que participan en el mercado o en relaciones de consumo. En tal sentido, en el 2017 elaboró distintos materiales enfocados a este segmento, como audios y videos para la promoción de derechos y deberes en salud, además de otro tipo de materiales como trípticos informativos e historietas, como se muestra a continuación:

- Tres audios para el ejercicio y promoción de derechos y deberes en salud en castellano, quechua y asháninka.
- Tres videos animados para el ejercicio y promoción de derechos y deberes en salud en castellano, quechua y asháninka, con lenguaje de señas y subtítulos.
- Una guía reeditada para el ejercicio y promoción de derechos y deberes en salud.
- Dos nuevas historietas para la prevención de vulneración de derechos.
- Un tríptico "Introducción a los Derechos y Deberes en Salud. Fortaleciendo capacidades de la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud - JUS."
- Un tríptico "Ejerciendo nuestros derechos en salud. Fortaleciendo capacidades de la Junta de Usuarios de los Servicios de Salud- JUS".
- Siete planes de trabajo de las JUS.

Mecanismos de solución de conflictos

La ocurrencia de conflictos se refleja en el registro de reclamos y quejas presentadas ante las diversas IAFAS e IPRESS, las que en 2017 fueron de 92,906 en total.

Tabla N° 56:
N° de reclamos y quejas en proveedores de servicios de salud

	Tipo de entidad	2016	2017^a
Reclamos	IAFAS	35,642	38,093
	IPRESS	55,556	53,977
	Total	91,198	92,070
Quejas	IAFAS	290	161
	IPRESS	1,217	675
	Total	1,507	836

a/ información preliminar

Fuente: Susalud. Oficio N° 00099-2018-SUSALUD/SUP

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

De otro lado, en 2017, se reportó el ingreso de 775 casos en el Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR), de las cuales 372 correspondieron a solicitudes de conciliación y 403 de arbitraje, concluyéndose un total de 708. Con respecto a la conclusión de los procesos, 45 culminaron en conciliación y se emitieron 229 en laudos arbitrales consentidos a favor del consumidor.

Tabla N° 57:
Número de conciliaciones y arbitrajes en el Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR)

Tema	2015	2016	2017
Conciliaciones			
N° de solicitudes de conciliación	81	131	372
N° de procesos conciliatorios	81	131	372
N° de procesos que terminaron en conciliación (parcial o total)	13	14	45
Arbitraje			
N° de procesos solicitados	356	528	403
N° de procesos desarrollados	206	210	336
N° de laudos arbitrales consentidos a favor del consumidor	170	169	229

Fuente: Susalud. Oficio N° 00099-2018-SUSALUD/SUP

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

VII.2.3 Labor del Seguro Social de Salud - EsSalud

EsSalud cuenta con la Gerencia Central de Atención al Asegurado, la cual atiende al público a través de las Oficinas de Atención al Asegurado en IPRESS, las Oficinas de Atención al Asegurado en la Sede Central, la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas, y EsSalud en Línea. A nivel nacional, cuenta con 182 oficinas y 26 centrales telefónicas.

Tabla N° 58:
Oficinas y centrales telefónicas de atención al usuario

Ítem	Lima	Resto
Oficinas de atención al asegurado en IPRESS	41	103
Oficinas de atención al asegurado en la sede central	3	
Oficinas de seguros y prestaciones económicas	10	25
Central telefónica	1	25

Fuente: EsSalud. Oficio N° 166-SG-ESSALUD-2018
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Actividades de capacitación, orientación y difusión

En cuanto a capacitación y orientación en el 2017, no se reportó información.

En cuanto a la difusión, EsSalud utilizó su página web, sus redes sociales (Facebook y Twitter), medios de comunicación radial y la herramienta EsSalud en Línea.

Tabla N° 59:
Instrumentos de información realizados por EsSalud

Herramienta	2015	2016	2017	Objetivo
EsSalud en Línea: www.essalud.gob.pe/essalud-en-linea-2/				
Número de accesos	588,542	527,309	474,959	Atender las citas para consulta externa, consultas y reclamos (no incluye los reclamos por Libro de Reclamaciones).

Fuente: EsSalud. Oficio N° 166-SG-ESSALUD-2018
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

EsSalud no reportó información respecto a este grupo de consumidores.

Mecanismos de solución de conflictos

EsSalud atiende reclamos referidos a las prestaciones y servicios que brinda. Los reclamos presentados en IPRESS en el marco del D.S. N° 030-2016-SA y respecto a servicios de atención brindados por las instituciones públicas a través de las Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas (OSPES) en el marco del D.S. N° 042-2011-PCM.

Atención de reclamos

En el 2017, EsSalud recibió 88,648 reclamos, incrementándose en 8.1% respecto al 2016. Los reclamos estuvieron relacionados con el acceso a los servicios de salud (dificultad de acceso a los servicios de atención, demora de entrega de formatos en las IPRESS y la acreditación del asegurado), y con la atención y recuperación de la salud (demora en la prestación del servicio, calidad de la atención de salud y no disponibilidad de medicamentos, insumos y otros).

Tabla N° 60:
N° de reclamos en proveedores de servicios de salud

Tipo de entidad	2015	2016	2017
IAFAS	39,619	33,328	37,208
IPRESS	57,184	48,674	51,440
Total	96,803	82,002	88,648

Fuente: Susalud. Oficio N° 00099-2018-SUSALUD/SUP
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

VII.2.4 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 y realiza actividades de educación con miras a proteger a los consumidores. Digemid cuenta con tres oficinas ubicadas en Lima.

Actividades de capacitación, orientación y difusión

En cuanto a capacitación, en el 2017, la Digemid benefició a un total de 1,933 participantes, incluyéndose a trabajadores de empresas, químicos farmacéuticos, personal de las Direcciones Regionales de Salud (Diresas), entre otros. Los temas abordados estuvieron relacionados con las buenas prácticas de manufactura y autorizaciones sanitarias de laboratorios nacionales, capacidades para el desarrollo de actividades descentralizadas de control y vigilancia, y buenas prácticas contra la falsificación y el comercio ilegal. Para el 2018 se proyecta capacitar a un total de 800 personas, principalmente en lo referido al reporte de precios en el Observatorio de Precios administrado por Digemid.

Tabla N° 61
Actividades de capacitación realizadas por la Digemid

Actividades de capacitación	2016	2017
Proveedores		
N° de empresas	8	-
N° de asistentes	24	780
Principales temas	Promoción y publicidad farmacéutica	Observatorio de precios
Orientado a otro tipo de público		
N° de asistentes	110	1,153
Directores técnicos de laboratorios		169
Químicos farmacéuticos de Digemid, Diresas, Geresas y Diris.		171
Fiscales		126
Gobiernos regionales	70	220
Inspectores de Disas y Diresas	40	-
Otros	-	467
Principales temas 2017	Autorizaciones sanitarias de funcionamiento, calidad, buenas prácticas de almacenamiento, evaluación de actas de inspección según normatividad sanitaria vigente, regulación sanitaria, regulación de la normatividad sanitaria vigente, desarrollo de actividades de control y vigilancia sanitaria, procedimiento de la evaluación de productos incautados con observaciones sanitarias, situación del comercio ilegal en el Perú, control de productos estupefacientes, psicotrópicos y precursores sujetos a fiscalización sanitaria, regulación sanitaria de dispositivos médicos y regulación sanitaria de productos cosméticos, entre otros.	

Fuente: Digemid. Oficio N° 648-2018-DIGEMID-DG-EA/MINSA
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Con respecto a las actividades de orientación, la Digemid benefició a 133,573 personas en el año 2017, un 23.5% más con respecto al año 2016. Los principales temas abordados estuvieron relacionados con trámites generales sobre productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, diversos temas técnicos sobre los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, entre otros. Para el 2018, la Digemid tiene planeado orientar a 145,171 personas, en los mismos temas del 2017, además de realizar la campaña de difusión nacional en colegios públicos y privados.

Tabla N° 62:
Actividades de orientación realizados por la Digemid

Actividades de orientación	2016	2017	Proyección del año 2018
Número de beneficiarios	108,190	133,573	145,171
Principales temas	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Trámites generales sobre productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios. - Denuncias, inspecciones diversas, notificaciones de documentos y evaluaciones en proceso. - Acciones contra el comercio ilegal. - Recojo de medicamentos vencidos. - Temas técnicos diversos sobre los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios. - Denuncias e inspecciones diversas, sobre robos de lotes de productos y otras actividades ilícitas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Trámites generales sobre productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios. - Denuncias, inspecciones diversas, notificaciones de documentos y evaluaciones en proceso. - Acciones contra el comercio ilegal. - Recojo de medicamentos vencidos. - Temas técnicos diversos sobre los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios. - Denuncias e inspecciones diversas, sobre robos de lotes de productos y otras actividades ilícitas. - Campaña de difusión nacional en colegios públicos y privados.
Lugar	<ul style="list-style-type: none"> - Lima (local institucional) - Sedes Disas y Diresas 	<ul style="list-style-type: none"> - Lima (local institucional) - Sedes Disas y Diresas 	<ul style="list-style-type: none"> - Lima (local institucional) - Sedes Disas y Diresas

Fuente: Digemid. Oficio N° 648-2018-DIGEMID-DG-EA/MINSA
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Con respecto a los instrumentos de información, figuran:

- **El Observatorio de Precios**, herramienta desarrollada con la finalidad de transparentar la información de precios de productos farmacéuticos que reportan las boticas, farmacias y servicios de farmacia del sector tanto público como privado, para que el ciudadano tome una decisión informada al momento de efectuar la compra del medicamento que le ha prescrito el médico (<http://observatorio.digemid.minsa.gob.pe/>). En 2017, se reportó un total de 1.6 millones acceso a dicha herramienta

Tabla N° 63:
Observatorio de Precios de la Digemid

Ítem	2015	2016	2017
N° de accesos	1'470,056	1'581,823	1'647,378
N° de productos que forman parte del monitoreo	17,613	16,637	-
N° de establecimientos que forman parte del monitoreo	6,240	7,312	-
N° de reclamos relacionados con el Observatorio de Precios	-	3	-
Principales motivos de los reclamos	-	<ul style="list-style-type: none"> - Información desactualizada. - Inadecuada información a través del buscador en la página web. 	-

Fuente: Digemid. Oficio N° 648-2018-DIGEMID-DG-EA/MINSA
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

- **El Sistema de Alertas** 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. En 2017 se emitieron un total de 31 alertas, de las cuales 16 correspondieron a seguridad, 04 a calidad y 11 a falsificación. La emisión de alertas decantó en el retiro de 245 producto (<http://www.digemid.minsa.gob.pe/main.asp?Seccion=371>).

Tabla N° 64:
Sistema de Alertas de Digemid

ítem	2015	2016	2017
Numero de alertas emitidas	89	83	31
Seguridad	42	30	16
Calidad	22	26	4
Falsificación	4	5	11
Modificación de registro sanitarios	21	22	-
Cantidad de productos retirados por las alertas emitidas	0	168	245
Seguridad	-	2	0
Calidad	-	-	4
Falsificación	-	166	241

Fuente: Digemid. Oficio N° 648-2018-DIGEMID-DG-EA/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 Centro Nacional de Documentación e Información de Medicamentos (CENADIM). A demás de la página web, las redes sociales, trípticos, folletos, entre otros, que también son medios empleados para difundir información.

Acciones de supervisión y sanciones

En el 2017, la Digemid ejecutó 1,550 acciones de supervisión en total, de las cuales 258 fueron a laboratorios farmacéuticos y 1,292 a droguerías. Las acciones de supervisión se enfocaron en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento, el cumplimiento sanitario, buenas prácticas de manufactura y buenas prácticas de laboratorio.

Tabla N° 65:
Supervisiones y sanciones efectuadas por la Digemid, 2017

Ítem	Laboratorios farmacéuticos	Droguerías
N° de empresas supervisadas	258	1,292
N° de empresas sancionadas	11	296
N° de sanciones	14	332
Principales temas	<ul style="list-style-type: none"> · Cumplimiento de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM). · Cumplimiento de Buenas Prácticas de Laboratorio (BPL). 	<ul style="list-style-type: none"> · Control y Vigilancia Sanitaria acorde con la Ley N° 29459 y Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos - DS 014-2011-SA. · Cumplimiento de Buenas Prácticas de Almacenamiento - Manual de BPA (RM 132-2015/MINSA).

Fuente: Digemid. Oficio N° 648-2018-DIGEMID-DG-EA/MINSA
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

La Digemid consideró como consumidores en situación de vulnerabilidad a la población en general susceptible de automedicarse por la influencia de la promoción y publicidad de productos farmacéuticos. En el 2017, realizó 04 charlas sobre la influencia de la publicidad en la automedicación, dirigidas a 1,500 personas pertenecientes a ningún grupo poblacional específico.

VII.2.5 Labor de la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria - 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. Su accionar 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 escritorio⁹¹.

Asimismo, 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 2017, la Digesa emitió un total de 19,897 certificaciones (5.8 veces más con respecto al 2016) en rubros de alimentos industrializados, juguetes y útiles de escritorio, residuos sólidos, plaguicidas y agua.

Tabla N° 66:
Cantidad de certificaciones otorgadas por la Digesa

Rubros y detalle de certificaciones		Cantidad de certificaciones		
		2015	2016	2017
Alimentos Industrializados	Solicitudes atendidas de inscripción en el registro sanitario.	-	-	17,461
	Registros sanitarios de alimentos y bebidas.	245	413	-
	Validaciones del Plan HACCP.	331	586	-
Juguetes y útiles de escritorio	Autorizaciones Sanitarias de importación de juguetes y útiles de escritorio.	1,189	1,361	1,515
Residuos Sólidos	Registro de EPS-RS y EC-RS.	54	47	461
Plaguicidas (de uso doméstico, industrial y en salud pública)	Autorizaciones Sanitarias de desinfectantes y plaguicidas de uso doméstico, industrial y en salud pública.	241	277	249
	Autorizaciones Sanitarias de desinfectantes y plaguicidas de uso doméstico, industrial y en salud pública denegadas.	-	-	84
Agua	Autorización de sistema de tratamiento de agua potable.	147	237	127
Total		2,207	2,921	19,897

Fuente: Digesa. Correo electrónico con fecha 11.04.2018

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

⁹¹ Digesa. Página web. En: http://www.digesa.sld.pe/institucional/Mision_Vision.asp

Actividades de capacitación, orientación y difusión

La Digesa en el año 2017 realizó **actividades de capacitación** dirigidas a sus usuarios, sobre los procedimientos administrativos tramitados en la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE). Con respecto a actividades de capacitación dirigidas a proveedores no reportó información.

Con respecto a las actividades de orientación, la Digesa orientó al público en general sobre las actividades y campañas que realiza, así como también sobre la prevención ante productos o sustancias peligrosas para la salud.

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 contribuye a que los usuarios tengan conocimiento de los productos riesgosos. En 2017 no reportó la emisión de alertas en este rubro.

Tabla N° 67:
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.			
http://www.digesa.minsa.gob.pe/			
Aplicativo móvil de playas y piscinas			
Esta aplicación brinda información sobre los cuidados antes de acudir a las piscinas y las playas.			
https://play.google.com/store/apps/details?id=com.digesa.cbelloda.pp&hl=es			
Ítem	2015	2016	2017
N° de descargas del aplicativo	3,808	27,625	48,715
Alertas			
Sistema de alertas para que los usuarios tengan conocimiento de los productos riesgosos.			
Productos retirados por la emisión de alertas	2015	2016	2017
Total	9	264	-
Juguetes	-	264	-
Alimentos industrializados	9	-	-

Fuente: Digesa. Correo electrónico con fecha 11.04.2018
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Acciones de supervisión y sanción

En el 2017, la Digesa ejecutó un total de 388 acciones de supervisión, enfocados principalmente en el rubro de alimentos industrializados (338 acciones de supervisión) y en menor medida en el de juguetes y útiles de escritorio.

Tabla N° 68:
Supervisiones efectuadas por la Digesa, 2017

Rubro supervisado	N° de supervisiones 2016	N° de supervisiones 2017
Alimentos industrializados	685	338
Juguetes y útiles de escritorio	26	50
Residuos sólidos en establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo	35	-
Tabaco	86	-
Playas	13	-
Total	845	388

Fuente: Digesa. Correo electrónico con fecha 11.04.2018
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

En el 2017, se impusieron 129 sanciones a un total de 125 empresas por un monto de multas de S/ 11,094.6 mil.

Tabla N° 69:
Sanciones impuestas por la Digesa

Detalle	2017
N° de sanciones	129
Sanciones (Miles de S/)	11,094.6
Principales hechos infractores	Incumplimiento al "Reglamento Sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas", aprobado por D.S. N° 007-98-SA, y sus modificatorias; así como incumplimiento a la "Norma Sanitaria para la aplicación del Sistema HACCP en la Fabricación de Alimentos y Bebidas", aprobada por R.M. N° 449-2006/MINSA. Incumplimiento al Reglamento de la "Ley N° 28576, Ley que prohíbe y sanciona la fabricación, importación, distribución y comercialización de juguetes y útiles de escritorio tóxicos y peligrosos" aprobado por D.S. N° 008-2007-SA, y sus modificatorias. Incumplimiento al Reglamento 01-2011-SA de la Ley N° 27875, Ley General para Prevención y Control de los Riesgos del Consumo del Tabaco, y sus modificatorias.

Fuente: Digesa. Correo electrónico con fecha 11.04.2018
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.

VII.3 Resto de sectores

En esta sección se analiza el desempeño de las entidades sectoriales en cuanto la protección del consumidor acorde a las funciones específicas, en los sectores financiero, de seguros y privado de pensiones, educación, turismo, transporte aéreo, transporte terrestre, comercio y los demás sectores. Las diversas entidades ejercen actividades de fiscalización y supervisión conjuntamente con el Indecopi, quien además es competente en el caso de solución de conflictos en las relaciones de consumo.

Gráfico N° 58
Resto de sectores analizados



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

VII.3.1 Sector financiero, seguros y sistema privado de pensiones

A pesar del contexto de ralentización del crecimiento económico, los conflictos en las relaciones de consumo han aumentado en general. Así se tuvo que, en 2017, en comparación con el 2016, los reclamos totales presentados ante las empresas del sistema financiero aumentaron en 17.6%, sumando un total de 1'946,098 reclamos, en un entorno en el que el coeficiente de monetización⁹² disminuyó en 0.3 puntos porcentuales con respecto al 2016, situándose en 40.5 al cierre del 2017.

VII.3.1.1 Datos generales

Agentes

Entre los principales agentes que participan en el sector financiero, de seguros y sistema previsional privado, destacan:

⁹² El coeficiente de monetización es un indicador referencial de la profundización financiera. En este caso se utilizó el dato de créditos del sector privado como porcentaje del PBI para los años de comparación indicados.

Tabla N° 70:
Principales agentes y competencias respectivas

Sector público
<p>Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 (en adelante, SPP)¹. • Sus facultades son únicamente sancionadoras, no solucionan conflictos entre proveedores y consumidores para el caso del sistema financiero y de seguros². • Los reclamos que presentan los usuarios del SPP contra las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (en adelante, AFP), en una primera instancia, son resueltos por la Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera (SACMIF)³. No obstante, en caso de que el usuario no esté conforme con el fallo, puede presentar el reclamo ante la Superintendencia Adjunta de AFP, que es la última instancia⁴.
<p>Superintendencia del Mercado de Valores (SMV)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dictar las normas legales que regulen materias del mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos. • Supervisar el cumplimiento de la legislación del mercado de valores, mercado de productos y sistemas de fondos colectivos por parte de las personas naturales y jurídicas que participan en dichos mercados (las personas naturales o jurídicas sujetas a la supervisión de la SBS, lo están también a la SMV en los aspectos que signifiquen una participación en el mercado de valores bajo la supervisión de esta última). • Promover y estudiar el mercado de valores, el mercado de productos y el sistema de fondos colectivos.
<p>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atiende los reclamos de los usuarios de los productos o servicios financieros y de seguros. • Resuelve las denuncias de los usuarios de los productos o servicios financieros y de seguros. • Supervisa los aspectos referidos a productos o servicios financieros y de seguros establecidos en el Código.
<p>Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)⁵</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes⁶.
<p>Otras entidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Proveedores del sistema financiero</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 realizarán 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 SBS⁷. • 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). <p style="margin-left: 20px;">Asbanc: Gremio que agrupa a 21 empresas (16 empresas bancarias y 05 empresas financieras). Tiene como función principal la de proporcionar a sus asociados servicios de información, asesoría y consulta en asuntos de interés general. Cuenta con 02 mecanismos de solución de conflictos denominados "Alómbanco" y la "Defensoría del Cliente Financiero".</p> <p style="margin-left: 20px;">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.</p> <p style="margin-left: 20px;">Asomif: Gremio que agrupa a 19 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.</p> • 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 (Coopac). 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 SBS⁸. <p style="margin-left: 20px;">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.</p>
<p>Sistema de Seguros</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 19 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)".

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 sepelio⁹.
- 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 verificaciones¹⁰.
- 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.

1 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".

2 Las denuncias de competencia de Indecopi son trasladadas a esta institución.

3 De acuerdo con la Resolución SBS N° 5891-2016, publicado el 10.11.2016

4 El procedimiento de solución de reclamos se inicia a solicitud de parte. Para tal efecto, el usuario debe reclamar previamente ante la entidad participante del SPP. En caso de que la entidad participante del SPP no formule respuesta dentro del plazo previsto normativamente o lo haya hecho de manera no satisfactoria para el usuario, este puede presentar su solicitud de solución de reclamos ante la Superintendencia (Resolución SBS N° 3948 -2015).

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

6 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.

7 Art. 54° de la Resolución SBS 8181-2012 "Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero".

8 En junio de 2018, la fiscalización de las Coopac por parte de la SBS fue aprobada por el pleno del Congreso de la República y tendrá vigencia a partir del 01 de enero de 2019.

9 Artículo N° 1 del Decreto Ley N° 25897.

10 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

VII.3.1.2 Labor de la SBS

En el año 2017, la SBS supervisó a un total de 79 empresas, de las cuales 54 fueron empresas financieras, 21 de seguros y 04 AFP, las mismas que, en conjunto, reportaron 4,991 sucursales.

Tabla N° 71:
Número de empresas supervisadas por la SBS

	Empresas Financieras			Empresas de Seguros			Administradoras de Fondos de Pensiones			Total		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
N° empresas supervisadas	62	58	54	19	22	21	4	4	4	85	84	79
N° sucursales	4,363	5,189	4,653	274	315	279	62	61	59	4,699	5,565	4,991
Lima y Callao	1,804	2,093	1,853	95	124	121	10	8	7	1,909	2,225	1,981
Provincias	2,559	3,096	2,800	179	191	158	52	53	52	2,790	3,340	3,010
Extranjero	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Oficio N° 7544-2018-SBS, Correo electrónico del 31.03.2017 y Oficio N° 11623-2016-SBS
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Normativa

En el 2017, la SBS reportó las siguientes acciones en materia normativa, referida al servicio o a los derechos de los usuarios finales:

- Emisión del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero (Res. SBS 3274-2017).
- Emisión del Reglamento de Gobierno Corporativo y Gestión Integral de Riesgos (Res. SBS 272-2017).
- Emisión del Reglamento de Comercialización de productos de Seguros (Res. SBS 1121-2017).
- Modificación del contenido de los estados de cuenta de los aportes al SPP (Res. SBS N° 3667-2017).
- Flexibilización de Pago de aportes voluntarios en el SPP (Res. SBS N° 3668-2017).

Cláusulas generales de contratación y cláusulas abusivas

Durante el 2017, el número de cláusulas generales de contratación aprobadas fue de 177 en el sistema financiero frente a 234 del año 2016. Con respecto a los sistemas de seguros y privado de pensiones, en lo concerniente a las pólizas de seguros, cabe mencionar que la SBS no aprueba cláusulas generales de contratación, sino únicamente condiciones mínimas⁹³, las cuales fueron 104 durante el 2017 (en el año anterior fueron 214).

Por otro lado, a pesar de las medidas preventivas adoptadas en la tramitación de los procedimientos de aprobación de condiciones mínimas en el sistema de seguros, la SBS identificó cláusulas abusivas. Específicamente, a aquellas que:

- i. No identificaron adecuadamente las causales de resolución o no señalaron los plazos de preaviso para que operen.
- ii. Indicaron que las comunicaciones que deben ser dirigidas a los asegurados serán cursadas al corredor de seguros, no obstante que dichos productos se ofertan sin contar con la participación de este.
- iii. Contemplaron requisitos especiales de aseguramiento y/o verificaciones previas a la celebración del contrato.
- iv. Contemplaron un plazo para la atención de reclamos mayor al previsto normativamente.
- v. Requirieron información adicional a la prevista en la respectiva póliza para la liquidación del siniestro, dilatando el procedimiento.
- vi. Permitieron la modificación de la póliza durante la vigencia sin la aprobación previa y por escrito del contratante.
- vii. No permitieron que el contrato se resuelva a través de los mismos mecanismos de forma, lugar y medios que los empleados para la contratación.
- viii. No indicaron que el plazo para el aviso del siniestro se computa desde ocurrido el siniestro o conocido el beneficio, en los productos de ramos personales.
- ix. Permitieron la resolución automática de la póliza sin un periodo previo de suspensión o de gracia.

⁹³ Conforme con lo dispuesto en el art. 27 de la Ley del Contrato de Seguro (Ley N° 29946), al Reglamento de Registro de Modelos de Pólizas de Seguro y Notas Técnicas (Resolución SBS N° 7044-2013) y al Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros (Resolución SBS N° 3199-2013).

Tabla N° 72:
SBS: Contratos y cláusulas abusivas identificadas

Contratos	Sistema						Privado de Pensiones
	Financiero ^{1/}			Seguros			
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	
Cantidad de aprobaciones administrativas de cláusulas generales de contratación (Art. N° 54.1 de la Ley N° 29571)	238	234	177	215	214	104	No aplica
Cantidad de cláusulas abusivas identificadas (Art. N° 54.5 de la Ley N° 29571)	0	0	0	0	0	10	

1/ 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: Oficio N° 7544-2018-SBS, Correo electrónico del 31.03.2017, Oficio N° 11623-2016-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 21,197 personas (8,621 usuarios, 154 proveedores y 12,422 consumidores vulnerables), 18.5% menos en comparación al año previo. Las capacitaciones se desarrollaron principalmente en torno a dos programas "Finanzas para Ti", enfocado en satisfacer las inquietudes y necesidades de grupos específicos (población joven, adulta, mayor y vulnerable), y "Finanzas en el Cole", dirigido a docentes de ciencias sociales de educación secundaria, orientado a que enseñen educación financiera a sus alumnos de acuerdo con el diseño curricular nacional⁹⁴.

La siguiente tabla muestra en detalle el número de programas, beneficiarios y la temática abordada según sistema.

Tabla N° 73:
SBS: Capacitación en materia de protección al consumidor

Tipo	Sistema	Cobertura (N° asistentes)	Temática abordada
Usuarios	Financiero	5,756	Programa Finanzas para Ti – adultos: ahorro, crédito, presupuesto familiar, deberes y derechos de los usuarios financieros, transparencia de información, central de riesgos y prevención del sobreendeudamiento.
	Seguros	118	Programa Finanzas para Ti – adultos: 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, fondo de solvencia.
	Privado de Pensiones	1,133	Programa Finanzas para Ti - adultos: cultura previsional, tipo de fondos de pensiones, diferencias del SPP y ONP, jubilación, beneficios.
	Financiero, Seguros y Privado de Pensiones	1,614	Programa Finanzas en el Cole: funcionamiento del sistema financiero, gestión de recursos, transparencia de información, productos y servicios financieros, entidades de regulación y supervisión, SPP, sistema de seguros, y lavado de activos.
Subtotal usuarios		8,621	-
Proveedores	Financiero	154	Circular de Atención al Usuario. Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado.
	Seguros	-	-
	Privado de Pensiones	-	-
Subtotal proveedores		154	-

⁹⁴ Cabe destacar que la necesidad de la educación financiera está contemplada en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), a través de la creación del Plan Nacional de Educación Financiera, el cual permitirá disponer de un instrumento de política que permita articular esfuerzos y promueva la mejora de los conocimientos, actitudes y capacidades financieras de todos los segmentos de la población para una adecuada toma de decisiones.

Consumidores vulnerables	Financiero	6,437	Programa Finanzas para Ti - adulto mayor: ahorro, crédito, presupuesto Familiar, deberes y derechos de los usuarios financieros. Programa Finanzas para Ti - jóvenes: ahorro, crédito, presupuesto familiar, deberes y derechos de los usuarios financieros. Proyecto Educación Financiera Intercultural en Comedores Populares: ahorro, crédito, presupuesto familiar, deberes y derechos de los usuarios financieros.
	Seguros	396	Programa Finanzas para Ti - adultos: cultura previsional, tipos de fondos de pensiones, diferencias del SPP y ONP, jubilación, beneficios.
	Privado de Pensiones	1,112	Programa Finanzas para Ti - jóvenes: Jubilación, Beneficios.
	Financiero, Seguros y Privado de Pensiones	4,477	Minifinanzas - Ferias y eventos educativos para niños y niñas: gustos y necesidades, ahorro, presupuesto y metas de ahorro.
Subtotales consumidores vulnerables		12,422	
Total		21,197	

Fuente: Oficio N° 7544-2018-SBS

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

Con respecto a las actividades de orientación, en el año 2017, la SBS benefició a un total de 179,815 personas, 18% menos en comparación al 2016. Las orientaciones trataron temas como centrales de riesgos, afiliación al SPP, información del sistema financiero, tarjetas de crédito, herederos informados y seguimiento de expedientes.

El 57% de las orientaciones se concentró en las oficinas de la SBS ubicadas en San Isidro, MAC Lima Norte e Indecopi (San Borja); mientras que, el porcentaje restante, en Arequipa, Piura, Huancayo, Moquegua, Iquitos, Ica, Trujillo, Cusco, Tacna, Cajamarca y Chiclayo. Para el año 2018, la SBS proyecta que las orientaciones ascenderán a 188,806.

En lo concerniente a actividades de información, la SBS difunde información relevante en materia de protección del consumidor:

- Difunde el Código y/o derechos del usuario, a través del Portal de Orientación y Servicios al Ciudadano de la SBS, portal de educación financiera, material informativo, prensa, radio y charlas de educación financiera. Y difunde información de interés para los consumidores sobre servicios y productos mediante videos institucionales reproducidos en agencias de las empresas supervisadas.
- Por otro lado, cuenta con herramientas informativas tecnológicas sobre servicios y productos, orientadas a brindar información para una mejor toma de decisiones de los usuarios.

Tabla N° 74:
SBS: Herramientas informativas, 2017

Herramientas	Objetivo	Tipo	N° de accesos, descargas o suscripciones. 2017
SBS Presupuesto Familiar (aplicativo móvil)	Ayudar en la administración del presupuesto de forma ordenada, llevando un control detallado de los ingresos, gastos y metas de ahorro.	Aplicativo móvil	7,931 descargas
SBS Presupuesto Familiar (herramienta web)		http://www.sbs.gob.pe/educacion-financiera/categoria/presupuesto-familiar/1719/c-1719	2,792 accesos
Ahorro SBS (Ahorrando)	Facilitar un mayor control del dinero de manera fácil e interactiva para llegar a la meta de ahorro.	Aplicativo móvil	6,956 descargas
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/	1'265,926 descargas
	Servicio de Alerta de Calificaciones: servicio que permite recibir notificaciones electrónicas en caso se produzca un cambio en la calificación o se registre una nueva línea de crédito (previa suscripción).		32,580 suscripciones
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	243,883 (Sólo 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: Oficio N° 7544-2018-SBS

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

Supervisiones y sanciones en el sector

Durante el año 2017, la SBS supervisó a un total de 53 empresas del sistema financiero, de seguros, privado de pensiones y otros⁹⁵. La SBS verificó el cumplimiento de la normativa vigente, lo cual permitió reportar problemas que, en su mayoría, se encontraron asociados a la transparencia de información y atención a los usuarios.

Tabla N° 75:
Supervisiones efectuadas por la SBS

Sistema	N° de empresas supervisadas	Temas supervisados
Financiero	39	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	10	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	3	Transparencia de información (Título IV del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones).
		Servicio de Atención a los Usuarios (Circular N° G-184-2015).
Otro	1	Operaciones con Dinero Electrónico (Resolución SBS N° 6283-2013).
		Servicio de Atención a los Usuarios (Circular N° G-184-2015).
Total	53	

Fuente: Oficio N° 7544-2018-SBS

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

En el año 2017, la SBS impuso un total de 06 sanciones por un total de S/ 472,270 en multas. Del total de sanciones, 05 correspondieron a empresas del sistema financiero y 01 a Asociaciones de Fondos Regionales o Provinciales Contra Accidentes de Tránsito (Afocat).

⁹⁵ Empresas no consideradas en los rubros anteriores que se encuentran dentro del ámbito de Supervisión de la SBS conforme a lo dispuesto en el artículo 16 y 17 de la Ley N° 26702.

Tabla N° 76:
Sanciones impuestas por la SBS

Sistema	Sanciones		Principales hechos infractores	Principales empresas sancionadas
	N° de sanciones	Multas (Miles de S/)		
Financiero	5	464.8	No contar con la constancia que evidencie la decisión del usuario en operaciones de adelanto de cuotas. No cumplir con la reducción de intereses ni gastos al día de pago en el caso de los pagos anticipados totales. No presentar la documentación que permita evidenciar la elección de los clientes con respecto a su decisión de reducir el monto o número de cuota en el caso de pagos anticipados parciales. Efectuar el cobro de comisión de mantenimiento de cuentas inactivas. Modificación de las tasas de interés de los "Depósitos a Plazo Fijo con vencimiento"	Banco Azteca (49 UIT) Caja Sullana (25 UIT) Financiera Efectiva (19 UIT) Financiera Confianza (10 UIT) CMAC Trujillo (9 UIT)
Seguros	0	0	-	-
Privado de Pensiones	0	0	-	-
Afocat	1	7.5	No cumplir con emitir las órdenes de pago de las indemnizaciones en la oportunidad, forma, monto y condiciones previstas en el Reglamento de Afocat.	Afocat Trujillo (1.8 UIT)
Total	6	472.3		

Fuente: Oficio N° 7544-2018-SBS

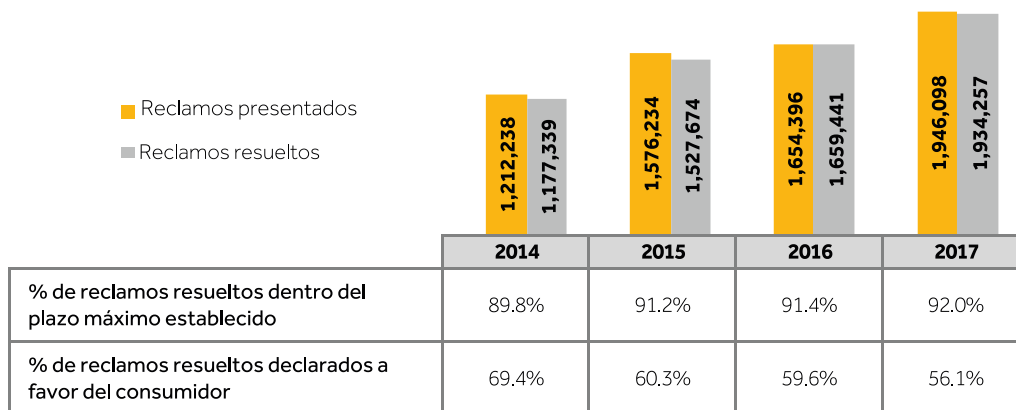
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Atención de reclamos

Al 2017, el número de reclamos presentados en las empresas del sistema financiero, de seguros y de AFP fue mayor en 17.6% en comparación al año 2016, ascendiendo a un total de 1'946,098, lo cual ubica a este sector como el segundo con mayor número de reclamos⁹⁶.

En lo concerniente a los reclamos resueltos, aumentaron a una tasa de 16.6% con respecto al 2016, sumando 1'934,257, donde nueve (09) de cada diez (10) fueron resueltos dentro del plazo máximo establecido por normativa⁹⁷ y cinco (05) de cada diez (10) - 56.1% - terminaron a favor del consumidor. Por otro lado, el 95.2% del total de reclamos correspondieron a los atendidos en el sistema financiero, el 4.6% al sistema de seguros y solo el 0.2% a empresas del SPP, siendo Lima para todos los casos, el departamento que concentró el mayor número de reclamos.

Gráfico N° 59:
N° de reclamos presentados y resueltos en empresas del sistema financiero



Fuente: Oficio N° 7544-2018-SBS, Correo electrónico de 31.03.2017 y Oficio N° 11623-2016-SBS

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

⁹⁶ El sector telecomunicaciones concentra el mayor número de reclamos en el 2017, al haber superado la cifra de 3.6 millones.

⁹⁷ Treinta días calendario para reclamos en las entidades del sistema financiero y de seguros y de quince días hábiles para empresas del SPP.

En el sistema financiero, destacaron los reclamos resueltos por cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc.), y por operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros), con una participación de 30.5% y 13%, respectivamente. En el sistema de seguros, los reclamos resueltos se vincularon, principalmente, a la inadecuada o insuficiente información sobre los seguros contratados (33%) y a errores en la cobranza de las primas (13.6%). Asimismo, en el SPP, destacaron los reclamos resueltos relacionados con la gestión de la cobranza de los aportes (10.6%) y la devolución de los aportes de los afiliados (9.3%).

Tabla N° 77:
Reclamos resueltos por las empresas 2017, según motivo de reclamo

Sistema	Motivo de reclamo	N° de reclamos 2017	Part. % 2017
Financiero	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	561,311	30.5%
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	239,681	13%
	Transacciones no procesadas o mal realizadas	215,539	11.7%
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta u otros)	142,209	7.7%
	Problemas con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, o retención de tarjeta)	125,892	6.8%
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	100,397	5.5%
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	74,567	4.1%
	Otros.	381,213	20.7%
	Subtotal	1 840,809	95.2%
Seguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	29,462	33%
	Errores en la cobranza de primas	12,107	13.6%
	Contratación o cargo indebido de seguros	8,994	10.1%
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7,659	8.6%
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5,948	6.7%
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	3,927	4.4%
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	3,846	4.3%
	Otros.	17,281	19.4%
	Subtotal	89,224	4.6%
Privado de pensiones	Problemas relacionados con la gestión sobre la cobranza de aportes	447	10.6%
	Problemas relacionados con la devolución de aportes de afiliados	394	9.3%
	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o aporte adicional	307	7.3%
	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	272	6.4%
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	244	5.8%
	Otros.	2,560	60.6%
	Subtotal	4,224	0.2%
Total	1 934,257	100.0%	

Fuente: Oficio N° 7544-2018-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 y departamento.

Tabla N° 78:
Reclamos resueltos por las empresas 2017, según departamento

Departamento	Sistema					
	Financiero		Seguros		Privado de pensiones	
	N°	%	N°	%	N°	%
Amazonas	995	0.1%	101	0.1%	-	0.0%
Áncash	11,815	0.6%	597	0.7%	105	2.5%
Apurímac	1,595	0.1%	105	0.1%	-	0.0%
Arequipa	44,562	2.4%	2,219	2.5%	133	3.1%
Ayacucho	2,641	0.1%	194	0.2%	1	0.0%
Cajamarca	11,447	0.6%	322	0.4%	9	0.2%
Callao	37,332	2.0%	1,347	1.5%	-	0.0%
Cusco	15,548	0.8%	804	0.9%	43	1.0%
Huancavelica	843	0.0%	105	0.1%	-	0.0%
Huánuco	5,642	0.3%	249	0.3%	20	0.5%
Ica	18,837	1.0%	720	0.8%	92	2.2%
Junín	18,941	1.0%	889	1.0%	67	1.6%
La Libertad	86,154	4.7%	1,384	1.6%	88	2.1%
Lambayeque	21,835	1.2%	1,163	1.3%	105	2.5%
Lima	1'352,469	73.5%	66,083	74.1%	2,308	54.6%
Loreto	6,176	0.3%	396	0.4%	52	1.2%
Madre de Dios	965	0.1%	43	0.0%	-	0.0%
Moquegua	2,891	0.2%	141	0.2%	13	0.3%
Pasco	2,105	0.1%	83	0.1%	-	0.0%
Piura	27,065	1.5%	1,531	1.7%	166	3.9%
Puno	7,442	0.4%	206	0.2%	13	0.3%
San Martín	5,778	0.3%	308	0.3%	8	0.2%
Tacna	6,396	0.3%	321	0.4%	39	0.9%
Tumbes	2,495	0.1%	267	0.3%	-	0.0%
Ucayali	5,382	0.3%	180	0.2%	11	0.3%
Extranjero	969	0.1%	-	0.0%	-	0.0%
No identificado	142,489	7.7%	9,466	10.6%	951	22.5%
Total	1'840,809	100.0%	89,224	100.0%	4,224	100.0%

Fuente: Oficio N° 7544-2018-SBS

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

Cabe indicar que, de acuerdo con el Código y con respecto al reclamo de productos o servicios financieros y de seguros, son las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas del Perú, las que deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante las entidades competentes, de ser el caso⁹⁸.

⁹⁸ De acuerdo con el Artículo N° 88 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, indica que el reclamo debe presentarse y registrarse en la forma que determinan las normas de la SBS; y que, en caso de identificarse comportamientos que tengan repercusión en intereses de terceros, el Indecopi, de oficio o por denuncia, inicia el procedimiento administrativo sancionador contra el proveedor responsable.

Por otro lado, en cuanto a los servicios de administración de fondos de pensiones⁹⁹, la SBS, de acuerdo con lo establecido en su ley y normas reglamentarias, resuelve de forma exclusiva las controversias de los consumidores afiliados a una administradora privada de fondos de pensiones o empresa de seguros en productos o mercados relacionados con el SPP.

SBS: Acciones previstas para disminuir los principales motivos de reclamos

La SBS contempla:

- Realizar estudios de demanda con la finalidad de verificar diversos aspectos en los usuarios.
- Adecuar el marco normativo a las nuevas tecnologías a fin de facilitar el cumplimiento de la normativa, en beneficio de los usuarios.

Consumidores vulnerables

Durante el año 2017, la SBS realizó actividades de educación financiera orientadas a niños y niñas a través de ferias educativas y talleres, jóvenes y adultos mayores (charlas de cultura financiera) y comedores populares (charlas de cultura financiera, en alianza con otras instituciones). En total fueron 140 actividades con la asistencia de 786 adultos mayores, 4,477 niños y niñas; y 6,514 jóvenes. Además, elaboró cuentos e historietas para la educación financiera de niños, niñas y jóvenes.

Asociaciones de consumidores

La SBS no contó con convenios vigentes de cooperación suscritos con asociaciones de consumidores en el año 2017.

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 las principales características de dichos mecanismos.

Tabla N° 79:
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 con los siguientes principios: información al usuario, transparencia, capacitación al personal y educación financiera.	19
Código de Buenas Prácticas de APESEG	Garantizar un servicio adecuado a los usuarios, conforme a la normativa vigente y a los principios de buenas prácticas.	El gremio de compañías aseguradoras desarrolla compromisos con base en 04 principios: transparencia, atención y trato justo al usuario, gestión de reclamos y educación financiera.	15
Código de Buenas Prácticas Sistema CMAC	Establecer un marco de referencia para la relación entre el usuario y las CMAC en la prestación de servicios financieros.	El código establece un estándar de buenas prácticas financieras de tipo general que deberán seguir las CMAC.	11

Fuente: Oficio N° 7544-2018-SBS

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

⁹⁹ De acuerdo con la segunda disposición complementaria final del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, se tiene normativa relacionada como la Resolución SBS N° 200-2003 y SBS N° 3948-2015.

Calidad

La SBS no ha emitido ninguna norma que fije estándares mínimos de calidad para la atención al usuario. Sin embargo, sí ha fijado condiciones para que las empresas supervisadas tengan en cuenta, tales como el plazo máximo de respuesta y la adecuada fundamentación de reclamos.

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.

VII.3.1.3 Labor del Indecopi en el sistema financiero, seguros y sistema privado de pensiones

El Indecopi es el encargado de la resolución de controversias de consumo entre los usuarios y proveedores de servicios del sistema financiero y seguros, de acuerdo con los artículos 81 y 105 del Código¹⁰⁰.

Con respecto a los servicios de administración de fondos de pensiones, el Indecopi es competente para conocer los demás casos de controversias de los consumidores afiliados a una administradora privada de fondos de pensiones o empresa de seguros en productos o mercados relacionados con el SPP, que puedan constituir infracciones a las disposiciones del Código o a las normas complementarias en materia de protección del consumidor¹⁰¹.

Dentro de este marco, durante el año 2017, destacó:

- Supervisiones. En el año 2017 el número de supervisiones iniciadas al sector financiero, seguros y SPP ascendió a 91, de las cuales 30 se realizaron en Lima y 61 en el resto del país. Las supervisiones concluidas fueron 72, de las cuales 23 correspondieron a Lima y 49 al resto del país.
- Reclamos. En el año 2017, el SAC del Indecopi resolvió un total de 29,439 reclamos referidos al sistema financiero, de seguros y AFP; lo que significó un aumento de 7.7% con respecto al año previo. De este total, la mayoría (52.8%) se concentró en Lima Metropolitana, seguida por Cajamarca (4.4%), Junín (4.3%) y Ancash (4.2%). Los principales motivos de los reclamos fueron la falta de idoneidad (40.1%), la indebida imputación de pagos (21.9%) y la falta de información (15.4%). La tasa de conciliación¹⁰² de los reclamos fue de 83.6%.

Denuncias. En el año 2017, el Indecopi resolvió 11,219 denuncias por infracciones a la normativa de protección del consumidor, las que fueron mayores en 14.4% con respecto al año previo. El 69.2% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en los OPS y el 30.8% en las CPC. Además, el 41.3% del total de denuncias fueron declaradas fundadas a favor del consumidor.

Sanciones. En el año 2017 se impuso un total de 1,890 sanciones por infracciones en materia de protección del consumidor a un total de 130 proveedores del sistema financiero, de seguros y AFP. En términos de multas, se impuso un total de 2,696.8 UIT (equivalentes a alrededor de S/ 10.9 millones). Cabe destacar que,

100 Artículo 81 del Código. La materia de protección al consumidor de los servicios financieros prestados por las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones se rige por las disposiciones del presente Código, así como por las normas especiales establecidas en la Ley núm. 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, y las normas reglamentarias emitidas para garantizar su cumplimiento.

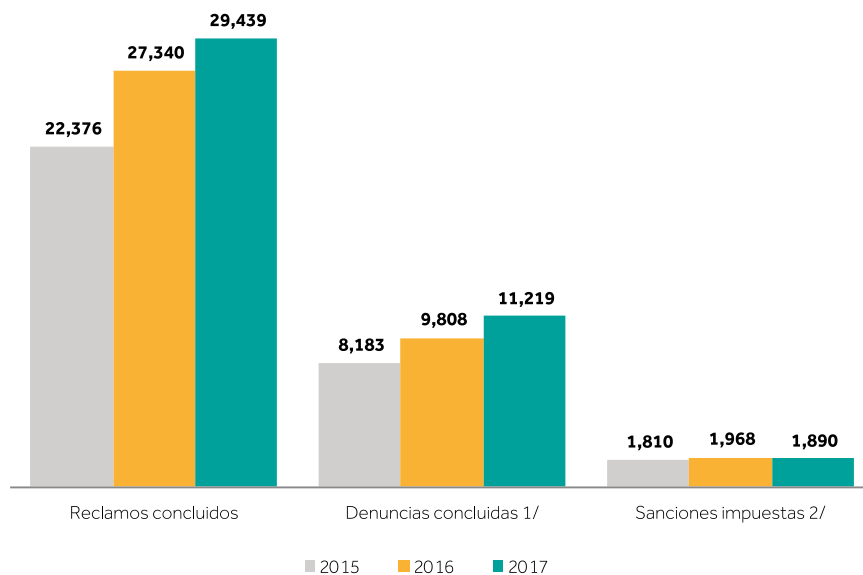
Artículo 105 del Código. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y alcance nacionales para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código, así como para imponerlas sanciones y medidas correctivas establecidas en el capítulo III del Título V del Código.

101 De acuerdo con la Segunda disposición complementaria final del Código, el órgano funcional competente del Indecopi a cargo del procedimiento en primera instancia debe contar con la opinión escrita de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones antes de emitir su decisión final.

102 La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de conciliaciones totales (conciliaciones y mediaciones) respecto a la suma de conciliaciones totales y no conciliaciones.

según el número de sanciones, el 56% del total se impuso por falta de idoneidad, el 11.7% por operaciones no reconocidas, el 9.2% por atención de reclamos, entre otros.

Gráfico N° 60:
Indecopi: N° de reclamos resueltos, denuncias resueltas y sanciones impuestas en el sistema financiero, de seguros y AFP



1/ Se consideran las denuncias concluidas en la OPS y CPC del Indecopi a nivel nacional.

2/ La información corresponde al total de sanciones firmes y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones del sector. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones y la correspondiente al año 2017 es preliminar.

Fuente: Indecopi. Gerencia de Estudios Económicos y Registro de Infracciones y Sanciones (RIS)

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

En el 2017, el Banco Falabella Perú S.A. lideró el ranking de proveedores sancionados en el sector con 320 sanciones (entre multas y amonestaciones) y 381.8 UIT en términos de multas. Le siguen en el ranking, el Banco de Crédito del Perú S.A. y el BBVA Banco Continental con 228 y 211 sanciones, respectivamente.

Tabla N° 80:
Ranking de proveedores sancionados: Servicios financieros, seguros y AFP
(Enero – diciembre 2017)¹

N°	Proveedor	N° de sanciones ²	Multas (UIT)
1	BANCO FALABELLA PERÚ S.A.	318	375.8
2	BANCO DE CREDITO DEL PERU	228	352.3
3	BBVA BANCO CONTINENTAL	211	299.4
4	SCOTIABANK PERÚ S.A.A.	190	204.9
5	FINANCIERA OHI S.A.	128	65.9
6	BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A - INTERBANK	63	85.9
7	BANCO CENCOSUD S.A.	62	28.1
8	BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A.	51	118.5
9	BANCO RIPLEY PERÚ S.A.	51	74.5
10	BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS	38	32.1

Notas:

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero – diciembre 2017. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información del año 2017 es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS)

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

VII.3.1.4 Sector privado

Se solicitó información a los gremios que representan a empresas que realizan operaciones múltiples: Asbanc, Asomif, Fepcmac, Apeseg y AAFP; así como, a Fenacrep¹⁰³.

Los gremios que respondieron a la solicitud de información declararon contar con oficinas especializadas en la atención a usuarios.

¹⁰³ Para más información de las empresas asociadas por gremio, ver anexo N° 13.

Tabla N° 81:
Gremios empresariales del sistema financiero y de seguros

Gremio	Sistema	Fecha de creación	N° de empresas asociadas	Área especializada en usuarios	Oficinas de atención
Asbanc	Financiero	22/06/1967	21	1. "Alóbanco" 2. Defensoría del Cliente Financiero- DCF. 3. Dirección de Relaciones con el Consumidor	09 ^a
Asomif	Financiero	06/07/2007	19	Comité de Oficiales de Atención al Usuario (OAU)	01
Fenacrep	Financiero	10/04/1959	81	Gerencia de Asistencia Técnica	01
Fepcmac ^{1/}	Financiero	05/06/1986	11	*	*
Apeseg	Seguros	06/08/1904	19	1. Defensoría del Asegurado 2. "Aló Seguros"	01
Asociación de AFP - AAFP	Privado de pensiones	20/10/1993	4	*	*

* No reportó información.

a/ 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 04 cabinas en el Indecopi (Piura, La Libertad, Lambayeque).

1/ Fepcmac solo reportó el listado de empresas agremiadas y el mecanismo de autorregulación o autosupervisión (Propuesta de Código de Buenas Prácticas del Sistema CMAC) de dichas empresas.

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 12.03.2018), Asomif (Correo electrónico con fecha 27.02.2018), Fenacrep (Correo electrónico con fecha 28.03.2018), Fepcmac (Oficio N° 033-2018-GM/FEPCMAC), Apeseg (Carta N° 014-2018-PRESIDENCIA/APESEG) y Asociación de AFP - AAFP (Correo electrónico con fecha 26.02.2018)

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

Capacitación, orientación y difusión

Con respecto a las actividades de capacitación, en el año 2017, Asbanc, Asomif, Apeseg y AAFP las realizaron, dirigidas a asociados y consumidores, conforme se muestra a continuación:

Tabla N° 82:
Actividades de capacitación, 2017

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, financiamiento. · 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. · Servicios financieros digitales.
	Asociados	No	-
Asomif	Consumidores	No	-
	Consumidores vulnerables	No	-
	Asociados	Sí	· Transparencia de la información. · Circular de Atención al Usuario. · Certificación Smart Campaign. · Arbitraje de consumo.
Fenacrep	No realizaron actividades de capacitación.		

Apeseg	Consumidores	Sí	Se participó en la Feria familiar por los 50 años de Asbanc en donde se fomentó la conciencia sobre los riesgos y el costo de los daños, y se sensibilizó sobre el rol del seguro como un ahorro colectivo contingente y sobre la utilidad de cada tipo de seguro.
	Consumidores vulnerables		
	Asociados	*	
Asociación de AFP - AAFP	Consumidores	Sí	Capacitaciones en temas sobre educación previsional, derechos y deberes del afiliado al SPP.
	Consumidores vulnerables	*	-
	Asociados	Sí	Capacitaciones sobre opciones de jubilación.

*Sin respuesta

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 12.03.2018), Asomif (Correo electrónico con fecha 27.02.2018), Fenacrep (Correo electrónico con fecha 28.03.2018), Apeseg (Carta N° 014-2018-PRESIDENCIA/APESEG) y Asociación de AFP - AAFP (Correo electrónico con fecha 26.02.2018)

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

Para 2018, Asbanc, la Asomif, la Apeseg y la Asociación de AFP - AAFP han programado la ejecución de capacitaciones.

Tabla N° 83:
Actividades de capacitación, 2018

Gremio	Público objetivo	Realizará actividades de capacitación en el 2018	Principales actividades
Asbanc	Consumidores	*	*
	Consumidores vulnerables	Sí, mediante el Centro de Estudios Financieros (CEFI)	-
	Asociados	*	*
Asomif	Consumidores	Sí	*
	Consumidores vulnerables	Sí	*
	Asociados	*	*
Fenacrep	No realizarán actividades de capacitación.		
Apeseg	Consumidores	Sí	Participación en la Feria de la Semana Mundial del Ahorro y en las actividades organizadas por el Indecopi por el día del consumidor
	Consumidores vulnerables	Sí	
	Asociados	Sí	Difusión del video educativo "Asegurando y mejorando la vida de las personas" (cuya finalidad es informar acerca de la contratación de seguros mediante el canal de bancaseguros) a través de la página web de Apeseg y de cada asociada, en las plataformas de atención al usuario de cada aseguradora y formará parte del plan de capacitación anual de cada empresa hacia su personal.
Asociación de AFP - AAFP	Consumidores	sí	Capacitaciones en temas sobre educación previsional, derechos y deberes del afiliado al SPP.
	Consumidores vulnerables	*	-
	Asociados	sí	Capacitaciones sobre las opciones de jubilación y temas de responsabilidad social empresarial.

*Sin respuesta.

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 12.03.2018), Asomif (Correo electrónico con fecha 27.02.2018), Fenacrep (Correo electrónico con fecha 28.03.2018), Apeseg (Carta N° 014-2018-PRESIDENCIA/APESEG) y Asociación de AFP - AAFP (Correo electrónico con fecha 26.02.2018)

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

Con respecto a las actividades de orientación, en la siguiente tabla se detallan las realizadas en el 2017 y aquellas que se espera realizar en el 2018.

Tabla N° 84:
Principales actividades de orientación

Gremio	2017	2018
Asbanc	"Alóbanco": 580 consultas atendidas DCF: 4,100 consultas atendidas Redes sociales: 717 consultas atendidas	Redes sociales: 717 consultas atendidas
Asomif	No realizó actividades de orientación.	Orientación en temas de pagos anticipados y seguros
Fenacrep	360 orientaciones, aproximadamente	360 orientaciones, aproximadamente
Apeseg	Fomento de la conciencia sobre los riesgos y el costo de los daños; y sensibilización sobre el rol del seguro como un ahorro colectivo contingente y sobre la utilidad de cada tipo de seguro, a través de medios de difusión masiva y en ferias.	Fomento de la conciencia sobre los riesgos y el costo de los daños; y sensibilización sobre el rol del seguro como un ahorro colectivo contingente y sobre la utilidad de cada tipo de seguro, a través de medios de difusión masiva y en ferias.

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 12.03.2018), Asomif (Correo electrónico con fecha 27.02.2018), Fenacrep (Correo electrónico con fecha 28.03.2018) y Apeseg (Carta N° 014-2018-PRESIDENCIA/APESEG)
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° 85:
Medios de comunicación para la difusión del Código y/o los derechos de los usuarios

Gremio	Actividades
Asbanc	Internet (E-Gestión) y entrevistas radiales.
Asomif	No utilizó medios de comunicación para la difusión del Código.
Fenacrep	No utilizó medios de comunicación para la difusión del Código.
Apeseg	Portal web.
Asociación de AFP - AAFP	Radio y prensa escrita.

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 12.03.2018), Asomif (Correo electrónico con fecha 27.02.2018), Fenacrep (Correo electrónico con fecha 28.03.2018), Apeseg (Carta N° 014-2018-PRESIDENCIA/APESEG) y Asociación de AFP - AAFP (Correo electrónico con fecha 26.02.2018)

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

Con respecto al desarrollo de herramientas informativas que ayuden a los consumidores o usuarios a la mejor toma de decisiones sobre servicios y productos, Asbanc puso a disposición 02 herramientas específicas: "Hablemos más simple con Asbanc" y "Campaña Multiplataforma Pregunta Nomás". Por su parte, Fenacrep y Apeseg, brindan información a través de sus páginas web.

Tabla N° 86:
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 2017	16,492
		Nombre	Campaña Multiplataforma "Pregunta Nomás"
		Objetivo	Promover la interacción entre los usuarios y las entidades financieras, invitándolos a preguntar y evidenciando el compromiso para responder cualquier pregunta.
		Portal web	http://www.hablemosmassimple.com
		N° de accesos 2017	976
Asomif		No desarrolló herramientas informativas.	
Fenacrep	01	Portal web	https://www.fenacrep.org/
Apeseg	01	Portal web	http://www.apeseg.org.pe/
Asociación de AFP - AAFP	03	Portal web	http://comafp.pe/ http://www.asociacionafp.com.pe/ https://www.afpnet.com.pe/ProyectoPcrWeb/loginBienvenida.jsp

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 12.03.2018), Asomif (Correo electrónico con fecha 27.02.2018), Fenacrep (Correo electrónico con fecha 28.03.2018), Apeseg (Carta N° 014-2018-PRESIDENCIA/APESEG) y Asociación de AFP - AAFP (Correo electrónico con fecha 26.02.2018)

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

Consumidores vulnerables

Durante el 2017, solo la Asbanc y la Apeseg realizaron acciones dirigidas a consumidores vulnerables.

Tabla N° 87:
Principales acciones desarrolladas para consumidores vulnerables, 2017

Gremio	Definición de consumidor vulnerable	Principales acciones
Asbanc	Consumidores de zonas rurales o de extrema pobreza (usuarias y gestores del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS), estudiantes y docentes de educación básica regular de instituciones educativas públicas y artesanos.	- Proyecto Finanzas en mi Colegio (escolares, docentes e instituciones educativas). - Programa de Educación para la Inclusión Financiera (usuarias y docentes) - Finanzas para jóvenes emprendedores (jóvenes, docentes y autoridades)
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.	Continuó con el proyecto "Finanzas en mi Colegio", el cual incorpora conceptos básicos sobre seguros y otros contenidos sobre la identificación y el manejo del riesgo en los textos escolares empleados en el proyecto.
Asociación de AFP - AAFP	Afiliados que, a raíz de un accidente fortuito o una enfermedad terminal o cáncer, necesitan de una pensión de invalidez temporal o definitiva, de acuerdo con el tipo de invalidez que posean (parcial o total).	-

1 Proyecto iniciado por la SBS, Minedu y Asbanc.

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 12.03.2018), Asomif (Correo electrónico con fecha 27.02.2018), Fenacrep (Correo electrónico con fecha 28.03.2018), Apeseg (Carta N° 014-2018-PRESIDENCIA/APESEG) y Asociación de AFP - AAFP (Correo electrónico con fecha 26.02.2018)

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

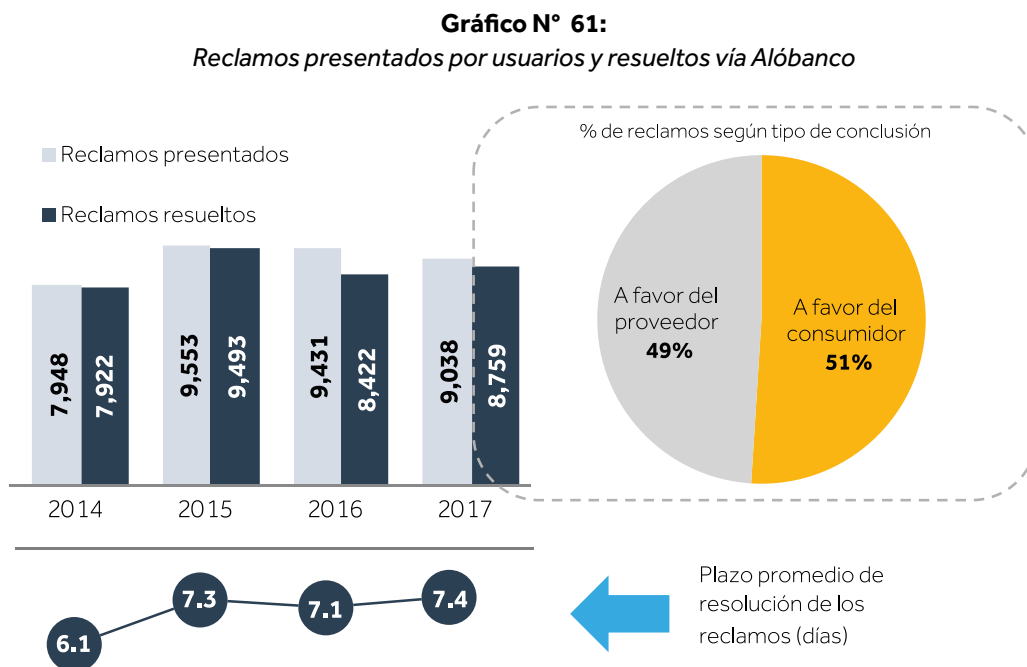
Mecanismos de solución de conflictos

De los gremios que presentaron información, solo 02 cuentan con mecanismos alternativos de solución de conflictos: Asbanc y Apeseg.

Asbanc. En materia de protección del consumidor y solución de conflictos Asbanc cuenta con dos áreas especializadas: la Dirección de Relaciones con el Consumidor (DRC) y la Defensoría del Cliente Financiero (DCF).

- **Dirección de Relaciones con el Consumidor (DRC) – 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 distribuidas 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 Web¹⁰⁴.

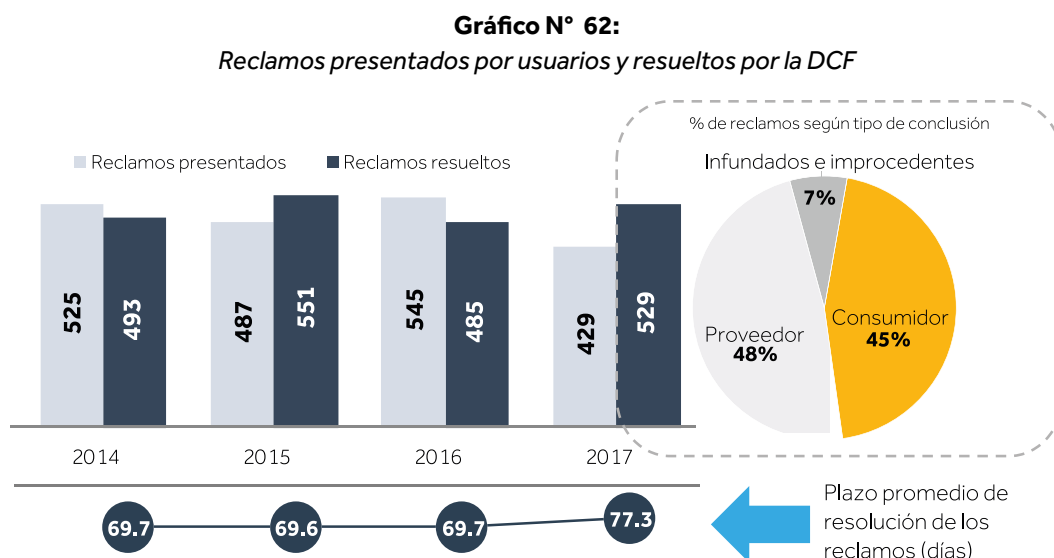
Durante el año 2017 hubo 9,038 reclamos presentados a través del servicio “Alóbanco”, 4.2% menos con respecto al 2016. Asimismo, el 51% del total de reclamos resueltos fue declarado a favor del consumidor, siendo el plazo promedio de resolución de reclamos de 7.41 días.



- **Defensoría del Cliente Financiero (DCF).** Es un servicio privado e independiente de autorregulación, que funciona en segunda instancia de los reclamos presentados por los clientes a las entidades financieras. Cabe precisar que acudir a la DCF es opcional para el cliente y de no estar de acuerdo con la decisión adoptada en segunda instancia puede acudir a otras instancias administrativas. Sin embargo, si el cliente se encuentra de acuerdo con lo resuelto por la DCF, será de cumplimiento obligatorio por parte de la entidad financiera. La DCF tiene como números de contacto: 0800-1-6777 (línea gratuita) y (01) 224-1457.

104 <http://www.hablemosmassimple.com:7777/>

En el año 2017, los reclamos presentados a la DCF ascendieron a 429, mientras que los reclamos resueltos en el mismo año fueron 529. El número de reclamos resueltos disminuyó en 9.1%, en comparación con el 2016, mientras que el plazo promedio de resolución fue de 77.28 días calendario. Cabe indicar que el 45% de los reclamos fueron resueltos a favor del consumidor.



Fuente: Correo electrónico con fecha 12.03.2018
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Apeseg

La Apeseg, a través de la Defensoría del Asegurado (Defaseg)¹⁰⁵, atiende consultas y reclamos relacionados con el rechazo de siniestros o disconformidad con el monto de indemnización ofrecida. Los reclamos por otros motivos son recibidos y canalizados por las aseguradas para su atención. La Defaseg cuenta con una oficina en Lima y como número de contacto el 421-0614.

Entre las acciones previstas para el 2018, se encuentra la remisión de informes periódicos a las empresas participantes con información de la gestión de los reclamos en "Aló Seguros" para que adopten medidas correctivas, en caso sea necesario. Además, la realización de una adenda del convenio suscrito con el Indecopi, a fin de reforzar los mecanismos de difusión de "Aló Seguros".

En el año 2017, hubo 354 reclamos presentados ante la Defaseg y 241 reclamos resueltos, 9.3% más con respecto al 2016. Por otra parte, el 35.3% fueron resueltos a favor del consumidor.

¹⁰⁵ 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>.

Gráfico N° 63:
Reclamos presentados por usuarios y resueltos por el Defaseg



Fuente: Carta N° 014-2018-PRESIDENCIA/APESEG
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

VII.3.1.5 Superintendencia del Mercado de Valores (SMV)

Normativa

El cambio normativo en materia de atención al cliente emitido por la SMV se dio en el 2017 y correspondió principalmente a modificaciones y aprobaciones de reglamentos, como se muestra a continuación.

Tabla N° 88:
Normas vigentes de la SMV en el 2017

Norma	Descripción
Resolución SMV N° 007-2017	Modificó el Reglamento sobre Fecha de Corte, Registro y Entrega y el Reglamento de Sanciones.
Resolución SMV N° 008-2017	Aprobó el Reglamento de Gestión de los Riesgos de Mercado
Resolución SMV N° 016-2017	Modificó el Reglamento de los Procesos de Titulización de Activos y el Reglamento de Fondos de Inversión y sus Sociedades Administradoras
Resolución SMV N° 023-2017	Modificó el Reglamento de los Sistemas de Liquidación de Valores y el Reglamento de Operaciones en Rueda de Bolsa de la Bolsa de Valores de Lima
Resolución SMV N° 024-2017	Modificó el Reglamento de Agentes de Intermediación
Resolución SMV N° 025-2017	Modificó el marco normativo de diversos procedimientos administrativos a cargo de la SMV
Resolución SMV N° 026-2017	Modificó el Reglamento de Propiedad Indirecta, Vinculación y Grupos Económicos
Resolución SMV N° 027-2017	Modificó el Reglamento de Operaciones en Rueda de Bolsa de la Bolsa de Valores de Lima
Resolución SMV N° 030-2017	Modificó el Reglamento de Agentes de Intermediación
Resolución SMV N° 031-2017	Modificó el Reglamento de Fondos Mutuos de Inversión en Valores y sus Sociedades Administradoras
Resolución SMV N° 038-2017	Modificó el Reglamento de los Procesos de Titulización de Activos y el Reglamento de Fondos de Inversión y sus Sociedades Titulizadoras
Resolución SMV N° 041-2017	Modificó el Reglamento de los Procesos de Titulización de Activos

Fuente: Correo electrónico del 26.02.2018
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Capacitación, orientación y difusión

Las **actividades de capacitación** desarrolladas por la SMV favorecieron a 5,715 agentes en total, entre universidades, gremios empresariales, ejecutivos y funcionarios, entre otros. Los temas abordados fueron variados, según el tipo de beneficiario, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla N° 89:
SMV: Capacitación en materia de protección al consumidor

Agente beneficiario	Cobertura (N° asistentes)	Temática abordada
Universidades e institutos de educación superior	4,537	* El rol de la SMV en el mercado de valores. * Características de las inversiones en fondos mutuos. * Características de las inversiones en fondos de inversión. * Particularidades de la negociación a través de la Bolsa de Valores. * La importancia de la transparencia de la información en el mercado de valores.
Gremios empresariales y otras organizaciones privadas	654	Marco normativo que regula el proceso de financiamiento de las empresas en el mercado de valores y la importancia de la transparencia de la información para con los inversionistas.
Adultos mayores	201	* Alternativas de inversión en el mercado de valores. * Características de las inversiones en fondos mutuos. * Características de la negociación a través de la bolsa. * Riesgos que podrían presentarse al realizar inversiones. * Canales de información a disposición de los inversionistas. * El rol de la Defensoría del Inversionista.
Público especializado en el mercado de valores (ejecutivos y principales funcionarios de las entidades participantes del mercado de valores y entidades vinculadas con la defensa de los derechos del inversionista)	98	El uso de nuevas tecnologías en el mercado de valores y la protección efectiva de los inversionistas en el marco de un mayor uso de estas tecnologías.
Ejecutivos y principales funcionarios de empresas administradoras de fondos colectivos	105	Promoción de buenas prácticas empresariales en las relaciones con sus clientes.
Público general	120	El funcionamiento del mercado de valores y la protección de los inversionistas
Total	5,715	

Fuente: Correo electrónico del 26.02.2018

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

Con respecto a las actividades de orientación, en el año 2017 la SMV benefició a un total de 1,969 personas a través de las actividades de orientación, 55.1% menos en comparación al 2016. Las orientaciones fueron respecto a temas relacionados con el rol de la SMV como entidad reguladora del mercado de valores, la operatividad del sistema de fondos mutuos y fondos de inversión, las particularidades de la negociación a través de la Bolsa de Valores de Lima, las principales obligaciones de las sociedades agentes de bolsa con sus clientes, las formas de acceder a las garantías patrimoniales constituidas por los agentes de intermediación en respaldo de sus obligaciones, los derechos y las obligaciones a cargo de las partes en el marco de un contrato de fondos colectivos; y las vías para la presentación de reclamos y denuncias por parte de inversionistas y clientes del sistema de fondos colectivos.

El 100% de las orientaciones se concentró en las oficinas de la SMV ubicadas en el distrito de Miraflores, pues la SMV no cuenta con oficinas fuera de Lima.

Para el año 2018, la SMV proyecta que las orientaciones ascenderán a 2,200.

En lo concerniente a actividades de información, la SMV realiza una variada difusión de información relevante en materia de protección del consumidor:

- El rol de la SMV como ente regulador del mercado de valores.
- La transparencia de información en el mercado de valores.
- Alternativas de inversión que el mercado de valores ofrece.
- Vías para la presentación de reclamos y denuncias por parte de inversionistas y clientes del sistema de fondos colectivos.

- Por otro lado, cuenta con herramientas informativas tecnológicas¹⁰⁶ de difusión de información para una adecuada toma de decisiones, entre otras, como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla N° 90:
SMV: Herramientas informativas, 2017

Herramientas	Objetivo	Tipo	Alcance
App de la SMV	Garantizar la transparencia de los mercados bajo supervisión de la SMV, a través de la difusión rápida y sencilla de información relevante para la toma de decisiones de los inversionistas.	Aplicativo móvil	4,124 descargas
Decálogo del Inversionista	Brindar recomendaciones básicas que toda persona que participe o quiera participar en el mercado de valores debe tener en consideración al momento de invertir.	Decálogo	1,000 unidades entregadas
Decálogo del Asociado al Sistema de Fondos Colectivos	Brindar recomendaciones básicas que deben tomarse en cuenta al momento de evaluar una contratación en el sistema de fondos colectivos.	Decálogo	*
Manual de Decisiones Administrativas de la SMV.	Servir como guía práctica para el inversionista al permitirle apreciar la aplicación de las normas bajo competencia de la SMV a un caso concreto.	Manual	*
Manual sobre los Derechos de los Inversionistas en el Mercado de Valores	Explicar a través de un lenguaje claro y sencillo cuáles son las obligaciones más relevantes a cargo de las Sociedades Agentes de Bolsa y Sociedades Administradoras de Fondos Mutuos, así como los derechos que corresponden a los clientes de estas entidades.	Manual	500 unidades entregadas
Manual de Derechos de los Asociados de Empresas Administradoras de Fondos Colectivos	Explicar a través de un lenguaje claro y sencillo el funcionamiento del sistema de administración de fondos colectivos y las obligaciones de las administradoras en relación con sus clientes.	Manual	500 unidades entregadas
Infografías y folletos sobre el funcionamiento del mercado de valores	Dar a conocer el funcionamiento del mercado de valores y el rol de la SMV de manera gráfica y sencilla, para su fácil entendimiento por parte del público interesado.	Infografías y folletos	13,805
Cartillas informativas sobre las vías para formular reclamos y denuncias contra empresas que brindan productos y/o servicios en el mercado de valores y en el sistema de fondos colectivos	Servir como guía para la presentación de reclamos y denuncias por parte de inversionistas y clientes del sistema de fondos colectivos.	Cartillas informativas	700 unidades entregadas
Redes Sociales	Brindar a los usuarios un medio adicional de información sobre temas relativos al mercado de valores y el sistema de fondos colectivos, así como servir de canal para recibir las consultas y sugerencias del público interesado.	Redes sociales	140 consultas realizadas
Portal del Mercado de Valores	Poner a disposición de los inversionistas y público en general la información que la SMV exige a las personas jurídicas participantes del mercado, para que en base a ésta puedan tomar decisiones de inversión debidamente informados.	Portal web	9'113,030 accesos

Fuente: Correo electrónico del 26.02.2018

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

Supervisiones y sanciones en el sector

Durante el año 2017, la SMV supervisó el cumplimiento de la normativa vigente en un total de 74 empresas y 237 patrimonios; lo cual significó un incremento de 5.7% de empresas y de 29.5% de patrimonios con respecto al año anterior.

¹⁰⁶ El aplicativo "Presupuesto Familiar" y "Ahorrando ando", contiene 02 herramientas.

Tabla N° 91:
Supervisiones efectuadas por la SMV

Sistema	2016	2017	Temas supervisados
N° de empresas/patrimonios supervisados	70/183	74/237	Parámetros prudenciales.
			Incumplimientos normativos.
			Excesos de inversión y participación.

Fuente: Correo electrónico del 26.02.2018
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

En el año 2017, la SMV impuso un total de 134 sanciones por un total de S/ 8,849.5 mil en multas y 134 sanciones a agentes de intermediación y Sociedades Administradoras de Fondos, principalmente.

Tabla N° 92:
Sanciones impuestas por la SMV

Sanciones		Principales hechos infractores	Principales sancionados
N° de sanciones	Multas (Miles de S/)		
134	8,849.5	<ul style="list-style-type: none"> · Destinar los fondos recibidos como consecuencia de sus actividades de intermediación a operaciones o fines distintos de aquellos para los que les fueron confiados. · No entregar estados de cuenta. · No recabar órdenes de sus clientes. 	Agentes de Intermediación y Sociedades Administradoras de Fondos

Fuente: Correo electrónico del 26.02.2018
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Atención de reclamos

La Defensoría del Inversionista recibe comunicaciones de inversionistas del mercado de valores y clientes del sistema de fondos colectivos, en las que estos manifiestan que sus derechos podrían estar siendo afectados por una entidad bajo competencia de la SMV en una situación concreta. Cabe indicar que, la Defensoría no prejuzga sobre la efectiva afectación o no de dichos derechos, ni resuelve los referidos reclamos, sino que tiene por función brindar una orientación especializada sobre los hechos y/o normas aplicables al problema manifestado, así como respecto de las vías procedimentales para la interposición de posibles denuncias en defensa de sus derechos.

Asimismo, la Defensoría propicia espacios de mediación con la entidad correspondiente, a efectos de que se pueda superar la situación referida por los inversionistas. Los principales temas materia de reclamo versan sobre posibles operaciones de compra y venta de valores por parte de agentes de intermediación, que no habrían sido autorizadas por sus clientes; posibles demoras en el traspaso de valores a otro agente de intermediación; posibles incumplimientos en las obligaciones de información periódica para con los clientes, a cargo de sociedades agentes de bolsa y sociedades administradoras de fondos; y, posible entrega de información inexacta al cliente sobre la operatividad y obligaciones a cargo de las partes en el marco de un contrato de administración de fondos colectivos.

Calidad

La SMV, a través de La Intendencia General de Orientación al Inversionista, atiende consultas formuladas por ciudadanos a través de diversos canales: presencial (Centro de Orientación del Mercado de valores), virtual (Portal del Mercado de Valores: www.smv.gob.pe), por teléfono, correo electrónico, redes sociales y a través de la APP de la SMV. Los temas materia de consulta son principalmente sobre el funcionamiento general del mercado de valores, los mecanismos de financiamiento e inversión que el mercado de valores ofrece, los riesgos inherentes a las inversiones, los tipos de participantes en el mercado de valores; y sobre el funcionamiento y las características del sistema de fondos colectivos.

Además, atiende consultas sobre las normas legales bajo competencia de la SMV, así como respecto a los procedimientos administrativos de la institución. De otro lado, se atienden solicitudes de información pública, formuladas bajo los alcances de la Ley 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (El número total de consultas recibidas en el año 2017 fue 1,605).

VII.3.2 Sector de educación

VII.3.2.1 Datos generales

En términos generales los principales agentes que participan en el sector educativo son:

Tabla N° 93:
Principales agentes que participan en el sector de educación

Sector público
Ministerio de Educación (Minedu)
<ul style="list-style-type: none"> ● Es el órgano rector de las políticas educativas nacionales y ejerce su rectoría a través de la coordinación y articulación intergubernamental con los gobiernos regionales y locales. ● Cuenta con facultades normativas a nivel nacional que le permiten dictar normas y establecer procedimientos relacionados con sus funciones. ● Elabora los diseños curriculares básicos de los diferentes niveles y modalidades del sistema educativo. ● Autoriza el funcionamiento de los institutos y escuelas de educación superior. ● Cuenta con la Oficina General de Transparencia, Ética Pública y Anticorrupción (OTEPA) a través del cual realiza la defensa de los derechos de los usuarios, garantizando su acceso a mecanismos de atención y protección¹. ● A través de la Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar impulsa políticas para la mejora de la calidad de la gestión de las instituciones y programas educativos públicos y privados de la educación básica. Asimismo, a través de la Dirección de Gestión Escolar, formula documentos normativos e implementa estrategias para la supervisión de las instituciones educativas y la promoción de una convivencia escolar democrática para prevenir la violencia escolar.
Gobiernos Regionales
<ul style="list-style-type: none"> ● Son competentes para gestionar el servicio educativo (gestión pedagógica y administrativa de las instituciones educativas) bajo su jurisdicción² a través de sus respectivas direcciones de educación (como órganos especializados) y en coordinación con las Unidades de Gestión Educativa Locales (UGEL), las que entre otras funciones, tienen las de prestar apoyo administrativo y logístico a las instituciones educativas públicas de su jurisdicción así como conducir el proceso de evaluación e ingreso del personal docente y administrativo.
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu)
<ul style="list-style-type: none"> ● 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)
<ul style="list-style-type: none"> ● Encargada de la promoción del mercado y proteger los derechos de los consumidores, estando dentro de sus competencias: i) Fiscalizar la idoneidad de los servicios educativos privados, ii) Atender los reclamos de los usuarios de los productos o servicios educativos privados, iii) Resolver las denuncias de los usuarios de los productos o servicios educativos privados. No se incluyen las denuncias de los usuarios de los servicios brindados por instituciones educativas públicas, iv) Resguardar el libre acceso al mercado y la libre competencia entre los proveedores de productos o servicios educativos y v) Realizar visitas inopinadas de inspección a las instituciones educativas en el marco de la Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas (Ley N° 29719).
Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)³
<ul style="list-style-type: none"> ● Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes⁴.
Sector privado y público
Instituciones educativas⁵
<ul style="list-style-type: none"> ● 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.

¹ De acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU.

² Ley de Municipalidades N° 27972 y Ley Orgánica de Gobiernos Regionales N° 27867.

³ Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

⁴ 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.

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 y el gremio Asociación de Universidades del Perú - ASUP¹⁰⁷.

VIII.3.2.2 Labor del Minedu

El Minedu para la defensa de los derechos de los usuarios y garantizar el acceso a mecanismos de atención y protección cuenta con: i) El Equipo de Defensoría del Usuario (perteneciente a la OTEPA), que recibe y atiende casos por vulneración de derechos y proporciona asistencia legal a los usuarios a través de una plataforma multicanal vía web (<http://www.minedu.gob.pe/sigec/>) y en nueve oficinas a nivel nacional, ii) el Equipo de Articulación con Instituciones Educativas Privadas, que administra la plataforma "Identicole", con la finalidad de combatir la informalidad y garantizar la calidad del servicio educativo; y iii) el Equipo de Convivencia Escolar, encargado de la gestión de la convivencia escolar, prevención y atención de casos de la violencia escolar que se presentan en las instituciones educativas, gestionando el Portal del SiseVe contra la violencia escolar.

Capacitación, orientación y difusión

En cuanto a actividades de capacitación, en el año 2017, el Minedu capacitó a 3,864 personas (docentes y directores) brindándoles el curso virtual denominado "Programa Nacional Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad y Justicia en Tu Comunidad".

En lo referente a las actividades de orientación, a través de realizó a 12,275 orientaciones, principalmente en torno a la prevención de situaciones de violencia en el sector educativo.

Tabla N° 94:
Actividades de orientación

Área	N° orientaciones	Tema
Coordinación de Articulación con Instituciones Educativas Privadas	1,121	Oferta educativa pública y privada.
Equipo de Convivencia Escolar	11,154	Prevención de situaciones de violencia.
Total	12,275	

Fuente: Correo electrónico con fecha 26.02.2018
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Con respecto a las actividades de difusión, el Minedu realizó la campaña "El bullying no da risa, reportemos" con la finalidad de brindar información sobre la importancia de identificar, reportar y atender los casos de acoso escolar (bullying). Además, destacó el programa "La Buena Educación" así como diversas entrevistas y difusión de información en radio, televisión y redes sociales, en torno a aspectos del proceso de matrícula escolar en instituciones educativas públicas y privadas.

Entre las herramientas puestas a disposición por parte del Minedu destacaron:

- **Identicole.** Tiene como objetivo brindar información oportuna y de calidad a los padres de familia sobre la oferta educativa pública y privada¹⁰⁸, a través de un sitio web (<http://identicole.minedu.gob.pe/>). Con ello se promueve la toma de decisiones informadas. El Identicole registró 369,660 visitas en el 2017¹⁰⁹, es decir 4.3 veces más con respecto al año anterior.

¹⁰⁷ ASUP reportó que no realizó acciones en materia de protección del consumidor o derechos de usuarios; sin embargo indicó que sí tiene planificado para el 2018 realizar orientaciones en dicha materia.

¹⁰⁸ 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, entre otros.

¹⁰⁹ Visitas a la página web: <http://identicole.minedu.gob.pe/>

- **Sistema de Gestión de Consultas (SIGEC).** Tiene como objetivo poner a disposición de los usuarios diversos canales de atención vía web para la absolución de consultas sobre temas del sector educación, a fin de prevenir la vulneración de sus derechos. En 2017 tuvo un total de 3,490 visitas.
- **Sistema Especializado en reporte de casos sobre Violencia Escolar (SiseVe),** 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 las UGEL, DRE y el Minedu realicen el seguimiento de los casos para su atención oportuna desde la institución educativa (www.siseve.pe). No se cuenta con la información sobre la cantidad de incidentes del 2017.

Adicionalmente, de acuerdo con la información de la página web del Minedu, se tienen además 02 herramientas de información:

- **El Observatorio Nacional de Textos Escolares (Obnate).** Brinda información sobre los textos escolares que se comercializan en el país (disponible en <http://www.obnate.minedu.gob.pe>). 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.** Es una plataforma que brinda información sobre las instituciones educativas: el costo de las carreras, su duración, la inserción laboral de sus egresados, datos de contacto, entre otros (<http://www.ponteencarrera.pe>).

Supervisiones y sanciones en el sector

En el 2017, el Minedu supervisó el proceso de matrícula escolar en 898 instituciones educativas.

Mecanismos de solución de conflictos

El equipo de la Defensoría del Usuario atiende casos de vulneración de derechos de los usuarios por parte de los servidores; el equipo de Convivencia Escolar, casos de violencia ejercida por el personal de las instituciones educativas en perjuicio de los estudiantes; y, el Equipo de Articulación con Instituciones Educativas Privadas, de funcionamiento de instituciones educativas no autorizadas.

Atención de casos o denuncias

- El Equipo de la Defensoría del Usuario recibió 369 casos sobre instituciones educativas públicas por la vulneración del derecho a la educación de los estudiantes.
- El Equipo de Convivencia Escolar recibió 2,698 denuncias sobre instituciones educativas públicas y 2,893 sobre instituciones educativas privadas.
- El Equipo de Coordinación de Articulación con Instituciones Educativas Privadas, recibió 173 denuncias a instituciones educativas públicas y 1,509 a instituciones educativas privadas.

Finalmente, a fin de disminuir la cantidad de denuncias en el 2018, se tienen previstas las siguientes acciones:

- Taller nacional para especialistas de convivencia escolar de las DRE y UGEL.
- Capacitación virtual a directivos y responsables de convivencia de las instituciones educativas, a nivel nacional.
- Producción de material educativo relacionado con la convivencia escolar, prevención y atención de la violencia escolar.
- Implementación de una propuesta comunicacional para la prevención y atención de la violencia escolar.
- Investigación relacionada con la atención de la violencia escolar.
- Optimización del portal del SiseVe.

- Desarrollo de operativos de supervisión antes del inicio del año escolar, a fin de evitar cobros y condicionamientos indebidos a los padres de familia.
- Atención inmediata de casos presentados a través de la línea gratuita.
- Difusión de los canales de atención y de los derechos de los usuarios.
- Difusión de mecanismos para la formulación de denuncias.
- Coordinaciones con la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación para la mejora de los canales virtuales de atención al usuario.

VIII.3.2.3 Labor de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – Sunedu

En el año 2017, la Sunedu reportó un total de 133 universidades en el Perú (42 públicas y 91 privadas) que albergó a un total aproximado de 1.4 millones de estudiantes (72.8% de los cuales correspondió a estudiantes de universidad privadas¹¹⁰). El número de universidades es destacable si se toma en cuenta que en 1995 eran 56 y en 1959 solo 9¹¹¹.

La Sunedu cuenta con oficinas como la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario (en adelante, UACTD), la Dirección de Supervisión (en adelante Disup) a través de la cual atiende consultas y tramita denuncias y; la Plataforma de Atención al Ciudadano.

Capacitación, orientación y difusión

En cuanto a las actividades de capacitación, en el año 2017, la Sunedu, a través de la Dirección de Supervisión (DISUP), desarrolló 22 talleres de capacitación a nivel nacional, en temas relacionados a la tramitación de denuncias y competencias de la institución.

En lo concerniente a las actividades de orientación, a través de la Disup, atendió 1,170 consultas y requerimientos de información sobre la aplicación de la Ley Universitaria y normas conexas, así como sobre la adecuación de gobierno, entre otros. Por su parte, la UACTD atendió consultas, principalmente, sobre trámites administrativos.

Respecto a las actividades de difusión, la Sunedu cuenta con el Registro de Infracciones y Sanciones (REGIS), aprobado por D.S. N° 018-2015-MINEDU, de acceso público (<https://www.sunedu.gob.pe/regis/>), el cual contiene la información sobre las universidades infractoras, las infracciones cometidas y las sanciones determinadas por resolución del Consejo Directivo.

Supervisiones y sanciones en el sector

La Sunedu, en el marco del Plan Anual de Supervisión 2017, realizó 1,480 supervisiones a un total de 146 instituciones, entre universidades públicas y privadas, e instituciones con rango universitario.

Tabla N° 95:
Sunedu: Plan de Supervisión 2017

Ítem	Tipo de entidad		
	Universidad pública	Universidad privada	Institución con rango universitario
N° de supervisiones	434	1,014	32
Entidades supervisadas	42	91	13
Dimensiones de supervisión	Las materias supervisables fueron: revisión de estatutos, programas en modalidad virtual y a distancia, programas para adultos que trabajan, oferta sin licencia (programas y filiales), universidades extranjeras, cursos de titulación, implementación de diseño curricular, selección, contratación, permanente y promoción de docentes, docente investigador, becas, admisión y defensoría universitaria y uso indebido de beneficios tributarios.		

Fuente: Correo electrónico con fecha 09.04.2018 y Página web de Sunedu
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

¹¹⁰ El dato de estudiantes corresponde al año 2016.

¹¹¹ Cifras sobre universidades tomadas de SUNEDU, Memoria Anual 2015. En internet: <https://www.sunedu.gob.pe/memoria-anual-2015/>.

En el año 2017 la Sunedu reportó 21 sanciones con multas en total de S/ 20,627.1 mil, según el detalle siguiente:

Tabla N° 96:
Sunedu: Sanciones impuestas en 2017

Ítem	Tipo de entidad		
	Universidad pública	Universidad privada	Administrado informal
N° de sanciones	1	17	3
N° de entidades sancionadas	1	17	3
Multas impuestas (Miles de S/)	425.7	16,556.4	3,645.0
Principales entidades sancionadas	<ul style="list-style-type: none"> · Universidad Nacional Federico Villareal. 	<ul style="list-style-type: none"> · Universidad Autónoma del Perú. · Universidad Privada Sergio Bernal S.A. · Universidad Privada Arzobispo Loayza. · Universidad Privada Líder Peruana. · Universidad Señor de Sipán. · Universidad Autónoma San Francisco. · Universidad Inca Garcilaso de la Vega. · Universidad de Ayacucho Federico Froebel. · Universidad Autónoma de Ica S.A.C. · Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. · Universidad Peruana los Andes. · Universidad Privada Marcelino Champagnat. · Universidad Tecnológica de los Andes. · Universidad Global del Cusco. · Universidad Privada de Trujillo. · Universidad Privada de Integración Global. · Universidad Peruana Simón Bolívar. 	<ul style="list-style-type: none"> · Asociación Civil Promotora de la Universidad Privada de Tacna. · American Pontifical Catholic University Perú S.A.C. · Asociación Cultural Oriente Peruano ACOP.
Principales hechos infractores	<ul style="list-style-type: none"> · Incumplimiento de medida correctiva. 	<ul style="list-style-type: none"> · Prestar servicios de educación universitaria en programas no autorizados. · No presentar información. · No presentar informe anual de reinversión. · Uso indebido de bienes. 	<ul style="list-style-type: none"> · Informalidad.

Fuente: Correo electrónico con fecha 09.04.2018 y Página web de Sunedu
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Atención de reclamos y denuncias

Reclamos

En el año 2017, la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario recibió un total de 678 reclamos, los cuales fueron encausados a través del Libro de Reclamaciones de la Sunedu. Los reclamos fueron generados principalmente por: i) demora en el registro de grados y títulos, ii) tiempo de espera; y iii) reclamos contra las universidades.

Tabla N° 97:
Sunedu: Reclamos en Libro de Reclamaciones

Ítem	2015	2016	2017
N° de reclamos	205	779 (349 en formato físico y 430 en formato virtual)	678

Fuente: Correo electrónico con fecha 09.04.2018 y Página web de Sunedu.
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Denuncias

En el año 2017, ingresaron 1,326 denuncias y 770 fueron derivadas a otras entidades. Los principales motivos de las denuncias fueron debido a vulneraciones de los derechos de los estudiantes, organización académica, autorización y/o licenciamiento para prestar el servicio superior universitario, emisión e inscripción de títulos profesionales y grados académicos, docentes en cargos administrativos, designación y atribuciones de los órganos de gobierno y sus miembros, requisitos para el ejercicio de admisión y promoción de la carrera docente, implementación de defensoría universitaria, entre otros. Cabe destacar que, la Sunedu cuenta con un módulo virtual que permite que los ciudadanos realicen denuncias con respecto a hechos, acciones u omisiones que evidencien incumplimientos a la Ley Universitaria y su normativa conexas (<https://enlinea.sunedu.gob.pe/>), para las acciones correspondientes dentro del marco de sus competencias.

Tabla N° 98:
Sunedu: Denuncias y motivos de denuncias

Ítem	2015	2016	2017
N° de denuncias recibidas	60	525	1,326
Principales motivos de denuncias	<ul style="list-style-type: none"> · Proceso de adecuación. · Requisitos para ser docente. · Condiciones básicas. · Registro de grados y títulos. 	<ul style="list-style-type: none"> · 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. 	<ul style="list-style-type: none"> · Derecho de los estudiantes. · Organización académica. · Autorización y/o licenciamiento para prestar el servicio superior universitario. · Emisión e inscripción de títulos profesionales y grados académicos. · Docentes en cargos administrativos. · Designación y atribuciones de los órganos de gobierno y sus miembros. · Requisitos para el ejercicio de admisión y promoción de la carrera docente. · Implementación de defensoría universitaria, entre otros.
N° de denuncias derivadas a otras entidades	0	154	770

Fuente: Correo electrónico con fecha 09.04.2018 y Página web de Sunedu
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

VIII.3.2.4 Labor del Indecopi en el sector educativo

El Código establece la protección del consumidor en lo referido a¹¹²: 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 2017, destacó:

Supervisiones
iniciadas

1,244

El inicio de 1,244 supervisiones a nivel nacional (293 en Lima y 951 en provincias), y reportó 1,607 supervisiones concluidas. Asimismo, en un total de 732 supervisiones realizadas incluyeron la verificación del 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 punto como: la designación de un profesional de psicología, implementación de Libro de Registro de Incidencias, entrega de boletín informativo al inicio del año escolar, y adopción de medidas de asistencia y protección. De dichas supervisiones, se concluyeron 698 que permitieron recomendar el inicio de procedimientos administrativos sancionadores en 50 de ellos. Además recibieron, por intermedio del correo Colegios2017@indecopi.gob.pe, 173 denuncias a colegios en Lima y Callao; y, a través de la herramienta "Examínate", donde los proveedores pueden verificar si cumplen sus obligaciones en materia de protección al consumidor y se autoevalúen, se registraron 229 centros educativos.

Reclamos
concluidos

2,552

En el año 2017, el SAC del Indecopi resolvió un total de 2,552 reclamos referidos a los servicios educativos y artículos de educación; lo que significó un aumento de 24.1% con respecto al año previo. De este total, la mayor parte se registró en Lima Metropolitana (43.7%), mientras que el porcentaje restante se concentró, principalmente, en Piura, Junín y La Libertad. Los principales motivos de los reclamos fueron la falta de idoneidad e información (77.6% entre ambos). La tasa de conciliación¹¹³ de los reclamos en este sector fue de 75.7%.

Denuncias
concluidas

983

En el año 2017, el Indecopi resolvió 983 denuncias relacionadas con la actividad educativa, las que fueron menores en 19.3% con respecto al año previo. El 45.9% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en las CPC y el 54.1% en los OPS. Además, el 44% del total de denuncias fueron declaradas fundadas a favor del consumidor.

Sanciones
impuestas

498

En el año 2017 se impuso un total de 498 sanciones por infracciones en materia de protección del consumidor a un total de 244 proveedores de servicios educativos. En términos de multas, se impuso un total de 1,221.8 UIT (equivalentes a alrededor de S/ 4.9 millones). Cabe destacar que, según número de sanciones, el 53% del total se impuso por falta de idoneidad, 13.3% por deber de información, entre otros. Cabe indicar que, en el 2017 se registró una sanción por discriminación en el sector.

A continuación, se observa el ranking de los 10 de proveedores más sancionados en la actividad de educación, según nivel educativo.

¹¹² Un mayor detalle se puede apreciar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Capítulo III: Productos o servicios educativos.

¹¹³ La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de conciliaciones totales (conciliaciones y mediaciones) respecto a la suma de conciliaciones totales y no conciliaciones.

Tabla N° 99:
Ranking de proveedores sancionados según nivel educativo
(Enero – diciembre 2017)¹

Educación inicial, primaria y secundaria			
N°	Proveedor	N° de sanciones ²	Multas (UIT)
1	ASOCIACIÓN EDUCATIVA ARES	10	22.8
2	ASOCIACIÓN DE COLEGIOS PARROQUIALES DE IQUITOS Y PUN-CHANA	9	7.0
3	COLEGIOS PERUANOS S.A.	7	12.0
4	ASOC CIVIL PARA LA SALUD EDUCACIÓN Y BIENESTAR DEL NIÑO JOVEN Y ADULTO	6	5.2
5	ORDEN DE LAS CARMELITAS EN EL PERÚ	6	2.5
6	HERMANAS FRANCISCANAS MISIONERAS DEL NIÑO JESÚS	5	33.5
7	ROSA ARELI RAMIREZ VILLAFUERTE E.I.R.L.	5	5.5
8	TERRONES HERRERA OSCAR ISRAEL	5	3.0
9	C.E.P. SAN AGUSTÍN DE HIPONA E.I.R.L.	5	0.0
10	CENTRO EDUCATIVO PARTICULAR ALTAIR S.A.C.	4	49.1

Educación superior			
N°	Proveedor	N° de sanciones ²	Multas (UIT)
1	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO	12	11.0
2	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA	9	14.0
3	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA	9	9.5
4	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.	8	9.5
5	UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP S.A.C.	7	36.6
6	UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS S.A.C.	6	15.0
7	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A.	5	14.2
8	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS	5	4.0
9	TELESUP E.I.R.L.	5	3.0
10	UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR S.A.C.	4	8.3

Notas:

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero – diciembre 2017. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información del año 2017 es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS)

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

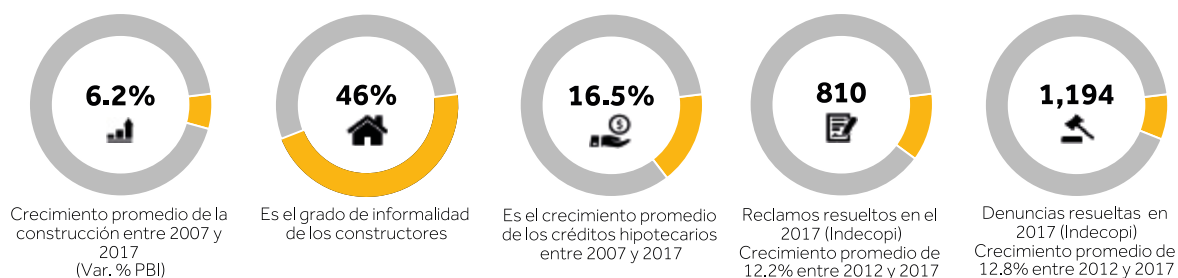
VII.3.3 Sector inmobiliario

El sector de la construcción en el Perú, expresado en función al crecimiento del producto bruto interno, avanzó 6.2% entre 2007 y 2017. Dicha expansión se dio acompañada de un mayor acceso al crédito (16.5%) así como también con la ocurrencia de mayores conflictos de consumo: los reclamos en el Indecopi aumentaron 12.2% entre 2012 y 2017 mientras que las denuncias lo hicieron en 12.8%. El mercado inmobiliario no está ajeno al problema de la informalidad (según Capeco estaría cercana al 46%) existiendo además una prevalencia de la autoconstrucción en el mercado de viviendas, característica que, sumada a las condiciones de riesgo generadas por la informalidad, incrementa la vulnerabilidad de los agentes del mercado, al generar condiciones de trabajo y edificaciones inseguras.

Gráfico N° 64:

Indicadores referenciales del sector inmobiliario

RADIOGRAFÍA DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN E INMOBILIARIO EN EL PERÚ



* Reclamos hasta octubre de 2017*

Fuente: INEI, Capeco, BCRP, Indecopi

VIII.3.3.1 Datos generales

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

Tabla N° 100:
Principales agentes que participan en el sector inmobiliario

Sector público
<p>Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es el ente rector en materia de urbanismo, vivienda, construcción y saneamiento, responsable de diseñar, normar, promover, supervisar, evaluar y ejecutar la política sectorial, en beneficio preferentemente de la población de menores recursos. • A través del Fondo Mivivienda, como entidad adscrita, gestiona, coordina y promueve programas para impulsar el acceso a viviendas, destacando los programas "Techo Propio", "Nuevo Crédito MiVivienda" y "MiTerreno". • 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 Inmobiliarios¹. Tiene a su cargo las siguientes funciones: i) organizar y administrar el Registro; ii) expedir la constancia de inscripción de los Agentes Inmobiliarios; iii) expedir a renovación de la inscripción, previo cumplimiento de los requisitos que establezca el reglamento; y iv) expedir constancias o certificaciones de los actos que se inscriban en el Registro. • Está a cargo de la organización y funcionamiento de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias.
<p>Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (Sunafil)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), es el responsable de velar por el cumplimiento de las obligaciones y determinación de la comisión de infracciones de carácter general en materia de seguridad y salud en el trabajo aplicables a la construcción.
<p>Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp)</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Sunarp es el ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos y presta el servicio de inscripción y publicidad registral de los diversos actos y contratos inscribibles. Dentro las clases de registros están las correspondientes a propiedades inmuebles como el registro de predios en el que se inscriben las transferencias de propiedad, declaratorias de fábrica, urbanizaciones, hipotecas, primeras de dominio, embargos y demandas referidas a predios urbanos y rurales.
<p>Gobiernos regionales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulan, aprueban y evalúan los planes y políticas regionales en materia de vivienda y saneamiento, en concordancia con los planes de desarrollo de los gobiernos locales, y de conformidad con las políticas nacionales y planes sectoriales. • Promueven la ejecución de programas de vivienda urbanos y rurales, canalizando los recursos públicos y privados, y la utilización de los terrenos del gobierno regional y materiales de la región, para programas municipales de vivienda. • Incentivan la participación de promotores privados en los diferentes programas habitacionales, en coordinación con los gobiernos locales. • Difunden el Plan Nacional de Vivienda y la normativa referida a la edificación de vivienda, así como evaluar su aplicación. • Asumen la ejecución de los programas de vivienda y saneamiento a solicitud de los gobiernos locales.
<p>Gobiernos Locales: Municipalidades (Provinciales y distritales)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las autoridades municipales otorgan las licencias de construcción, bajo responsabilidad, ajustándose estrictamente a las normas sobre barreras arquitectónicas y de accesibilidad. La municipalidad provincial para el caso del cercado y las distritales en el resto de los casos. Asimismo, pueden ordenar la clausura transitoria o definitiva de edificios, establecimientos o, servicios cuando su funcionamiento esté prohibido legalmente y constituya peligro, o cuando estén en contra de las normas reglamentarias o de seguridad de defensa civil; o produzcan olores, humos, ruidos u otros efectos perjudiciales para la salud o tranquilidad del vecindario².
<p>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)³</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atiende los reclamos y denuncias referidas a la compra, servicios de corretaje y alquileres de inmuebles. • Supervisa los aspectos referidos a productos o servicios inmobiliarios, establecidos en el Código en lo referido a la protección del consumidor en contratos inmobiliarios, información mínima en el proceso de compra, obligación de saneamiento del proveedor y servicio postventa.
<p>Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)⁴</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes. Hasta junio de 2018, se registraron 33 proveedores, de los cuales 07 pertenecen al sector inmobiliario y construcción⁵.
Sector privado
<p>Proveedores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresas privadas que habilitan terrenos, construyen, venden (financian) o alquilan inmuebles. <p>Destacan gremios como:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Cámara Peruana de la Construcción (Capeco): gremio empresarial que otorga certificaciones a las empresas que acrediten realizar sus actividades bajo estándares de calidad. o Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios (ADI): es un gremio que agrupa a 27 empresas, entre inmobiliarias y fondos de inversión, que operan en el país⁶. o Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú (ASEI): es una entidad gremial que agrupa a 90 desarrolladores inmobiliarios.

Agentes inmobiliarios acreditados

- Son aquellas personas naturales o jurídicas formalmente reconocidas por el Estado (inscritos en el registro del MVCS) que realizan operaciones inmobiliarias de intermediación a cambio de una contraprestación económica. En 2017 se reportó 1,066 agentes inmobiliarios, de los cuales 947 fueron personas naturales y 119 personas jurídicas.

- 1 Ley N° 29080, Ley de creación del Registro del Agente Inmobiliario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- 2 Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972. Título V – La Competencia y Funciones Específicas de los Gobiernos Locales. Capítulo II, Artículo N° 78.
- 3 Un mayor detalle se puede apreciar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Capítulo IV: Productos o servicios inmobiliarios del Título IV.
- 4 Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 5 <https://www.consumidor.gob.pe/proveedores-adheridos>. Fecha de consulta: 13.06.2018.
- 6 Empresas socias: VIVA GYM S.A., JJC Edificaciones S.A.C., BESCO S.A., Inversiones Centenario S.A.A., Los Portales S.A., Gerpal S.A.C., Lider Inversiones y Proyectos S.A., Urbanova Inmobiliaria S.A.C., Viviendas del Perú, Urbi Propiedades S.A., Constructora Galilea S.A.C., Banco de Crédito del Perú S.A., Caral Edificaciones S.A.C., Menorca Inversiones S.A.C., Enacorp S.A., Inversiones Inmobiliarias del Perú S.A., Cosapi Inmobiliaria S.A., Wescon Desarrollo Inmobiliario S.A.C., Paz Centenario S.A., Inversiones El Pino S.A.C., Fibra Aditivos Inmobiliarios S.A.C., Pionero Gestión Inmobiliaria, Bruno Espinoza Constructores S.A.C., C y J Constructores y Contratistas S.A.C., TC Latin America Partners, Financiera TFC, Constructores Interamericanos S.A.C.

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 al Consumidor (DPC) – Indecopi

Para la presente sección se solicitó información a las siguientes entidades: Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios (ADI), Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú (ASEI) y Asociación de Agentes Inmobiliarios (ASPAI); solo reportaron información MVCS y ADI.

VIII.3.3.2 Labor del MVCS en sector inmobiliario

El MVCS cuenta con la Oficina de Atención al Ciudadano¹¹⁴ en Lima y 24 Centros de Atención al Ciudadano (CAC) en el resto del país. En 2017, organizó mesas de trabajo a nivel nacional con las autoridades regionales, locales y con la ciudadanía en general, con el objetivo de fomentar alianzas estratégicas orientadas a la ejecución de proyectos de vivienda y de saneamiento.

Normativa

- En el 2017 el MVCS formuló y/o aprobó la siguiente normativa:
- Reglamento de Verificación Administrativa y Técnica (D.S. N° 002-2017-VIVIENDA).
- Ley N° 29090, Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y Edificaciones (D.S. N° 006-2017-VIVIENDA).
- Reglamento de Licencias de Habilitación Urbana y Licencias de Edificación (D.S. N° 011-2017-VIVIENDA).
- Reglamento de Revisores Urbanos de conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 29090 (D.S. N° 022-2017-VIVIENDA)
- Resolución Ministerial N° 118-2017-VIVIENDA, en las que define categorías de Inspector Municipal de Obra y aprueban los montos máximos que deben cobrar las Municipalidades, CAP o el CIP, por visita de inspección correspondiente a la verificación técnica.
- Resolución Ministerial N° 305-2017-VIVIENDA, que aprueba formatos y formularios relativos a los procedimientos de licencias de habilitación urbana y licencias de edificación.

En cuanto a las **actividades de orientación**, el MVCS, benefició a 4,275 personas y abordó principalmente temas referidos a: i) Productos del Fondo Mivivienda, ii) Servicios de titulación de COFOPRI, iii) Formalidad para la presentación de consultas, quejas reclamos y denuncias, iv) Agentes inmobiliarios, v) Tasaciones, vi) Valores arancelarios, vii) Información de beneficiarios con el BONO 500, entre otros. La mayoría de las actividades de orientación (71.36%) se realizaron en provincias¹¹⁵ y el 28.64% restante en Lima.

¹¹⁴ Creada a través del Decreto Supremo N° 010-2014-VIVIENDA modificado por el Decreto Supremo N° 006-2015-VIVIENDA.

¹¹⁵ En los Centros de Atención del Ciudadano de Amazonas, Ancash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Huacho, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Piura, Puno, San Martín, Tacna, Tumbes y Ucayali.

Con respecto a la difusión, el MVCS hizo uso del Portal institucional y de folletos con información de los servicios brindados. Entre las herramientas de información que provee el MVCS destacan las siguientes:

- La Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias¹¹⁶, 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:

Tabla N° 101:

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 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 ¹ .
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	Que posean información acorde con los fines de la Central.

¹ 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 Inmobiliario¹¹⁷, en el cual se inscriben obligatoriamente las 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 con lo establecido en la Ley N° 29080 y su reglamento. La información es disponible y se actualiza mensualmente en el siguiente enlace: <http://www3.vivienda.gob.pe/dgprvu/dvagenteinmobiliario.html>

Tabla N° 102:

Número de agentes inmobiliarios inscritos en el Registro del Agente Inmobiliario

Ítem	2014	2015	2016	2017
N° de agentes inmobiliarios inscritos	1,057	916	869	1,066

Fuente: Oficio N° 403-2017-VIVIENDA/VMVU-DGPRVU

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

¹¹⁶ 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.

¹¹⁷ Ley N° 29080, Ley de creación del Registro del Agente Inmobiliario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

VIII.3.3.3 Labor del Indecopi en el sector inmobiliario

El Código establece la protección del consumidor en lo referido a¹¹⁸: 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. De otro lado, en 2017, el Indecopi desarrolló acciones preventivas a través de la emisión de información relevante para la toma de decisiones informadas, supervisiones a proveedores, atención de reclamos y resolución de denuncias que decantaron en la imposición de sanciones y medidas correctivas, de ser el caso.

Supervisiones
iniciadas

57

En el año 2017, el Indecopi inició 57 expedientes de supervisión a empresas inmobiliarias y de construcción a nivel nacional. De ellas, 14 fueron iniciadas en Lima y 43 en el resto del país. En el mismo periodo concluyeron 122 supervisiones, de las cuales 07 tuvo correspondieron a Lima y 115 al resto del país.

Reclamos
concluidos

810

En el año 2017, el SAC del Indecopi resolvió un total de 810 reclamos referidos a inmuebles, corretajes, alquileres y vivienda, 6.3% menos con respecto al año anterior. El 61.7% de aquellos reclamos fueron realizados en Lima Metropolitana, seguida por Piura (10.1%), Lambayeque (7.9%) e Ica (6.7%). Los principales motivos fueron la falta de idoneidad, el incumplimiento contractual de lo ofrecido y la falta de información. La tasa de conciliación de los reclamos de esta actividad fue de 53.6%.

Denuncias
concluidas

1,194

En el año 2017, el Indecopi resolvió 1,194 denuncias contra proveedores de la actividad económica de construcción e inmobiliario, las que fueron mayores en 5.5% con respecto al año previo. El 68% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en las CPC y el 32% en los OPS. El 48.4% del total de denuncias fueron declaradas fundadas a favor del consumidor.

Sanciones
impuestas

542

En el 2017 se impuso un total de 542 sanciones por infracciones en materia de protección del consumidor a un total de 139 proveedores de la actividad inmobiliaria. En términos de multas, se impuso un total de 1,773.6 UIT¹¹⁹ (equivalentes a alrededor de S/ 7 millones). Cabe destacar que, según número de multas, el 82.1% de ellas se impuso principalmente por la falta de idoneidad, el porcentaje restante por incumplimientos, el deber de información, atención de reclamos, Libro de Reclamaciones, tarjetas de crédito e incumplimiento de medidas cautelares. 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. Los principales proveedores sancionados fueron los siguientes:

118 Un mayor detalle se puede apreciar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Capítulo IV: Productos o servicios inmobiliarios.

119 UIT – Unidad Impositiva Tributaria 2017 equivalente a S/ 4,050.

Tabla N° 103:
Ranking de proveedores sancionados: Construcción e Inmobiliario
(Enero – diciembre 2017)¹

N°	Proveedor	N° de sanciones ²	Multas (UIT)
1	INVERSIONES TENERIFE SAC	34	5.2
2	VILLA CLUB S.A.	21	265.8
3	INMOBILIARIA LAS MALVINAS S.A.C.	19	8.1
4	INMOBILIARIA MIRAFLORES PERÚ S.A.C.	17	85.0
5	ROJAS QUISPE, MAXIMO	17	3.0
6	B&C CONSTRUCCIONES Y EDIFICACIONES E INMOBILIARIOS S.A.C.	17	38.5
7	LLAXTA S.A.C.	16	27.0
8	SUCESIÓN INTESTADA DE LA SEÑORA ERNESTINA ALARCÓN QUISPE	16	3.0
9	ROJAS ALARCÓN, EMMA LOLA	16	3.0
10	SOLUCIONES DE VIVIENDAS E INMOBILIARIA S.A.C.	15	62.0

Notas:

Ranking realizado en función del número total de sanciones impuestas en 2017. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información del año 2017 es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

VII.3.4 Sector turismo

El turismo, conforme lo define la Organización Mundial del Turismo (OMT), es el fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios. Este fenómeno, en el caso peruano, ha mostrado un crecimiento importante: el turismo receptivo, medido a través de la llegada de visitantes internacionales, fue de 4 millones en 2017 (versus los 2.1 millones del 2007) con una generación de divisas de US\$ 4.5 mil millones¹²⁰; mientras que, el turismo interno fue de 16.7 millones (versus los 11.9 millones de 2007)¹²¹.

La informalidad existente en los proveedores de los diversos productos turísticos (como alojamientos, provisión de alimentos, transporte, agencias de viaje, entre otras) es el principal problema que impide la mejora en la prestación de servicios y también, potencialmente, incide en una mayor ocurrencia de conflictos de consumo e inseguridad para el consumidor. Cabe destacar que, en el 2017, los reclamos resueltos por el Indecopi (considerando agencias de viaje y otros servicios de transporte; hoteles y restaurantes) aumentaron 37% con respecto al año anterior.

VII.3.4.1 Datos generales

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

¹²⁰ Según el Sistema de Información Estadística de Turismo. En internet: <http://datosturismo.mincetur.gob.pe/appdatosTurismo/Content1.html>

¹²¹ Según el Observatorio Turístico del Perú (BADATUR). En internet: <http://www.observatorioturisticodelperu.com/mapas/tinterno.pdf>

Tabla N° 104:
Principales agentes que participan en el sector turismo

Sector público
<p>Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur)</p> <ul style="list-style-type: none"> · Ente rector del turismo en el país. Coordina, orienta y asesora a los gobiernos regionales y locales en el desarrollo de las funciones asignadas en materia de turismo. · Coordina con las autoridades competentes el desarrollo de mecanismos y la aprobación de procedimientos de facilitación turística. · Promueve la formulación de normas de seguridad integral de los turistas y de acceso eficiente al sistema de administración de justicia. · Mediante la Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico¹ se encarga de ejecutar, evaluar y supervisar el cumplimiento de la política del sector turismo, emitiendo la normativa respectiva. Asimismo formula, coordina y ejecuta acciones encaminadas a la mejora de la calidad de los servicios turísticos, la gestión ambiental en el sector, la facilitación turística, la protección del turista y el fomento de la cultura turística, con el objeto de asegurar la calidad de la experiencia turística. · A través de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (en adelante, PROMPERÚ) adscrita al Mincetur, brinda información y asistencia para viajeros a través de iPerú. · Mediante la Red de Protección al Turista proponer y coordinar medidas para la protección y defensa de los turistas y de sus bienes. Entre sus funciones destacan: i) elaborar y ejecutar el plan de protección al turista; ii) ejecutar acciones coordinadas que garanticen la seguridad turística integral; iii) promover mecanismo de información y protección y asistencia a los turistas en coordinación con las autoridades competentes; iv) Coordinar con las entidades competentes acciones para la prevención, atención y sanción de atentados, agresiones, secuestros o amenazas contra los turistas, de conformidad con la legislación vigente; entre otros.
<p>Gobiernos regionales</p> <ul style="list-style-type: none"> · Califican a los prestadores de servicios turísticos de la región, de acuerdo con las normas legales correspondientes. · Mantienen actualizados los directorios de prestadores de servicios turísticos, calendarios de eventos y el inventario de recursos turísticos, de acuerdo con la metodología establecida por el Mincetur. · Supervisan la correcta aplicación de las normas legales relacionadas con la actividad turística y el cumplimiento de los estándares exigidos a los prestadores de servicios turísticos de la región y aplican las correspondientes sanciones en caso de incumplimiento, de conformidad con la normatividad vigente. · Fomentan la organización y formalización de las actividades turísticas de la región.
<p>Gobiernos locales: Municipalidades (provinciales y distritales)</p> <ul style="list-style-type: none"> · Otorgan licencias de apertura de establecimientos, de conformidad con la zonificación aprobada. · Fomentan el turismo sostenible y regulan los servicios destinados a ese fin, en cooperación con las entidades competentes. · Mantienen un registro de las empresas que operan en su jurisdicción y que cuentan con licencias municipales de funcionamiento consignando el cumplimiento o incumplimiento de normas técnicas de seguridad. · Desarrollan programas y campañas considerando los lineamientos de calidad turística dados por el Mincetur (buenas prácticas, estandarización y normalización de los servicios turísticos). · En el caso de la Municipalidad Metropolitana de Lima, publica en su portal institucional el directorio de prestadores de servicios turísticos calificados de su circunscripción territorial.
<p>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</p> <ul style="list-style-type: none"> · Atiende reclamos y denuncias referidas a los servicios de hospedajes, restaurantes, agencias de viajes, servicios de transportes y demás servicios turísticos. · Supervisa los aspectos establecidos en el Código en lo referido a la información a los consumidores, la idoneidad de los servicios, la salud y seguridad de los consumidores, y la protección de los intereses sociales y económicos.
<p>Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)²</p> <ul style="list-style-type: none"> · Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes. Hasta mayo de 2018, se registraron 33 proveedores, de los cuales 10 pertenecen al sector turismo³.
<p>Policía Nacional del Perú – Dirección Ejecutiva de Turismo y Medio Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> · Encargada de brindar información oportuna, seguridad y protección al turista y a su patrimonio.
Sector privado
<p>Prestadores de servicios turísticos.</p>
<p>Entre los que se puede destacar a: i) prestadores de servicio de hospedaje, ii) prestadores de servicio de agencias de viajes y turismo, iii) prestadores de servicios de restaurantes y iv) otros prestadores (como es el caso de operadoras que brindan el servicio de viajes y turismo, transporte turístico, organización de congresos, convenciones y eventos, orientadores turísticos, centros de turismo termal y/o similares, turismo de aventura, ecoturismo o similares, juegos de casino y máquinas tragamonedas).</p>
<p>Entre los principales gremios relacionados a este sector se pueden mencionar a: i) La Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo (Apavit), ii) La Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines (Ahora), iii) La Asociación Peruana de Operadores de Turismo Receptivo e Interno (Apotur), iv) La Asociación Peruana de Turismo de Aventura y Ecoturismo (Apatae), v) La Cámara Nacional de Turismo (Canatur), vi) La Asociación de Operadores de Turismo Receptivo del Perú (Asotur-Perú) y vii) La Sociedad de Hoteles del Perú (SHP).</p>

1 DECRETO SUPREMO N° 002-2015-MINCETUR - Modificación del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Artículo N° 68.

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

3 <https://www.consumidor.gob.pe/proveedores-adheridos>. Fecha de consulta: 23.05.2018.

VII.3.4.2 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:

Tabla N° 105:
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

Respecto a la Red de Protección al Turista¹²²

La Red de Protección al Turista funciona como espacio de coordinación intersectorial para la adopción 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. La red es presidida por el Mincetur y cuenta con representantes de diversas entidades como el Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Policía de Turismo, PROMPERÚ, Indecopi, Ministerio Público, Defensoría del Pueblo y sector privado.

Dentro de este espacio, en 2017, destacó la elaboración del "Plan de Protección al Turista 2017-2018"¹²³ enfocado en mejorar los niveles de seguridad turística mediante alianzas estratégicas con los actores del sector público y privado, a través del desarrollo de cuatro estrategias: i) fortalecimiento de la red de protección al turista en el ámbito nacional, ii) fortalecimiento de la seguridad turística en los ámbitos marítimo, fluvial y lacustre, así como en el territorial, iii) gestionamiento de la información, orientación y asistencia al turista con componentes de capacitación en materia de seguridad turística y; iv) gestión del riesgo de desastres, gestión y monitoreo de conflictos sociales, y seguimiento a ilícitos penales en agravio de turistas.

Respecto a las actividades de orientación, a través de iPerú¹²⁴ (que es el sistema de información y asistencia para viajeros nacionales y extranjeros) y sus 39 puntos de atención en 16 regiones del Perú, registró 203 asesorías y/o asistencias a viajeros nacionales y extranjeros en el año 2017, relacionadas principalmente a aspectos como: i) incumplimiento del contrato y condiciones ofrecidas por las agencias de viajes; ii) retraso de arribo o salida de vuelos y equipajes; y iii) servicios no brindados de acuerdo con lo ofrecido al momento de la compra del paquete turístico, con la finalidad, de ser el caso, de impulsar la solución de los conflictos de consumo, materia de las consultas.

¹²² Fue creada por Ley N° 29408 - Ley General de Turismo, mediante artículo N° 35 y es de alcance multisectorial.

¹²³ Disponible en https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/RPT/PLAN_PROTECCION_AL_TURISTA_2017-2018.pdf

¹²⁴ <http://www.peru.travel/es-lat/iperu.aspx>.

Tabla N° 106:
Asesorías y/o asistencias realizadas

Ítem	2015	2016	2017
N° de puntos de atención	38	39	39
N° de asesorías y/o asistencias	475	306	203
Temas de las asesorías y/o asistencias brindadas	<ul style="list-style-type: none"> i) No se brindaron los servicios de acuerdo con lo ofrecido al momento de la compra del paquete turístico (publicidad engañosa). ii) Consultas sobre la confiabilidad de agencias de viajes antes de contratar el servicio. iii) Incumplimiento en la prestación de los servicios contratados. 	<ul style="list-style-type: none"> i) Inconformidad por los servicios brindados por aerolíneas. ii) Consultas acerca de la confiabilidad de las agencias de viajes antes de contratar el servicio. iii) Incumplimiento de condiciones ofrecidas por parte del proveedor. 	<ul style="list-style-type: none"> i) Incumplimiento del contrato y condiciones ofrecidas por las agencias de viajes. ii) Retraso de arribo o salida de vuelos y equipajes. iii) Servicios no brindados de acuerdo con lo ofrecido al momento de la compra del paquete turístico.

Fuente: Correo electrónico de fecha 08.02.2018.
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

En cuanto a las actividades de difusión, el Mincetur utiliza principalmente 02 herramientas informativas denominadas "Perú Travel" e "Y tú qué planes?" enfocados en proporcionar información turística sobre destinos y servicios turísticos de agencias de viajes, hoteles, restaurantes, entre otros. El uso de dichas herramientas se reflejó en el registro de los accesos reportados en 2017, de cerca de 11.8 millones en conjunto.

Tabla N° 107:
Mincetur: Herramientas de difusión e información turística

Herramienta		2015	2016	2017
Perú Travel (Información sobre empresas de servicios turísticos formales) www.peru.travel	N° de accesos	6'415,960	5'533,085	7'776,277
	N° de empresas que forman parte del monitoreo	No se registra información	9,660 ^{a/}	7,471
Y tú qué planes? (Promociona el turismo) www.ytuqueplanes.com	N° de accesos	2'659,138	3'766,566	4'107,210
	N° de empresas que forman parte del monitoreo	238 ^{c/}	278 ^{c/}	250

a/ Compuesto por 2,288 agencias de viaje y turismo, 1,895 establecimientos de alimentos y bebidas, 4,217 de alojamiento y hospedaje, 123 de artesanías, 179, de entretenimiento y 958 de medios de transporte

b/ Paquetes turísticos.
c/ Operadores turísticos.

Fuente: Correo electrónico de fecha 08.02.2018.
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Acciones dirigidas a los consumidores vulnerables

El Mincetur no reportó información con respecto a acciones dirigidas a consumidores vulnerables en 2017¹²⁵.

VII.3.4.3 Labor de los gobiernos regionales y gobiernos locales en el sector turismo

- **Gobiernos regionales.** Solo ocho (08) de los trece (13) gobiernos regionales que brindaron información comunicaron que incluyeron dentro de sus planes de supervisión al turismo, como es el caso de los gobiernos regionales de Apurímac, Ayacucho, Cajamarca, La Libertad, Madre de Dios, Moquegua, Piura y Ucayali. Asimismo, las agencias de viaje y turismo, los servicios de hospedaje y restaurantes fueron las actividades turísticas habrían sido sujetas a acciones de fiscalización.

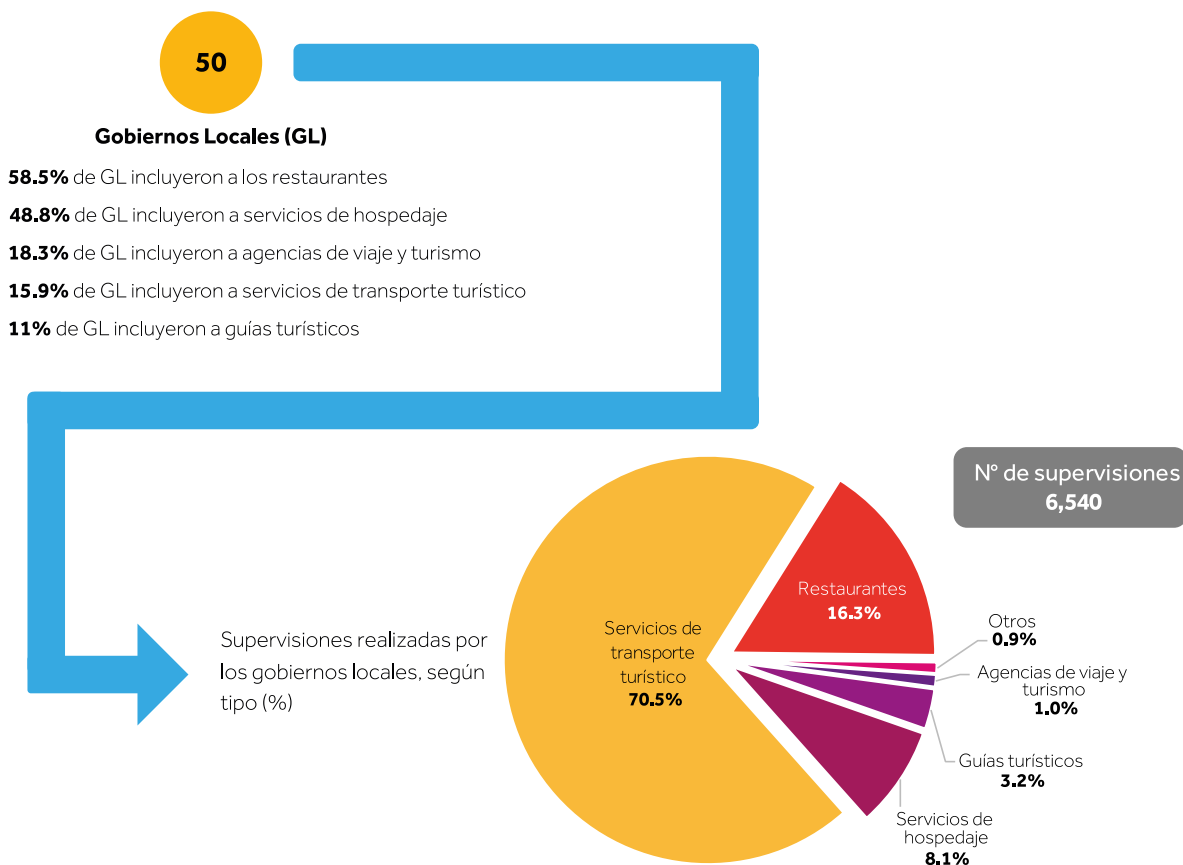
125 Correo electrónico de fecha 08.02.2018.

- **Gobiernos locales.** Conforme a la información reportada por los 83 gobiernos locales que brindaron información¹²⁶, 50 de ellos incluyeron al sector turismo en sus planes de supervisión, siendo los restaurantes y servicios de hospedaje las actividades que fueron consideradas por la mayor proporción de gobiernos locales (en el 58.5% y 48.8% del total de los casos) seguida de las agencias de viaje y turismo, servicios de transporte turístico y guías turísticos. Sin embargo, a nivel de ejecución de las 6,540 supervisiones realizadas, el mayor número fue a servicios de transporte turístico (70.5% del total), seguida de restaurantes y servicios de hospedaje (8.1%).

Gráfico N° 65:

Supervisiones en el sector turismo por parte de los gobiernos locales (2017)

Incluyeron actividades turísticas en su plan de supervisión



Fuente: formatos de información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N°023-2018/DPC-INDECOPI
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

¹²⁶ En respuesta a la Carta Múltiple N°023-2018/DPC-INDECOPI.

Cabe mencionar que las acciones de supervisión realizadas por los gobiernos locales se enfocaron en diversos temas según la actividad, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla N° 108:
Gobiernos locales: Detalle de las supervisiones realizadas

Tema supervisado	Detalle
Agencias de viaje y turismo	Licencias de funcionamiento, certificación de defensa civil y constancias de inspección sanitaria.
Guías turísticos	Carné de guía vigente.
Servicios de hospedaje	Licencias de funcionamiento, certificado de defensa civil y carteles contra la discriminación.
Servicios de transporte turístico	Licencias de funcionamiento, certificado de defensa civil y salubridad.
Restaurantes	Carné sanitario, licencias de funcionamiento, certificado de defensa civil, certificado de fumigación, inocuidad de los alimentos y carteles contra la discriminación.

Fuente: formatos de información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N°023-2018/DPC-INDECOPI.
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

VII.3.4.4 Labor de Indecopi en el sector turismo

La industria turística engloba a una amplia diversidad de productos y servicios, que pueden catalogarse como directos (como es el caso de los hospedajes, agencias de viaje, servicios de provisión de alimentos, entre otros), conexos (como es el caso del transporte terrestre) y no conexos (como la fabricación de equipos para campamentos, etc.)¹²⁷, en los que suceden diversos conflictos de consumo y en los que el Indecopi tiene la competencia en caso exista una controversia de consumo.

Al respecto, en 2017, el Indecopi desarrolló actividades preventivas transversales a través de la mayor orientación y difusión de información relevante a fin de que los consumidores realicen decisiones informadas, realizándose también campañas en las fechas en los que estacionalmente se incrementa el flujo turístico. Asimismo, realizó actividades de supervisión, atención de reclamos y denuncias, e impuso sanciones y medidas correctivas a los proveedores del turismo¹²⁸.

Supervisiones
iniciadas

548

En el año 2017 el número de supervisiones iniciadas al sector turismo, bajo la definición realizada, fueron de 548 a nivel nacional (en Lima ascendió a 09, y en provincias a 539); mientras que, las supervisiones concluidas fueron 271, de las cuales 15 correspondieron a Lima y 256 al resto del país.

Reclamos
concluidos

800

En el año 2017, el Indecopi concluyó 800 reclamos relacionados con servicios turísticos, hoteles y restaurantes, incrementándose 37% con respecto al año previo. De este total, la mayor parte se registró en Lima (65.3%), mientras que el porcentaje restante se concentró, principalmente, en La Libertad, Cusco y Piura. Los problemas de idoneidad, la falta de información y el incumplimiento contractual de lo ofrecido fueron los principales motivos de reclamo. La tasa de conciliación de los reclamos de este sector fue de 66.1%.

Denuncias
concluidas

713

En el año 2017, el Indecopi resolvió 713 casos (25.3% menos con respecto al 2016), de los cuales 30.3% correspondieron a procedimientos concluidos en la CPC y el 69.7% restante en el OPS. El 41.1% del total de denuncias fueron declaradas fundadas a favor del consumidor.

127 Para una mayor información sobre las industrias turísticas revisar https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/publicaciones/Peru_CuentaSatelite_Turismo.pdf

128 Para la siguiente sección solo se presenta la estadística relacionada a servicios de hospedaje, servicios turísticos y agencias de viaje. Las relacionadas al transporte aéreo y terrestre se desarrolla en los respectivos acápite de la presente publicación.

Sanciones
impuestas

253

En el año 2017¹²⁹, se impuso un total de 253 sanciones a un total de 170 proveedores ligados al servicio de hospedaje y de servicios turísticos, así como agencias de viaje. En términos de multas, se impuso un total de 289 UIT¹³⁰ (equivalentes a alrededor de S/ 1.2 millones). Cabe destacar que, según el número de sanciones, el 43.9% del total impuesto se encuentran asociadas infracciones ligadas a la falta de idoneidad, el 20.9% al Libro de Reclamaciones, el 12.3% al listado de precios, entre otros.

A continuación, se detallan los 10 primeros proveedores sancionados según actividad económica:

Tabla N° 109:
Ranking de proveedores sancionados en el sector turismo
(Enero – diciembre 2017)¹

Agencias de viaje y otros servicios de transporte			
N°	Proveedor	N° de sanciones²	Multas (UIT)
1	G.M.G. OPERADORES DE TURISMO E.I.R.L.	9	25.0
2	PROMOTORA DE TURISMO NUEVO MUNDO S.A.C.	7	12.0
3	CONTINENTAL VOYAGES S.A.C.	5	6.0
4	VIP TRAVEL & VACATION CLUB S.A.C.	4	4.5
5	PERUVIAN WORLD TRAVEL E.I.R.L.	3	2.5
6	CIELOS DEL SUR S.A.C	3	4.7
7	INKA INVERSIONES EN TURISMO SAC	3	4.0
8	SERVICIOS INTERNACIONALES MARIBEL TOURS S.A.C.	2	4.0
9	DESPEGAR.COM PERU S.A.C.	2	2.6
10	MUNDO INKAIKO E.I.R.L.	2	2.0

Hoteles y otros tipos de hospedaje			
N°	Proveedor	N° de sanciones²	Multas (UIT)
1	BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A.	7	16.5
2	FESVAL E.I.R.L.	3	0.0
3	PRADO'S HOTEL E.I.R.L.	2	1.9
4	INVERSIONES TURISTICAS ALEGRIA S.A.C	2	3.0
5	INVERSIONES DEL CAMPO SAC	2	5.3
6	MARIA ANGELICA BORJA VDA DE MEDVED	2	1.0
7	CASA VERTIZ APART HOTEL E.I.R.L.	2	0.0
8	NEGOCIOS GARCIA PUNTA SAL EIRL	2	1.7
9	PALACO YANA, MARLENI	2	1.5
10	HOTEL LAS PALMERAS DE PUNTA SAL S.R.L.	2	2.6

¹²⁹ Información preliminar, sujeta a revisión, correspondiente al 2017.

¹³⁰ UIT – Unidad Impositiva Tributaria 2017 equivalente a S/ 4,050.

Restaurantes, bares y cantinas			
N°	Proveedor	N° de sanciones²	Multas (UIT)
1	EL POLLO REAL S.A.C	5	10.3
2	BEMBOS S.A.C.	4	5.0
3	BARDALES DE CAMPOS BLANCA LUZ	4	4.1
4	ZUÑIGA ZUÑIGA ANA LUISA	3	4.1
5	RESTAURANT PUNTO MARISKO S.A.C.	3	2.3
6	LOS FICUS DE MARINA E.I.R.L.	3	1.7
7	KARAOKE KARABAR E.I.R.L.	3	1.6
8	CAMUENTE S.A.	2	4.0
9	DELOSI S.A.	2	4.0
10	INVERSIONES Y REPRESENTACIONES LA CARRETA E.I.R.L.	2	2.1

Nota: El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero – diciembre 2017. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información del año 2017 es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Indecopi. Gerencia de Estudios Económicos y Registro de Infracciones y Sanciones (RIS)

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

VII.3.5 Servicio de transporte aéreo

La actividad de transporte aéreo, expresada a través del número de operaciones de aterrizaje y despegue de aerolíneas a nivel nacional, creció 2.7% en el año 2017 y en 82.1% si se que se compara con respecto al número de operaciones del año 2007, reflejando la mayor demanda por transporte; y es que el tráfico de pasajeros, en 2017, fue de 22.7 millones, cifra superior en 9.2% respecto al año previo y en 132.8% respecto al registro del año 2009. La dinámica del transporte no solo ha permitido un mayor desarrollo turístico sino que ha impactado en un mayor uso de la infraestructura y demanda de servicios aeroportuarios en las principales ciudades del país, dentro de un contexto en el que las inversiones previstas orientadas a la ampliación de infraestructura existente se han retrasado, afectando la calidad y seguridad de los servicios brindados en los principales aeropuertos¹³¹, como es el caso del AIJCH (debido a que, por ejemplo, no se viabilizó todavía la entrega de terrenos que permita el inicio de las obras de ampliación del terminal y construcción de la segunda pista de aterrizaje) y en aeropuerto del Cusco. En este contexto, el número de conflictos de consumo aumentó: el número de reclamos resueltos en el Indecopi creció 79.7% en el 2017, con respecto al año previo.

VII.3.5.1 Datos generales

En el caso del servicio de transporte aéreo se puede identificar a los siguientes agentes, así como sus principales funciones:

¹³¹ Para una mayor información se sugiere revisar https://www.ositran.gob.pe/images/OTRAS_PUBLICAC/ANALISIS_AEROPUERTOS_MAR2017.pdf

Tabla N° 110:
Principales agentes que participan en el servicio de transporte aéreo

Sector público
Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) <ul style="list-style-type: none"> La Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) se encarga de fomentar, normar y administrar el desarrollo de las actividades del transporte aéreo y la navegación aérea civil dentro del territorio peruano. Además propone y ejecuta las políticas del sector, la normativa de alcance nacional en aeronavegación y seguridad de la aeronáutica civil y servicios de transporte aéreo. Asimismo, supervisa, fiscaliza y sanciona todas las actividades aeronáuticas civiles, y otorgar permisos de operación y de vuelo.
Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (Corpac) <ul style="list-style-type: none"> Es la institución encargada de la administración de los aeropuertos no concesionados. Opera, equipa y conserva aeropuertos comerciales abiertos al tránsito aéreo, incluyendo dependencias, servicios, instalaciones y equipos requeridos por la técnica aeronáutica. Establece, administra, opera y conserva los servicios de ayuda a la aeronavegación, radiocomunicaciones aeronáuticas y demás servicios técnicos necesarios para la seguridad de las operaciones aéreas en el país. Establece sistemas apropiados e idóneos de comunicación requeridos para regular y controlar el tráfico aéreo de sobre vuelo. Financia y/o ejecuta proyectos de construcción y remodelación de infraestructura aeroportuaria.
Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran) <ul style="list-style-type: none"> Supervisa el cumplimiento de los contratos de concesión suscritos entre el Estado y las empresas concesionarias que administran la infraestructura de aeropuertos, así como los aeropuertos bajo la administración de la empresa estatal Corpac. Al 2017, se tuvo 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 el Aeropuerto Internacional de Chinchero – Cusco (AICC). De otro lado, Corpac operó 15 aeropuertos del Estado, entre ellos el aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete (Cusco). Protege a los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público concesionada como es el caso de aeropuertos.
Gobiernos regionales <ul style="list-style-type: none"> 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) <ul style="list-style-type: none"> Vigila el cumplimiento de la normativa en materia de protección del consumidor. Resuelve las denuncias de los consumidores de los servicios de transporte aéreo (no incluyen las denuncias de los usuarios de los servicios brindados por los operadores de la infraestructura de los aeropuertos). Resguarda el libre acceso al mercado y la libre competencia entre las empresas de transporte aéreo, sancionando las prácticas anticompetitivas y/o restrictivas de la competencia.
Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)¹ <p>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 adherentes².</p>
Sector privado
Empresas de transporte aéreo <p>Transportan a los pasajeros entre diferentes ciudades del país o entre ciudades del país y del exterior. Hacen uso de la infraestructura concesionada y no concesionada en aeropuertos y aeródromos. Entre las principales organizaciones a las que pertenecen las empresas que brindan servicios de transporte aéreo destacan: la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) y la Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional (AETAI), esta última agrupando a 18 empresas: AerCaribe, Aerolíneas Argentinas, American Airlines, Aeroméxico S.A. – Aerovías de México S.A. de C.V. Sucursal del Perú, Air Canada Sucursal del Perú S.A., Air Europa Líneas Aéreas S.A. Sucursal del Perú, Air France, Copa Airlines– Compañía Panameña de Aviación S.A., Delta Air Lines, Jetblue, KLM Compañía Real Holandesa de Aviación, LACSA - Línea Aérea Costarricense S.A., Lan Cargo S.A. – Sucursal Perú, Lan Perú S.A., Trans American Airlines S.A. – Avianca, TAM Líneas Aéreas S.A. y Tampa Cargo, United Airlines.</p>
Empresas concesionarias de los aeropuertos <ul style="list-style-type: none"> Las empresas concesionarias operan las diversas infraestructuras de acuerdo con lo establecido en sus respectivos contratos de concesión. Constituyen la primera instancia ante reclamos presentados y que tengan relación con la infraestructura, siendo la segunda y última instancia administrativa el Ositran.

¹ Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

² 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.

Para la presente sección se solicitó información a Corpac, IATA, MTC y AETAI, habiéndose recibido información solo de los dos últimos.

VII.3.5.2 Labor de Indecopi en el sector de servicios de transporte aéreo

En 2017, el Indecopi realizó supervisiones a proveedores del sector, así como atendió los reclamos y denuncias presentadas por los consumidores ante presuntas infracciones a la normativa en materia de consumo relacionadas principalmente con el cumplimiento de itinerario, información (accesible, oportuna y clara), información sobre las condiciones y restricciones de los boletos comercializados, afectaciones al consumidor por sobreventa de pasajes, entrega de libro de reclamaciones, etc.; imponiendo sanciones y ordenando medidas correctivas de ser el caso.

En 2017, destacó la instalación de una oficina del Indecopi en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete del Cusco, segundo aeropuerto con mayor tráfico de pasajeros a nivel nacional, con la finalidad de orientar a los consumidores en sus derechos, atender y tramitar adecuadamente sus reclamos y fiscalizar a los proveedores del servicio de transporte aéreo. La actividad preventiva se dio principalmente a través de la difusión de la información.

Supervisiones
iniciadas

192

En el año 2017, el Indecopi inició 192 expedientes de supervisión en materia de protección al consumidor en el sector de transporte aéreo, concluyendo un total de 153 supervisiones. Cabe destacar que la mayor cantidad de procedimientos de oficios iniciados se dio en la sede de Lima Norte, con 112 procedimientos, lo cual supuso la protección de 73,518 pasajeros solo por incumplimientos de itinerario por parte de diversas aerolíneas.

Reclamos
concluidos

4,095

En el año 2017, el Indecopi atendió 4,095 reclamos correspondientes al servicio de transporte aéreo de pasajeros, lo que significó un crecimiento de 79.7% respecto al año previo. El 70.4% del total de reclamos fueron hechos en Lima; mientras que, el 29.6% se efectuó en el resto del país, siendo Cusco, La Libertad y Loreto los principales. Los problemas de falta de idoneidad y falta de información fueron los principales aspectos que motivaron la presentación de los reclamos. La tasa de conciliación, de los reclamos que atravesaron dicha fase, fue del 82.8%.

Denuncias
concluidas

977

En el año 2017, el número de denuncias concluidas fue 977, de las cuales el 11.5% correspondió a procedimientos concluidos en las CPC y el 88.5% en los OPS. En el 40.7% del total de denuncias, éstas culminaron siendo fundadas a favor del consumidor.

Sanciones
impuestas

185

En el año 2017, se impuso un total de 185 sanciones a un total de 21 proveedores ligados al servicio de transporte aéreo de pasajeros. En términos de multas, se impuso un total de 435 UIT¹³² (equivalentes a S/ 1.8 millones). La falta de idoneidad fue el principal hecho infractor (75.7% del total de sanciones), así las relacionadas al libro de reclamaciones, a la atención de reclamos, entre otros. Latam (Lan Perú S.A. y Latam Airlines Inc. Sucursal del Perú) lideró el ranking de proveedores sancionados con 61 sanciones, y 187.6 UIT en términos de multas. Le siguieron L.C. Busre S.A.C., Peruvian Air Line S.A.C. y Trans American Air Lines S.A. con 24, 23 y 18 sanciones, respectivamente.

132 UIT - Unidad Impositiva Tributaria 2017 equivalente a S/ 4,050.

Tabla N° 111:
Ranking de proveedores sancionados: Transporte aéreo
(Enero – diciembre 2017)¹

N°	Proveedor	N° de sanciones ²	Multas (UIT)
1	LAN PERÚ S.A.	48	177.6
2	L.C. BUSRE S.A.C.	24	56.3
3	PERUVIAN AIR LINE S.A.C.	23	51.0
4	TRANS AMERICAN AIR LINES S.A.	18	27.5
5	STAR UP S.A.	14	13.4
6	LATAM AIRLINES GROUP S.A.	13	10.0
7	AMERICAN AIRLINES INC. SUCURSAL DEL PERÚ	11	12.6
8	AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. - AVIANCA SUCURSAL DEL PERÚ	11	33.3
9	AEROVÍAS DE MÉXICO S.A. DE C.V. SUCURSAL PERÚ	5	6.9
10	IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANONIMA OPERADORA	4	9.0

Notas:

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero – diciembre 2017. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información del año 2017 es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

VII.3.6 Servicio de transporte terrestre

El sector de transporte terrestre ha reportado un crecimiento importante en los últimos años, tanto en el número de empresas proveedoras del servicio, parque vehicular y pasajeros transportados. Este crecimiento, se ha dado dentro de una convivencia con proveedores informales y problemas como la deficiente fiscalización, además de la existencia de un complejo diseño institucional dado los diversos niveles de gobierno (nacional, regional y local). La informalidad no solo incrementa la posibilidad de una mayor ocurrencia de conflictos de consumo que no necesariamente vienen siendo atendidos sino que impacta en un problema mayor como es la inseguridad de las personas usuarias del servicio¹³³, aspecto que ha sido reconocido por parte del Consejo Nacional de Seguridad Vial cuyas principales acciones están recogidas en el Plan Estratégico Nacional de Seguridad 2017-2021, aprobado en el año 2017.

VII.3.6.1 Datos generales

En este sector se identifica a los principales agentes y funciones respectivas:

133 Según el Consejo Nacional de Seguridad Vial en el año 2017 el número de accidentes de tránsito fue de 88,168, correspondiendo el 96.2% del total de casos a los ocurridos en la red vial urbana. Asimismo, el número de heridos por accidentes de tránsito fue de 54,970. La tasa de accidentes de tránsito por cada 100 mil habitantes fue de 277.

Tabla N° 112:
Principales agentes que participan en el servicio de transporte terrestre

Sector público
<p>Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)</p> <ul style="list-style-type: none"> Es el ente rector a nivel nacional en materia de transporte y tránsito terrestre. <ul style="list-style-type: none"> A través de la Dirección General de Transporte Terrestre (DGTT), se encarga de la regulación del transporte terrestre, formula proyectos de normas, reglamentos y demás disposiciones relacionadas con las actividades de transporte y tránsito terrestre. A través de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas Carga y Mercancía (Sutran), supervisa el cumplimiento de la normatividad de los servicios de transporte y tránsito terrestre de competencia nacional, velando por la seguridad y la calidad de los servicios. Ejerce labores de fiscalización sobre las Escuelas de Conductores, los Centros de Salud, encargados de la certificación médica para la obtención de la licencia de conducir y los Centros de Inspección Técnica Vehicular. A través de la Autoridad Autónoma del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, se encarga de las actividades de proyección, planificación, ejecución y administración de la infraestructura ferroviaria correspondiente a la Red Básica del Metro de Lima - Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, la que está conformada por 06 líneas, estando, al 2017, en operación la Línea 1, mientras que, la Línea 2 está en contrato de concesión.
<p>Consejo Nacional de Seguridad Vial</p> <ul style="list-style-type: none"> Es la organización pública, liderada por el MTC, que tiene como misión principal la mejora de la seguridad vial y la consiguiente reducción de los índices de siniestralidad. Está conformado por Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Ministerio de Educación, Ministerio de Salud, Ministerio Interior (Policía Nacional del Perú), Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Asamblea Nacional de Gobiernos Regionales, Municipalidad de Lima, Municipalidad Provincial del Callao, Superintendencia Nacional de Administración Tributaria y el Indecopi.
<p>Gobiernos regionales</p> <ul style="list-style-type: none"> Emiten normas complementarias aplicables a su jurisdicción sujetándose a los criterios previstos en los reglamentos nacionales. Son competentes en materia de gestión y fiscalización del transporte terrestre de personas, mercancías y mixto de ámbito nacional. Están a cargo de la red vial departamental o regional. Emiten y entregan licencias de conducir de clase A.
<p>Municipalidades</p> <p><i>En el caso de las municipalidades provinciales:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Regulan el servicio público de transporte terrestre urbano e interurbano de su jurisdicción, de conformidad con las leyes y reglamentos nacionales sobre la materia. Otorgan las licencias o concesiones de rutas para el transporte de pasajeros y de carga. Norman, regulan y controlan la circulación de vehículos menores motorizados o no motorizados, tales como taxis, mototaxis, triciclos, y otros de similar naturaleza. Supervisan e imponen sanciones en el servicio público de transporte urbano de su jurisdicción, con el apoyo de la Policía Nacional asignada al control de tránsito. Instalan, mantienen y renuevan los sistemas de señalización de tránsito en su jurisdicción, de conformidad con el reglamento nacional respectivo. Emiten y entregan licencias de conducir clase B. <p><i>En el caso de la Municipalidad Metropolitana de Lima:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Planifica, regula y gestiona el transporte público, tránsito urbano de peatones y vehículos y sistemas de señalización y semáforos. Otorga 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. Promueve la construcción de terminales terrestres y regular su funcionamiento. Verifica y controla el funcionamiento de vehículos automotores, a través de revisiones técnicas periódicas. Regula la circulación de vehículos menores motorizados o no motorizados, tales como mototaxis, taxis, triciclos y otros de similar naturaleza. La Municipalidad Metropolitana de Lima cuenta con órganos descentralizados relacionados a transporte: <ul style="list-style-type: none"> Instituto Metropolitano de Planificación (IMP), que tiene por objeto organizar, orientar, promover, conducir y evaluar íntegramente la planificación del desarrollo de mediano y largo plazo del Área Metropolitana y la Provincia de Lima, eje principal del Sistema Metropolitano de Planificación. Empresa Municipal Administradora de Peaje de Lima S.A. (EMAPE), tiene por objeto la construcción, remodelación, conservación, explotación y administración de autopistas, carreteras o vías de tránsito rápido, sean urbanas, suburbanas o interurbanas, incluyendo sus vías de acceso, puentes, pasos a desnivel, zonas de servicios, zonas de recreación y ornato y áreas anexas, asimismo realizar mantenimiento y explotación de otras obras de infraestructura, especialmente vial. 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.
<p>Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran)</p> <ul style="list-style-type: none"> El Ositran supervisa 16 contratos de concesión de carreteras a nivel nacional respecto al avance de inversión, el cumplimiento de las obras en los plazos establecidos, el correcto mantenimiento y señalización de las vías, la regulación de las tarifas, que se brinde un óptimo servicio y se atiendan las sugerencias, reclamos y/o denuncias de los usuarios.
<p>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</p> <ul style="list-style-type: none"> Vela por la idoneidad de los servicios y por la transparencia de la información que se brinde a los consumidores, sin perjuicio de las facultades de fiscalización y sanción que corresponden a las autoridades de transporte. Está facultado según sus propias normas a aplicar la legislación de acceso al mercado, libre y leal competencia, supervisión de la publicidad y demás normatividad del ámbito de su competencia. Resuelve los reclamos y denuncias de los usuarios de los servicios de transporte terrestre.
<p>Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)¹</p> <ul style="list-style-type: none"> Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes².

Sector privado

- Se puede identificar una diversidad de actores:
 - Empresas que operan brindando el servicio de transporte de pasajeros, a nivel urbano, nivel interprovincial e interdepartamental.
 - Empresas que operan las carreteras dadas en concesión por parte del MTC (supervisadas por Ositrán: 16 contratos de concesión de carreteras a nivel nacional al 2017) y las dadas por parte de la Municipalidad de Lima (por ejemplo, "Vías Nuevas de Lima", Vía Expresa Línea Amarilla).
 - Empresas que comercializan vehículos, en las que destaca la Asociación Automotriz del Perú (AAP) que agrupa a 234 empresas del sector automotriz al 2017, 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. 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.

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

2 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, Ositrán e Indecopi

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

Esta sección se presenta sobre la base de información remitida por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC), Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran), el Instituto Metropolitano Protransporte de Lima (PROTRANSPORTE), el Consejo Nacional de Seguridad Vial y la Asociación Automotriz del Perú (AAP).

VII.3.6.2 Labor del Ministerio de Transporte y Comunicaciones – MTC

A través de la Sutran el ente rector vela por la seguridad y la calidad de los servicios de transporte terrestre de personas y mercancías. Para tal fin, la Sutran cuenta con 01 Plataforma de Atención Integral al Ciudadano ubicada en Lima y 17 ventanillas de atención al Ciudadano (Unidades Desconcentradas) en las que atiende consultas sobre los servicios que presta la entidad, realiza trámites administrativos y procedimientos administrativos sancionadores.

Actividades de orientación y difusión

En cuanto a las actividades de orientación, en 2017, la Sutran realizó 12 campañas favoreciendo a 455,883 personas, destacando las actividades desarrolladas en los terminales terrestres de Yerbateros, Fiori y Av. 28 de Julio. Entre las campañas desarrolladas destacaron las denominadas "Conoce tus deberes y exige tus derechos", "Seguridad y salud", "Beneficios del transporte formal" y "Viajes con menores de edad".

Respecto a las actividades de difusión, la Sutran utilizó su página web institucional, así como las redes sociales para difundir los aspectos relacionados a los administrados y conductores con información infográfica y videos para la orientación de los pasajeros de transporte terrestre nacional. Difundió además el Índice de Participación de Accidentes de Tránsito¹³⁴, el cual permite a las empresas, conforme lo indica la Sutran, elaborar diagnósticos sobre sus propios controles internos, las mejoras de sus procedimientos y el manejo empresarial, que permitan minimizar los riesgos de accidentes y brindar servicios de transporte seguros y de garantía, en beneficio de sus clientes, los usuarios de las vías nacionales y sus propias entidades.

Asimismo, reportó tres herramientas de información: i) Aplicativo "Alerta SUTRAN", que permite a los ciudadanos comunicar un evento ocurrido durante la prestación de servicio de transporte terrestre de personas, así como la ocurrencia de accidentes o asaltos a los vehículos del servicio de transporte terrestre de mercancías; ii) infografías y iii) videos para orientación a los pasajeros de transporte terrestre nacional. En el caso del aplicativo en mención en 2017 se reportó 446 descargas.

Supervisiones y sanciones impuestas por la Sutran

En 2017 la Sutran realizó 797,635 supervisiones a nivel nacional a un total de 1,684 empresas respecto a la prestación de servicios informales y el cumplimiento de marco normativo. En el mismo año, impuso 81,772

134 El Índice de Participación en Accidentes de Tránsito de Transporte de Personas del año 2017 se puede apreciar en el siguiente enlace: <http://www.sutran.gob.pe/wp-content/uploads/2018/03/Cuadro-IPA2017.pdf>

sanciones, imponiéndose multas por S/ 74.9 millones. Los principales hechos infractores identificados fueron los referidos a cuando las luces del vehículo no funcionan, el no contar con extintores de fuego de conformidad con el reglamento, entre otros.

Tabla N° 113:
Supervisiones y sanciones

Servicios de transporte terrestre de pasajeros a nivel nacional		
Supervisiones	2016	2017
N° de supervisiones	632,374	797,635
N° de empresas supervisadas	N.D.	1,684
Sanciones	2016	2017
N° de sanciones (multas y amonestaciones)	196,114	81,772
Sanciones (multas) en términos monetarios (Miles de S/)	357,410.4	74,966.7
Principales empresas sancionadas	-	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empresa de Transportes Turismo Hualar S.A. ▪ Empresa de Transportes y Turismo Barranca S.A. ▪ Empresa de Transportes Via Norte S.A.C. ▪ Turismo Murga S.A.C. ▪ Empresa de Transportes Flores Hermanos S.C.R.LTDA. - Flores Hermanos S.C.R.LTDA. ▪ Empresa de Transportes Diferencial Asociados S.A.

Fuente: Oficio N° 072-2018-SUTRAN/01.2.

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

VII.3.6.3 Consejo Nacional de Seguridad Vial

En 2017 el Consejo Nacional de Seguridad Vial aprobó el Plan Estratégico Nacional de Seguridad 2017-2021¹³⁵, con el fin de mejorar las condiciones de seguridad vial, principalmente a través de medidas preventivas y correctivas necesarias para reducir los niveles de riesgo y exposición de los usuarios de las vías, y de esta forma contribuir a garantizar a los ciudadanos iguales oportunidades para desarrollar su máximo potencial y el ejercicio efectivo de sus derechos humanos. El referido plan contempla cinco líneas de acción estratégicas cuyo avance al 2017 y perspectivas al 2018 se presenta a continuación:

Tabla N° 114:
Acciones estratégicas en materia de protección, seguridad o salud de los usuarios

Acción Estratégica	Principales acciones implementadas (2017)	Principales acciones previstas (2018)
i) Mejorar la gobernanza del Sistema de Seguridad Vial	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de seguridad vial para peatones: avances en su desarrollo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Homologación de cascos en vehículos menores; reducción de velocidad en zonas urbanas; medidas de protección al peatón; reglamento de auditorías e inspecciones de seguridad.
ii) Mejorar las condiciones de seguridad de la infraestructura vial	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inspecciones de seguridad vial en 1,150 km de la red vial nacional. ▪ 06 auditorías viales en la red vial nacional. ▪ 04 estudios de detección de puntos negros - tramos de concentración de accidentes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expansión de los estudios de "puntos negros", zonas de concentración de accidentes, inspecciones y auditorías en la red vial nacional y urbana; inspecciones en 1,150 km de vías nacionales y 06 estudios de "puntos negros".
iii) Mejorar las condiciones de seguridad de los vehículos		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Impulsar el chatarreo, normativa del sistema de homologación de vehículos nuevos y mejoras de la evaluación vehicular en centros de inspecciones técnicas vehiculares.

¹³⁵ Disponible en <https://www.mtc.gob.pe/cnsv/documentos/PlanEstrategico.PDF>

iv) Fortalecer la ciudadanía en seguridad vial	▪ 18,374 conductores infractores capacitados en seguridad vial.	▪ 15,300 capacitaciones a conductores infractores; 6,500 usuarios de las vías y 1,000 especialistas en seguridad vial.
	▪ 08 campañas de sensibilización en seguridad.	
	▪ 25 campañas regionales de seguridad vial.	
	▪ 6,507 personas capacitadas en seguridad vial (escolares, profesores y peatones usuarios de las vías).	
v) Mejorar la respuesta de atención de emergencias de víctimas de accidentes de tránsito	▪ Unidad táctica ante emergencia de accidentes en la carretera en proceso de consolidación.	▪ Promover el protocolo de actuación rápida ante emergencias la Unidad Táctica de emergencia en la Carretera Central (UTECC.).
	▪ Protocolos de actuación conjunta ante emergencias de accidentes en proceso.	

Fuente: Oficio 028-2018-MTC/02.01.

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

VII.3.6.4 Labor de Instituto Metropolitano Protransporte de Lima - PROTRANSPORTE

PROTRANSPORTE es un 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), incluida su infraestructura; así como también de la planificación, implementación, administración y control del Sistema de Corredores Complementarios, conforme con los lineamientos de política municipal, estudios técnicos y disposiciones legales vigentes¹³⁶.

Oficinas de atención al usuario

PROTRANSPORTE cuenta con un área especializada encargada de la atención a los consumidores o usuarios denominada Protección al Consumidor. Asimismo, en Lima Metropolitana se cuenta con 40 módulos de atención al usuario, los que en 2017, atendieron 6,831 consultas y 10,750 reclamos.

Tabla N° 115:
Módulos de atención al usuario de PROTRANSPORTE (2017)

Ubicación	N° de módulos
Edificio de PROTRANSPORTE	1
Estación Central	1
Estaciones del Metropolitano	38
Total	40

Fuente: PROTRANSPORTE. Oficio 08-2018-MML/IMPL/GC

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

Actividades de capacitación, orientación y difusión

En cuanto a las actividades de capacitación, se capacitó al personal de las empresas operadoras del COSAC y de los corredores complementarios (4,787 capacitados) en temas relacionados con el libro de reclamaciones, la atención al usuario, la atención preferente y el Código. Para el 2018 se proyecta capacitar a 6,000 trabajadores en temática similar a la del año previo.

Con respecto a las actividades de orientación, en el 2017 benefició a 6,831 usuarios, tanto en las estaciones como a través de los canales de atención al usuario.

¹³⁶ Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Metropolitano Protransporte. Artículo N° 4.

Tabla N° 116:
Actividades de orientación realizados por PROTRANSPORTE

Detalle de orientaciones	2014	2015	2016	2017
Número de beneficiarios	13,500	14,258	23,133	6,831
Principales temas	Información de servicios	Información de servicios	Información de servicios	Información de servicios nuevos
	Rutas alimentadoras	Rutas alimentadoras	Recarga	Tarjetas universitarias, escolares y de discapacidad
	Tarjetas	Tarjetas	Tarjetas, especialmente preferenciales (universitarias y escolares)	Servicios especiales por la llegada del papa
	Estaciones	Estaciones	Servicio especial de Mistura	
	Tramos	Tramos		

Fuente: PROTRANSPORTE. Oficio 08-2018-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 dirigidas al personal de campo y de oficina. Asimismo, cuenta con el 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 capacitó a sus trabajadores sobre "¿cómo apoyar a los usuarios con discapacidad en estaciones del COSAC?". Además, en coordinación con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), mejoró la accesibilidad de las estaciones del COSAC.

Atención de reclamos

En 2017 el número de quejas y reclamos se incrementó reportándose 12,799 reclamos y 2,320 quejas, cifras mayores en 17.4% y 13.6%, respectivamente¹³⁷, mientras que los pasajeros transportados se mantuvo casi invariable respecto al año previo, con 268.9 millones.

Tabla N° 117:
Quejas y reclamos presentados ante PROTRANSPORTE, 2015-2017

Servicio	Tipo	2015	2016	2017
COSAC	Quejas	1,481	1,819	1,775
	Reclamos	8,972	10,109	10,750
Corredores Complementarios	Quejas	87	223	545
	Reclamos	290	795	2,049
N° total de quejas		1,568	2,042	2,320
N° total de reclamos		9,262	10,904	12,799

Fuente: PROTRANSPORTE. Oficio 08-2018-MML/IMPL/GC
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

¹³⁷ Cabe destacar que, en el 2017 PROTRANSPORTE registró 254 incidencias en el COSAC por casos de lipotimia, hipertensión arterial y ataques de epilepsia.

Tabla N° 118:
Número de pasajeros transportados en Lima y Callao bajo el ámbito de sistemas operados por PROTRANSPORTE, 2014-2017

Sistema	2014	2015	2016	2017 ^a
COSAC	188'523,842	199'572,968	195'572,968	176'588,473
Corredores Complementarios	10'138,665	50'944,829	73'323,150	92'367,998
Total	198'662,507	250'517,797	268'896,118	268'956,471

a/ Información preliminar.

Fuente: PROTRANSPORTE. Oficio 08-2018-MML/IMPL/GC y Ositrán. Oficio N° 011-2017-GAU-OSITRAN
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

VII.3.6.5 Labor de la Asociación Automotriz del Perú – AAP

En 2017 el Indecopi y la Asociación Automotriz del Perú (AAP) firmaron un convenio de cooperación interinstitucional con la finalidad de beneficiar a los consumidores resolviendo rápidamente sus problemas vinculados al sector automotriz. En el marco de este convenio, empezó a operar el servicio de "Aló Auto", un mecanismo alternativo para la solución de conflictos en el sector, con la finalidad de promoverse la conciliación, buscando resolver (de manera directa, rápida, especializada y sin costo alguno), las controversias que puedan surgir entre los proveedores afiliados a la Defensoría del Consumidor Automotor y los consumidores. Cabe destacar que la AAP también desarrolló actividades de capacitación, orientación y difusión, según el siguiente detalle:



Fuente: AAP. Correo electrónico del 09.05.2018.

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

Mecanismo de solución de conflictos

La **Defensoría del Consumidor Automotor (DCA)** (con 29 empresas afiliadas¹³⁸ y 234 miembros) recibió 19 reclamos (18 en 2016). Los principales motivos de los reclamos estuvieron relacionados con la garantía, la idoneidad del servicio y la devolución de dinero. Además, el plazo promedio de resolución de reclamos fue de 30 días calendarios y la tasa de conciliación fue 68.4%. A fin de disminuir los reclamos presentados a la DCA en el 2018, la asociación prevé capacitar al personal de atención al cliente de las empresas afiliadas a la DCA en temas de protección del consumidor.

Con respecto al mecanismo de solución de conflictos denominado "Aló Auto" (implementado en el 2017), hubo 50 consultas sobre garantías de autos, la idoneidad de productos o de servicios, la demora en la entrega de vehículos y el incumplimiento del equipamiento ofrecido. Se presentaron seis reclamos relacionados con las garantías de fábrica, de los cuales 03 fueron resueltos a favor del consumidor. El plazo promedio para la resolución de los reclamos fue 15 días calendario.

VII.3.6.6 Labor del Indecopi en el sector de servicio de transporte terrestre

En 2017, 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:

En el año 2017, el Indecopi inició 1,003 expedientes de supervisión a empresas de servicios de transporte terrestre (48 correspondientes a Lima y 955 a provincias), concluyendo un total de 705 supervisiones, de las cuales 58 correspondieron a Lima y 647 al resto del país.

Supervisiones
iniciadas

1,003

En el año 2017, el Indecopi resolvió 2,194 reclamos correspondientes al servicio de transporte terrestre de pasajeros, lo que significó un crecimiento de 8.1% respecto al año anterior. El 32.9% del total de reclamos fueron hechos en Lima, seguida por Puno (11.6%), Huancavelica (9%) y Apurímac (6%). Los problemas de falta de idoneidad e información y pérdida o demora del equipaje fueron los principales motivos de reclamo. La tasa de conciliación fue de 88.9%.

Reclamos
concluidos

2,194

En el año 2017, el número de expedientes de denuncias resueltos fue de 593, 28.9% menos con respecto al año anterior. El 23.1% correspondió a procedimientos concluidos en las CPC y el 76.9% en las OPS. El 46% del total de denuncias fueron declaradas fundadas a favor del consumidor.

Denuncias
concluidas

593

En el año 2017, se impuso un total de 289 sanciones a un total de 136 proveedores del servicio de transporte terrestre de pasajeros. En términos de multas, se impuso un total de 896.8 UIT¹³⁹ (equivalentes a S/ 3.6 millones). Según el número de sanciones, los hechos infractores estuvieron relacionados principalmente a la falta de idoneidad (70.2% del total) y al libro de reclamaciones (13.5%).

Sanciones
impuestas

289

Durante el año 2017, la empresa Móvil Tours S.A. lideró el ranking de proveedores sancionados en el sector transporte terrestre con 16 sanciones (entre multas y amonestaciones) y 45.4 UIT en términos de multas. Le siguieron las empresas Transportes Cruz del Sur S.A.C y la Empresa de Transportes Flores Hnos. S.R.L., con 14 y 11 sanciones, respectivamente.

138 Los proveedores afiliados, acorde a la información de la página web de la Defensoría (<http://www.dca.org.pe/#quienes-somos>), son: Brailard 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., Dercos 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., Limaautos Automotriz del Perú S.A.C., Motored S.A., Motocorp S.A.C., Diveimport S.A. y Yamaha Motor del Perú S.A.

139 UIT - Unidad Impositiva Tributaria 2017 equivalente a S/ 4,050.

Tabla N° 119:
Ranking de proveedores sancionados: Transporte terrestre
(Enero – diciembre 2017)¹

N°	Proveedor	N° de sanciones ²	Multas (UIT)
1	MOVIL TOURS S.A.	16	45.4
2	TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C.	14	12.6
3	EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HNOS S.R.L.	11	39.0
4	EMPRESA DE TRANSPORTE TURISTICO OLANO S.A.	9	15.7
5	MOVIL BUS S.A.C.	9	9.0
6	EMPRESA DE TRANSPORTES LOS AMIGOS S.R.L.	6	20.0
7	EMPRESA DE TRANSPORTES MELENDEZ S.R.L.	6	5.0
8	TRANSPORTES LINEA S.A.	5	60.0
9	EXPRESO TURISMO SAN MARTIN E.I.R.LTDA	5	3.8
10	TRANSPORTES JULIO CESAR S.R.LTDA.	4	10.3

Notas:

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero – diciembre 2017. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información del año 2017 es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

VII.3.7 Sector retail moderno

Conforme lo indica el Global Retail Development Index 2017¹⁴⁰, el retail en el Perú continúa exhibiendo un crecimiento importante como consecuencia de diversos factores como son: i) la sólida expansión de la economía en las dos últimas décadas, ii) los esfuerzos hacia la integración y libre comercio con diversos socios comerciales y iii) las perspectivas de crecimiento del gasto de consumo, de la clase media y confianza del consumidor. En 2017, se ubicó en el noveno lugar a nivel mundial y primero a nivel latinoamericano en cuanto a grado de crecimiento y desarrollo del retail.

El monitoreo de este segmento ha cobrado relevancia si se tiene en cuenta que el crecimiento del retail moderno también se reflejó en una mayor ocurrencia de conflictos de consumo, sobre todo en el ámbito urbano que es donde se concentran la mayor cantidad de operaciones.

VII.3.7.1 Datos generales

En términos generales los principales agentes que participan en el sector retail moderno son:

¹⁴⁰ Un mayor detalle puede apreciarse en <https://www.akearney.com/documents/10192/12766530/The+Age+of+Focus%E2%80%93The+2017+Global+Retail+Development+Index.pdf/770c5a53-d656-4b14-bc6c-b0db5e48fdc1>

Tabla N° 120:
Principales agentes que participan en el sector retail moderno

Sector público
<p>Gobiernos locales: Municipalidades (provinciales y distritales)</p> <p>Funciones específicas exclusivas de las municipalidades provinciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Flexibilizar y simplificar los procedimientos de obtención de licencias y permisos en el ámbito de su jurisdicción, sin obviar las normas técnicas de seguridad. • Mantener un registro de las empresas que operan en su jurisdicción y cuentan con licencia municipal de funcionamiento, definitiva o provisional, consignando expresamente el cumplimiento o incumplimiento de las normas técnicas de seguridad. • Regular las normas respecto del acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas, en concordancia con las normas nacionales sobre la materia. • 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 con 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.
<p>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)¹</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atiende los reclamos y denuncias. • Supervisa los aspectos referidos a productos del sector comercio, establecidos en el Código en lo referido a la información a los consumidores, la idoneidad de los productos, la salud y seguridad de los consumidores, y la protección de los intereses sociales y económicos.
<p>Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)²</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes³.
Sector privado
<p>Proveedores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para la presente sección se incluyó a las principales empresas del rubro retail moderno definidas, para la presente edición, como a: i) Supermercados, ii) Tiendas mayoristas, iii) Tiendas por departamento, iv) Tiendas para el Mejoramiento del hogar, v) Tiendas especializadas de electrodomésticos; y, vi) Tiendas por conveniencia. 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 Estado⁴. <ul style="list-style-type: none"> » Supermercados: Cencosud Retail Perú S.A., Supermercados Peruanos, Hipermarcados Tottus S.A., Consorcio Estrella JF S.C.R.L., Franco Supermercado E.I.R.L., Garcilaso Representaciones S.A.C., La Cadena De Supermercados E.I.R.L., Mabycorp S.A.C., Omegaplaza Moyobamba S.R.L., Pacifico Supermercados E.I.R.L., Super Rey S.A., Supermercado Alkosto S.A.C., Supermercado Candy S.A.C., Supermercado La Canasta E.I.R.L., Supermercado La Estrella E.I.R.L., Supermercados Castope S.R.L., Supermercados Ilo Del Mar S.A.C., Supermercados La Inmaculada S.A.C. y Sur Mercados S.A.C. » Mayoristas: Makro Supermayorista S.A. y Mayorsa S.A. » Tiendas por departamento: Saga Falabella S.A., Tiendas por departamento Ripley S.A, Tiendas Peruanas S.A., Cencosud Retail Perú S.A. y Estilos S.R.L. » Mejoramiento del hogar: Maestro Perú S.A. y Sodimac Perú S.A, Homecenters Peruanos S.A., Sanihold S.A.C. e Inversiones CYS S.A. » Tiendas especializadas en venta de línea blanca y línea marrón: Importaciones Hiraoka S.A.C, Elektra del Perú S.A., Conecta Retail S.A., Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C., Electrotiendas del Perú S.A.C., GMG Comercial Perú S.A., Representaciones Vargas S.A. y Tiendas Oro Verde S.A.C. » Tiendas por conveniencia: Tiendas Tambo S.A.C.

1 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.

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

3 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.

4 De acuerdo con la Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección del Consumidor 2015.

Fuente: Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades; Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales; y Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor (DPC) – Indecopi.

VII.3.7.2 Labor del Indecopi en el sector retail moderno

El Código establece la protección del consumidor en lo referido a: i) información a los consumidores, ii) idoneidad de los productos, iii) salud y seguridad de los consumidores, iv) protección de los intereses sociales y económicos. El Indecopi atiende reclamos (a través del SAC), resuelve denuncias (a través de sus órganos resolutorios) e impone sanciones y supervisa a las empresas del sector retail moderno.

Supervisiones
iniciadas

851

En el año 2017, el Indecopi inició 851 expedientes de supervisión a empresas del retail moderno a nivel nacional (156 correspondientes a Lima y 695 al resto del país). En el mismo periodo concluyeron 384 supervisiones, de las cuales 69 correspondieron a Lima y 315 al resto del país.

Reclamos
concluidos

4,416

En el año 2017, el SAC del Indecopi tramitó un total de 4,416 reclamos referidos a este segmento, un 13.4% más con respecto al 2016. El 42.6% del total de reclamos correspondieron a tiendas por departamento, 29.4% a tiendas especializadas en la venta de electrodomésticos, 18.0% a supermercados, 9.1% a tiendas de mejoramiento del hogar y, en menor proporción, a los mayoristas (0.5%) y tiendas por conveniencia (0.3%). El 54.4% del total de reclamos fueron realizados en Lima Metropolitana, seguido de Piura (6.2%), La Libertad (5.5%) y Lambayeque (4.6%). Los problemas de falta de idoneidad, productos defectuosos, falta de información y falta de entrega del producto fueron los principales motivos de los reclamos. La tasa de conciliación de los reclamos de este sector fue de 83.0%. Por otro lado, a través del Sistema de Reportes de Reclamaciones (SIREC)¹⁴¹, el número de reclamos y quejas reportados en el segmento definido se situó en 70,836 en el 2017, cifra menor en 14% respecto al año previo.

Denuncias
concluidas

1,588

En el año 2017, el Indecopi resolvió 1,588 denuncias relacionadas con este segmento, cifra mayor en 5.6% respecto al año previo. El 87.4% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en los OPS y el 12.6% en las CPC. Asimismo, el 38.4% del total correspondió a proveedores del rubro de tiendas por departamento, el 29% a supermercados, el 24.5% a tiendas especializadas en venta de línea blanca y línea marrón, el 7.1% a tiendas de mejoramiento para el hogar y solo el 1% a mayoristas. En el 53.9% del total de denuncias el resultado fue declaradas fundado a favor del consumidor.

Sanciones
impuestas

340

En el 2017 se impuso un total de 340 sanciones por infracciones a la normativa en materia de protección del consumidor a un total de 27 proveedores del sector retail moderno. En términos de multas, se impuso un total de 626.5 UIT¹⁴² (equivalentes a alrededor de S/ 2.5 millones). Las sanciones se concentraron en el rubro de supermercados (35.3%), tiendas especializadas (31.2%) y tiendas por departamento (26.5%). Según hecho infractor, el 64.7% de las sanciones ellas se impusieron principalmente por la falta de idoneidad, y el porcentaje restante por falta de atención de reclamos, incumplimiento de medidas correctivas, incumplimiento de liquidación de costas y costos, entre otros.

141 El sistema, tiene como objetivo brindar un formulario en línea y de libre acceso, que permita el registro de reclamaciones de las empresas, así como también brindar mecanismos para que las empresas puedan reportar en masivo sus hojas de reclamaciones. La finalidad primordial es crear una herramienta de control para los proveedores, que les permita retroalimentar información para que puedan perfeccionar los servicios o productos que ofrecen en el mercado.

142 UIT – Unidad Impositiva Tributaria 2017 equivalente a S/ 4,050.

Tabla N° 121:
Ranking de proveedores sancionados: Retail moderno
(Enero – diciembre 2017)¹

N°	Proveedor	Subsector	N° de sanciones ²	Multas (UIT)
1	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	Supermercados	54	67.0
2	TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.	Tiendas por departamento	52	52.6
3	CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A.	Supermercados	49	261.0
4	CONECTA RETAIL S.A.	Tiendas especializadas	33	23.1
5	EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C.	Tiendas especializadas	32	44.5
6	ELEKTRA DEL PERÚ S.A.	Tiendas especializadas	26	47.6
7	TIENDAS PERUANAS S.A.	Tiendas por departamento	21	14.5
8	SAGA FALABELLA S.A.	Tiendas por departamento	13	1.0
9	SODIMAC PERU S.A.	Mejoramiento del hogar	10	4.0
10	HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.	Supermercados	9	71.2

Notas:

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero – diciembre 2017. 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.

* Principal actividad económica del proveedor.

1/ La información del año 2017 es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

VII.3.8 Actividades transversales del Indecopi

Oficinas de atención al usuario

En 2017, la atención a los usuarios por parte del Indecopi se realizó por diversos canales. En el canal presencial, a través de sus 35 oficinas desplegadas a nivel nacional, incluyendo las sedes institucionales en Lima, oficinas locales y centros de Mejor Atención al Ciudadano (MAC).

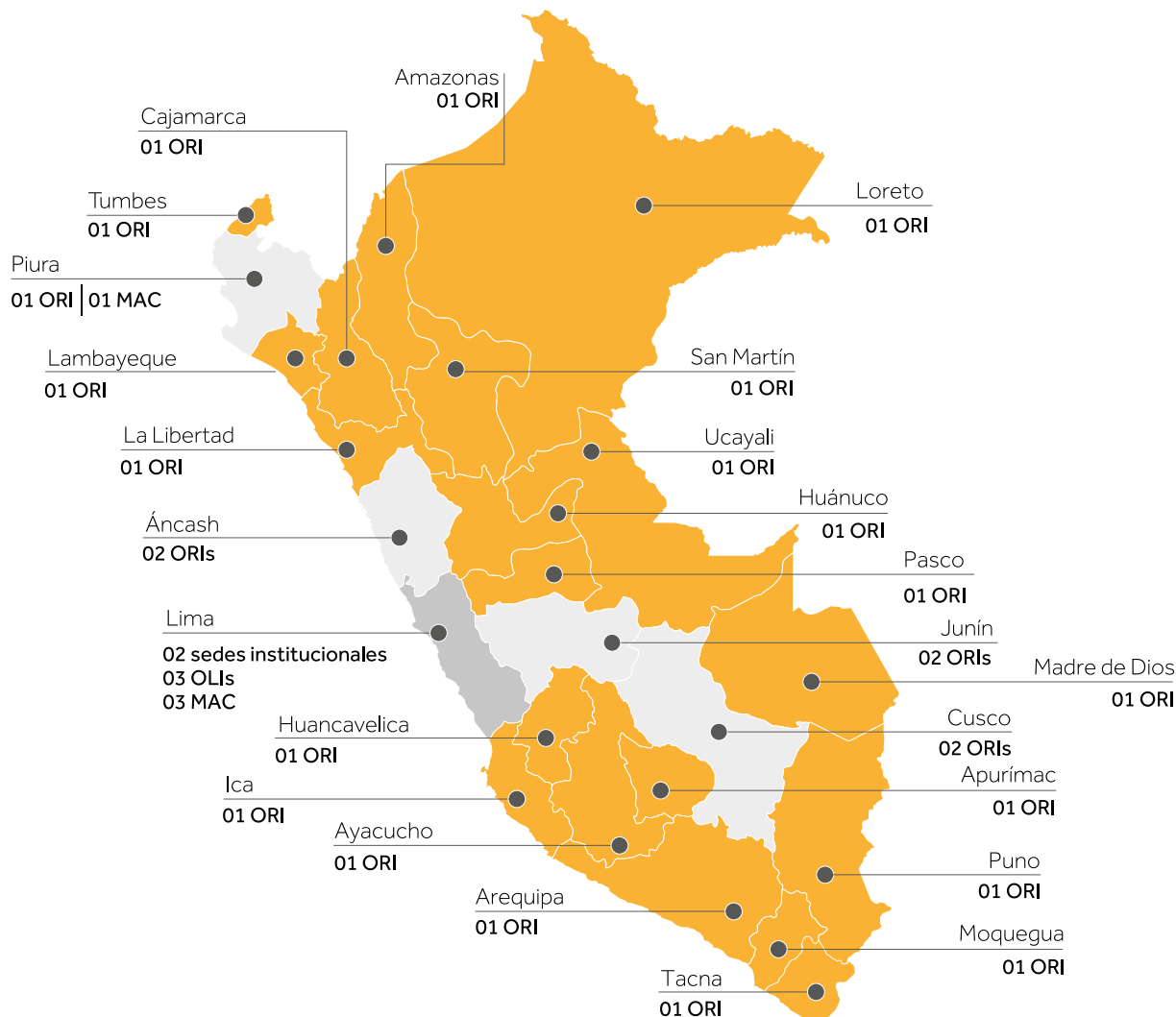
Tabla N° 122:
Oficinas de atención al usuario – Indecopi

Ubicación	Tipo	Cantidad
Lima y Callao	Sede institucional	2
	OLIs	3
	MAC (Callao, Ventanilla, Lima Norte)	3
Provincias	ORIs	26
	MAC (Piura)	1
Total		35

Fuente: Página web del Indecopi

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

Gráfico N° 67:
Oficinas del Indecopi según departamento



Fuente: Página web del Indecopi
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" que incluyen módulos itinerantes y charlas en las diversas ciudades y en los sitios de mayor aglomeración y flujo de personas, a través del cual se complementa las acciones de orientación y atención que se brinda a través del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).

En el canal no presencial, la principal actividad desarrollada se realizó a través del SAC, con la atención virtual (sea a través del Call Center o correo electrónico).

Complementariamente con lo anterior, con la finalidad de generar eficiencias y agilizar la atención y/o trámites del consumidor ante el Indecopi, en el 2017, se implementó la herramienta tecnológica denominada Plataforma Interactiva para el Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) y el Sistema Integrado Resolutivo de Protección al Consumidor (SIRPC), los que permiten una mejor gestión de las asesorías, reclamos y denuncias, tramitadas ante el Indecopi, desarrolladas dentro de la estrategia del "Indecopi Digital".

Normativa

Conforme lo establecido en la política nacional de protección del consumidor, las diversas modificaciones realizadas por parte del Indecopi en los últimos años han buscado prevenir la ocurrencia de conflictos de consumo y generar mecanismos eficientes de solución de los mismos, el impulso de la autocomposición (autorregulación) y la simplificación y celeridad de los mecanismos existentes. Al respecto, durante 2017, se emitió la normativa para la implementación de lo establecido en el D.S. 1308¹⁴³ del 30 de diciembre del 2016, así se tuvo lo siguiente:

- La emisión de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, denominada "Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", a través de la cual: i) se eliminó la conciliación promovida por el Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos (ORPS) como etapa previa al inicio del procedimiento sancionador; sin perjuicio de ello, se estableció que el procedimiento pueda finalizar de manera anticipada, en cualquier etapa, siempre y cuando haya una conciliación, mediación, transacción, o cualquier otro acuerdo entre denunciante y denunciado por la cual se dé solución a la controversia; y, ii) se determinó que el ORPS constituye la primera instancia administrativa y las CPC la segunda instancia en vía de apelación. Asimismo, se estableció que las decisiones de la Comisión son susceptibles de impugnación únicamente en sede judicial mediante la acción contencioso administrativa.
- La emisión de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", que: i) establece que la interposición de la denuncia suspende el plazo de la prescripción; y, ii) con la finalidad de declarar la improcedencia de la denuncia (como consecuencia de la subsanación o corrección de la conducta) la autoridad administrativa evaluará si, entre otros, la naturaleza de la infracción permite que esta sea subsanable.
- La emisión de la Directiva N° 007-2017/DIR-COD-INDECOPI, denominada "Directiva que regula la delegación de facultades de difusión y educación en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor" a través de la cual se regula la delegación de facultades de difusión y educación en materia de protección al consumidor, con la finalidad de mejorar el acceso de los usuarios a información sobre temas relacionados a protección y defensa del consumidor a través de las asociaciones de consumidores, colegios profesionales, universidades y otras instituciones públicas o privadas, que soliciten al Indecopi dicha delegación.
- La emisión de la 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", con la finalidad de fortalecer el funcionamiento de dichas organizaciones en beneficio de los consumidores.
- Finalmente, se debe destacar que, se emitió el Decreto Supremo N° 058-2017-PCM, referido a la modificación del Reglamento del Libro de Reclamaciones, a través del cual se hicieron mejoras a la norma reglamentaria con la finalidad de generar incentivos para que este instrumento sea empleado como un mecanismo aún más eficaz y expeditivo para la solución directa de conflictos entre proveedores y consumidores (conciliación empleando la hoja de reclamación).

Actividades de capacitación, orientación y difusión

En lo referido a la capacitación, en materia de protección, el Indecopi favoreció a un total de 4,382 agentes, incluyéndose consumidores como trabajadores de diversas empresas. A nivel desagregado, destacó: i) la Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (en adelante, ECP) la que favoreció a 2,475 personas a través de cátedras, cursos y seminarios, ii) la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, con 1,606 proveedores capacitados y; iii) la capacitación realizada a 301

143 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 predictibilidad en los procedimientos de protección del consumidor; y vi) mejorar la eficiencia de medidas cautelares y medidas correctivas reparadoras.

comunicadores de 08 departamentos del Perú, que potencialmente pueden amplificar su conocimiento a través de los medios de comunicación.

En cuanto a las actividades de orientación, se benefició a un total de 496,950 personas, tanto a nivel del SAC (428,657 consumidores por diversos medios como el presencial, telefónico, internet, entre otros) como a través de la campaña "Indecopi a tu alcance"¹⁴⁴ (68,293 consumidores) a través de 425 charlas y 494 módulos itinerantes, teniendo como principal zona de influencia a las regiones del interior del país (85.1% del total).

Respecto a las actividades de difusión e información, en 2017, destacó la realización de la campaña "Julieta, checa la etiqueta"¹⁴⁵, que tuvo por objetivo fortalecer el hábito de lectura de etiquetas de los alimentos y bebidas de los consumidores peruanos. La campaña obtuvo 10.6 millones de reproducciones del aviso publicitario en internet a través de diversos medios (Facebook, YouTube y 12 portales web de medios de comunicación de alcance general).

Gráfico N° 68:
Actividades de difusión, 2017



Fuente: Gerencia de Promoción y Difusión (GPD) - Indecopi
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

Asimismo, se desarrolló diversas campañas orientadas a segmentos específicos como es el caso de "Al Colegio con el Indecopi", la participación en la "II Feria Financiera de Asbanc", "Motorshow 2017", entre otros; y las desarrolladas en el marco de los grupos de trabajo de los cuales forma parte el Indecopi, como es el caso de:

- FijaloBien!: Evita accidentes en casa, fija tus muebles y televisores, con la finalidad informar sobre el riesgo de accidentes que podrían presentarse al no fijarse o sujetarse los muebles de manera segura en los hogares.
- #FPM2017: Evita las estafas por Internet, con la finalidad de incentivar la prevención del fraude electrónico en las transacciones online.

¹⁴⁴ 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.

¹⁴⁵ Mayor información disponible en <http://julietaheckalaetiqueta.pe/>

- “Protege la salud de tu familia: No compres cables eléctricos de dudosa procedencia”, dentro del marco del Consejo con la finalidad de informar sobre el uso adecuado de cables eléctricos

Lo anterior acompañado del desarrollo de materia del soporte para a difusión como es el caso de la publicación digital de 09 guías informativas que brindaron recomendaciones de diversos temas relacionados con el comercio electrónico, lectura de etiquetas, “Día del niño”, entre otros.

De otro lado, a través de la “Radio Indecopi” se realizó 52 entrevistas a diferentes especialistas¹⁴⁶ y se produjo 470 programas en temas relacionados a la protección de los consumidores. Entre 2013 y 2017, se reportó un total de 2,615 programas realizados.

Respecto a los medios convencionales, se difundieron 107 notas de prensa y se otorgaron 412 entrevistas en temas relacionados a la protección del consumidor. Mientras que, a través de **medios no convencionales**¹⁴⁷, se reportó 435,021 seguidores en la cuenta de Facebook y Twitter; y 191,160 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.

Tabla N° 123:
Evolución de las redes sociales del Indecopi

Red social		2017	Acumulado al 2017
Facebook	Seguidores	242,205	242,205
Twitter	Seguidores	192,816	192,816
YouTube	Reproducciones	191,160	414,742

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 herramientas tecnológicas como:

- El “Portal del Consumidor” (<https://www.consumidor.gob.pe/>) administrado por el Indecopi y que aglomera la información relevante del Sistema. En el año 2017, registró un total de 84,348 accesos, mayor en 162% respecto al 2016.
- “Mira a quién le compras”¹⁴⁸ que brinda información sobre los proveedores que han sido sancionados por las infracciones a la normativa de protección del consumidor. En el año 2017 el número de accesos fue de 57,217, con lo cual acumuló desde su funcionamiento un total de 309,511 accesos.
- “Gracias... No insista”¹⁴⁹, 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 2017, se reportó un total de 126,849 personas inscritas al sistema; mientras que según tipo de medio se reportó 192,066 celulares registrados, 136,667 correos electrónicos y 90,317 teléfonos fijos inscritos.

146 En el 2017 el noticiero “Virtualmente Informados” dejó de ser un programa de entrevistas (cambió a programa conducido), por ello la reducción en el número de entrevistas (en el 2016, el número de entrevistas fue de 359).

147 Caber destacar que a través de estos medios se difunde no solo actividades relacionadas a la protección del consumidor sino en general de los servicios de todo el Indecopi.

148 La herramienta está disponible desde 2013 y muestra de forma sencilla y versátil a los proveedores que han sido sancionados por infracciones a la normativa de protección al consumidor, considerando resoluciones firmes. Los proveedores que son sancionados quedan registrados por el lapso de cuatro años contados a partir de la fecha de cada resolución. El acceso es vía internet: <http://servicio.indecopi.gob.pe/appCPCBuscador/>

149 El acceso es vía internet: <http://systems.indecopi.gob.pe/noinsista/consumidorRegistra.seam?cid=771>


Gráfico N° 69:
"Mira a quién le compras"



Número de accesos
(2013 - 2017):
309,511

Fuente: Gerencia de Tecnologías de la Información (GTI) - Indecopi
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Gráfico N° 70:
"Gracias... No insista" - N° de registros netos al 2017

SEGÚN TIPO DE MEDIO DE COMUNICACIÓN		SEGÚN AGENTE INSCRITO	
 Teléfonos fijos	90,317	Consumidores	126,849
 Celulares	192,066	Proveedores	373
 Correos electrónicos	136,667		
TOTAL	419,050		

Fuente: Gerencia de Tecnologías de la Información (GTI) - Indecopi
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Mecanismos de solución de conflictos

Dentro del abanico de opciones con las que cuenta el consumidor para la solución de sus conflictos de consumo, destacan los administrados por parte del Indecopi como son: i) el mecanismo alternativo de solución de controversias consistente en la atención de reclamos, solicitudes de conciliación y mediación presentadas ante el SAC; ii) los procedimientos administrativos por infracciones a las normas de protección del consumidor; iii) los procedimientos administrativos por infracciones en materia publicitaria¹⁵⁰. Sumado a ello se presenta el mecanismo alternativo de arbitraje de consumo, cuyo piloto fue constituido por el Indecopi, en su calidad de Autoridad.

i) Mecanismo alternativo de solución de controversias: Atención de reclamos, solicitudes de conciliación y mediación presentadas ante el SAC.

La presentación de un reclamo ante el SAC del Indecopi es una de las formas a través de la cual los consumidores pueden solucionar sus conflictos de consumo con su proveedor. Se caracteriza por ser una vía ágil¹⁵¹, gratuita, voluntaria y alternativa al inicio de un procedimiento administrativo. A través de esta vía, el consumidor y el proveedor pueden llegar a un acuerdo conciliatorio que resulte vinculante y definitivo.

Entre el 2007 y 2017, el número de reclamos concluidos por el Indecopi experimentó un crecimiento promedio anual de 19.4%. En el 2017, la demanda por dicho servicio aumentó 10.1% respecto al año anterior, totalizando los 61,127 reclamos, denotando, en parte, el mayor empoderamiento del consumidor y mayor uso de los servicios del Indecopi.

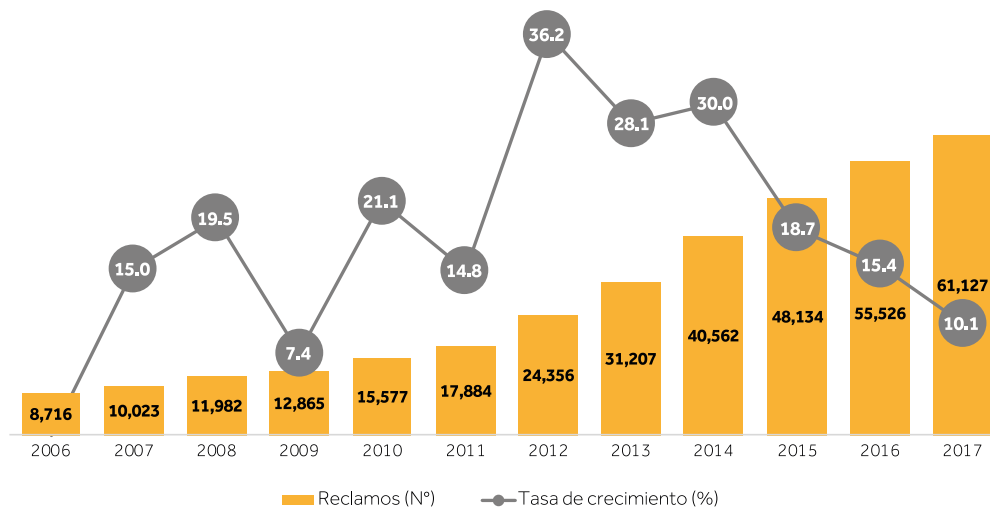
Un aspecto que viene acentuándose y que el Indecopi ha fortalecido es el mayor uso de los canales no presenciales. En efecto, en 2017, la atención de reclamos por medios no presenciales (portal web, correo

¹⁵⁰ Actos contra el principio de autenticidad, de legalidad y de adecuación social. Se trata de Actos de competencia desleal desarrollados mediante la actividad publicitaria.

¹⁵¹ En 2017, el plazo promedio en la resolución de los reclamos fue de 10.7 días hábiles a nivel nacional.

electrónico, vía telefónica, carta, escrito y vía la aplicación de reclamos) representó el 41%, superior en 17.5 puntos porcentuales en comparación con lo registrado en el 2007 (23.5%). Así también, se tuvo un incremento en la utilización del aplicativo móvil para reclamos (80.7%) habiéndose descargado 3.475 veces.

Gráfico N° 71:
Evolución de los reclamos concluidos a nivel nacional, 2006 – 2017



Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) – Indecopi
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

En 2017, la presentación de los reclamos tuvo las siguientes características:

Naturaleza del reclamo. El 84.6% de las personas que presentaron su reclamo ante el Indecopi ya habían reclamado previamente ante su proveedor.

Ámbito geográfico de presentación de reclamo. El 53.8% de los reclamos se registraron en Lima (32,911 reclamos) y el porcentaje restante en las sedes regionales, principalmente en Piura, Junín, Áncash, La Libertad, Lambayeque y Cajamarca, todos con más de 2,000 reclamos.

Forma de presentación. La presentación de reclamos de forma presencial es más marcada en las provincias (77.9%) respecto de lo reportado en Lima (42.9% del total).

Tasa de conciliación. La tasa de conciliación a nivel nacional fue de 81.8%, siendo de 84% en las provincias, superior en 4.4 puntos porcentuales respecto a Lima (79.6%). Lo anterior considerando el total de casos que atravesaron la fase de conciliación y mediación y en las que se dio por finalizado el conflicto generado¹⁵².

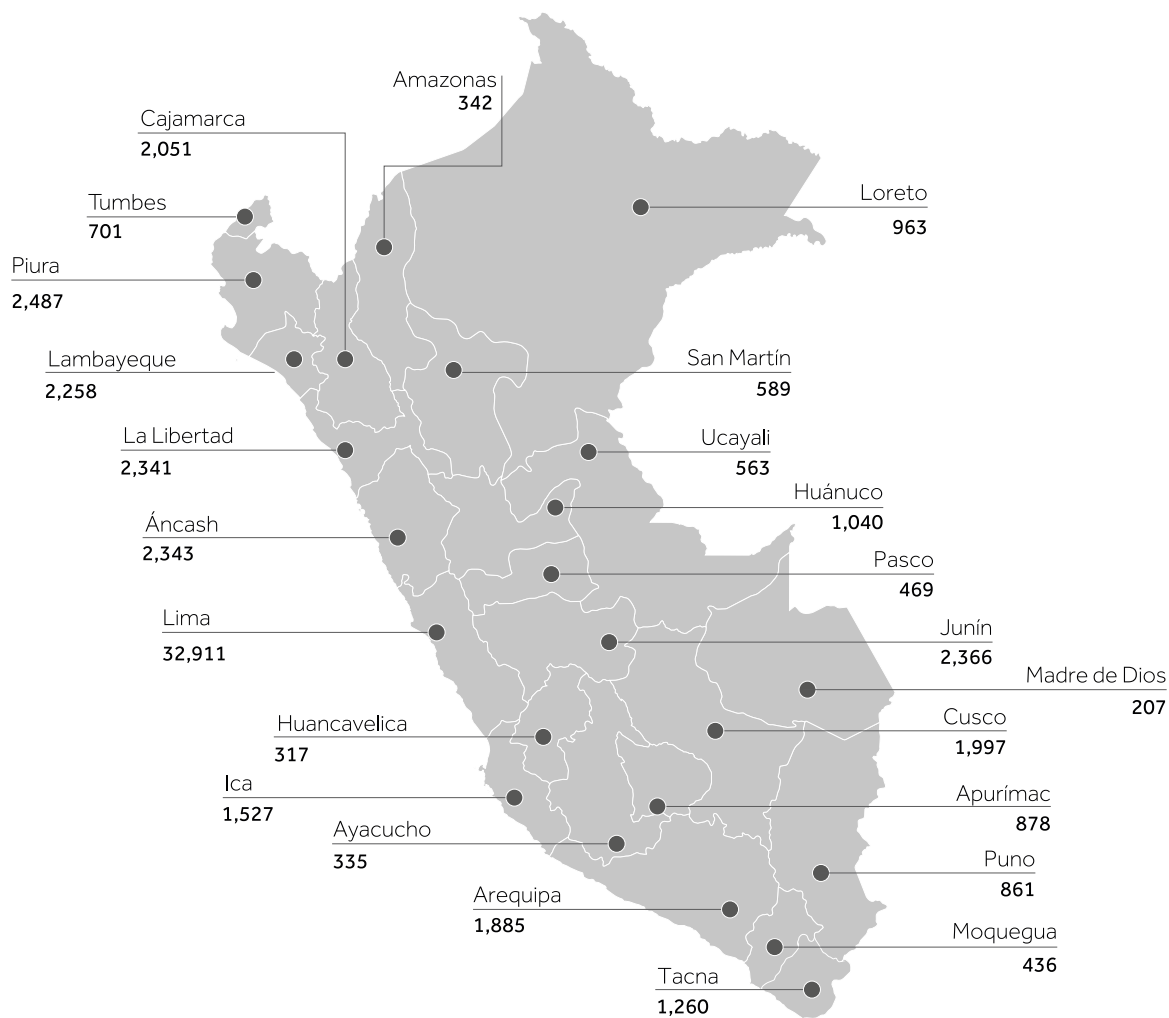
Plazo de tramitación. El plazo promedio de tramitación de reclamos a nivel nacional fue de 10.7 días. En Lima este plazo fue de 13.5 días, mientras que en provincia fue de solo 7.5 días.

Medios de adquisición. Respecto al modo de adquisición de los productos o servicios que fueron materia de reclamo, el 7.8%, cuando menos, lo hizo a través de medios virtuales. En Lima el porcentaje fue superior (11%) en comparación con el resto de las provincias (4.0%).

¹⁵² La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de conciliaciones totales (conciliaciones y mediaciones) respecto a la suma de conciliaciones totales y no conciliaciones.

Motivos de reclamo. A nivel nacional, los principales motivos que generaron los reclamos fueron la falta de idoneidad del producto o servicio adquirido por parte del proveedor, la indebida imputación de pagos, productos defectuosos e incumplimientos contractuales, los mismos que generaron el 82.0% del total de reclamos.

Gráfico N° 72:
Reclamos concluidos según departamento, 2017



Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) – Indecopi
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Actividades económicas más reclamadas. En el 2017, los proveedores de servicios ligados al sector financiero fueron los más reclamados, representando el 43.6% del total de reclamos concluidos. Le siguieron los reclamos correspondientes al sector transporte de pasajeros vía aérea y terrestre y, el sector telecomunicaciones con 10.3% y 7.8% del total resuelto, respectivamente. En términos relativos, los reclamos ante agencias de viaje y otros servicios de transporte fueron los de mayor crecimiento (75.1% respecto al 2016), equivalentes al 0.7% del total de reclamos.

Tabla N° 124:
Reclamos resueltos, según actividad económica

Actividad económica	2016	2017	Part. % 2017	Var. % (17/16)
Servicios bancarios y financieros	24,646	26,630	43.6%	8.0%
Transporte de pasajeros vía aérea y terrestre	4,309	6,289	10.3%	46.0%
Telecomunicaciones	4,517	4,795	7.8%	6.2%
Seguros y AFP	2,694	2,809	4.6%	4.3%
Servicios educativos y artículos de educación	2,057	2,552	4.2%	24.1%
Electrodomésticos y servicio técnico	1,947	2,044	3.3%	5.0%
Automóviles, accesorios, repuestos y mecánicas	1,495	1,388	2.3%	-7.2%
Tiendas por departamento, bazares y conexos	1,174	1,193	2.0%	1.6%
Comercio minorista de artículos de ferretería y afines 1/	1,098	920	1.5%	-16.2%
Diversión, espectáculo y buffets	591	902	1.5%	52.6%
Vestido y calzado	896	788	1.3%	-12.1%
Servicios varios	684	742	1.2%	8.5%
Comercio minorista de otros productos	650	730	1.2%	12.3%
Transporte de carga y mudanza	383	629	1.0%	64.2%
Fabricación de muebles	635	547	0.9%	-13.9%
Elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco	535	495	0.8%	-7.5%
Agencias de viaje y otros servicios de transporte	261	457	0.7%	75.1%
Hoteles y restaurantes	323	343	0.6%	6.2%
Servicios profesionales, técnicos y otros	193	333	0.5%	72.5%
Otras actividades económicas 2/	6,438	6,541	10.7%	1.6%
Total	55,526	61,127	100.0%	10.1%

1/ Incluye la actividad de construcción e inmobiliario y el comercio de artículos de ferretería; 2/ Contiene otras actividades económicas, tales como material de ferretería; artículos de escritorio y oficina, lavanderías y tintorerías, entre otros.

Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) – Indecopi

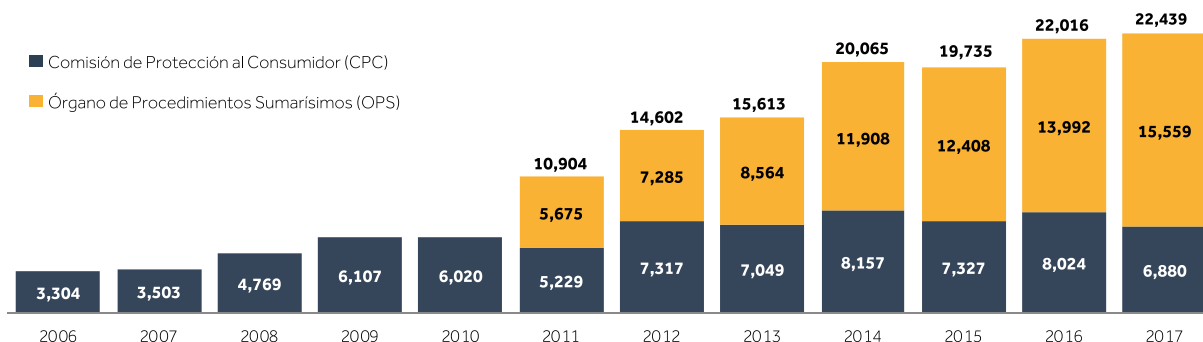
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

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 correctivas¹⁵³. Esta tarea se efectúa a través de los Órganos de Procedimientos Sumarísimos (OPS), así como de las Comisiones de Protección al Consumidor (CPC). En 2017 las denuncias ingresadas en total fueron de 23,766, experimentando un incremento del 9.7% respecto al año anterior. Respecto a las denuncias concluidas se registró un crecimiento en 1.9% (hasta alcanzar los 22,439), correspondiendo el 69.3% del total a los procedimientos atendidos vía los OPS y el 30.7% a expedientes de las CPC.

Gráfico N° 73:
Evolución de las denuncias concluidas a nivel nacional, 2006 – 2017



Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en la sede central, sede Lima Norte y Gerencia de Oficinas Regionales - Indecopi
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Según actividad económica, en el 2017, el sistema financiero continuó siendo el más denunciado (primero en el ranking) y es que cuatro (04) de cada diez (10) denuncias (43.9%) correspondieron a dicha actividad. En segundo lugar, se ubicó la actividad de seguros (6.0%), seguida de las denuncias relacionadas a proveedores de la actividad económica de construcción e inmobiliario (5.3%). Cabe resaltar que la actividad agencias de viaje y otros servicios de transporte, el transporte por vía aérea y el comercio minorista de línea blanca, marrón y otras, registraron el mayor crecimiento en cuanto a denuncias respecto al año 2016, tras reportarse un aumento de 36.9%, 30.8% y 28.6%, respectivamente.

Tabla N° 125
Indecopi: Denuncias concluidas en primera instancia (OPS y CPC), 2016 – 2017

Actividad económica	Total 2016	Total 2017	Var. % (17/16)	Part. 2017
Sistema financiero	8,675	9,852	13.6%	43.9%
Seguros	1,113	1,341	20.5%	6.0%
Construcción e inmobiliario	1,132	1,194	5.5%	5.3%
Telecomunicaciones	1,030	1,157	12.3%	5.2%
Educación 1/	1,218	983	-19.3%	4.4%
Transporte por vía aérea	747	977	30.8%	4.4%
Automóviles	775	767	-1.0%	3.4%
Servicios varios 3/	741	722	-2.6%	3.2%
Servicios profesionales, técnicos y otros	691	650	-5.9%	2.9%
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	834	593	-28.9%	2.6%
Tiendas por departamento, bazares y conexos	502	512	2.0%	2.3%
Comercio minorista de línea blanca, marrón y otras	381	490	28.6%	2.2%
Comercio mayorista de otros productos	530	472	-10.9%	2.1%
Agencias de viaje y otros servicios de transporte	320	438	36.9%	2.0%
Comercio minorista de otros productos	592	406	-31.4%	1.8%
Otras actividades económicas 4/	2,735	1,885	-31.1%	8.4%
Total	22,016	22,439	1.9%	100.0%

1/ Servicios y artículos educativos; 2/ Venta, mantenimiento, reparación, accesorios, repuestos y mecánicas; 3/ Incluye otras actividades de servicios no clasificadas previamente, peluquería y otros tratamientos de belleza, actividades de organizaciones profesionales, entre otros; 4/ Incluye servicios de salud humana; restaurantes, bares y cantinas; entre otras actividades económicas.

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en la sede central, sede Lima Norte y Gerencia de Oficinas Regionales - Indecopi
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Sobre la base del tipo de conclusión de las denuncias, en primera instancia, se puede inferir que durante el año 2017 el consumidor obtuvo una solución favorable en el 43.0% del total de casos, porcentaje similar al registrado en los años 2015 y 2016¹⁵⁴.

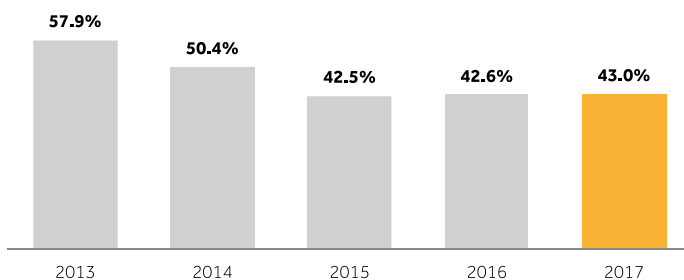
La tasa de conciliación anticipada en el 2017 fue de 12.7%, superior a las registradas en el periodo 2014–2016. En incremento se debería, en parte, al impacto del Decreto Legislativo N° 1308¹⁵⁵.

Tabla N° 126
Denuncias según tipo de conclusión en primera instancia, 2017

Tipo de conclusión	Total	%
Fundado	6,790	30.3%
Desistimiento	1,465	6.5%
Conciliación	815	3.6%
Acuerdo extraproceso	574	2.6%
Sub total	9,644	43.0%
Resto	12,795	57.0%
Total	22,439	100.0%

Fuente: Comisiones de Protección al Consumidor en la sede central, sede Lima Norte y Gerencia de Oficinas Regionales – Indecopi
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Gráfico N° 74:
Porcentaje de denuncias resueltas a nivel nacional en primera instancia a favor del consumidor^{1/}, periodo 2013 – 2017



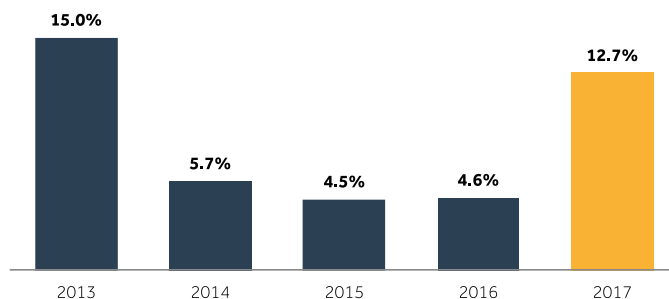
1/ Entendido como las denuncias que concluyeron como "fundadas", "por desistimiento", "conciliación" y "acuerdo extraproceso".

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos - Indecopi
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

¹⁵⁴ Es de destacar que el porcentaje de denuncias que culminaron como improcedentes o inadmisibles representaron el 36.4% en 2017.

¹⁵⁵ El decreto promueve, entre otros aspectos, la conclusión anticipada, que incluye a las denuncias que concluyeron como "conciliación", "desistimiento" y "acuerdo extraproceso". Cabe precisar que, si es que se considera el efecto neto de la vigencia de la Directiva, se tiene, acorde a lo estimado a través modelo de datos de panel con efectos fijos por parte de la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi, un incremento de aproximadamente 100% en las conclusiones anticipadas a nivel de primera instancia, y de alrededor de 200% en segunda instancia.

Gráfico N° 75:
Porcentaje de denuncias resueltas a nivel nacional en primera concluidas anticipadamente^{1/}, periodo 2013 – 2017



1/ Entendido como las denuncias que concluyeron como "por desistimiento", "conciliación" Y "acuerdo extraproceso".

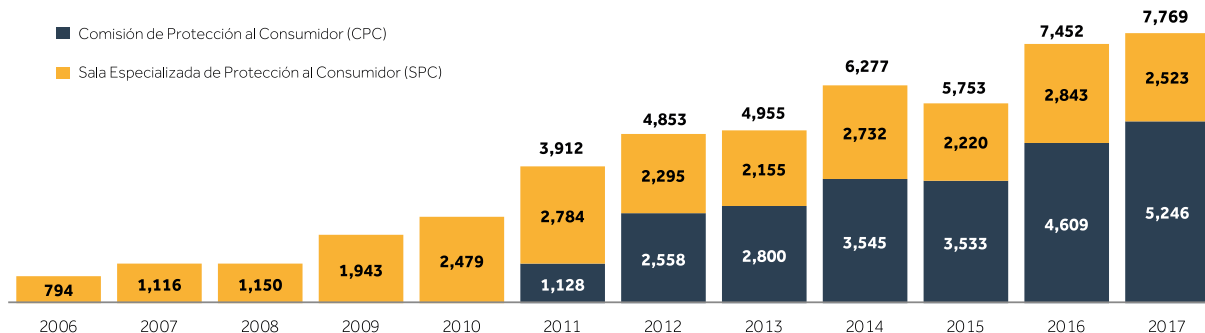
Fuente: Gerencia de Estudios Económicos - Indecopi

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 a nivel de todas las instancias experimentaron una caída de 9.2%, totalizando las 6,985 en el 2017. En contraste, las apelaciones resueltas fueron mayores en 4.3%, registrando 7,769 apelaciones (cifra superior a los 7,452 del año previo).

Gráfico N° 76:
Evolución de las apelaciones resueltas a nivel nacional, periodo 2006 – 2017^{1/} (N° de apelaciones)



1/ La información comprende las apelaciones resueltas por las SPC y CPC.

Desde 2011, en el que se crean los OPS, la segunda instancia de los procedimientos correspondientes a los OPS la constituyen las comisiones al consumidor.

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos - Indecopi.

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

La mayor cantidad de apelaciones se dio en torno a las denuncias relacionadas a infracciones de proveedores del sistema financiero (50.5%), seguido de los servicios de educación (5.5%), seguros (4.6%) y construcción e inmobiliario (4.5%).

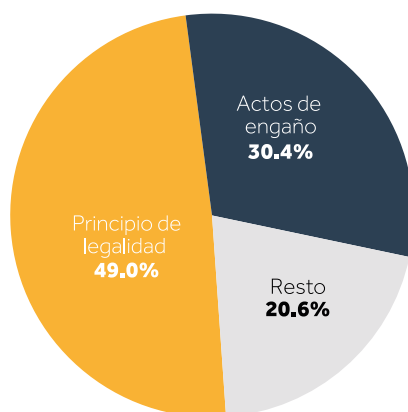
iii) Procedimientos administrativos iniciados ante la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal que afectan la transparencia del mercado y aquellos desarrollados mediante la actividad publicitaria¹⁵⁶

En el año 2017 se resolvieron 193 expedientes derivados de denuncias por actos de competencia desleal desarrollados en la actividad publicitaria. Dicha problemática se dio principalmente en actividades ligadas al sector comercio (06 de cada 10 expedientes resueltos).

Las denuncias fundadas ascendieron a 102, de las cuales al cierre de 2017 el 61.8% estaban consentidas. De este porcentaje, según hecho infractor, se tuvo que el 49.0% del total de expedientes fueron fundados por falta al principio de legalidad, el 30.4% debido a acto de engaño y el 15.7% restante a confusión, comparación indebida, denigración, entre otros.

Las sanciones impuestas a las 159 empresas infractoras significaron la imposición de multas por 1,738.9 UIT y un total de 39 amonestaciones.

Gráfico N° 77:
Denuncias fundadas en materia de competencia desleal en publicidad según tipo de infracción 2017
(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 2017, el Indecopi inició 4,484 expedientes de supervisión a nivel nacional¹⁵⁷ y reportó 3,667 supervisiones concluidas¹⁵⁸, las cuales 1,259 tuvieron recomendación de un Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS)¹⁵⁹. Es de destacar que las labores de supervisión estuvieron orientadas a atender las actividades económicas con mayor cantidad de empresas en el mercado, número de consumidores, participación en la canasta básica familiar e impacto ocasionado, acorde al nuevo enfoque de supervisión de impacto, desplegado por el Indecopi.

¹⁵⁶ 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.

¹⁵⁷ Realizadas por parte de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) y la Gerencia de Oficinas Regionales (GOR) del Indecopi.

¹⁵⁸ Las supervisiones concluidas pueden corresponder a supervisiones iniciadas en períodos anteriores y en el 2017.

¹⁵⁹ 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° 127:
Supervisiones realizadas por el Indecopi en materia de protección del consumidor, 2017

Gerencias	Supervisiones iniciadas	Supervisiones concluidas	Supervisiones que generaron PAS
GSF	601	534	211
GOR	3,883	3,133	1,048
Total	4,484	3,667	1,259

Fuente: Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) y Gerencia de Oficinas Regionales (GOR)
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Según actividad económica, destacaron las supervisiones a proveedores de enseñanza (1,244), transporte terrestre (1,003), industria y comercio (769) y alojamiento y servicios de comidas (429), entre otros.

Tabla N° 128:
Supervisiones iniciadas según actividad económica, 2017

Actividad económica	2017	Part. 2017
Enseñanza	1,244	27.7%
Transporte terrestre	1,003	22.4%
Industria y comercio	769	17.1%
Alojamiento y servicios de comidas	429	9.6%
Transporte aéreo	192	4.3%
Agencias de viaje	119	2.7%
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación	109	2.4%
Financiero, seguros y AFP	91	2.0%
Retail	82	1.8%
Textiles y calzado	67	1.5%
Alimentos	66	1.5%
Salud	61	1.4%
Inmobiliario y construcción	57	1.3%
Información y comunicaciones	52	1.2%
Otros 1/	143	3.2%
Total	4,484	100.0%

1/ Contiene: grifos y estaciones de servicio, veterinaria; edición de periódicos; libros, revistas y otros; automotriz, servicios jurídicos, manufactura, servicios de mensajería y otras actividades empresariales.

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 2017 las supervisiones se incrementaron en 111.3% hasta 4,484, siendo en Lima donde se dio la mayor cantidad de supervisiones (648, representando 14.5% del total), San Martín (582, con el 13.0%) y Áncash (518, con el 11.6%). Se incluyen las campañas de supervisión en coordinación con las oficinas regionales, como fueron en los casos de fenómenos naturales (niño costero) y por temas de seguridad de productos como fue en el caso de las conservas de productos hidrobiológicos y leches evaporadas.

Tabla N° 129:
Supervisiones iniciadas según departamento, 2014 - 2017

Departamento	2014	2015	2016	2017	Part %. 2017
Lima	451	949	202	648	14.5%
San Martín	17	80	106	582	13.0%
Áncash	284	298	127	518	11.6%
Piura	136	134	436	439	9.8%
Arequipa	173	233	141	318	7.1%
Puno	160	202	132	307	6.8%
Cusco	147	110	163	293	6.5%
La Libertad	237	212	82	264	5.9%
Tacna	287	228	158	249	5.6%
Cajamarca	728	493	128	178	4.0%
Lambayeque	427	201	58	152	3.4%
Loreto	157	203	119	143	3.2%
Pasco ^{2/}	72	29	22	119	2.7%
Moquegua ^{1/}	6	15	77	57	1.3%
Junín	264	234	80	50	1.1%
Amazonas	22	45	6	36	0.8%
Ica	90	101	16	32	0.7%
Tumbes ^{3/}	40	20	4	26	0.6%
Huancavelica ^{2/}	11	32	10	21	0.5%
Huanuco ^{2/}	42	26	23	19	0.4%
Ucayali	12	7	27	9	0.2%
Ayacucho ^{4/}	51	48	3	9	0.2%
Apurímac	18	7	0	8	0.2%
Madre de Dios ^{5/}	35	12	2	7	0.2%
Total	3,867	3,919	2,122	4,484	100.0%

1/ Supervisado por la ORI Tacna. 2/ Supervisado por la ORI Junín. 3/ Supervisado por la ORI Piura. 4/ Supervisado por la ORI Ica. 5/ 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 Colegios2017@indecopi.gob.pe para recepcionar comunicaciones sobre posibles infracciones en el sector educativo; y ii) las herramientas de autorregulación "Exámate", el "simulador para calcular moras¹⁶⁰" y "aplicativo de cálculo de sanciones por infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones¹⁶¹".

160 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>

161 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

- Sistema SIREC – “Controla tus reclamos”¹⁶². Durante el 2017 el sistema registró 195,098 hojas de reclamaciones por iniciativa de 595 proveedores inscritos (26 empresas más que el 2016). En promedio, en el 2017 se recibieron 237 reclamaciones por proveedor inscrito.

Tabla N° 130:
Resultados del SIREC, 2015 - 2017

Detalle	2015	2016	2017
N° Hojas de reclamaciones	191,976	195,138	195,098
N° empresas inscritas (datos acumulados)	383	569	595
N° de reclamos por empresa inscrita	344	239	237

Fuente: Sistema Controla tus Reclamos - Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF)
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

- **Examate**¹⁶³. Durante el 2017 ingresaron al sistema un total de 229 centros educativos particulares a nivel nacional.
- **Colegios2017@indecopi.gob.pe**. Por intermedio de este correo se han recibido 173 denuncias informativas a colegios de Lima y Callao.

Para el 2018, el Plan de Supervisiones del Indecopi, contempla la vigilancia de las actividades con mayor representatividad en la canasta básica familiar, mayor universo de potenciales afectados (consumidores) y mayor universo de proveedores. Respecto a las actividades económicas priorizadas para ser supervisadas están: industria y comercio, transporte, financiero y seguros, enseñanza, alojamiento y servicio de comidas, inmobiliario y construcción, y actividades artísticas, de entretenimiento y recreación.

Sanciones. Respecto a las sanciones impuestas por infracciones en materia de protección del consumidor y en resolución firme en sede administrativa, en el año 2017, se reportó un total de 1,759 proveedores sancionados, imponiéndose 5,942 sanciones (que implicaron multas por 10,622 UIT). La multa promedio fue de 2.6 UIT.

Tabla N° 131:
Sanciones impuestas por infracciones en materia de protección del consumidor^{1/}, 2011 – 2017

Año de Resolución	N° de proveedores sancionados ^{2/}	N° de sanciones impuestas ^{3/}	N° de multas impuestas (en UIT) ^{4/}	Multas promedio (en UIT) ^{5/}	Multa máxima (en UIT) ^{6/}
2011	816	1,324	2,259	2.0	42
2012	3,356	6,178	9,657	2.1	100
2013	4,180	9,417	16,171	2.3	144
2014	5,048	12,537	18,458	2.2	176.9
2015	2,963	8,401	14,017	2.3	450
2016	2,677	7,789	14,266	2.4	450
2017	1,759	5,942	10,622	2.6	450

1/ Información preliminar, sujeta a revisión, correspondiente al 2017. 2/ Se refiere al registro de proveedores sancionados independientemente del número de sanciones que haya reportado. Se registra de forma independiente para cada año. 3/ 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. 4/ UIT: Unidades Impositivas Tributarias. 5/ Cociente de las multas (UIT) entre el número de multas total. 6/ Multa máxima aplicada por una infracción a la normativa de protección del consumidor.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) - Indecopi
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

162 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.

163 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.

En el 2017, el sistema financiero bancario concentró la mayor cantidad de sanciones (24.5% del total), seguido de construcción e inmobiliario (9.1%) y transporte terrestre y otros tipos de transporte (4.9%).

Tabla N° 132:
Sanciones impuestas en materia de protección del consumidor según actividad económica^{1/}

Actividades económicas	Sanciones ^{2/}					Part. %
	2013	2014	2015	2016	2017	2017
Sistema financiero bancario	1,292	1,587	1,396	1,493	1,453	24.5%
Construcción e inmobiliario	478	893	881	957	542	9.1%
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	411	584	421	421	289	4.9%
Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	808	658	379	348	256	4.3%
Educación inicial y primaria	642	1,121	877	498	248	4.2%
Comercio minorista de otros productos	825	922	377	372	230	3.9%
Seguros y pensiones	147	245	237	232	220	3.7%
Sistema financiero no bancario	164	311	177	243	217	3.7%
Transporte por vía aérea	103	160	100	143	185	3.1%
Telecomunicaciones	171	206	171	203	177	3.0%
Resto	4,376	5,850	3,385	2,879	2,125	35.8%
Total	9,417	12,537	8,401	7,789	5,942	100%

1/ Información preliminar; sujeta a revisión, correspondiente al 2017.

2/ La información corresponde al total de sanciones impuestas por resoluciones firmes y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de la actividad económica. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) – Indecopi

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

Durante el año 2017, el BBVA Banco Falabella Perú S.A., perteneciente al sector bancario, lideró el ranking de proveedores sancionados con 320 sanciones (entre multas y amonestaciones) y 381.8 UIT en términos de multas. Le siguieron las empresas del mismo rubro: Banco de Crédito del Perú S.A. (228 sanciones), BBVA Banco Continental (211 sanciones) y Scotiabank Perú S.A.A. (190 sanciones).

Tabla N° 133:
**Ranking de proveedores sancionados por el Indecopi
(Enero – diciembre 2017)¹**

Proveedor	N° de sanciones ²	Multas (UIT)
BANCO FALABELLA PERÚ S.A.	320	381.8
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ	228	352.3
BBVA BANCO CONTINENTAL	211	299.4
SCOTIABANK PERÚ S.A.A.	190	204.9
FINANCIERA OH! S.A.	128	65.9
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	104	114.0
BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A - INTERBANK	63	85.9
BANCO CENCOSUD S.A.	62	28.1
RÍMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	61	84.8
SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	54	67.0

Notas:

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero – diciembre 2017. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no se muestran en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información del año 2017 es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS)

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

Finalmente, cabe destacar dentro de la función de sancionar conductas anticompetitivas por parte de la Comisión de Libre Competencia del Indecopi (CLC) y que finalmente impactan en el consumidor, que en el año 2017:

- Se desarticuló el cártel de papel higiénico, integrado por las empresas Kimberly Clark Perú S.R.L. y Productos Tissue del Perú S.A. (Protisa) por su conducta anticompetitiva por el acuerdo de fijación de precios y condiciones comerciales en el Perú, entre 2005 y 2014. El caso constituyó el primero bajo el marco del caso de aplicación del "Programa Clemencia".
- Se sancionó a 16 empresas que acordaron de fijar el precio de venta del GLP para uso vehicular en la ciudad de Chimbote, en el periodo de junio de 2012 a febrero de 2014. La multa impuesta fue de S/ 11,969.9 mil.
- Se sancionó a las 3 principales empresas productoras de GLP a nivel nacional, por su conducta anticompetitiva consistente en variar o abstenerse de variar concertadamente el precio del GLP. La multa impuesta fue de S/ 74,277.8 mil¹⁶⁴.
- Se sancionó a 14 empresas que acordaron fijar el precio de venta del GLP para uso vehicular en la ciudad de Chiclayo, en el periodo 2009 y 2014. La multa impuesta fue de S/ 9,741.7 mil.

164 La sanción también incluye a 07 personas naturales.



VIII. CONCLUSIONES

El 2017 marcó un hito en la historia de la protección del consumidor puesto que el Estado, reafirmando su compromiso con dicha tarea, aprobó la Política Nacional de Protección de los Consumidores así como las acciones a desplegarse durante el período 2017-2020, a través del Plan Nacional de Protección de los Consumidores, ambos documentos propuestos por el Consejo Nacional de Protección del Consumidor y alineados a las Directrices para la Protección del Consumidor establecidos por Naciones Unidas.

El referido plan se caracteriza por tener un enfoque preventivo, siendo prioritario el fortalecimiento de las capacidades y disponibilidad de información para los agentes del mercado, a fin de evitar la ocurrencia de conflictos de mercado; y de suceder ello, tener a disposición tanto mecanismos de autorregulación como procedimientos administrativos celeres para la defensa de sus derechos. Asimismo, destaca la implementación del Sistema Nacional de Alertas de Productos Peligrosos dentro del Eje de Seguridad y Salud del consumidor, vital en el contexto de apertura comercial, mayor flujo en el comercio y no exento a la ocurrencia de riesgos no previstos que puedan afectar la seguridad y salud del consumidor, así como las acciones para fortalecer el Sistema Nacional de Protección del Consumidor, tarea compleja dada la existencia de múltiples entidades con competencias específicas y en todos los niveles de gobierno.

En el primer año del referido plan se tuvo un alto cumplimiento de las metas programadas en cada eje establecido.

- **En cuanto a educación, orientación y difusión**, en lo que respecta a las actividades de cobertura las metas del 2017 fueron superadas. Se espera la progresiva inclusión de la temática de protección del consumidor por parte del Minedu, que impactaría potencialmente en cambios de conducta en el largo plazo.
- **En cuanto a seguridad y salud de los consumidores**, para el 2018 se fortalecería el sistema informático (segunda etapa) que administra la Autoridad de la mano de su mayor difusión y capacitación a los principales usuarios a fin de mejorar su eficiencia. Asimismo, la mayor coordinación intersectorial, que se fortalecería de implementarse los cambios normativos propuestos; sentaría las bases para el Sistema Nacional de Alertas. Un reto, no menor, constituye el ir incorporando la información sobre accidentes del consumidor ocasionados por bienes y servicios de consumo reportados en hospitales y clínicas en el que el rol del Ministerio de Salud será determinante.
- **En cuanto a mecanismos de prevención y solución de conflictos**, el impulso hacia la autocomposición en 2017 ha continuado dando frutos con la implementación de mecanismos en el sector automotriz y de seguros. La generación de un marco normativo que impulse los programas de compliance (cumplimiento normativo) e incentivos para la conclusión anticipada de los procedimientos reduciría en menores conflictos y soluciones más rápidas para el consumidor. Lo anterior permitiría, además, que las entidades se enfoquen en supervisiones de alto impacto ante potenciales conductas infractoras que afecten a colectividades.
- **En cuanto al fortalecimiento del Sistema**, es una tarea pendiente el fortalecimiento de los gobiernos locales en materia de protección del consumidor, de tal forma que permitan amplificar de forma efectiva el carácter preventivo del plan, así como su rol fiscalizador en las acciones en la que son competentes y que reducirían potencialmente en menores conflictos de consumo. El proceso de elecciones a nivel de gobiernos locales y regionales podría impactar en el avance de esta actividad en 2018.

Cabe destacar que, tras la revisión de las principales acciones desplegadas por las diversas entidades del Sistema, se evidencia un mayor uso de los servicios puestos a disposición por parte de las diversas entidades involucradas en la protección del consumidor, un mayor énfasis en desarrollar acciones soportadas en tecnologías de la información (tanto en procesos internos como externos) que redunden en una mayor disponibilidad para los usuarios, pero también retos derivados de las limitaciones presupuestales a las que están continuamente afectas.



IX. BIBLIOGRAFÍA¹⁶⁵

1. Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones. Página web Institucional. Accedida en mayo de 2018.
2. Asociación de Bancos del Perú. Página web Institucional. Accedida en mayo de 2018.
3. Asociación de Transporte Aéreo Internacional. Página web Institucional. Accedida en abril de 2018.
4. Asociación Peruana de Empresas de Seguros. Página web Institucional. Accedida en marzo de 2018.
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 2016-2017.
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 2017-2018.
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 mayo de 2018.
8. Congreso de la República del Perú. Decreto Legislativo N° 99, Ley de la Empresa Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial. Mayo 1981.
9. Congreso de la República del Perú. Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, que aprobó el "Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos". Junio 2005.
10. Congreso de la República del Perú. Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, que aprobó el "Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos". Junio 2005.
11. Congreso de la República del Perú. Ley N° 27332, "Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos". Julio 2000.
12. Congreso de la República del Perú. Ley N° 27867, "Ley Orgánica de Gobiernos Regionales". Noviembre 2002.
13. Congreso de la República del Perú. Ley N° 27972, "Ley Orgánica de Municipalidades". Mayo 2003.
14. Congreso de la República del Perú. Ley N° 28044, "Ley General de educación". Julio 2003.
15. Congreso de la República del Perú. Ley N° 28337, que modificó la "Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos". Agosto 2004.
16. 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.
17. Congreso de la República del Perú. Ley N° 29408, Ley General de Turismo. Setiembre 2009.
18. Congreso de la República del Perú. Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Setiembre 2010.
19. Congreso de la República del Perú. Ley N° 29719, "Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas". Junio 2011.
20. Congreso de la República del Perú. Ley N° 26702 "Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros". Diciembre 1996.
21. Congreso de la República del Perú. Ley N° 27328 "Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros". Julio 2000.
22. Defensoría del Consumidor Automotor. Reglamento de la Defensoría del Consumidor Automotor – DCA. 2016.
23. Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú. Página web Institucional. Accedida en marzo de 2018.
24. Instituto Metropolitano Protransporte (2012). Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Metropolitano Protransporte.
25. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2010). Anexo 1 de la Directiva N° 005-2010/DIR-COD-INDECOPI sobre la asignación de la competencia territorial en materia de protección del consumidor.
26. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2013). Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI denominada "Normas sobre Registro, Reconocimiento y Participación de las Asociaciones de Consumidores en los Procedimientos sobre Defensa de los Derechos de los Consumidores".

¹⁶⁵ Bibliografía complementaria a los cuestionarios de información remitidos por las diversas entidades miembros del Sistema, requeridos para la elaboración de la presente edición.

- 27.** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2013). Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI denominada "Normas sobre Registro, Reconocimiento y Participación de las Asociaciones de Consumidores en los Procedimientos sobre Defensa de los Derechos de los Consumidores".
- 28.** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2017). Directiva N° 075-2017-INDECOPI/COD sobre el procedimiento sumarísimo.
- 29.** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2017). Directiva N° 076-2017-INDECOPI/COD sobre los procedimientos en materia de protección del consumidor.
- 30.** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2017). La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017 - 2020. Recuperado el 11 de abril de 2018, de https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Pol%C3%ADtica_Plan_Consumo/9494a908-5d6b-4277-fa25-bef2ee7b4b3a
- 31.** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2018). Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI que modifica el Anexo 2 de la Directiva N° 009-2013-DIR-COD-INDECOPI "Normas sobre Registro, Reconocimiento y Participación de las Asociaciones de Consumidores en los Procedimientos sobre Defensa de los Derechos de los Consumidores".
- 32.** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (2016). Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores 2015. Recuperado el 11 de abril de 2018, de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/InformeAnual2015/a72a4c99-b760-41da-9fb0-b0676f2d53a8>
- 33.** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (2017). Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores 2016. Recuperado el 11 de abril de 2018, de https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/126949/Informe_Anuar_Consumo_2016/0f95779e-a5f4-0bde-0c8f-72a15272fabb
- 34.** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (2017). Mapa de Consumo. Recuperado el 09 de mayo de 2018, de <https://www.consumidor.gob.pe/mapaconsumo>
- 35.** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Portal del Consumidor. Página web Institucional. Accedida en mayo de 2018.
- 36.** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Gerencia de Estudios Económicos. Anuario de Estadísticas Institucionales 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016.
- 37.** Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017). Directorio Nacional de Municipalidades, Provinciales, Distritales y Centros Poblados 2017. Recuperado el 04 de enero de 2018, de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1420/index.html
- 38.** Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). "Condiciones de vida en el Perú. Trimestre: Octubre - Noviembre - Diciembre 2017". Informe Técnico N°1. Marzo 2018.
- 39.** Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). "Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de vida en el Perú. Setiembre 2007". Informe Técnico N°04. Diciembre 2007.
- 40.** Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). "Producción Nacional. Diciembre 2017". Informe Técnico N°2. Febrero 2018.
- 41.** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2016). Plan de Apoyo a la Formalización del Sector Turismo.
- 42.** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Página web Institucional. Accedida en abril de 2018.
- 43.** Ministerio de Educación. Página web Institucional. Accedida en marzo de 2018.
- 44.** Ministerio de Educación. Resolución de Secretaría General N° 056-2016-MINEDU, QUE APRUEBA LA Directiva N° 001-2016-MINEDU/SG-OTEPa sobre el "Procedimiento para la defensa de los derechos de los usuarios en el Ministerio de Educación". Febrero 2016.
- 45.** Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Sistema Peruano de Información Jurídica (SPIJ) Página web Institucional. Accedida en enero de 2018.

46. Ministerio de Salud - Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (Digesa). Página web Institucional. Accedida en junio de 2018.
47. Ministerio de Transporte y Comunicaciones (2016). Autoridad de Transporte Urbano para Lima y el Callao. Propuesta Conceptual. Agosto 2016.
48. Ministerio de Transporte y Comunicaciones. Oficina de Estadística (2016). Anuarios Estadístico 2015 y 2016
49. Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2007). Reglamento de Organización y Funciones (ROF).
50. Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Página web Institucional. Accedida en abril de 2018.
51. Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS). Página web Institucional. Accedida en abril de 2018.
52. Municipalidad Metropolitana de Lima (2015). Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
53. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones. Página web Institucional. Accedida en abril de 2018.
54. Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería. Página web Institucional. Accedida en abril de 2018.
55. Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público. Página web Institucional. Accedida en abril de 2018.
56. Presidencia del Consejo de Ministros (2017). Decreto Supremo N° 006-2017-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor.
57. Presidencia del Consejo de Ministros (2017). Decreto Supremo N° 024-2017-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020.
58. Presidencia del Consejo de Ministros. Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, que aprobó el "Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación". Enero 2015.
59. Presidencia del Consejo de Ministros. Decreto Supremo N° 006-2015-VIVIENDA, que modificó el "Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento". Marzo 2015.
60. Presidencia del Consejo de Ministros. Decreto Supremo N° 010-2014-VIVIENDA, que aprobó el "Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento". Junio 2014.
61. Prom Perú. "Perfil del Turista Extranjero 2014". Setiembre 2015.
62. Prom Perú. "Perfil del Turista Extranjero 2016". Octubre 2017.
63. Prom Perú. "Perfil del vacacionista Nacional 2014". Enero 2015.
64. Prom Perú. "Perfil del vacacionista Nacional 2016". Enero 2017.
65. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). CIRCULAR N° G – 176 – 2014, "Circular de Servicio de Atención a los Usuarios". Setiembre 2014.
66. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Resolución SBS 8181-2012, que aprobó el "Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero". Octubre 2012.
67. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Resolución SBS N° 5891-2016. Noviembre 2016.
68. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Página web Institucional. Accedida en mayo de 2018.
69. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. Página web Institucional. Accedida en abril de 2018.
70. Superintendencia Nacional de Salud. Página web Institucional. Accedida en mayo de 2018.
71. Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. Página web Institucional. Accedida en marzo de 2018.

X. LISTA DE ACRÓNIMOS, SIGLAS Y ABREVIATURAS

Tabla N° 134:
Lista de acrónimos, siglas y abreviaturas

Siglas, acrónimos, abreviaturas	Descripción
A.D.D.C. Y U.	Asociación Defensoría del Consumidor y Usuarios
AADECC	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios
AAFP	Asociación de AFP
AAP	Asociación Automotriz del Perú
AAPDEU - FRENTE CIUDADANO	Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano
AATE	Autoridad Autónoma del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao
ACCEP	Asociación de Centros Comerciales del Perú
Acopril	Asociación de Colegios Privados de Lima
ACP	Asociación de Clínicas Particulares del Perú
ACUREA	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash
ACUSE	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros
ACUSERP	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros en general de la Región Puno
ACUY YANAPANACUY	Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy
AdB	Asociación de Bodegueros
ADCA	Asociación de Colegios Particulares de Asociaciones Culturales
ADDEUCO	Asociación de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores de San Martín de Porres
ADEC	Defensoría del Consumidor
ADECON PERÚ	Asociación en Defensa del Consumidor - Perú
Adecopa	Asociación de Colegios Amigos
ADECUB	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca
ADEPCO	Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores
ADI	Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios
ADUCMAC	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma
ADUC-PP	Asociación de Defensa del Usuario y del Consumidor de la Provincia de Paita
AETAI	Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional
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
AICC	Aeropuerto Internacional de Chinchero – Cusco
AIJCH	Aeropuerto Internacional Jorge Chávez
AINCUS	Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros
AMASPPI	Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas
AMPE	Asociación de Municipalidades del Perú
ANACAB	Asociación Nacional de Cadena de Boticas
ANASACI	Asociación Nacional de Salas Cinematográficas
ANDECO	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores
ANGR	Asamblea Nacional de Gobiernos Regionales
APAC	Asociación de Protección al Consumidor del Perú

Siglas, acrónimos, abreviaturas	Descripción
APAC - PERÚ	Asociación de Protección al Consumidor del Perú
Apatae	Asociación Peruana de Turismo de Aventura y Ecoturismo
APAVIT	Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo
APDECU	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios
APEA	Asociación Peruana de Empresas Aéreas
APEDECU	Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario
APEPS	Asociación Peruana de Entidades Prestadoras de Salud
APESEG	Asociación Peruana de Empresas de Seguros
APLAD	Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados
APOIP	Asociación de Propietarios de Ómnibus Interprovinciales del Perú
Apotur	Asociación Peruana de Operadores de Turismo Receptivo e Interno
APROC - ILO	Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo
APROCODEJ	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico
APRODECO Moquegua	Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor de Moquegua
APTAE	Asociación Peruana de Turismo de Aventura, Ecoturismo y Turismo Especializado
APU	Asociación de Protección al Usuario
ARCUSP	Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos
Asbanc	Asociación de Bancos del Perú
ASCOPS	Asociación de Consumidores de Productos y Servicios – Perú
ASCUCH	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha
ASDEC	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores
ASDECUPT	Asociación en Defensa de los Consumidores o Usuarios de la Provincia de Tocache
ASDIUC	Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores
ASEI	Asociación Peruana de Empresas Inmobiliarias
ASOMIF	Asociación de Instituciones Microfinancieras del Perú
Asotur-Perú	Asociación de Operadores de Turismo Receptivo del Perú
ASPAI	Asociación Peruana de Agentes Inmobiliarios
ASPEC	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios
ASPRODEC SELVA CENTRAL	Asociación de Protectores y Defensores al Consumidor de la Selva Central
ASPRODICO	Asociación Para la Defensa de los Intereses del Consumidor
ASUP	Asociación de Universidades del Perú
ATEJUS	Asociación Tempus Jus - Tiempo de justicia
AUS	Aseguramiento Universal en Salud
Autoridad	Autoridad Nacional de Protección del Consumidor
BFM	Bono Familiar Habitacional
BPA	Buenas Prácticas de Almacenamiento
CAC	Centros de Atención al Ciudadano del MVCS
Canatur	Cámara Nacional de Turismo
Capeco	Cámara Peruana de la Construcción
CAT	Certificado contra Accidentes de Tránsito
CCD	Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal
CCEC	Consortio de Centros Educativos Católicos

Siglas, acrónimos, abreviaturas	Descripción
CECONAR	Centro de Conciliación y Arbitraje
CEFI	Centro de Estudios Financieros de Asbanc
CENADIM	Centro Nacional de Documentación e Información de Medicamentos
CEPLAN	Centro Nacional de Planeamiento Estratégico
CLC	Comisión de Libre Competencia del Indecopi
CMAC	Cajas Municipales de Ahorro y Crédito
CNPC	Consejo Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi
CNTT	Consejo Nacional de Transporte Terrestre
Codeco	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
Código	Código de Protección y Defensa del Consumidor
COFOPRI	Organismo de Formalización de la Propiedad Informal
CONADIS	Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad
CONFIEP	Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas
Consejo	Consejo Nacional de Protección del Consumidor
Coopac	Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú
COPECOH de la CCL	Comité Peruano de Cosmética e Higiene
Corpac	Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial
COSAC	Corredor Segregado de Alta Capacidad I
COSUMERE	Asociación de Consumidores y Usuarios de Ayacucho -
COTRAP	Confederación de Transportistas del Perú
CPC	Comisión de Protección al Consumidor
CRAC	Cajas Rurales de Ahorro y Crédito
DCA	Defensoría del Consumidor Automotor
DCF	Defensoría del Cliente Financiero
Defaseg	Defensoría del Asegurado
DGAC	Dirección de Aeronáutica Civil del MTC
DGCSC	Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del MTC
DGER	Dirección General de Electrificación Rural
DGTT	Dirección General de Transporte Terrestre del MTC
Digemid	Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas
Digesa	Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria
DINTERADE	Asociación Defensoría Interamericana de los Derechos
Diresas	Direcciones Regionales de Salud
DISAS	Direcciones de Salud de Lima
DISUP	Dirección de Supervisión de la Sunedu
DP	Defensoría del Pueblo
DPC	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor
DRC	Dirección de Relaciones con el Consumidor
DRE	Direcciones Regionales de Educación
DRELM	Dirección Regional de Lima Metropolitana
DSC	Departamento de Servicios al Ciudadano
DSR	División de Supervisión Regional

Siglas, acrónimos, abreviaturas	Descripción
ECP	Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual
Edpyme	Empresas de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa
EMAPE	Empresa Municipal Administradora de Peaje de Lima S.A.
ENIF	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera
ENOSA	Electronoroeste S.A.
EPS	Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento
Essalud	Seguro Social de Salud
FENACREP	Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito
FEPCMAC	Federación Peruana de Cajas de Ahorro y Crédito
FIPES	Federación de Instituciones Privadas de Educación Superior
FISE	Fondo de Inclusión Social Energético
Fitel	Fondo de Inversión en Telecomunicaciones
Fonafe	Fondo Nacional 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 del Indecopi
IAFAS	Instituciones que Administran los Fondos de Aseguramiento
IATA	Asociación de Transporte Aéreo Internacional
ICP	International Association of Peruvian Consumer Protection
ICPEN	International consumer Protection and Enforcement Network
IDJUSO PERÚ	Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú
IDLADS PERÚ	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú
IDOM	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado
IFIS	Intendencia de Fiscalización Sanciones
IMP	Instituto Metropolitano de Planificación
INACAL	Instituto Nacional de Calidad
Indecopi	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática
IPRESS	Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud
IPROT	Intendencia de Protección de Derecho en Salud
ITF	Impuesto a las Transacciones Financieras
ITUP	Infraestructura de transporte de uso público
JAC	Junta Arbitral de Consumo
JARU	Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios del Osinergmin
JUS	Juntas de Usuarios de los Servicios de salud
LAMSAC	Línea Amarilla S.A.C.
LMP	Límites Máximos Permisibles
LPAG	Ley del Procedimiento Administrativo General
MAC	Mejor Atención al Ciudadano
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas
MEM	Ministerio de Energía y Minas

Siglas, acrónimos, abreviaturas	Descripción
MIDIS	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
MIMP	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
MINAM	Ministerio del Ambiente
Mincetur	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
MINEDU	Ministerio de Educación
MINSA	Ministerio de Salud
MTC	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
MTPE	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
MVCS	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento
MYPE	Micro y Pequeña Empresa
Obnate	Observatorio Nacional de Textos Escolares
OCDE	Organización para la Cooperación al Desarrollo Económico
OEA	Organización de los Estados Americanos
OLI	Oficinas Locales del Indecopi
ONP	Oficina de Normalización Previsional
OPE	Organismo Público Ejecutor
OPECU	Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios
OPS	Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos
ORI	Oficinas Regionales del Indecopi
Osinermin	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería
Osiptel	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones
Ositran	Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público
OTEPA	Oficina General de Transparencia, Ética Pública y Anticorrupción
PAS	Procedimientos Administrativos Sancionadores
PAU	Plataforma de Atención al Usuario de la SBS
PCM	Presidencia del Consejo de Ministros
PISAC	Plataforma Interactiva para el Servicio de Atención al Ciudadano
PNP	Policía Nacional del Perú
POA	Plan Operativo Anual
POI	Plan Operativo Institucional
PRODUCE	Ministerio de la Producción
Protransporte	Instituto Metropolitano Protransporte de Lima
PTP	Programa Techo Propio
RCSS	Red de Consumo y Salud de la OEA
REGIS	Registro de Infracciones y Sanciones de la Sunedu
REMA	Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público del Ositran
RENIEC	Registro nacional de Identificación y Estado Civil
RENTESEG	Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad
RER	Recursos de Energías Renovables
RIS	Registro de Infracciones y Sanciones
RNI	Radiaciones No Ionizantes
ROF	Reglamento de Organización y Funciones

Siglas, acrónimos, abreviaturas	Descripción
SAC	Servicio de Atención al Ciudadano
SACMIF	Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera
SANIPES	Organismo Nacional de Sanidad Pesquera
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
SEDAPAL	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima
SHP	Sociedad Hoteles del Perú
SIN	Sociedad Nacional de Industrias
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
SITECON	Sistema de Transmisión Electrónica de convenio y/o contratos
SMV	Superintendencia del Mercado de Valores
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
Sutran	Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías
TRASS	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de Servicios de Saneamiento
TRASU	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del Osiptel
TSC	Tribunal de Solución de Controversias del Ositran
TUO	Texto Único Ordenado
TUPA	Texto único de Procedimientos Administrativos
UACTD	Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario
UGEL	Unidades de Gestión Educativa Local
UGIPRESS	Unidad de Gestión de IPRESS
UIT	Unidad Impositiva Tributaria
UTECC	Unidad Táctica de emergencia en la Carretera Central
VIS	Vivienda de Interés Social
VUCE	Ventanilla Única de Comercio Exterior

XI. NORMATIVA RELEVANTE EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR (2017)

Tabla N° 135:
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

N°	Normativa	Detalle
1	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 075-2017-INDECOPI/COD	Aprueban Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
2	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 076-2017-INDECOPI/COD	Aprueban Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor".
3	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 077-2017-INDECOPI/COD	Aprueban Directiva N° 007-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula la delegación de facultades de difusión y educación en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor".
4	Decreto Supremo N° 058-2017-PCM	Modifican el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.
5	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 152-2017-INDECOPI/COD	Modifican Directiva denominada "Normas sobre Registro, Reconocimiento y Participación de las Asociaciones de Consumidores en los Procedimientos sobre Defensa de los Derechos de los Consumidores", aprobada mediante la Res. N° 283-2013-INDECOPI/COD.

Fuente: Página web Indecopi

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

Tabla N° 136:
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinermin)

N°	Normativa	Detalle
1	Resolución Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería N° 094-2017-OS/CD	Aprueban "Procedimiento para la Supervisión de la Atención de Denuncias por Deficiencias de Alcance General en la prestación del servicio público de electricidad".
3	Resolución Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería N° 115-2017-OS/CD	Procedimiento para la Supervisión del Proceso de la Facturación a los Usuarios por el Servicio de Electricidad.
4	Resolución Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería N° 139-2017-OS/GG	Aprobar "Lineamientos operativos y funcionalidades de la Plataforma Informática para la recepción y traslado de denuncias hacia las Empresas Distribuidoras".
5	Resolución Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería N° 194-2017-OS/CD	Modifican procedimiento para la Supervisión de las Instalaciones de Distribución de Electricidad por Seguridad Pública.

Fuente: Página web OSINERMIN

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

Tabla N° 137:
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)

N°	Normativa	Detalle
1	Resolución de Consejo Directivo N° 112-2017-CD/OSIPTEL	Conformación del Comité Especial de Gestión de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de telecomunicaciones.
2	Resolución de Consejo Directivo N° 102-2017-CD/OSIPTEL	Norma que aprueba el reglamento Interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios-TRASU.
3	Resolución de Consejo Directivo N° 056-2017-CD/OSIPTEL	Norma que modifica el Reglamento de Fiscalización Infracciones y Sanciones del OSIPTEL.
4	Resolución de Consejo Directivo N° 055-2017-CD/OSIPTEL	Ampliación del plazo de resolución de los recursos de apelación y las quejas elevadas ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.
5	Resolución de Consejo Directivo N° 048-2017-CD/OSIPTEL	Norma que Modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Fuente: Página web Osiptel

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

Tabla N° 138:
Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass)

N°	Normativa	Detalle
1	Resolución de Consejo Directivo N° 003-2017-SUNASS-CD	Modifican el Anexo 4 "Tabla de Infracciones, Escala de Multas y de Factores Agravantes y Atenuantes" del Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS.

Fuente: Página web Sunass
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Tabla N° 139:
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

N°	Normativa	Detalle
1	Resolución SBS N° 2678-2017	Aprueba las Normas Complementarias y Procedimientos Operativos aplicables al Régimen de Reprogramación de Aportes al Fondo de Pensiones.
2	Resolución SBS N° 4904-2017	Sustituyen en el artículo 2, el primer párrafo del artículo 7, y el primer y segundo párrafo del artículo 15 de las Normas Complementarias y Procedimientos Operativos aplicables al Régimen de Reprogramación de Aportes al Fondo de Pensiones (REPRO-AFP) - DL 1275, aprobadas mediante Res. SBS N° 2678-2017
3	Resolución SBS N° 4555-2017	Modifican las Normas Complementarias y Procedimientos Operativos aplicables al Régimen de Reprogramación de Aportes al Fondo de Pensiones (REPRO-AFP) - DL 1275, aprobadas mediante la Res. SBS N° 2678-2017.
4	Resolución SBS N° 3667-2017	Dispone modificaciones a la estructura del Estado de Cuentas de los afiliados al SPP.

Fuente: Página web SBS
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Tabla N° 140:
Superintendencia Nacional de Salud (Susalud)

N°	Normativa	Detalle
1	Resolución de Superintendencia N° 042-2017-SUSALUD/S	Aprobó la modificación del artículo 16 de la Resolución de Superintendencia N° 080-2014-Superintendencia Nacional de Salud/S, que aprobó las "Condiciones mínimas de los Convenios o Contratos suscritos entre las IAFAS e IPRESS" (obligatoriedad de remitir información de los contratos o convenios a través del Sistema de Transmisión Electrónica de convenio y/o contratos- SITECON de SUSALUD). (04/03/2017)
2	Resolución N° 054-2017-SUSALUD/S	Incorporó el artículo 7-A en el capítulo II del Reglamento para la Recolección, Transferencia y Difusión de Información de las Prestaciones de Salud generadas por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y por las Unidades de Gestión de IPRESS (UGIPRESS), aprobado mediante la Resolución de Superintendencia N° 092-2014-SUSALUD-S. (29/03/2017)
3	Ley 30546. Ley que modifica la única disposición complementaria modificatoria del Decreto Legislativo 1289	Decreto Legislativo que dictó disposiciones destinadas a optimizar el funcionamiento y los servicios de la Superintendencia Nacional de Salud. (Historia clínica). Se otorga la posibilidad al paciente de expresar su consentimiento al levantamiento de la reserva de los actos médicos en un plazo razonable, el cual debe ser reglamentado por Decreto Supremo. (05/04/2017)
4	Resolución N° 069-2017-SUSALUD/S	Aprobó la Plataforma en Línea "Resuelve tu Afiliación" y el Manual de Uso. (09/05/2017)
5	Resolución N° 142-2017-SUSALUD/S	Aprobó el Código de Ética para el arbitraje en el Centro de Conciliación y Arbitraje de SUSALUD. (01/12/2017)

Fuente: Oficio N° 00099-2018-SUSALUD/SUP
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Tabla N° 141:
Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran)

N°	Normativa	Detalle
1	Resolución N° 035-2017-CD-OSITRAN	Nuevo Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público.

Fuente: Página web Ositran
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi



XII. ANEXOS

Anexo N° 1 *Conceptos generales*

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 ministerios¹⁶⁶, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (en adelante, SBS), los organismos reguladores, gremios, las asociaciones de consumidores, Gobiernos Locales y Gobiernos Regionales. Dicho Consejo es presidido por el Indecopi y tiene las funciones siguientes:

Tabla N° 142:
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

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:

¹⁶⁶ 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.

Tabla N° 143:
Funciones de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

N°	Funciones
1	Ejecutar la Política Nacional de Protección del Consumidor y el Plan Nacional de Protección de los Consumidores.
2	Proponer la normativa en materia de consumo, con la opinión de los sectores productivos y de consumo.
3	Formular y ejecutar las acciones necesarias para fortalecer la protección del consumidor y los mecanismos para la defensa de sus derechos.
4	Implementar los mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo, de acuerdo con el ámbito de su competencia.
5	Implementar el sistema de información y orientación a los consumidores con alcance nacional.
6	Coordinar la implementación del sistema de información sobre legislación, jurisprudencia y demás acciones y decisiones relevantes en materia de relaciones de consumo.
7	Coordinar la implementación del sistema de alerta y actuación oportuna frente a los productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado.
8	Elaborar y presentar el informe anual del estado de la protección de los consumidores en el país, así como sus indicadores.
9	Coordinar y presidir el funcionamiento del Sistema.
10	En su calidad de ente rector del Sistema, emitir directivas para la operatividad del mismo, respetando la autonomía técnico-normativa, funcional, administrativa, económica y constitucional, según corresponda, de los integrantes del Sistema.

Fuente: Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Art. N° 136°.
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Anexo N° 2

Tabla N° 144:
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)	C. 00154-GG/2018
2	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinermin)	Oficio N° GSE-16-2018
3	Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran)	Oficio N° 035-2018-GAU-OSITRAN
4	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass)	Correo electrónico de fecha 23/02/2018
B	Asociaciones de consumidores	
5	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios (AADECC)	Oficio N° 001-2018/AADECC
6	Asociación Atenea	Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI
7	Asociación Centro de Protección al Consumidor	Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI
8	Asociación Civil Defensoría del Vecino	Oficio N° 004-2018/ACDV-PRE
9	Asociación Civil Más que Consumidores	Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI
10	Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano (AAPDEU - FRENTE CIUDADANO)	Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI
11	Asociación de Consumidores de Productos y Servicios – Perú (ASCOPS – PERÚ)	Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI
12	Asociación de Consumidores Perú Consumidor	Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI
13	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash (ACUREA)	Carta N° 04-2018-ACUREA/P
14	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros (ACUSE)	Carta N° 020-2018/ACUSE
15	Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy (ACUY YANAPANACUY)	Carta N° 002-2018/P-YANAPANACUY
16	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos	Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI
17	Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores (ASDIUC)	Carta con fecha 23 de enero de 2018
18	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma (ADUCMAC)	Oficio N° 06-2018-ADUCMAC
19	Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados (APLAD)	Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI
20	Asociación de Protección al Consumidor del Perú (APAC-PERÚ)	Carta con N° de folio 12
21	Asociación de Protección al Usuario (APU)	Correo electrónico de fecha 16/03/2018
22	Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo (APROC -ILO)	Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI
23	Asociación de Protectores y Defensores al Consumidor de la Selva Central (ASPRODEC SELVA CENTRAL)	Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI
24	Asociación Defensoría del Consumidor y Usuarios (A.D.D.C. Y U.)	Carta con fecha 15 de marzo de 2018
25	Asociación Defensoría Interamericana de los Derechos (DINTERADE)	Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI
26	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco	Oficio N° 011-2018/ADC SAN FRANCISCO
27	Asociación en Defensa del Consumidor - Perú (ADECON PERÚ)	Oficio N° 004-2018-ADECON-PERU/P
28	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado (IDOM)	Carta con fecha 25 de enero de 2018
29	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores (ANDECO)	Carta con fecha 23 de enero de 2018
30	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)	Oficio N° 006-2018-ASPEC/PRES
31	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios (APDECU)	Carta con fecha 23 de enero de 2018
32	Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario (APEDECU)	Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI
33	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores (ASDEC)	Carta N° 002-2018-ASDEC

N°	Instituciones	Documento
34	Asociación Proconsumidores del Perú	Carta N° 028-2018-P
35	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico (APROCODEJ)	Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI
36	CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor	Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI
37	Centro de Protección al Ciudadano Equidad	Respuesta al anexo N° 2 de la Directiva N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI
38	Instituto Proyecto Solidaridad Global	Carta con fecha 22 de enero de 2018
C	Ministerios y otras entidades de gobierno	
39	Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN)	Oficio N° 29-2018-CEPLAN/DE
40	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos	Oficio N° 915-2017-2018-CODECO/CR
41	Consejo Nacional de Salud	Oficio N° 022-2018-SECCOR/CNS
42	Consejo Nacional de Seguridad Vial	Oficio N° 028-2018-MTC/02.01
43	Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad (CONADIS)	Correo electrónico de fecha 02/05/2018
44	Defensoría del Pueblo (DP)	Oficio N° 088-2018-DP/AMASPP
45	Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (Digemid)	Oficio N° 648-2018-DIGEMID-DG-EA/MINSA
46	Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (Digesa)	Correo electrónico de fecha 11/04/2018
47	Instituto Metropolitano Protransporte de Lima (Protransporte)	Oficio N° 08-2018-MML/IMPL/GC
48	Instituto Nacional de Calidad (INACAL)	Oficio N° 047-2018-INACAL/PE
49	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur)	Oficio N° 104-2018-MINCETUR/SG
50	Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)	Oficio N° 028-2018-EF/41.02
51	Ministerio de Educación (MINEDU)	Oficio N° 121-2018-MINEDU/VMGI-DIGC
52	Ministerio de la Producción (PRODUCE)	Oficio N° 246-2018-PRODUCE/SG
53	Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)	Oficio N° 102-2018-MTC/09
54	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS)	Oficio N° 160-2018-VIVIENDA/VMVU-DG-PRVU
55	Ministerio del Ambiente (MINAM)	Oficio N° 013-2018-MINAM/VMGA/DGECIA/DECA
56	Organismo Nacional de Sanidad Pesquera (SANIPES)	Oficio N° 162-2018-SANIPES/DE
57	Seguro Social de Salud (EsSalud)	Oficio N° 166-SG-ESSALUD-2018
58	Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS)	Oficio N° 7544-2018-SBS
59	Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran)	Oficio N° 072-2018-SUTRAN/01.2.
60	Superintendencia del Mercado de Valores (SMV)	Correo electrónico de fecha 26/02/2018
61	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu)	Correo electrónico de fecha 09/04/2018
62	Superintendencia Nacional de Salud (Susalud)	Oficio N° 00099-2018-SUSALUD/SUP
D	Gremios	
63	Asociación Automotriz del Perú (AAP)	Correo electrónico de fecha 09/05/2018
64	Asociación de AFP (AAFP)	Correo electrónico de fecha 26/02/2018
65	Asociación de Bancos del Perú (Asbanc)	Correo electrónico de fecha 12/03/2018
66	Asociación de Desarrolladores inmobiliarios (ADI PERÚ)	Carta con fecha 16 de febrero de 2018
67	Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional (AETAI)	Correo electrónico de fecha 15/03/2018
68	Asociación de Instituciones Microfinancieras del Perú (ASOMIF)	Carta con fecha 26 de febrero de 2018
69	Asociación de Propietarios de Ómnibus Interprovinciales del Perú (APOIP)	Carta con fecha 13 de febrero de 2018
70	Asociación de Universidades del Perú (ASUP)	Oficio N° 037-2018-ASUP-DE
71	Asociación Nacional de Cadena de Boticas (ANACAB)	Correo electrónico de fecha 23/02/2018
72	Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG)	Carta N° 014-2018-PRESIDENCIA/APESEG
73	Asociación Peruana de Entidades Prestadoras de Salud (APEPS)	Correo electrónico de fecha 26/02/2018
74	Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FENACREP)	Correo electrónico de fecha 28/03/2018

N°	Instituciones	Documento
75	Federación Peruana de Cajas de Ahorro y Crédito (FEPCMAC)	Oficio N° 033-2018-GM/FEPCMAC
E	Municipalidades distritales de Lima Metropolitana	
76	Municipalidad Distrital de Carabaylo	Correo electrónico de fecha 23/02/2018
77	Municipalidad Distrital de Cieneguilla	Correo electrónico de fecha 08/02/2018
78	Municipalidad Distrital de Comas	Oficio N° 048-2018-SGPE-GDE/MDC
79	Municipalidad Distrital de El Agustino	Oficio N° 005-2018-GDE-MDEA
80	Municipalidad Distrital de Jesús María	Oficio N° 004-2017-MDJM/GPDI
81	Municipalidad Distrital de La Perla	Oficio N° 18-2018-GDU-MDLP
82	Municipalidad Distrital de La Punta	Oficio N° 001-2018-MDLP/OPP
83	Municipalidad Distrital de La Victoria	Oficio N° 07-18-GDE/MLV
84	Municipalidad Distrital de Lurigancho	Oficio N° 032-2018-MDL-SG
85	Municipalidad Distrital de Lurín	Oficio N° 017-2018-GDE/MDL
86	Municipalidad Distrital de Magdalena del Mar	Oficio N° 124-2018-SG-MDMM
87	Municipalidad Distrital de Mi Perú	Correo electrónico de fecha 26/02/2018
88	Municipalidad Distrital de Miraflores	Oficio N° 84-2018-SG/MM
89	Municipalidad Distrital de Pachacámac	Oficio N° 48-2018-MDP/GM
90	Municipalidad Distrital de Pueblo Libre	Correo electrónico de fecha 07/04/2018
91	Municipalidad Distrital de Punta Hermosa	Correo electrónico de fecha 26/02/2018
92	Municipalidad Distrital de San Borja	Oficio N° 88-2018-MSB-GM-GF
93	Municipalidad Distrital de San Isidro	Oficio N° 045-2018-0200-GM/MSI
94	Municipalidad Distrital de San Martín de Porres	Oficio N° 001-2018-GDE/MDSMP
95	Municipalidad Distrital de Santa Anita	Correo electrónico de fecha 02/02/2018
96	Municipalidad Distrital de Santa María del Mar	Oficio N° 008-2018-GATF/MSSMM
97	Municipalidad Distrital de Ventanilla	Oficio N° 03-2018/MDV-GDEL
F	Municipalidades provinciales	
98	Municipalidad Metropolitana de Lima	Oficio N° 200-2018-MML-GMM
F.1	Amazonas	
99	Municipalidad Provincial de Utcubamba	Oficio N° 08-2018/GDEL-MPU-BG
F.2	Áncash	
100	Municipalidad Provincial de Asunción	Oficio N° 038-2018-MPA/SG/MCAP.
101	Municipalidad Provincial de Bolognesi	Correo electrónico de fecha 28/02/2018
102	Municipalidad Provincial de Carlos Fermín Fitzcarrald	Correo electrónico de fecha 19/02/2018
103	Municipalidad Provincial de Huarmey	Correo electrónico de fecha 04/05/2018
104	Municipalidad Provincial de Huaylas	Correo electrónico de fecha 05/03/2018
105	Municipalidad Provincial de Mariscal Luzuriaga	Correo electrónico de fecha 13/03/2018
106	Municipalidad Provincial de Pallasca	Oficio N° 102-2018-MPP-C/ALC.
107	Municipalidad Provincial de Yungay	Correo electrónico de fecha 04/04/2018
F.3	Apurímac	
108	Municipalidad Provincial de Abancay	Oficio N° 529-2018-A-MPA
109	Municipalidad Provincial de Aymaraes	Correo electrónico de fecha 13/02/2018
F.4	Arequipa	
110	Municipalidad Provincial de Caravelí	Correo electrónico de fecha 07/03/2018
F.5	Ayacucho	
111	Municipalidad Provincial de Cangallo	Correo electrónico de fecha 02/05/2018
112	Municipalidad Provincial de Huamanga	Oficio N° 39-2018 MPH/SG
113	Municipalidad Provincial de Huanca Sancos	Correo electrónico de fecha 27/02/2018

N°	Instituciones	Documento
114	Municipalidad Provincial de Huanta	Correo electrónico de fecha 26/02/2018
115	Municipalidad Provincial de Sucre	Oficio N° 154-2018-MPS-JDC/A.
F.6	Cajamarca	
116	Municipalidad Provincial de Cajabamba	Correo electrónico de fecha 26/02/2018
117	Municipalidad Provincial de Cajamarca	Correo electrónico de fecha 08/03/2018
118	Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca	Carta N° 030-2018-SGC-MPH/BCA
119	Municipalidad Provincial de San Ignacio	Oficio N° 025-2018-MPSI/GM
120	Municipalidad Provincial de San Miguel	Correo electrónico de fecha 26/02/2018
F.7	Callao	
121	Municipalidad Provincial del Callao	Correo electrónico de fecha 12/02/2018
F.8	Cusco	
122	Municipalidad Provincial de Calca	Correo electrónico de fecha 26/02/2018
123	Municipalidad Provincial de Canchis	Oficio N° 001-2018-GSPM-MPC
124	Municipalidad Provincial de Chumbivilcas	Oficio N° 078-2018-GM/MPCH/C
125	Municipalidad Provincial de La Convención	Oficio N° 098-2018-A-MPLC
126	Municipalidad Provincial de Paruro	Oficio N° 095-2018-MPP/A
127	Municipalidad Provincial del Cusco	Oficio N° 141-GM/MPC-2018
F.9	Huancavelica	
128	Municipalidad Provincial de Huancavelica	Correo electrónico de fecha 21/02/2018
129	Municipalidad Provincial de Huaytará	Correo electrónico de fecha 12/04/2018
F.10	Huánuco	
130	Municipalidad Provincial de Ambo	Oficio N° 027-2018-MPA/GM
131	Municipalidad Provincial de Huánuco	Correo electrónico de fecha 28/02/2018
132	Municipalidad Provincial de Pachitea	Oficio N° 060-2018-MPP/GM
F.11	Ica	
133	Municipalidad Provincial de Ica	Oficio N° 242-2018-AMPI
F.12	Junín	
134	Municipalidad Provincial de Chanchamayo	Correo electrónico de fecha 09/02/2018
135	Municipalidad Provincial de Huancayo	Oficio N° 89-2018-MPH/GPEyT
136	Municipalidad Provincial de Satipo	Oficio N° 015-2018-GSPSC/MPS
F.13	Lima	
137	Municipalidad Provincial de Barranca	Oficio N° 018-2018-GSP/MACA-MPB
138	Municipalidad Provincial de Huaral	Correo electrónico de fecha 06/04/2018
139	Municipalidad Provincial de Oyón	Oficio N° 008-2018-GAF/MPO
F.14	Loreto	
140	Municipalidad Provincial de Maynas	Oficio N° 694-2018-SG-MPM
141	Municipalidad Provincial de Ucayali - Contamana	Correo electrónico de fecha 20/03/2018
F.15	Moquegua	
142	Municipalidad Provincial General Sánchez Cerro	Correo electrónico de fecha 22/03/2018
F.16	Pasco	
143	Municipalidad Provincial de Oxapampa	Oficio N° 056-2018-MPO-GM
144	Municipalidad Provincial de Pasco	Oficio N° 030-2018-HMPP-A/GM
F.17	Piura	
145	Municipalidad Provincial de Morropón - Chulucanas	Correo electrónico de fecha 05/04/2018
146	Municipalidad Provincial de Paita	Oficio N° 014-2018-MPP/GM
147	Municipalidad Provincial de Sullana	Correo electrónico de fecha 20/03/2018

N°	Instituciones	Documento
F.18	Puno	
148	Municipalidad Provincial de Azángaro	Oficio N° 002-2018-GAT/MPA
149	Municipalidad Provincial de Carabaya	Oficio N° 148-2018-MPC-M/A
150	Municipalidad Provincial de Chucuito	Correo electrónico de fecha 12/03/2018
151	Municipalidad Provincial de El Collao	Oficio N° 118-2018-MPCI/A.
152	Municipalidad Provincial de Lampa	Correo electrónico de fecha 07/03/2018
153	Municipalidad Provincial de Puno	Correo electrónico de fecha 27/03/2018
F.19	San Martín	
154	Municipalidad Provincial de San Martín	Oficio N° 105-2018-A-MPSM
155	Municipalidad Provincial de Tocache	Correo electrónico de fecha 05/03/2018
F.20	Tumbes	
156	Municipalidad Provincial de Zarumilla	Oficio N° 024-2018-SG-MPZ
F.21	Ucayali	
157	Municipalidad Provincial de Atalaya	Correo electrónico de fecha 28/02/2018
158	Municipalidad Provincial de Padre Abad	Oficio N° 091-2018-SG-MPPA-A
G	Gobiernos regionales	
159	Gobierno Regional de Amazonas	Oficio N° 055-2017-GOBIERNOREGION-ALAMAZONAS/GRDE/DIRCETUR/D
160	Gobierno Regional de Áncash	Correo electrónico de fecha 28/03/2018
161	Gobierno Regional de Apurímac	Correo electrónico de fecha 21/02/2018
162	Gobierno Regional de Ayacucho	Oficio N° 107-2018-GRA/GG-GRDE-DRP-DR
163	Gobierno Regional de Cajamarca	Correo electrónico de fecha 06/03/2018
164	Gobierno Regional de Huánuco	Oficio N° 204-2018-GRH/GRDE/DIRE-PROHCO-DR
165	Gobierno Regional de La Libertad	Oficio N° 307-2018-GRLL-GOB/GGR
166	Gobierno Regional de Loreto	Oficio N° 126-2018-GRL-GGR/ORA y Oficio N° 157-2018-GRL-GGR/ORA
167	Gobierno Regional de Madre de Dios	Oficio N° 064-2018-GOREMAD/GGR
168	Gobierno Regional de Moquegua	Correo electrónico de fecha 28/03/2018
169	Gobierno Regional de Piura	Oficio N° 052-2018/GRP-400000
170	Gobierno Regional de San Martín	Oficio N° 303-2018-GRSM/SG
171	Gobierno Regional de Ucayali	Correo electrónico de fecha 22/03/2018

Anexo N° 3

Tabla N° 145:

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 Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú (IDJUSO PERÚ)
5	Asociación de Consumidores y Usuarios de Ayacucho (COSUMERE)
6	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca (ADECUB)
7	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha (ASCUCH)
8	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros en general de la Región Puno (ACUSERP)
9	Asociación de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores de San Martín de Porres (ADDEUCO)
10	Asociación de Defensa del Usuario y del Consumidor de la Provincia de Paita (ADUC-PP)
11	Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores (ADEPCO)
12	Asociación de Usuarios Consumidores y Ambientalistas Arequipa (ADUCCAR) - MARIANO MELGAR
13	Asociación en Defensa de los Consumidores o Usuarios de la Provincia de Tocache (ASDECUPT)
14	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú (IDLADS PERÚ)
15	Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros (AINCUS)
16	Asociación Para la Defensa de los Intereses del Consumidor (ASPRODICO)
17	Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos (ARCUSP)
18	Asociación Regional de Defensoría del Vecino - Lima Provincias
19	Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor de Moquegua (APRODECO Moquegua)
20	Asociación Tempus Jus – Tiempo de justicia (ATEJUS)
21	Consumers Associated
22	Defensoría del Consumidor (ADEC)
23	International Association of Peruvian Consumer Protection (ICP)
24	Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios (OPECU)
C	Ministerios y otras entidades de gobierno
25	Comité Consultivo de Turismo
26	Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (Corpac)
27	Ministerio de Salud (MINSA)
D	Gremios empresariales
28	Asociación de Bodegueros (AdB)
29	Asociación de Centros Comerciales del Perú (ACCEP)
30	Asociación de Clínicas Particulares del Perú (ACP)
31	Asociación de Colegios Amigos (Adecopa)
32	Asociación de Colegios Particulares de Asociaciones Culturales (ADCA)
33	Asociación de Colegios Privados de Lima (Acopril)
34	Asociación Nacional de Salas Cinematográficas (ANASACI)
35	Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo (APAVIT)
36	Asociación Peruana de Agentes Inmobiliarios (ASPAI)

N°	Instituciones
37	Asociación Peruana de Empresas Aéreas (APEA)
38	Asociación Peruana de Empresas Inmobiliarias (ASEI)
39	Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines (AHORA PERÚ)
40	Asociación Peruana de Turismo de Aventura, Ecoturismo y Turismo Especializado (APTAE)
41	Comité Peruano de Cosmética e Higiene (COPECOH) de la CCL
42	Confederación de Transportistas del Perú (COTRAP)
43	Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP)
44	Consejo Nacional de Transporte Terrestre (CNTT)
45	Consortio de Centros Educativos Católicos (CCEC)
46	Consortio de Universidades
47	Federación de Instituciones Privadas de Educación Superior (FIPES)
48	Gremio de comerciantes de artefactos electrodomésticos de la CCL
49	Gremio de indumentaria de la CCL
50	Gremio de infraestructura, edificaciones e ingeniería de la CCL
51	Gremio de retail y distribución de la CCL
52	Gremio de Salud-Sector Medicamentos de la CCL
53	Sociedad Hoteles del Perú (SHP)
54	Sociedad Nacional de Industrias – (SNI)
E	Municipalidades Distritales de Lima Metropolitana
55	Municipalidad Distrital de Ancón
56	Municipalidad Distrital de Ate
57	Municipalidad Distrital de Barranco
58	Municipalidad Distrital de Bellavista
59	Municipalidad Distrital de Breña
60	Municipalidad Distrital de Carmen de La Legua - Reynoso
61	Municipalidad Distrital de Chaclacayo
62	Municipalidad Distrital de Chorrillos
63	Municipalidad Distrital de Independencia
64	Municipalidad Distrital de La Molina
65	Municipalidad Distrital de Lince
66	Municipalidad Distrital de Los Olivos
67	Municipalidad Distrital de Pucusana
68	Municipalidad Distrital de Puente Piedra
69	Municipalidad Distrital de Punta Negra
70	Municipalidad Distrital de San Bartolo
71	Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho
72	Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores
73	Municipalidad Distrital de San Luis
74	Municipalidad Distrital de San Miguel
75	Municipalidad Distrital de Santa Rosa
76	Municipalidad Distrital de Santiago de Surco
77	Municipalidad Distrital de Surquillo
78	Municipalidad Distrital de Villa El Salvador
79	Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo
80	Municipalidad Distrital del Rímac

N°	Instituciones
F	Municipalidades provinciales
F.1	Amazonas
81	Municipalidad Provincial de Bagua
82	Municipalidad Provincial de Bongará
83	Municipalidad Provincial de Chachapoyas
84	Municipalidad Provincial de Condorcanqui
85	Municipalidad Provincial de Luya
86	Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza
F.2	Áncash
87	Municipalidad Provincial de Aija
88	Municipalidad Provincial de Antonio Raymondi
89	Municipalidad Provincial de Carhuaz
90	Municipalidad Provincial de Casma
91	Municipalidad Provincial de Corongo
92	Municipalidad Provincial de Huaraz
93	Municipalidad Provincial de Huari
94	Municipalidad Provincial de Ocros
95	Municipalidad Provincial de Pomabamba
96	Municipalidad Provincial de Recuay
97	Municipalidad Provincial de Sihuas
98	Municipalidad Provincial del Santa - Chimbote
F.3	Apurímac
99	Municipalidad Provincial de Andahuaylas
100	Municipalidad Provincial de Antabamba
101	Municipalidad Provincial de Chincheros
102	Municipalidad Provincial de Cotabambas
103	Municipalidad Provincial de Grau
F.4	Arequipa
104	Municipalidad Provincial de Arequipa
105	Municipalidad Provincial de Camaná
106	Municipalidad Provincial de Castilla
107	Municipalidad Provincial de Caylloma
108	Municipalidad Provincial de Condesuyos
109	Municipalidad Provincial de Islay
110	Municipalidad Provincial de La Unión
F.5	Ayacucho
111	Municipalidad Provincial de La Mar
112	Municipalidad Provincial de Lucanas Puquio
113	Municipalidad Provincial de Parinacochas
114	Municipalidad Provincial de Páucar del Sara Sara
115	Municipalidad Provincial de Víctor Fajardo
116	Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán
F.6	Cajamarca
117	Municipalidad Provincial de Celendín
118	Municipalidad Provincial de Chota

N°	Instituciones
119	Municipalidad Provincial de Contumaza
120	Municipalidad Provincial de Cutervo
121	Municipalidad Provincial de Jaén
122	Municipalidad Provincial de San Marcos
123	Municipalidad Provincial de San Pablo
124	Municipalidad Provincial de Santa Cruz
F.7	Cusco
125	Municipalidad Provincial de Acomayo
126	Municipalidad Provincial de Anta
127	Municipalidad Provincial de Canas
128	Municipalidad Provincial de Espinar
129	Municipalidad Provincial de Paucartambo
130	Municipalidad Provincial de Quispicanchi
131	Municipalidad Provincial de Urubamba
F.8	Huancavelica
132	Municipalidad Provincial de Acobamba
133	Municipalidad Provincial de Angaraes
134	Municipalidad Provincial de Castrovirreyna
135	Municipalidad Provincial de Churcampa
136	Municipalidad Provincial de Tayacaja
F.9	Huánuco
137	Municipalidad Provincial de Dos de Mayo
138	Municipalidad Provincial de Huacaybamba
139	Municipalidad Provincial de Huamalinga
140	Municipalidad Provincial de Lauricocha
141	Municipalidad Provincial de Leoncio Prado
142	Municipalidad Provincial de Marañón
143	Municipalidad Provincial de Puerto Inca
144	Municipalidad Provincial de Yarrowilca
F.10	Ica
145	Municipalidad Provincial de Chincha
146	Municipalidad Provincial de Nasca
147	Municipalidad Provincial de Palpa
148	Municipalidad Provincial de Pisco
F.11	Junín
149	Municipalidad Provincial de Chupaca
150	Municipalidad Provincial de Concepción
151	Municipalidad Provincial de Jauja
152	Municipalidad Provincial de Junín
153	Municipalidad Provincial de Tarma
154	Municipalidad Provincial de Yauli La Oroya
F.12	La Libertad
155	Municipalidad Provincial de Ascope
156	Municipalidad Provincial de Bolívar
157	Municipalidad Provincial de Chepén

N°	Instituciones
158	Municipalidad Provincial de Julcán
159	Municipalidad Provincial de Otuzco
160	Municipalidad Provincial de Pacasmayo
161	Municipalidad Provincial de Pataz
162	Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión - Huamachuco
163	Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco
164	Municipalidad Provincial de Trujillo
165	Municipalidad Provincial de Virú
166	Municipalidad Provincial Gran Chimú
F.13	Lambayeque
167	Municipalidad Provincial de Chiclayo
168	Municipalidad Provincial de Ferreñafe
169	Municipalidad Provincial de Lambayeque
F.14	Lima
170	Municipalidad Provincial de Cajatambo
171	Municipalidad Provincial de Canta
172	Municipalidad Provincial de Cañete
173	Municipalidad Provincial de Huarochiri
174	Municipalidad Provincial de Huaura
175	Municipalidad Provincial de Yauyos
F.15	Loreto
176	Municipalidad Provincial de Alto Amazonas
177	Municipalidad Provincial de Datem del Marañón
178	Municipalidad Provincial de Loreto Nauta
179	Municipalidad Provincial de Putumayo
180	Municipalidad Provincial de Requena
181	Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla
F.16	Madre de Dios
182	Municipalidad Provincial de Manu
183	Municipalidad Provincial de Tahuamanu
184	Municipalidad Provincial de Tambopata
F.17	Moquegua
185	Municipalidad Provincial de Ilo
186	Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto
F.18	Pasco
187	Municipalidad Provincial de Daniel Carrión
F.19	Piura
188	Municipalidad Provincial de Ayabaca
189	Municipalidad Provincial de Huancabamba
190	Municipalidad Provincial de Piura
191	Municipalidad Provincial de Sechura
192	Municipalidad Provincial de Talara
F.20	Puno
193	Municipalidad Provincial de Huancané
194	Municipalidad Provincial de Melgar

N°	Instituciones
195	Municipalidad Provincial de Moho
196	Municipalidad Provincial de San Antonio De Putina
197	Municipalidad Provincial de San Román
198	Municipalidad Provincial de Sandía
199	Municipalidad Provincial de Yunguyo
F.21	San Martín
200	Municipalidad Provincial de Bellavista
201	Municipalidad Provincial de El Dorado
202	Municipalidad Provincial de Huallaga
203	Municipalidad Provincial de Lamas
204	Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres
205	Municipalidad Provincial de Moyobamba
206	Municipalidad Provincial de Picota
207	Municipalidad Provincial de Rioja
F.22	Tacna
208	Municipalidad Provincial de Candarave
209	Municipalidad Provincial de Tacna
210	Municipalidad Provincial de Tarata
211	Municipalidad Provincial Jorge Basadre
F.23	Tumbes
212	Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar
213	Municipalidad Provincial de Tumbes
F.24	Ucayali
214	Municipalidad Provincial de Coronel Portillo
215	Municipalidad Provincial de Purús
G	Gobiernos regionales
216	Gobierno Regional de Arequipa
217	Gobierno Regional de Cusco
218	Gobierno Regional de Huancavelica
219	Gobierno Regional de Ica
220	Gobierno Regional de Junín
221	Gobierno Regional de Lambayeque
222	Gobierno Regional de Lima
223	Gobierno Regional de Pasco
224	Gobierno Regional de Puno
225	Gobierno Regional de Tacna
226	Gobierno Regional de Tumbes
227	Gobierno Regional del Callao
H	Otros
228	Asamblea Nacional de Gobiernos Regionales
229	Asociación de Municipalidades del Perú - AMPE

Anexo N° 4

Procedimientos de atención de reclamos y quejas del sector salud¹⁶⁷

Reclamo

La Susalud cuenta con un mecanismo de solución de conflictos, en el cual el usuario o un tercero legitimado puede presentar un reclamo ante las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS con motivo de una insatisfacción en el servicio recibido.

El procedimiento de atención de reclamo comprende de cuatro etapas:

- a)** Admisión y registro: se inicia mediante el llenado del Libro de Reclamaciones físico o virtual en cada institución que se encuentra a disposición en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud- PAUS o en otros canales de las respectivas IAFAS, IPRESS o UGIPRESS.
- b)** Investigación: en esta etapa se deben efectuar las diligencias necesarias para dilucidar los hechos que generaron la insatisfacción del usuario o tercero legitimado respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas.
- c)** Resultado del reclamo y notificación: concluida la Investigación, las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS deben remitir la carta al usuario o tercero legitimado, adjuntando el informe de resultado del reclamo. La notificación del informe del resultado del reclamo se efectúa 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 o tercero legitimado puede presentar una queja ante la Susalud de manera verbal o escrita a través de los canales que ésta ponga a su disposición ante i) la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS; ii) ante la negativa de atención de su reclamo e irregularidad en su tramitación por parte de éstas; o, iii) disconformidad con el resultado de un reclamo. Cabe realizar las siguientes precisiones sobre las quejas:

- La interposición del reclamo no constituye vía previa para realizar una queja ante la Susalud.
- El procedimiento no podrá exceder el plazo de 30 días hábiles, contados desde que se admite a trámite la queja por la IPROT o las Intendencias Macro Regionales de la Susalud; asimismo, éstas mediante decisión motivada pueden ampliar de oficio el plazo de 30 días hábiles, para la actuación de pruebas o para la emisión de informes, por única vez hasta por un plazo máximo de quince (15) días hábiles.
- 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 controversias¹⁶⁸, de acuerdo con 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, 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.

167 De acuerdo Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, aprobado mediante el Decreto supremo N° 030-2016-SA.

168 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.

- La IPROT o las Intendencias Macro Regionales de la Susalud declararán la conclusión anticipada de las quejas cuando se produzca: i) desistimiento; ii) trato directo; iii) conciliación; iv) transacción extrajudicial; v) laudo arbitral; y, vi) 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. Dicho acto administrativo es impugnabile ante el órgano correspondiente conforme al TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Cabe destacar que, el usuario o su representante legal puede desistir de la queja presentada a Susalud, presentando un escrito dirigido a la Intendente de la IPROT bajo tenor de "desistimiento", a través de Trámite Documentarlo; una vez entregado a Intendencia, es remitido al área respectiva para ser atendido por el Especialista a cargo del presente caso, revisando la formalidad del mismo; quien emite posteriormente el Informe de Conclusión Anticipada, el cual es notificado al usuario¹⁶⁹.

Anexo N° 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, de un número de teléfono, correo electrónico o atención presencial.

En enero de 2017 entró en vigencia el nuevo reglamento de arbitraje del CECONAR¹⁷⁰ 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

La conciliación en el CECONAR¹⁷¹ tiene como objetivos, entre otros, el propiciar la solución de las controversias en materia de salud que las partes en conflicto sometan a conciliación. En ese sentido, la conciliación es un procedimiento voluntario que puede ser gratuito u oneroso (las partes tienen la facultad de elegir un servicio de conciliación gratuito u oneroso), donde el conciliador facilita la comunicación entre las partes en búsqueda de una solución.

1. El procedimiento de conciliación se inicia al formularse la solicitud de conciliación verbal o escrita, para ello se debe cumplir con los requisitos de solicitud de conciliación.
2. En el CECONAR se designará conciliador, quién en dos días hábiles cursará invitaciones a las partes para la realización de la Audiencia de Conciliación.
3. El plazo para la realización de la Audiencia de Conciliación no deberá superar los 7 días hábiles contados a partir del día siguiente de cursadas las invitaciones.
4. En la audiencia se redacta un acta en la que consta el acuerdo o señala el hecho de que no se llegó a acuerdo.

169 El procedimiento de "Conclusión Anticipada" de la queja, se encuentra en el artículo 41° del D.S. 030-2016-SA así como en el artículo 198° del TOU de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

170 El Reglamento de Arbitraje, fue aprobado mediante Resolución de Superintendencia N° 162-2016-SUSALUD/S

171 Se rige por el Reglamento de Conciliación del Centro de Conciliación de la Superintendencia Nacional de Salud, aprobado mediante Resolución de Superintendencia N° 181-2015-SUSALUD/S.

Anexo N° 6

Procedimientos de atención de reclamos y apelaciones del Osiptel

Frente a un problema en la relación de consumo en el sector de telecomunicaciones, el consumidor debe presentar el reclamo ante la empresa operadora, y posteriormente, de no estar de acuerdo con la resolución emitida por el proveedor, puede interponer un recurso de apelación, que sería tramitado a través del TRASU en segunda instancia. Un mayor detalle se presenta a continuación:

Tabla N° 146:
Procedimiento de atención de reclamos en telecomunicaciones, según temas

Tema	Primera instancia (reclamo)		Segunda instancia (apelación)		
	Usuario	Proveedor	Usuario	Proveedor	TRASU
Facturación	Para presentar el reclamo ante el proveedor puede hacerlo hasta 02 años después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado	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 hábiles*	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 25 días 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 hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 25 días hábiles para resolver*
Suspensión, corte o baja injustificada del servicio	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	Tiene 03 días hábiles para resolver el reclamo*	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 15 días hábiles para resolver*
Tarjetas de pago físicas o virtuales	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	Tiene 15 días hábiles para resolver el reclamo*	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 15 días hábiles para resolver*
Falta de entrega o copia del recibo o de la facturación solicitada	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	Tiene 03 días hábiles para resolver el reclamo*	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 15 días hábiles para resolver*
Avería	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	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 al usuario no se hubiere encontrado durante la visita. Tiene 03 días hábiles para resolver el reclamo*	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 25 días hábiles para resolver*
Negativa o falta de atención de las solicitudes de levantamiento de la restricción de acceso a otras redes de equipos terminales	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	Tiene 03 días hábiles para resolver el reclamo*	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 15 días hábiles para resolver*
Incumplimiento de ofertas y promociones	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	Tiene 20 días hábiles para resolver el reclamo*	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 25 días hábiles para resolver*
Contratación no solicitada	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	Tiene 20 días hábiles para resolver el reclamo*	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente 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. C. 00154-GG/2018

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.

Tabla N° 147:
Procedimiento de atención de quejas

Tema	Usuario	Proveedor	TRASU
Queja	Puede presentar la queja ante la empresa operadora y mediante vía telefónica ¹ , por escrito y por la página web de la empresa operadora	Cuenta con 03 días hábiles para presentar al TRASU la queja presentada y sus descargos	Cuenta con 13 días hábiles para resolver la queja ² . El TRASU, podrá por única vez, ampliar en 10 días hábiles adicionales, el plazo para resolver la queja

1/ A partir del 03 de noviembre de 2015. Si la empresa operadora no cumpliera con elevar la queja al TRASU dentro del plazo que establece el artículo 74 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el usuario podrá presentar al TRASU una comunicación indicando lo siguiente: (i) número o código de identificación de la queja realizada ante la empresa operadora (mediante el canal telefónico), (ii) copia del cargo o constancia de recepción de la queja ante la empresa operadora (en caso que la queja se hubiese presentado mediante escrito o a través de la web), y (iii) adicionalmente, el usuario podrá presentar la documentación sustentatoria que estime pertinente.

2/ Además se debe considerar el plazo máximo de 05 días hábiles para notificar las resoluciones emitidas por el TRASU.

Fuente: C. 00154-GG/2018

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

Anexo N° 7

Procedimientos de atención de reclamos y apelaciones del Ositran

El usuario intermedio o final de la infraestructura concesionada cuenta con un mecanismo de solución de conflictos¹⁷² 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 de la decisión, correspondiendo a la Entidad Prestadora elevar lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del Ositran, debiendo adjuntar su pronunciamiento respecto de la apelación formulada por el usuario reclamante.

¹⁷² Reglamento de Reclamos del Ositran y en el Reglamento de Atención de Reclamos de la Entidad Prestadora.

- **La Segunda Instancia**, la constituye el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del Ositran, la que pondrá en conocimiento del usuario reclamante la absolución formuladas por la entidad prestadora. Asimismo, 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 de emitida. 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, con lo que concluye la tramitación del procedimiento administrativo.

Anexo N° 8

Metodología del Índice de Difusión

El índice de difusión se construyó mediante cinco preguntas, cada uno con cinco posibles respuestas. Las opciones de respuesta a cada pregunta son de tipo escala de Likert, de tal forma que las percepciones tengan las opciones:

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

Para la construcción de índice para cada respuesta se procedió a:

- i.** Tabular las respuestas según las opciones descritas anteriormente.
- ii.** Se determinó 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).

Tabla N° 148:
Ponderaciones según respuesta

N°	Respuesta	Ponderación
1	Mucho mejor	1
2	Mejor	0.75
3	Igual	0.5
4	Peor	0.25
5	Mucho peor	0

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

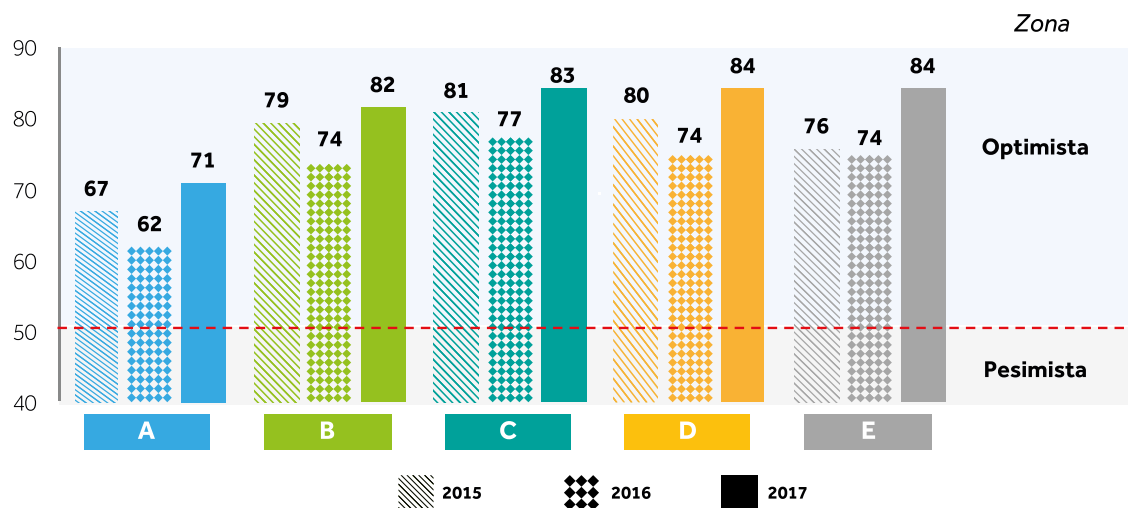
- iv.** La suma ponderada se multiplica por 100 para que se pueda analizar en el rango de 0 a 100.

Anexo N° 9 Índice de Difusión

a. Gobiernos locales: Municipalidades

Gráfico N° 78:
Municipalidades distritales de Lima Metropolitana

Índices de percepción



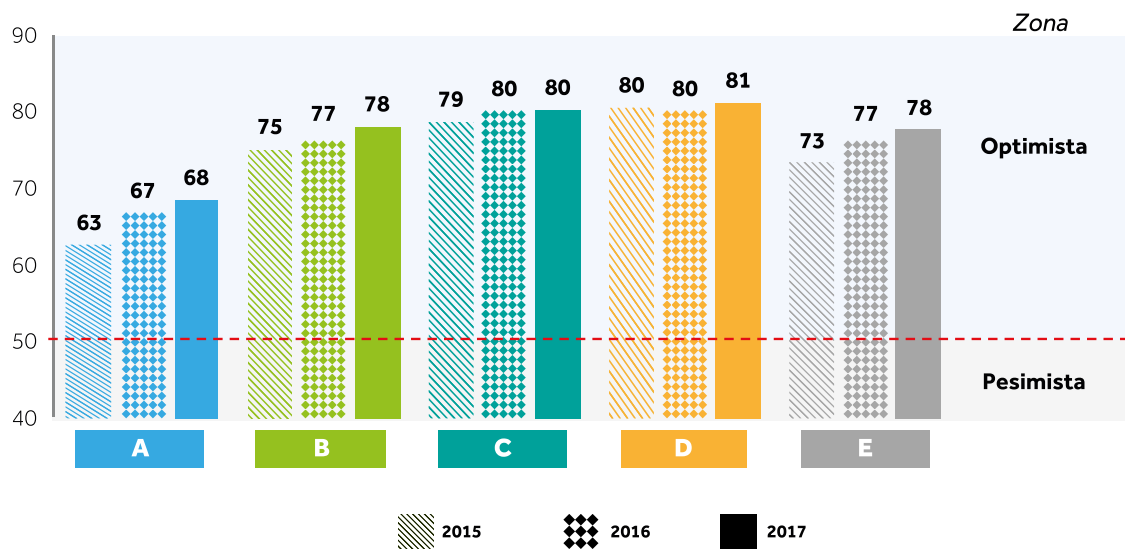
A	¿Cómo considera que fue el desempeño del sistema de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2017 respecto al año anterior?
B	¿Cómo cree que será la situación de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2018?
C	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2018?
D	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2018?
E	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2018?

* Muestra para el año 2015: 14 respuestas, 2016: 15 respuestas y 2017: 19.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta múltiple N° 023-2018/DPC-INDECOPI
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Gráfico N° 79:
Municipalidades provinciales del Perú

Índices de percepción



A	¿Cómo considera que fue el desempeño del sistema de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2017 respecto al año anterior?
B	¿Cómo cree que será la situación de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2018?
C	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2018?
D	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2018?
E	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2018?

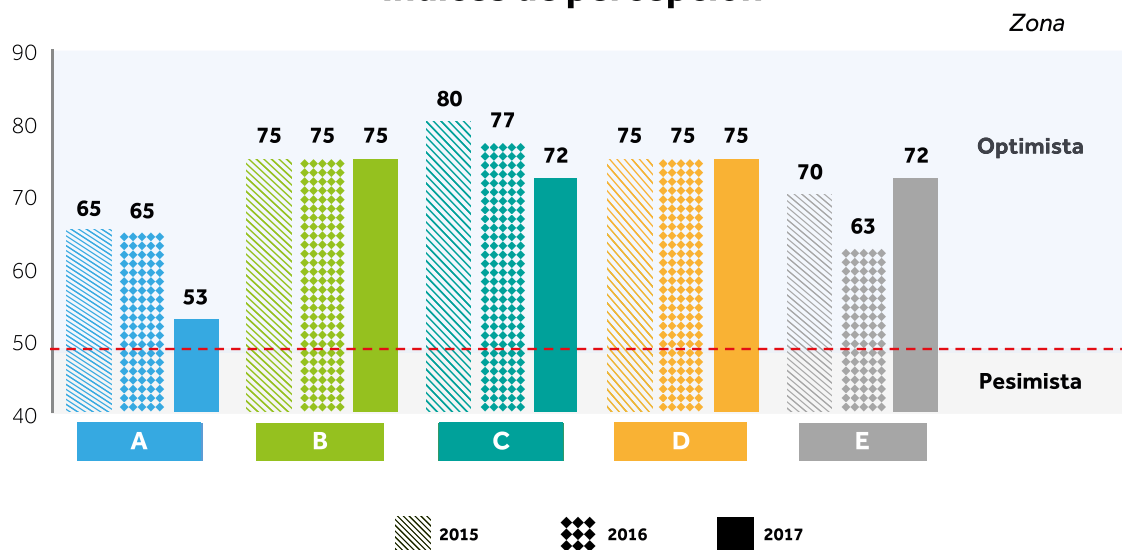
* Muestra para el año 2015: 35 respuestas, 2016: 44 respuestas y 2017: 50.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta múltiple N° 023-2018/DPC-INDECOPI
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

b. Gobiernos regionales

Gráfico N° 80:
Gobiernos regionales

Índices de percepción



A	¿Cómo considera el desempeño del sistema de protección del consumidor en el ámbito regional en 2017 respecto al año anterior?
B	¿Cómo cree que será la situación de protección del consumidor en el ámbito regional en 2018?
C	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el ámbito regional en 2018?
D	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el ámbito regional en 2018?
E	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el ámbito regional en 2018?

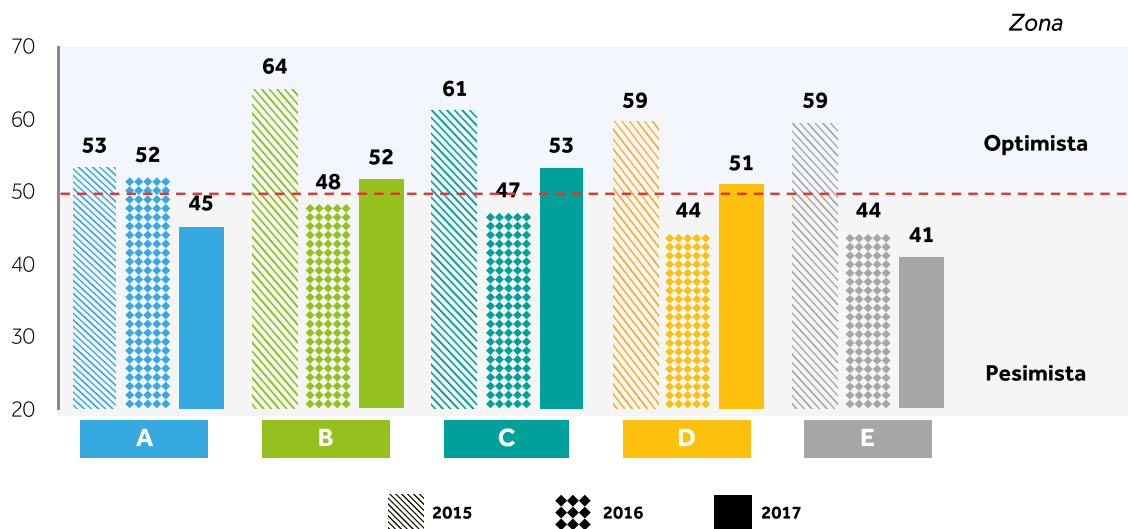
* Muestra para el año 2015: 5 respuestas, 2016: 12 respuestas y 2017: 9.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta múltiple N° 023-2018/DPC-INDECOPI

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

c. Asociaciones de consumidores

Gráfico N° 81:
Asociaciones de consumidores
Índices de percepción



A	¿Cómo considera el desempeño del sistema de protección del consumidor en el 2017 respecto al año anterior?
B	¿Cómo cree que será la protección del consumidor en el 2018?
C	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el 2018?
D	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el 2018?
E	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el 2018?

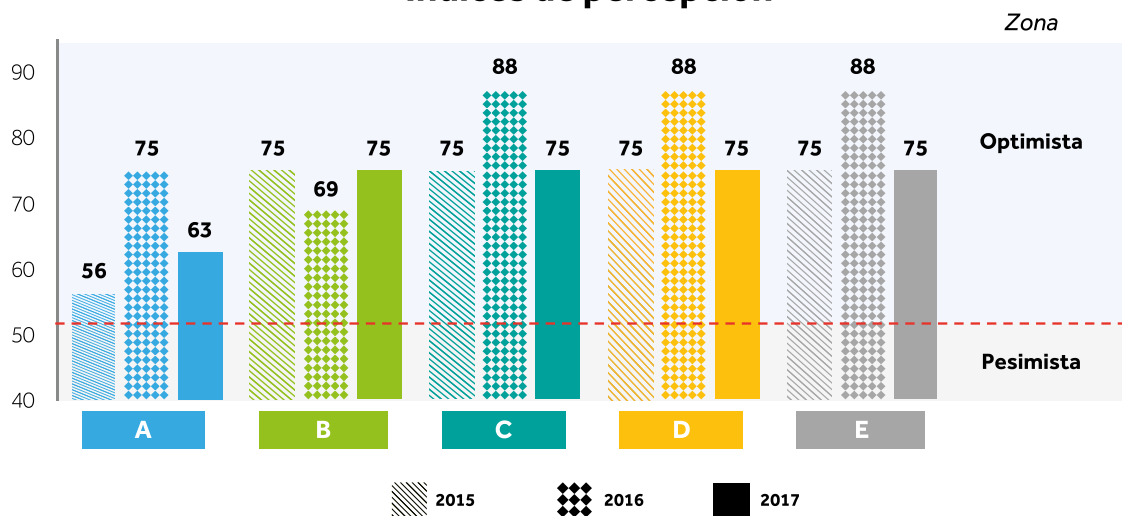
* Muestra para el año 2015: 16 respuestas, 2016: 26 respuestas y 2017: 31.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta múltiple N° 023-2018/DPC-INDECOPI
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

d. Reguladores

Gráfico N° 82:
Reguladores

Índices de percepción



A	¿Cómo considera el desempeño del sistema de protección del consumidor en el 2017 respecto al año anterior?
B	¿Cómo cree que será la protección del consumidor en el 2018?
C	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el 2018?
D	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el 2018?
E	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el 2018?

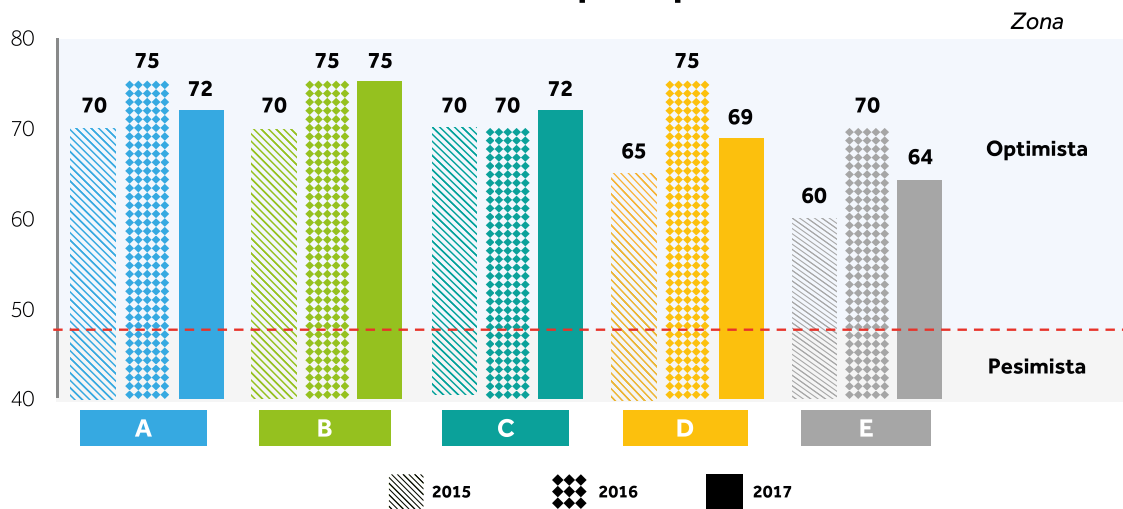
* Muestra para el año 2015: 4 respuestas, 2016: 4 respuestas y 2017: 4.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta múltiple N° 023-2018/DPC-INDECOPI
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

e. Sector Financiero

Gráfico N° 83:
Sector financiero

Índices de percepción



A	¿Cómo considera el desempeño del sistema de protección del consumidor en el sector financiero en el 2017 respecto al año anterior?
B	¿Cómo cree que será la situación de la protección al consumidor en el sector financiero en el 2018?
C	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección al consumidor en el sector financiero en el año 2018?
D	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección al consumidor en el sector financiero en el año 2018?
E	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección al consumidor en el sector financiero en el año 2018?

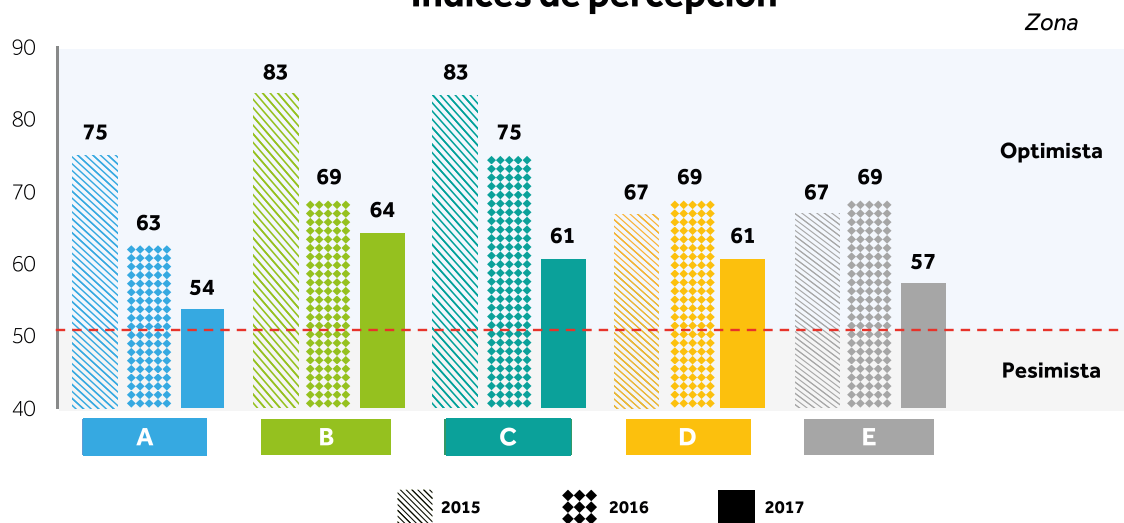
* Muestra para el año 2015: 5 respuestas, 2016: 5 respuestas y 2017: 8.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta múltiple N° 023-2018/DPC-INDECOPI
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

F. Sector Transporte

Gráfico N° 84:
Sector transporte

Índices de percepción



A	¿Cómo considera el desempeño del sistema de protección del consumidor en el sector transporte durante el 2017 respecto al año anterior?
B	¿Cómo cree que será la situación del servicio a usuarios finales en el sector transporte en el 2018?
C	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de servicio a usuarios finales en el sector transporte en el año 2018?
D	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de servicio a usuarios finales en el sector transporte en el año 2018?
E	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de servicio a usuarios finales en el sector transporte en el año 2018?

* Muestra para el año 2015: 3 respuestas, 2016: 5 respuestas y 2017: 7.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta múltiple N° 023-2018/DPC-INDECOPI

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

Anexo N° 10
Tabla N° 149:
Gobiernos locales que realizaron actividades de capacitación y orientación, según tipo de beneficiario

Gobierno local	Capacitación a consumidores	Capacitación a proveedores	Difusión
Municipalidad Distrital de Carabaylo	X	X	X
Municipalidad Distrital de Cieneguilla	X		
Municipalidad Distrital de Comas	X		X
Municipalidad Distrital de El Agustino	X	X	X
Municipalidad Distrital de Jesús María	X	X	
Municipalidad Distrital de La Perla	X	X	
Municipalidad Distrital de La Victoria	X		
Municipalidad Distrital de Lurín	X	X	X
Municipalidad Distrital de Magdalena del Mar	X	X	X
Municipalidad Distrital de Miraflores	X		X
Municipalidad Distrital de Pueblo Libre		X	X
Municipalidad Distrital de San Borja		X	
Municipalidad Distrital de San Martín de Porres		X	
Municipalidad Distrital de Ventanilla		X	
Municipalidad Metropolitana de Lima	X		X
Municipalidad Provincial de Abancay			X
Municipalidad Provincial de Ambo	X	X	
Municipalidad Provincial de Atalaya	X		X
Municipalidad Provincial de Aymaraes			X
Municipalidad Provincial de Azángaro	X		X
Municipalidad Provincial de Barranca			X
Municipalidad Provincial de Cajabamba		X	X
Municipalidad Provincial de Cajamarca	X	X	X
Municipalidad Provincial de Calca	X	X	X
Municipalidad Provincial de Cangallo	X		X
Municipalidad Provincial de Carabaya	X	X	X
Municipalidad Provincial de Caravelí		X	X
Municipalidad Provincial de Carlos Fermín Fitzcarrald			X
Municipalidad Provincial de Chanchamayo	X	X	X
Municipalidad Provincial de Chucuito		X	
Municipalidad Provincial de Chumbivilcas		X	X
Municipalidad Provincial de El Collao	X	X	X
Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca	X	X	X
Municipalidad Provincial de Huamanga	X	X	X
Municipalidad Provincial de Huanca Sancos	X	X	
Municipalidad Provincial de Huancavelica	X	X	X
Municipalidad Provincial de Huancayo		X	X
Municipalidad Provincial de Huanta	X		
Municipalidad Provincial de Huánuco	X		
Municipalidad Provincial de Huaral	X		X

1/ Sobre la base de información remitida por 83 gobiernos locales.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 023-2018/DPC-Indecopi

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

Gobierno local	Capacitación a consumidores	Capacitación a proveedores	Difusión
Municipalidad Provincial de Huaylas	X	X	X
Municipalidad Provincial de Ica	X	X	X
Municipalidad Provincial de La Convención	X	X	X
Municipalidad Provincial de Lampa	X		X
Municipalidad Provincial de Mariscal Luzuriaga		X	X
Municipalidad Provincial de Oxapampa	X	X	X
Municipalidad Provincial de Morropón - Chulucanas			
Municipalidad Provincial de Oyón	X		X
Municipalidad Provincial de Pachitea		X	
Municipalidad Provincial de Padre Abad		X	
Municipalidad Provincial de Paíta			X
Municipalidad Provincial de Pallasca		X	X
Municipalidad Provincial de Paruro	X		X
Municipalidad Provincial de Pasco	X		X
Municipalidad Provincial de San Ignacio	X	X	
Municipalidad Provincial de San Martín	X	X	
Municipalidad Provincial de San Miguel		X	X
Municipalidad Provincial de Satipo		X	X
Municipalidad Provincial de Sucre		X	X
Municipalidad Provincial de Sullana		X	
Municipalidad Provincial de Ucayali - Contamana	X		X
Municipalidad Provincial de Utcubamba	X	X	X
Municipalidad Provincial de Yungay		X	
Municipalidad Provincial de Zarumilla	X	X	X
Municipalidad Provincial del Cusco		X	X

Anexo N°11

Tabla N° 150:
Gobiernos locales que realizaron actividades de supervisión, según tema (1/2)

Gobierno local	Salubridad y condiciones higiénicas	Comercio ambulatorio	Licencias de funcionamiento	Calidad de alimentos y bebidas	Pesos y medidas	Adulteración de productos y servicios
Municipalidad Distrital de Carabaylo	Sí	Sí	Sí	No	No	*
Municipalidad Distrital de Cieneguilla	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Municipalidad Distrital de Comas	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de El Agustino	Sí	Sí	Sí	Sí	*	Sí
Municipalidad Distrital de Jesús María	Sí	Sí	*	Sí	*	Sí
Municipalidad Distrital de La Perla	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de La Punta	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No
Municipalidad Distrital de La Victoria	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de Lurigancho	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de Lurín	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Municipalidad Distrital de Magdalena del Mar	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Municipalidad Distrital de Mi Perú	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de Miraflores	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No
Municipalidad Distrital de Pachacámac	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí
Municipalidad Distrital de Pueblo Libre	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Municipalidad Distrital de Punta Hermosa	No	Sí	Sí	No	Sí	No
Municipalidad Distrital de San Borja	Sí	Sí	*	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de San Isidro	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Distrital de San Martín de Porres	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Municipalidad Distrital de Santa Anita	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No
Municipalidad Distrital de Santa María del Mar	Sí	Sí	Sí	No	No	No
Municipalidad Distrital de Ventanilla	*	Sí	Sí	*	*	*
Municipalidad Metropolitana de Lima	Sí	Sí	*	Sí	*	Sí
Municipalidad Provincial de Abancay	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No
Municipalidad Provincial de Ambo	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No
Municipalidad Provincial de Asunción	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Atalaya	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	*
Municipalidad Provincial de Aymaraes	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Azángaro	Sí	*	Sí	Sí	No	No
Municipalidad Provincial de Barranca	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Municipalidad Provincial de Bolognesi	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Cajabamba	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Cajamarca	Sí	No	No	Sí	No	Sí
Municipalidad Provincial de Calca	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Municipalidad Provincial de Canchis	*	*	*	*	*	*

Gobierno local	Salubridad y condiciones higiénicas	Comercio ambulatorio	Licencias de funcionamiento	Calidad de alimentos y bebidas	Pesos y medidas	Adulteración de productos y servicios
Municipalidad Provincial de Cangallo	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Carabaya	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Caravelí	Sí	Sí	Sí	Sí	*	*
Municipalidad Provincial de Carlos Fermín Fitzcarrald	Sí	Sí	*	Sí	*	*
Municipalidad Provincial de Chanchamayo	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Municipalidad Provincial de Chucuito	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Chumbivilcas	Sí	Sí	Sí	*	*	Sí
Municipalidad Provincial de El Collao	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	*
Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca	Sí	*	*	Sí	Sí	*
Municipalidad Provincial de Huamanga	Sí	*	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Huanca Sancos	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Huancavelica	Sí	Sí	*	Sí	Sí	*
Municipalidad Provincial de Huancayo	*	*	*	*	Sí	*
Municipalidad Provincial de Huanta	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Huánuco	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Huaral	Sí	No	Sí	No	No	No
Municipalidad Provincial de Huarmey	Sí	No	Sí	No	No	No
Municipalidad Provincial de Huaylas	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Municipalidad Provincial de Huaytará	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Municipalidad Provincial de Ica	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de La Convención	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Lampa	Sí	Sí	Sí	*	No	Sí
Municipalidad Provincial de Mariscal Luzuriaga	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Maynas	Sí	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Morropón - Chulucanas	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Oxapampa	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Oyón	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Pachitea	Sí	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Padre Abad	Sí	Sí	Sí	*	Sí	*
Municipalidad Provincial de Paita	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Pallasca	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	*
Municipalidad Provincial de Paruro	Sí	*	Sí	Sí	*	Sí
Municipalidad Provincial de Pasco	No	Sí	Sí	No	Sí	No
Municipalidad Provincial de Puno	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	*
Municipalidad Provincial de San Ignacio	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de San Martín	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de San Miguel	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Gobierno local	Salubridad y condiciones higiénicas	Comercio ambulatorio	Licencias de funcionamiento	Calidad de alimentos y bebidas	Pesos y medidas	Adulteración de productos y servicios
Municipalidad Provincial de Satipo	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Sucre	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Sullana	No	Sí	Sí	No	*	Sí
Municipalidad Provincial de Tocache	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Ucayali - Contamana	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Utcubamba	Sí	*	*	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Yungay	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Zarumilla	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial del Callao	Sí	Sí	Sí	*	Sí	*
Municipalidad Provincial del Cusco	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
Municipalidad Provincial General Sánchez Cerro	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

1/ Sobre la base de información remitida por 83 gobiernos locales.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 023-2018/DPC-Indecopi

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

Tabla N° 151:
Gobiernos locales que realizaron actividades de supervisión, según tema (2/2)

Gobierno local	Normas de seguridad de defensa civil	Servicio de taxis, moto taxis	Servicios turísticos	Servicio de transporte terrestre urbano e interurbano, fluvial y lacustre	Accesibilidad para la persona con discapacidad	Promotores inmobiliarios y constructoras	Otras en pro de la defensa de los usuarios de servicios
Municipalidad Distrital de Carabaylo	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No
Municipalidad Distrital de Cieneguilla	No	*	Sí	*	No	No	Sí
Municipalidad Distrital de Comas	*	Sí	No	No	No	No	*
Municipalidad Distrital de El Agustino	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de Jesús María	Sí	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Distrital de La Perla	Sí	*	Sí	*	*	*	*
Municipalidad Distrital de La Punta	Sí	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Distrital de La Victoria	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de Lurigancho	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No
Municipalidad Distrital de Lurín	Sí	Sí	Sí	No	Sí	*	No
Municipalidad Distrital de Magdalena del Mar	Sí	Sí	No	No	No	Sí	*
Municipalidad Distrital de Mi Perú	Sí	No	No	No	Sí	No	*
Municipalidad Distrital de Miraflores	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de Pachacámac	Sí	Sí	No	No	No	No	*
Municipalidad Distrital de Pueblo Libre	No	No	No	No	No	Sí	*
Municipalidad Distrital de Punta Hermosa	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	*
Municipalidad Distrital de San Borja	*	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Distrital de San Isidro	*	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Distrital de San Martín de Porres	Sí	Sí	No	No	No	No	No
Municipalidad Distrital de Santa Anita	Sí	Sí	No	No	No	No	No
Municipalidad Distrital de Santa María del Mar	Sí	No	No	No	Sí	No	Sí
Municipalidad Distrital de Ventanilla	Sí	*	No	*	No	*	No
Municipalidad Metropolitana de Lima	*	*	Sí	*	Sí	*	*
Municipalidad Provincial de Abancay	No	Sí	Sí	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Ambo	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	*
Municipalidad Provincial de Asunción	Sí	No	No	Sí	No	Sí	No
Municipalidad Provincial de Atalaya	Sí	Sí	*	Sí	*	*	*
Municipalidad Provincial de Aymaraes	Sí	No	Sí	No	No	No	*
Municipalidad Provincial de Azángaro	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	No
Municipalidad Provincial de Barranca	Sí	No	Sí	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Bolognesi	*	No	No	No	No	No	Sí
Municipalidad Provincial de Cajabamba	No	No	No	No	No	No	Sí
Municipalidad Provincial de Cajamarca	No	No	Sí	No	No	No	Sí
Municipalidad Provincial de Calca	Sí	Sí	No	Sí	No	No	*
Municipalidad Provincial de Canchis	*	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Cangallo	Sí	Sí	No	No	No	No	Sí

Gobierno local	Normas de seguridad de defensa civil	Servicio de taxis, moto taxis	Servicios turísticos	Servicio de transporte terrestre urbano e interurbano, fluvial y lacustre	Accesibilidad para la persona con discapacidad	Promotores inmobiliarios y constructoras	Otras en pro de la defensa de los usuarios de servicios
Municipalidad Provincial de Carabaya	Sí	No	No	No	Sí	No	Sí
Municipalidad Provincial de Caravelí	Sí	Sí	*	Sí	Sí	*	*
Municipalidad Provincial de Carlos Fermín Fitzcarrald	*	*	*	Sí	*	*	*
Municipalidad Provincial de Chanchamayo	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí
Municipalidad Provincial de Chucuito	No	Sí	Sí	Sí	No	No	No
Municipalidad Provincial de Chumbivilcas	*	Sí	Sí	Sí	*	*	*
Municipalidad Provincial de El Collao	Sí	Sí	*	Sí	Sí	*	Sí
Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca	*	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Huamanga	*	*	*	*	*	*	Sí
Municipalidad Provincial de Huanca Sancos	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Municipalidad Provincial de Huancaavelica	*	*	*	*	*	*	Sí
Municipalidad Provincial de Huancayo	*	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Huanta	No	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Huánuco	No	No	*	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Huaral	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No
Municipalidad Provincial de Huarmey	Sí	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Huaylas	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Municipalidad Provincial de Huaytará	No	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Ica	Sí	Sí	*	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de La Convención	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	*
Municipalidad Provincial de Lampa	*	Sí	*	Sí	*	*	Sí
Municipalidad Provincial de Mariscal Luzuriaga	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Municipalidad Provincial de Maynas	No	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Morropón - Chulucanas	No	No	Sí	No	Sí	No	No
Municipalidad Provincial de Oxapampa	No	No	Sí	No	No	No	Sí
Municipalidad Provincial de Oyón	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No
Municipalidad Provincial de Pachitea	No	No	No	Sí	No	No	No
Municipalidad Provincial de Padre Abad	*	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Paita	*	*	Sí	*	Sí	*	*
Municipalidad Provincial de Pallasca	No	Sí	Sí	Sí	No	*	No
Municipalidad Provincial de Paruro	Sí	Sí	*	Sí	*	*	Sí
Municipalidad Provincial de Pasco	No	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Puno	Sí	Sí	No	Sí	Sí	*	*
Municipalidad Provincial de San Ignacio	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	*	Sí
Municipalidad Provincial de San Martín	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí

Gobierno local	Normas de seguridad de defensa civil	Servicio de taxis, moto taxis	Servicios turísticos	Servicio de transporte terrestre urbano e interurbano, fluvial y lacustre	Accesibilidad para la persona con discapacidad	Promotores inmobiliarios y constructoras	Otras en pro de la defensa de los usuarios de servicios
Municipalidad Provincial de San Miguel	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Satipo	*	*	Sí	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Sucre	Sí	No	Sí	Sí	No	No	No
Municipalidad Provincial de Sullana	*	Sí	Sí	Sí	*	*	*
Municipalidad Provincial de Tocache	Sí	Sí	No	Sí	No	*	No
Municipalidad Provincial de Ucayali - Contamana	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	*
Municipalidad Provincial de Utcubamba	*	Sí	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Yungay	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí
Municipalidad Provincial de Zarumilla	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial del Callao	*	Sí	Sí	Sí	*	*	*
Municipalidad Provincial del Cusco	No	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial General Sánchez Cerro	Sí	Sí	No	Sí	No	No	*

1/ Sobre la base de información remitida por 83 gobiernos locales.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 023-2018/DPC-Indecopi

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

Anexo N° 12

Tabla N° 152:
Listado de asociaciones que cuentan y no cuentan con convenio de cooperación institucional con el Indecopi

N°	Nombre de la asociación	Tiene convenio de cooperación institucional con el Indecopi
1	Asociación de Protección al Usuario (APU)	Sí
2	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores (ASDEC)	No
3	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores (ANDECO)	Sí
4	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios (AADECC)	Sí
5	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico (APROCODEJ)	No
6	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco	No
7	Asociación Atenea	Sí
8	Asociación en Defensa del Consumidor - Perú (ADECON PERÚ)	No
9	Asociación Civil Defensoría del Vecino	Sí
10	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado (IDOM)	Sí
11	Instituto Proyecto Solidaridad Global	No
12	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash (ACUREA)	Sí
13	CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor	No
14	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)	Sí
15	Asociación de Consumidores Perú Consumidor	No
16	Asociación Proconsumidores del Perú	No
17	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros (ACUSE)	No
18	Asociación de Protección al Consumidor del Perú (APAC-PERÚ)	Sí
19	Asociación Civil Más que Consumidores	Sí
20	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos	No
21	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma (ADUCMAC)	Sí
22	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios (APDECU)	No
23	Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy (ACUY YANAPANACUY)	No
24	Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano (AAPDEU - FRENTE CIUDADANO)	No
25	Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo (APROC - ILO)	No
26	Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores (ASDIUC)	Sí
27	Centro de Protección al Ciudadano Equidad	No
28	Asociación Centro de Protección al Consumidor	No
29	Asociación de Consumidores de Productos y Servicios – Perú (ASCOPS - PERÚ)	No
30	Asociación de Protectores y Defensores al Consumidor de la Selva Central (ASPRODEC SELVA CENTRAL)	No
31	Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados (APLAD)	No
32	Asociación Defensoría del Consumidor y Usuarios (A.D.D.C. Y U.)	No
33	Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario (APEDECU)	No
34	Asociación Defensoría Interamericana de los Derechos (DINTERADE)	No
35	Asociación Accusa Defensor del Consumidor	No

N°	Nombre de la asociación	Tiene convenio de cooperación institucional con el Indecopi
36	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca (ADECUB)	No
37	Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores (ADEPCO)	No
38	Asociación Civil Constructores de Paz	No
39	Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos (ARCUSP)	Sí
40	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú (IDLADS PERÚ)	No
41	Asociación en Defensa de los Consumidores o Usuarios de la Provincia de Tocache (ASDECUPT)	No
42	Asociación de Consumidores y Usuarios de Ayacucho (COSUMERE)	No
43	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros en general de la Región Puno (ACUSERP)	No
44	Asociación Tempus Jus – Tiempo de justicia ATEJUS	No
45	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chinchá (ASCUCH)	No
46	Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor de Moquegua (APRODECO Moquegua)	Sí
47	Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros (AINCUS)	No
48	Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú (IDJUSO PERÚ)	No
49	Asociación Regional de Defensoría del Vecino - Lima Provincias	No
50	Asociación de Usuarios Consumidores y Ambientalistas Arequipa (ADUCCAR) MARIANO MELGAR	No
51	Asociación Calderón Proaño	No
52	Asociación Para la Defensa de los Intereses del Consumidor (ASPRODICO)	No
53	Consumers Associated	No
54	Defensoría del Consumidor (ADEC)	No
55	Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios (OPECU)	No
56	International Association of Peruvian Consumer Protection (ICP)	No
57	Asociación de Defensa del Usuario y del Consumidor de la Provincia de Paita (ADUC-PP)	No
58	Asociación de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores de San Martín de Porres (ADDEUCO)	No

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

Anexo N° 13

Asociados a gremios del sistema financiero, seguros y AFP

Tabla N° 153:

Fenacrep: cooperativas afiliadas, 2017	
Cooperativa de Ahorro y Crédito Abaco.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222.
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 C.S.M. Servicoop N°242.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Petroperú Ltda.
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.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Central Sindical Lima Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito S.O. 3era. S.F.P. José del Carmen Huamán Muñoz.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá Ltda. 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 Cuajone Ltda. N° 60.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Javier Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Siderperú, Enaperú y Electroperú y de los Sectores Pro.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289.
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores del Mercado Central del Callao Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores del Sector Agrario.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Isidro de Pachacamac.
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores Drokasa Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Isidro.
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Vendedores Ambulantes de Comas.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio.
Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores de Volcan Compañía Minera Limitada N° 392.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. N° 178.
Cooperativa de Ahorro y Crédito del Cuerpo Médico de la C.N.S.S.O. Ltda. N° 312.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista Ltda. 023-III.
Cooperativa de Ahorro y Crédito del Perú - Prestaperú (Ex Prestasur).	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito del Sector Vivienda 28 de Julio Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro 116.
Cooperativa de Ahorro y Crédito El Amauta Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Huancabamba Ltda. N° 254.
Cooperativa de Ahorro y Crédito El Dorado Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Lurín Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito El Tumi.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pío X Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Finantel Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador de Milpo Ltda. N° 305.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Finanzas Solidarias Monseñor Marcos Libardoni (Finansol).	Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. N° 103.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortalecer.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Ltda. N° 219.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa Ltda. N° 239.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Ilo Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Indeco Peruana Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinupata.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Inti Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sepacose Ltda.
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 Tocache Ltda.

Fenacrep: cooperativas afiliadas, 2017	
Cooperativa de Ahorro y Crédito La Florida Ltda. (Crediflorida).	Cooperativa de Ahorro y Crédito Toquepala.
Cooperativa de Ahorro y Crédito La Portuaria.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Trabajadores Unión Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán.
Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora Ltda. 24.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Urbanización Tahuantinsuyo Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII Ltda. N° 520.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Valle La Leche.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de las Nieves Ltda. N° 278.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda.	

Fuente: Correo electrónico con fecha 23.03.2018
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Tabla N° 154:

Asomif: empresas asociadas, 2017	
Caja Rural Raíz S.A.A.	Edpyme Credivisión S.A.
Caja Rural Los Andes S.A.	Edpyme Inversiones La Cruz S.A.
Caja Rural Prymera S.A.	Edpyme Raiz S.A.
Caja Rural Sipán S.A.	Financiera Compartamos S.A.
Caja Metropolitana 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.
Edpyme Alternativa S.A.	

Fuente: Carta con fecha 26 de febrero de 2018
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

Tabla N° 155:

Asbanc: Empresas asociadas, 2017	Apeseg	Fepcmac	AAFP
Socios	BNP Cardif	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa	AFP Habitat
Banco de Crédito del Perú S.A.	Chubb Seguros	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco	AFP Integra
BBVA Continental S.A.	HDI	Caja Municipal de Ahorro y Crédito Del Santa	Prima AFP
Scotiabank Perú S.A.A.	Insur	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo	Profuturo AFP
Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank	Interseguro	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica	
Banco Interamericano de Finanzas S.A.	La Positiva	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas	
Citibank del Perú S.A.	La Positiva Vida	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita	
Mibanco Banco de la Microempresa S.A.	Mapfre Perú	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura	
Banco Financiero del Perú S.A.	Mapfre Perú Vida	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana	
Banco Falabella Perú S.A.	Liberty	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna	
Banco GNB Perú S.A.	Pacífico Seguros	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo	
Banco Ripley Perú S.A.	Protecta		
Banco de Comercio S.A.	Rímac Seguros		
Banco Santander Perú S.A.	Secrex		
J.P. Morgan – Banco de Inversión	Sura		
Banco Azteca del Perú S.A.	Ohio		
Banco Cencosud S.A.	Rigel Perú		
Socios adherentes	Vida Cámara		
Compartamos Financiera S.A.	Creceer Seguros		
Financiera TFC S.A.			
Crediscotia Financiera S.A.			
Financiera Confianza S.A.A.			
Financiera Qapac S.A.			

Empresas asociadas a los gremios Asbanc, Apeseg, Fepcmac, AAFP

Fuente: Asbanc. Correo electrónico con fecha 16.03.2018, Carta N° 014-2018-PRESIDENCIA/APESEG, AAFP. Correo electrónico con fecha 26.02.2018 y Oficio N° 033-2018-GM/FEPCMAC

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

Estado de la

Protección de los Consumidores en el Perú

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

Informe Anual

2017





 Indecopi

EL PERÚ PRIMERO