

# ESTADO DE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL PERÚ

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

# 2018

INFORME ANUAL

# INFORME ANUAL SOBRE EL ESTADO DE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL PERÚ, 2018

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi  
Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC)

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

Wendy Ledesma Orbegozo  
DIRECTORA

## EQUIPO TÉCNICO DE TRABAJO:

Benjamín Vila Alarcón  
Melissa Torres Salguero  
Miguel Bermúdez Ortiz  
Raúl Cáceres Aguilar

© 2019 Indecopi. Derechos Reservados.  
Calle De la Prosa 104 - San Borja, Lima 41- Perú  
[www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)  
Teléfono: 224-7800

Comentarios y sugerencias pueden ser remitidos al correo electrónico  
[bvila@indecopi.gob.pe](mailto:bvila@indecopi.gob.pe)

#### CONSEJO DIRECTIVO

Ivo Sergio Gagliuffi Piercechi  
Fernando Martín de la Flor Belaunde  
Teresa Stella Mera Gómez  
Hania Pérez de Cuellar Lubienska  
Lilian del Carmen Rocca Carbajal

#### GERENTE GENERAL

Javier Coronado Saleh

#### CONSEJO CONSULTIVO

María Matilde Schwalb Helguero  
Lieneke María Schol Calle  
Alberto Nabeta Ito  
César Calvo Cervantes  
Ana Inés Amelia Temple Arciniega

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

Wendy Ledesma Orbegozo

**I**  
**INTRODUCCIÓN**  
pág. 07

**III**  
**MECANISMOS  
DE SOLUCIÓN  
DE CONFLICTOS  
DE LOS  
CONSUMIDORES**  
pág. 18

**V**  
**EL SISTEMA  
NACIONAL  
INTEGRADO DE  
PROTECCIÓN DEL  
CONSUMIDOR**  
pág. 43

**II**  
**RESUMEN EJECUTIVO**  
pág. 10

**IV**  
**PERCEPCIÓN Y  
EXPECTATIVA DE LOS  
AGENTES SOBRE LA  
PROTECCIÓN DE LOS  
CONSUMIDORES**  
pág. 37

**VI**  
**LABOR DE LOS AGENTES  
QUE PARTICIPAN EN LA  
PROTECCIÓN DE LOS  
CONSUMIDORES EN EL  
PERÚ**  
pág. 65

<b>VI.1 ESTADO</b>	66
VI.1.1 El Poder Legislativo	66
VI.1.2 Organismos Constitucionales Autónomos	76
VI.1.3 Gobiernos regionales	87
VI.1.4 Gobiernos locales	94
VI.1.5 Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad	101
<b>VI.2 SOCIEDAD CIVIL</b>	103
VI.2.1 Labor de las Asociaciones de Consumidores	103
VI.2.2 Consejos de Usuarios	123

## VII INFORMACIÓN SECTORIAL

pág. 128

	<b>VII.1 SERVICIOS PÚBLICOS SUJETOS A REGULACIÓN ECONÓMICA</b>	129
	VII.1.1 Sector de telecomunicaciones	131
	VII.1.2 Sector de energía	151
	VII.1.3 Sector infraestructura de transporte	162
	VII.1.4 Sector saneamiento	172
	<b>VII.2 SECTOR SALUD</b>	181
	<b>VII.3 RESTO DE SECTORES</b>	198
	VII.3.1 Sector financiero, seguros y sistema privado de pensiones	198
	VII.3.2 Sector de educación	224
	VII.3.3 Sector inmobiliario	236
	VII.3.4 Sector turismo	243
	VII.3.5 Servicio de transporte aéreo	251
	VII.3.6 Servicio de transporte terrestre	256
	VII.3.7 Sector retail moderno	268
	VII.3.8 Sector venta, mantenimiento y reparación de vehículos	273
	VII.3.9 Actividades transversales del Indecopi	276

## VIII CONCLUSIONES

pág. 300

## IX BIBLIOGRAFÍA

pág. 304

## X LISTA DE ACRÓNIMOS, SIGLAS Y ABREVIATURAS

pág. 310

## XI NORMATIVA RELEVANTE EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR (2018)

pág. 320

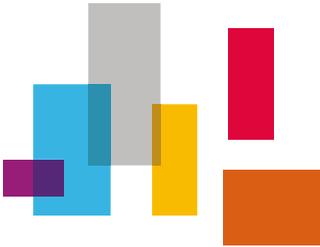
## XII ANEXOS

pág. 326





# INTRODUCCIÓN



## I. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, Indecopi), en su rol de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (en adelante, Autoridad) presenta la octava edición del “Informe Anual Sobre el Estado de la Protección de los Consumidores” correspondiente al año 2018, 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)<sup>1</sup>.

La presente edición, además, da cuenta del segundo monitoreo de las actividades contempladas en el Plan Nacional de Protección de los Consumidores para el año 2018. Al respecto, si bien se reportaron avances diferenciados en los diversos compromisos asumidos, es claro que el éxito en cuanto a alcanzar una mayor y más eficaz protección de los consumidores o usuarios en el país no solo dependerá del esfuerzo 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.

El presente documento se aborda en XII secciones. Tras la introducción y el resumen ejecutivo, se detallan los mecanismos vigentes de resolución de conflictos de los consumidores. En la cuarta sección, se presenta la percepción de 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 2018. 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.

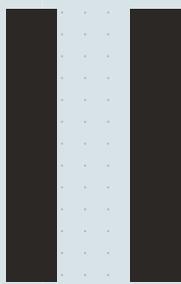
La Autoridad agradece el aporte de las diversas instituciones en el proceso de elaboración de este documento.

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



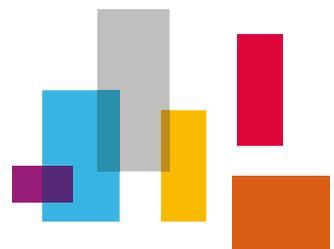
- North America
- Europe
- Asia
- Australia
- South America
- Africa

Q2



# RESUMEN EJECUTIVO

---

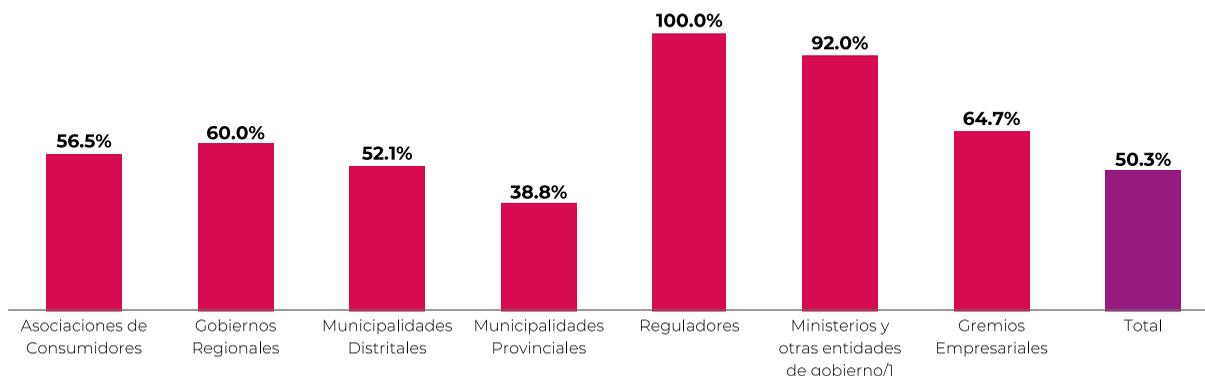


## II. RESUMEN EJECUTIVO

El “Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2018”, constituye el monitoreo de las principales acciones desarrolladas durante el año 2018 por los diversos agentes miembros del Sistema, en el marco de sus atribuciones y autonomía respectivas. Asimismo, es un insumo importante para el fortalecimiento de las diversas acciones desplegadas en materia de protección del consumidor y constituye la herramienta de monitoreo y cumplimiento de las metas asumidas en el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017 - 2020<sup>2</sup>.

Para la elaboración de la presente edición, se solicitó información a 384 entidades, teniéndose una respuesta del 50.3% de ellas. Las menores tasas de respuesta se dieron por parte de los gobiernos locales (municipalidades distritales y provinciales) y asociaciones de consumidores (56.5%)<sup>3</sup>.

**Gráfico N° 1:**  
*Tasa de respuesta al pedido de información para la elaboración del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores, según tipo de entidad, 2018*



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

Fuente: Formato de solicitud de información remitido por las entidades al Indecopi. 2019.

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

### Principales acciones realizadas en materia de protección del consumidor durante el 2018

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.

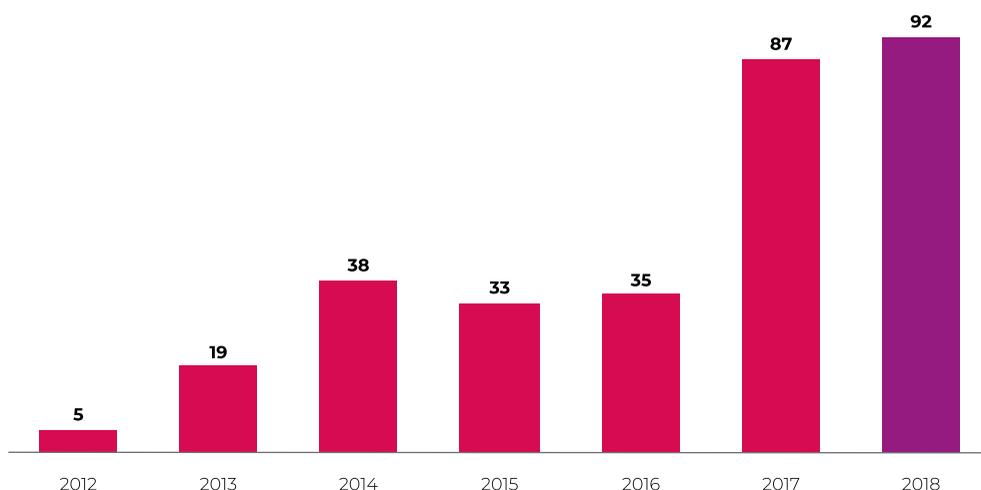
Dentro de este marco se presenta las actividades específicas en lo correspondiente a: i) la educación, orientación y difusión; ii) seguridad y salud de los consumidores; iii) mecanismos de prevención y solución de conflictos y; iv) el fortalecimiento del Sistema. Al respecto, en 2018, destacó:

2 El monitoreo del plan además abre la posibilidad de proponer su reformulación al Consejo Nacional de Protección del Consumidor (Consejo), 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.

- En cuanto a las actividades de educación, orientación y difusión.** Sobre la base de la información remitida, se evidencia una participación masiva por parte de las entidades en dichas actividades, netamente preventivas. Las actividades de educación<sup>4</sup>, beneficiaron a más de 238 mil agentes (consumidores y proveedores); mientras que, la cobertura de las actividades de orientación fue de 1.8 millones. En el caso de la difusión se evidenció también un mayor desarrollo de herramientas, orientadas para los agentes, por parte de las diversas entidades, como es el caso del Osiptel, que generó como nueva herramienta el “Sistema de Consultas Electrónicas de Expedientes del TRASU (SISCE)” y el Ositran, que implementó el aplicativo móvil “Ositran Contigo”, que permite a los usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (ITUP), conocer sus deberes y derechos, los servicios a los que tiene acceso y las tarifas aplicables en cada una de las concesiones supervisadas por el Ositran, entre otros.
- En cuanto a la seguridad y salud de los consumidores.** Destacó la puesta en funcionamiento de la Plataforma Web del Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos, cuya finalidad es fortalecer la gestión del Sistema desde Internet. Asimismo, la elaboración del proyecto de Ley para la modificación del Reglamento que establece el Procedimiento de Comunicación de Advertencias y Alertas de los Riesgos no Previstos en 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, cuya finalidad es otorgar celeridad al procedimiento de difusión de información relevante, y que establece, entre otros, el uso de la Plataforma Web antes mencionada.

En el marco de la implementación del Sistema Nacional de Alertas respecto de Productos Peligrosos, se continuó el monitoreo y difusión respectiva (94 alertas investigadas y 92 alertas emitidas), por parte del Indecopi. Al igual que en el año 2017, el sector automotriz fue donde se reportó al mayor número de alertas emitidas por defectos en las unidades comercializadas.

**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

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

• **En cuanto a los mecanismos de solución y prevención de conflictos.** La ocurrencia de conflictos de consumo, en los sectores monitoreados, tuvo un comportamiento mixto en 2018. 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 2,470,090 (27.9% menos respecto al año 2017).
- En las empresas de energía y gas descendieron a 57,850, un 44.7% menos respecto al año previo.
- En las empresas de saneamiento, en términos de reclamos presentados, disminuyeron 5.9% hasta los 474,663.
- En las empresas relacionadas a la infraestructura de transporte los reclamos fueron de 7,914, 13.9% más en comparación al año anterior<sup>5</sup>.

Por su parte, los reclamos resueltos en empresas del sector financiero, seguros y AFP aumentaron 5.1%, hasta los 2,032,462; mientras que, los reclamos concluidos en el Indecopi, disminuyeron 4% hasta los 58,675.

Según forma de conclusión de los conflictos, es de destacar, que, en primera instancia<sup>6</sup>:

- Tres (03) de cada diez (10) reclamos resueltos por empresas de telecomunicaciones culminaron a favor del consumidor (29.1%).
- Tres (03) de cada diez (10) reclamos resueltos en las empresas de energía y gas culminaron a favor del consumidor (26.8%).
- Cuatro (04) de cada diez (10) reclamos resueltos en las empresas de infraestructura de transporte culminaron a favor del consumidor (37.5%).
- No se tuvo información para el caso de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS).

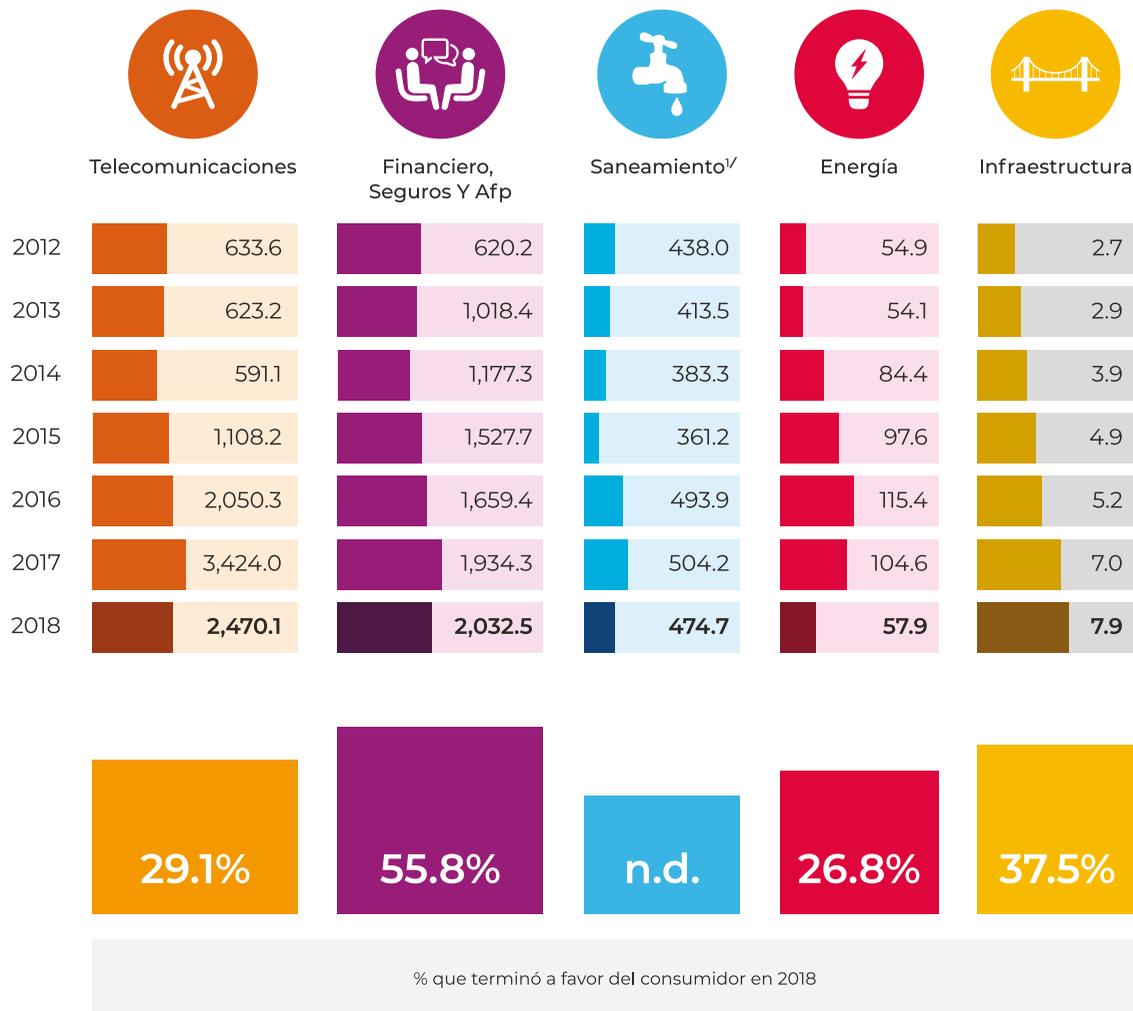
Asimismo, el 55.8% del total de reclamos resueltos por las empresas del sector financiero, de seguros y AFP terminó a favor del consumidor. Por su parte, en el 80.5% de reclamos presentados ante el Indecopi y que atravesaron la fase de conciliación y mediación se llegó a una solución.

<sup>5</sup> Considerando los reclamos de usuarios finales según tipo de infraestructura aérea, vial y férrea.

<sup>6</sup> 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)



<sup>1/</sup> Información correspondiente a reclamos presentados. No se cuenta con información sobre el tipo de conclusión para el 2018.

Fuente: Formato de solicitud de información remitido por las entidades al Indecopi. 2019.

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 53 proveedores adheridos<sup>7</sup>. En tanto, los mecanismos privados de solución de conflictos reportaron 8,143 reclamos resueltos, en la mayoría de los casos, en menores plazos a los procedimientos administrativos del Estado como se aprecia a continuación:

7 Al cierre de 2018.

**Gráfico N° 4:**

*Performance de mecanismos privados de solución de conflictos (año 2018)*

Mecanismos	N° de Reclamos Resueltos	% de reclamos a favor del Consumidor	Plazo de resolución (Días Promedio)	Principales hechos infractores
 <b>Alóbanco</b> ATENCIÓN DE RECLAMOS BANCARIOS	7,387	43.0%	6.21	Operaciones en cuenta no reconocidas. Cobros indebidos. Transacción no procesada.
 <b>Aló Seguros</b>	242	40.5%	6.98	Rechazo en la atención de siniestros. Cargo indebido de primas. Anulación de póliza.
 <b>alóAuto</b>	0	–	–	–
 <b>DCF</b> DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO	292	42.1%	61	Operación en cuentas no reconocidas. Cobros indebidos. Transacción no procesada.
 <b>Defensoría del Asegurado</b> Garantiza un Trato Justo	207	38.6%	60	Rechazo de siniestros. Disconformidad con el monto de la indemnización ofrecida.
 <b>DCA</b> Defensoría del Consumidor Automotor	15	100%	30	Garantía. Idoneidad de producto o servicio. Devolución de dinero.

Fuente: Formatos de requerimiento de información

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

- **En cuanto al fortalecimiento del Sistema.** En 2018, destacó la realización continua de más de 6 mil actividades de capacitación de diversas entidades, principalmente con gobiernos locales, consejos de usuarios y asociaciones de consumidores, de las que resaltó el Seminario Internacional de Protección del Consumidor en el entorno digital.

Por su parte, el Consejo tuvo 12 sesiones, destacando en el cumplimiento de sus funciones:

- La aprobación del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores, 2017.
- Se presentó la nueva Plataforma WEB de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos.
- Se efectuó el lanzamiento del Mapa de Consumo.
- Se presentó el estado situacional del Sistema de Arbitraje de Consumo.
- Se abordaron diversos aspectos por parte de entidades relacionados con los sectores Inmobiliario y Construcción, Financiero, Transporte, Educación, Salud, Telecomunicaciones, entre otros.
- En cuanto a mecanismos de información y campañas informativas, se presentaron la Guía Interactiva para Mypes, la herramienta informativa digital “Checa tu taxi” (29/8/2018), el Aplicativo móvil “Contigo” y la estrategia digital en los servicios al ciudadano, nuevo Chatbot.

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 7,749 sanciones.

**Tabla N° 1:**  
*Sanciones reportadas por las entidades del Sistema, 2018*

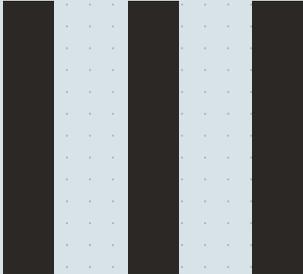
Entidad	N° de sanciones
Indecopi <sup>1/</sup>	6,626
Osiptel	115
Osinerghmin	958
Ositran	1
Sunass	8
SBS	6
Susalud	35
<b>Total</b>	<b>7,749</b>

<sup>1/</sup> La información corresponde al total de sanciones firmes y se trata del número de sanciones absolutas registradas. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

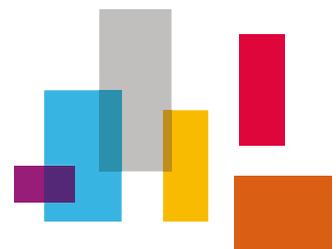
Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) – Indecopi y Formato de solicitud de información remitido por las entidades al Indecopi. 2019

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





# MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LOS CONSUMIDORES



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

El consumidor en el Perú cuenta con una 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 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 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 atendido por el proveedor, o presentar una apelación la que será atendida por la segunda instancia administrativa.
    - iii. De haberse presentado la apelación, el proveedor procederá a enviar el expediente respectivo al organismo regulador que corresponda, los cuales cuentan con tribunales especializados que resolverán en segunda y última instancia el reclamo presentado.
  - **Sistema privado de pensiones.** El procedimiento es el siguiente:
    - i. Se debe presentar un reclamo<sup>8</sup> directamente ante la entidad participante del Sistema Privado de Pensiones (SPP).

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

- 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**<sup>9</sup>. El procedimiento es el siguiente:

- i. El consumidor deberá presentar su reclamo a través del Libro de Reclamaciones ante las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS<sup>10</sup>, 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 Superintendencia Nacional de Salud (en adelante, 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 relacionados<sup>11</sup>, principalmente en el ámbito del Aseguramiento Universal en Salud (AUS) y la Seguridad Social, a través de mecanismos alternativos de solución de controversias como son la conciliación, mediación y arbitraje. Se trata de un mecanismo que ofrece rapidez de los procesos en comparación con otras instancias, costos accesibles para las partes, solución definitiva de los conflictos y confidencialidad para las partes.

El CECONAR atiende también controversias del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) y el Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (SOAT) y de cualquier otro usuario que lo solicite<sup>12</sup>.

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

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

11 Para mayor detalle ver el anexo N° 5.

12 <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 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 2018 el número promedio de días hábiles de la tramitación de reclamos fue de 10.5) y en caso de incumplirse dicho acuerdo es posible que el proveedor sea sancionado, de iniciarse un procedimiento administrativo. Cabe indicar que, el consumidor también podrá acceder a la plataforma virtual “Concilia Fácil”, mediante la cual podrá comunicarse en tiempo real, desde cualquier lugar, con el proveedor, utilizando su teléfono móvil o tableta, para buscar soluciones a su reclamo.
  - 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.
  - iii. Solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo, que los consumidores pueden presentar a través de correo electrónico ([arbitrajedeconsumo@indecopi.gob.pe](mailto:arbitrajedeconsumo@indecopi.gob.pe)) o en cualquiera de las sedes u oficinas del Indecopi. El arbitraje de consumo es un mecanismo alternativo para resolver los conflictos entre consumidores y proveedores, el cual se caracteriza por ser voluntario y ser de carácter vinculante para ambos. El arbitraje de consumo es gratuito y se desarrolla en el plazo máximo de 45 días hábiles desde que se admite la solicitud de arbitraje. Este mecanismo contempla el otorgamiento de indemnizaciones a favor del consumidor siempre que se acredite que el proveedor le ha generado un daño en el marco de una relación de consumo.
- c. Utilizar mecanismos de solución de conflictos privados como alternativa voluntaria a los canales ofrecidos por las diversas entidades del Estado competentes en materia de consumo. Al cierre del 2018, 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 consumidor<sup>13</sup>. 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

<sup>13</sup> Alóbanco es un canal alternativo de atención de reclamos financieros y opera en algunas sedes del Indecopi a través de una cabina telefónica mediante la cual el usuario puede comunicarse directamente con un asesor de su banco.

en caso no esté satisfecho con el resultado o si habiendo transcurrido 30 días calendarios no fue atendido por el proveedor. (<http://www.dcf.com.pe/>)

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

- ♦ **Aló Seguros.** Mecanismo de atención de reclamos que de manera directa permite a los usuarios de servicios de seguros (asegurado, contratante o beneficiario establecido en la póliza) que, a través de una comunicación telefónica con la compañía de seguros participante, pueda solucionar sus problemas en un plazo de 7 días hábiles, salvo que por complejidad del caso sea necesaria una ampliación de hasta 30 días calendario<sup>14</sup>. (<http://www.defaseg.com.pe/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 telefónica<sup>15</sup>. (<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/>)

<sup>14</sup> 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.

<sup>15</sup> 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 acuden 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)*

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

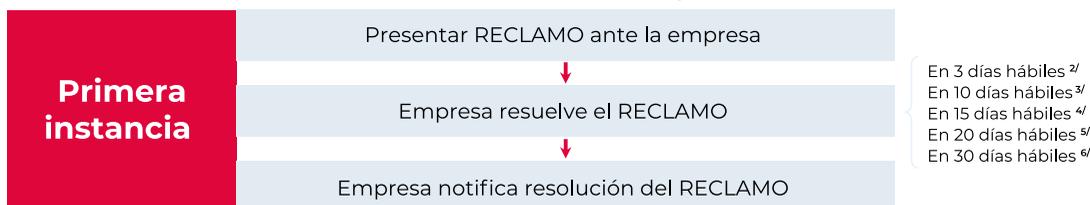
a/ La presentación del reclamo ante el SAC del Indecopi es un mecanismo alternativo al procedimiento administrativo. No tiene una segunda instancia.

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

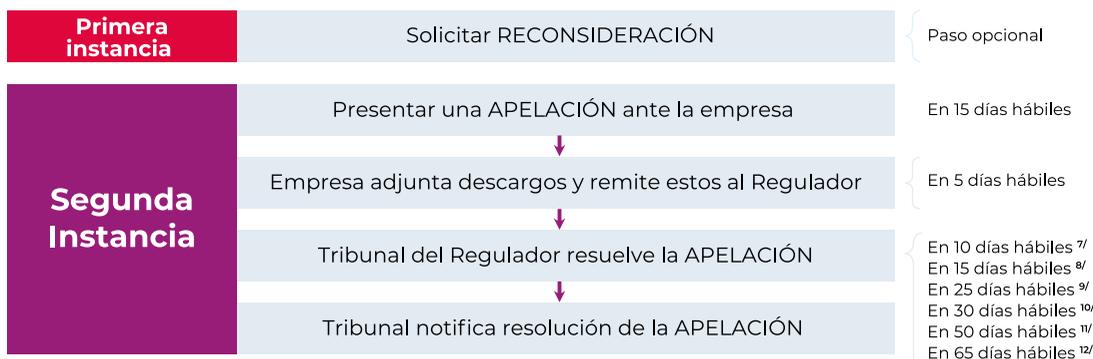
## Esquemas generales para la atención de los reclamos y/o denuncias: procedimientos administrativos

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

**Gráfico N° 5:**  
*Esquema del procedimiento administrativo para la tramitación de un reclamo sobre servicios públicos<sup>1/</sup>*



**Si el usuario no está conforme con el fallo de empresa, puede:**



\*Días: Días hábiles

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 copia 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.

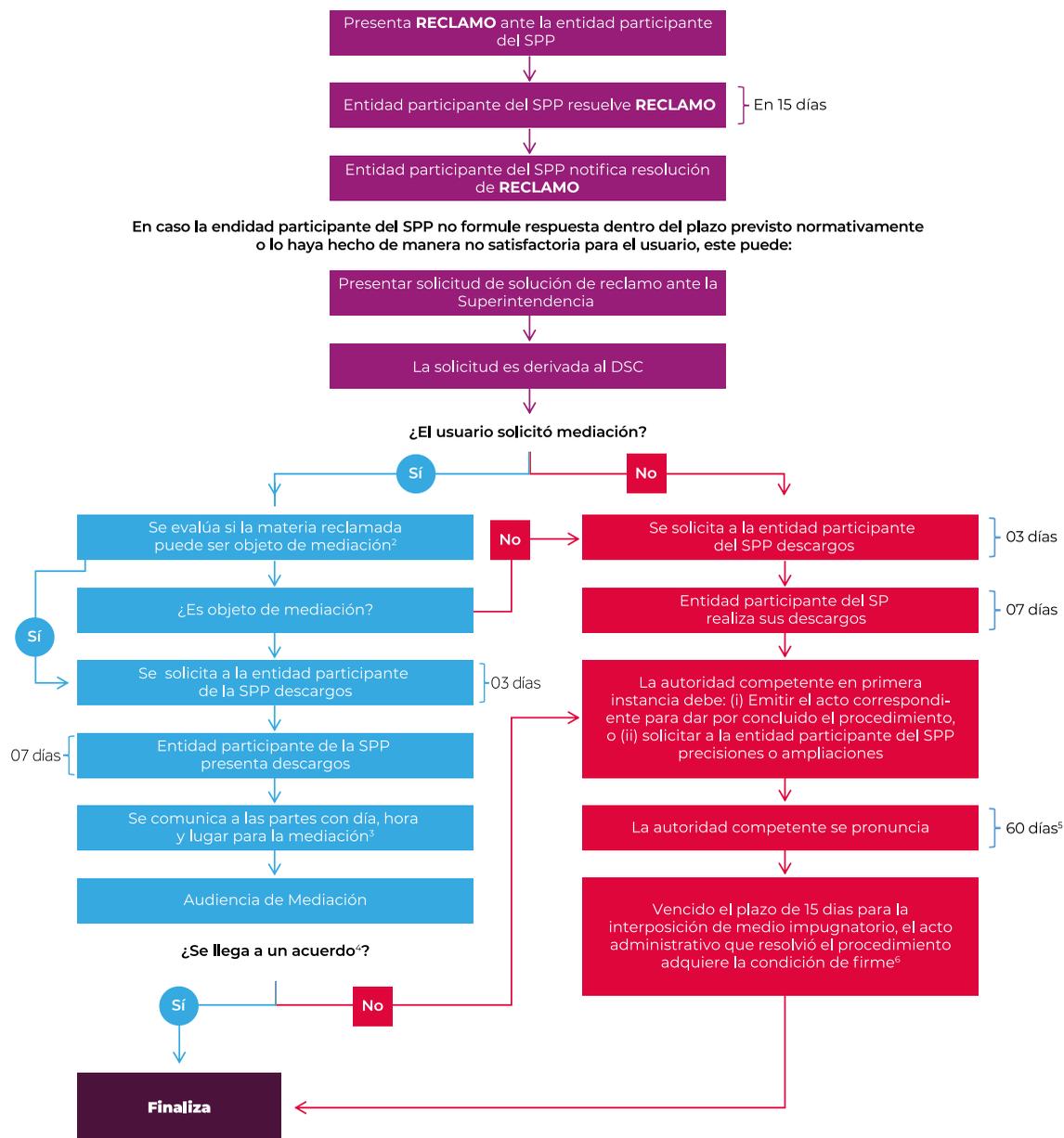
9/ Para empresas de servicios de telecomunicaciones en los demás casos.

10/ Para resolver las apelaciones del servicio de suministro de energía eléctrica y gas natural cuando se cuestiones 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<sup>1/</sup>*



1/ Se refieren a plazos máximos.

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

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

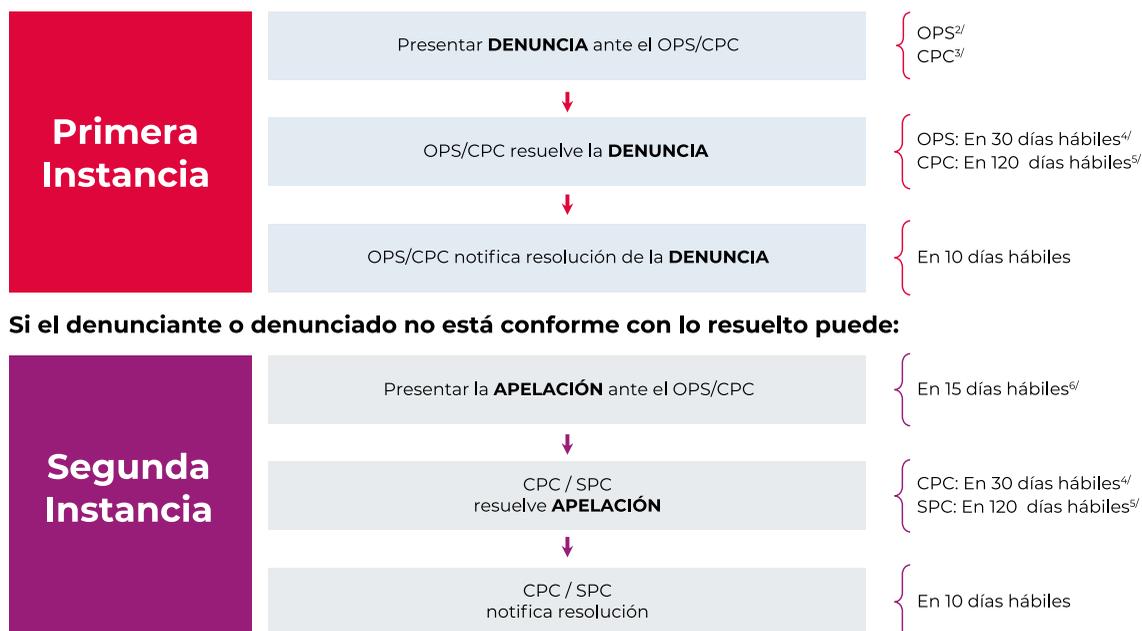
4/ En caso se produzca el acuerdo entre las partes, su cumplimiento, conforme con los establecido en el acta, debe efectuarse en un plazo no mayor de 15 días de su suscripción, a menos que esta establezca un plazo superior. Para ello dentro de los 10 días siguientes del cumplimiento del acuerdo la entidad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

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

6/ De presentarse el recurso, dentro de 72 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<sup>1/</sup>*



1/ Se refieren a plazos máximos.

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

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

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

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

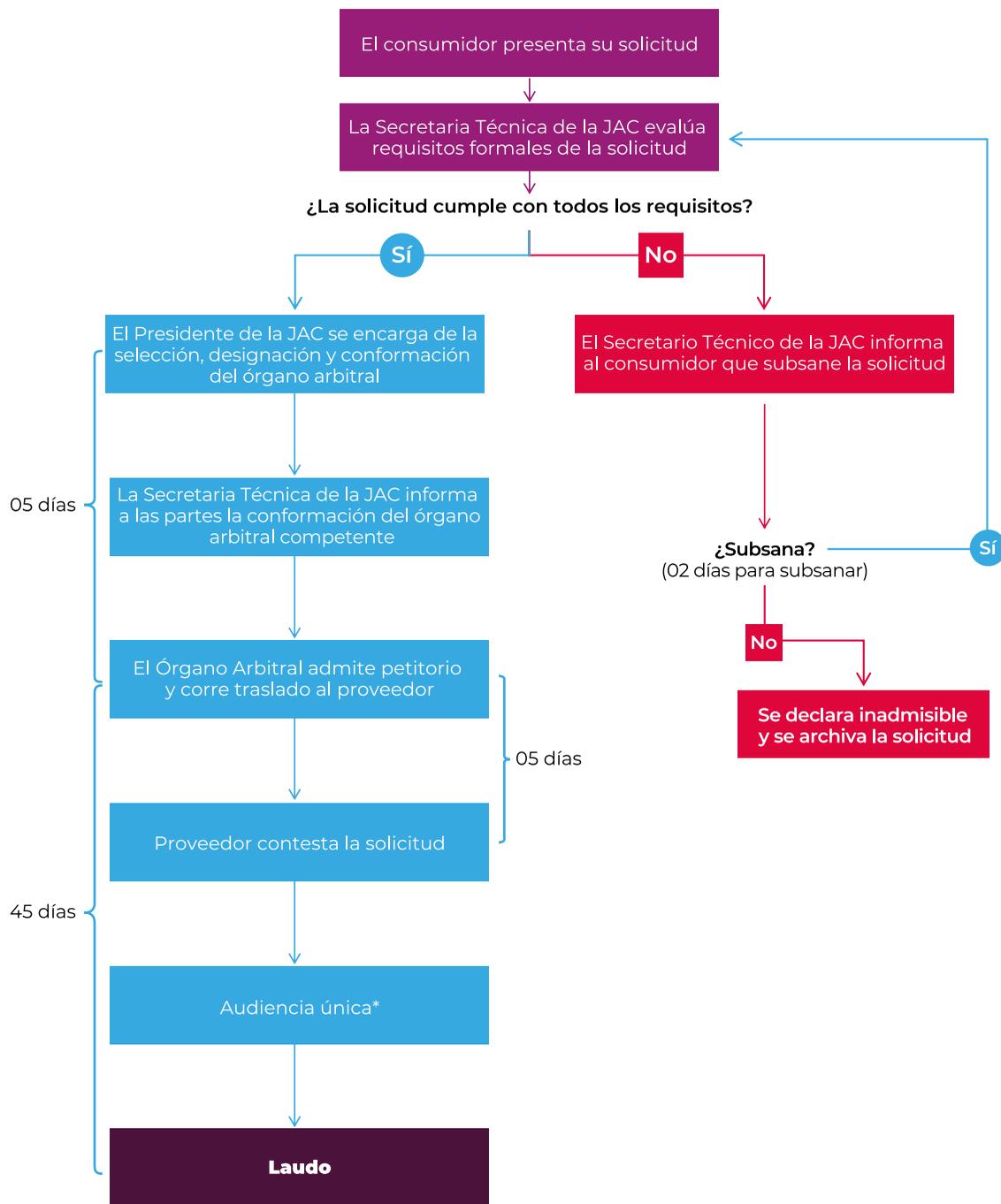
5/ Para los procesos ordinarios (CPC en primera instancia y SPC en segunda instancia) los plazos son determinados por Ley General de Procedimiento Concursal. Décimo cuarta disposición final.

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

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

**Gráfico N° 8:**

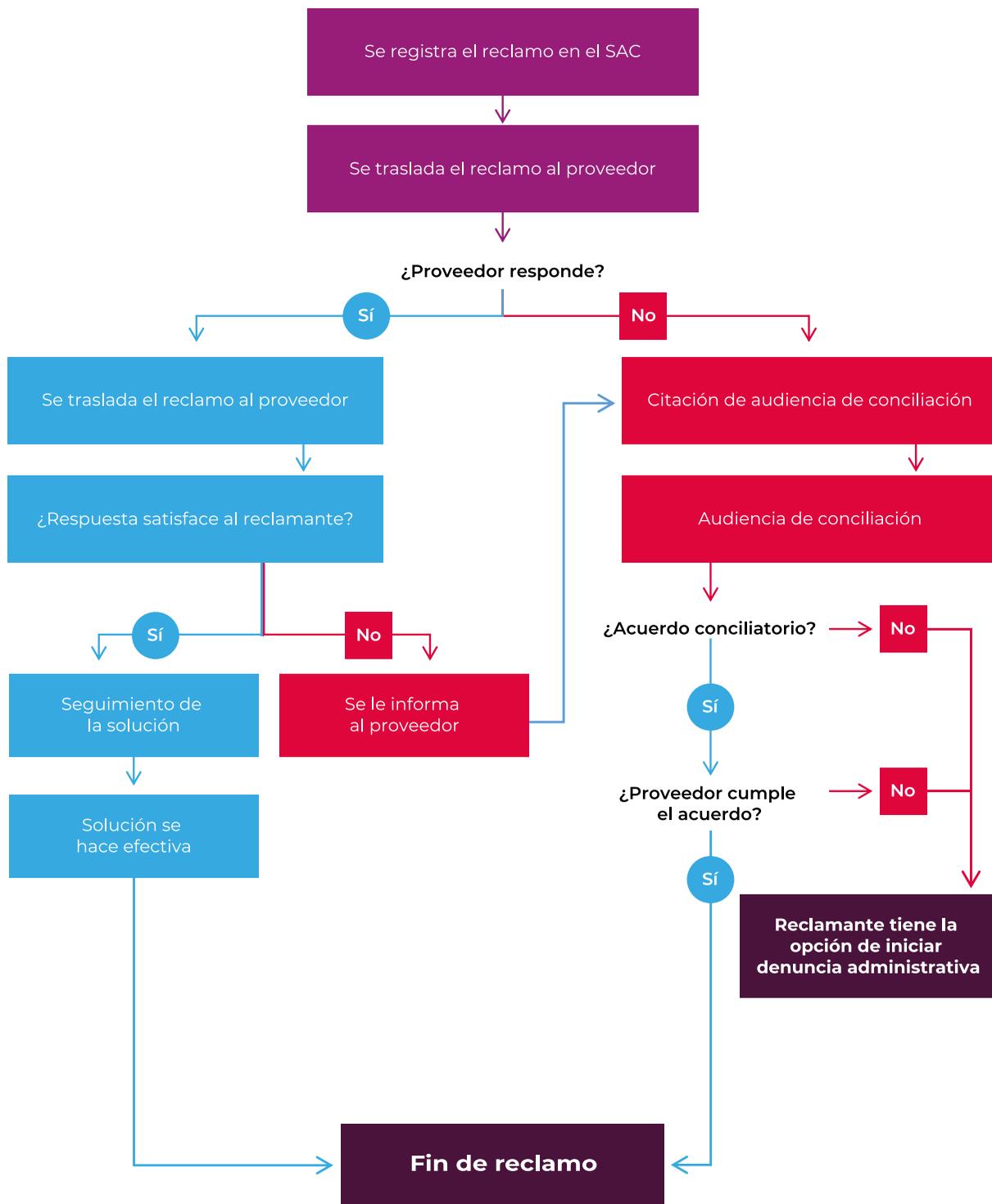
*Esquema del proceso arbitral en la Junta Arbitral de Consumo (JAC)*



\*El Tribunal Arbitral podrá citar a una audiencia única a fin de escuchar a las partes y proponer fórmulas conciliatorias (Es facultativa). El esquema del proceso arbitral ha variado con la dación del Decreto Supremo N° 103-2019-PCM, que aprueba el nuevo Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo. Este reduce el plazo para que se emita el laudo a 45 días hábiles; y, a 5 días hábiles el plazo que tiene el proveedor para contestar.

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

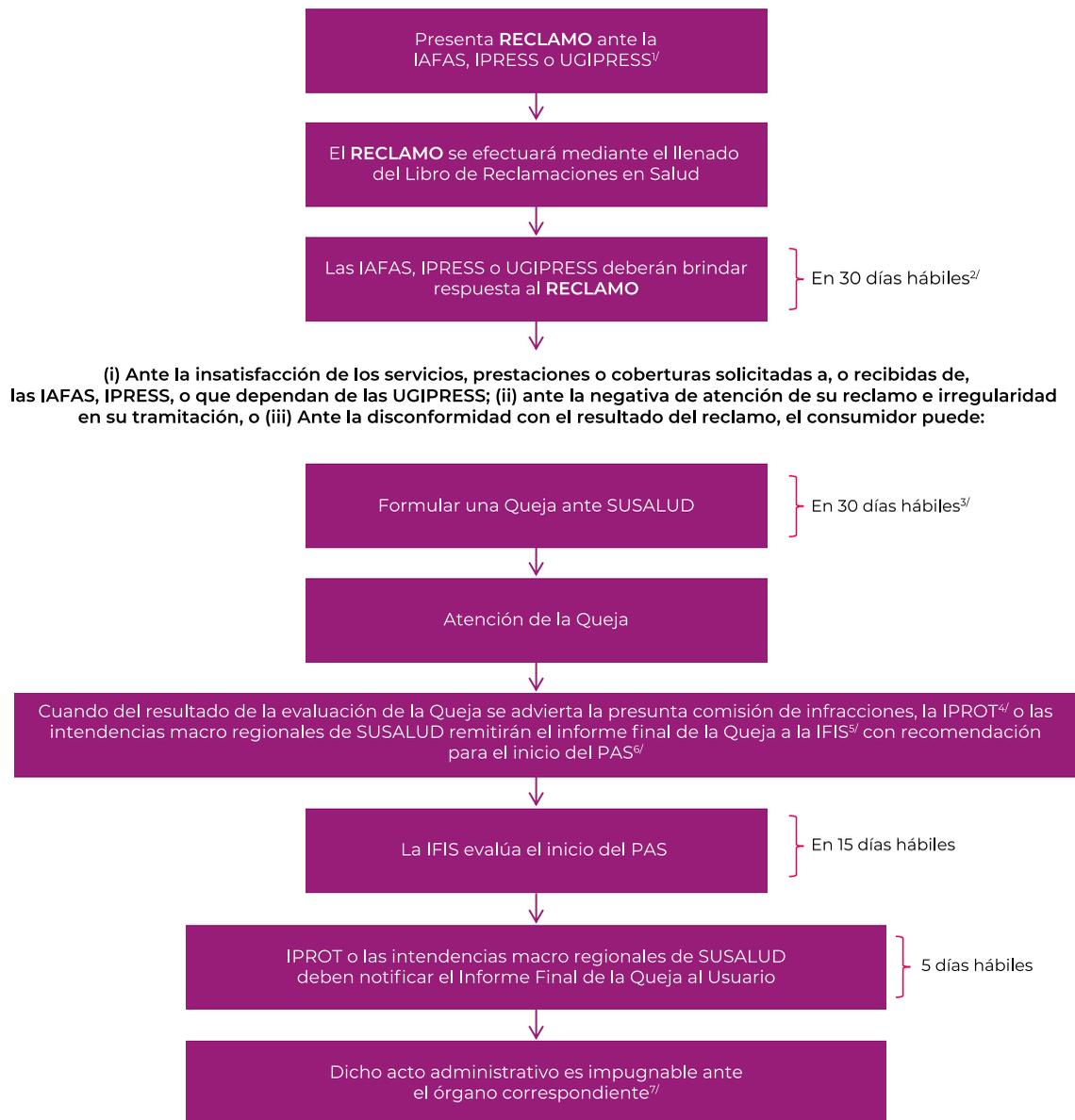
**Gráfico N° 9:**  
*Esquema de atención de reclamos del Indecopi*



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

**Gráfico N° 10:**

*Esquema del procedimiento administrativo relacionado a servicios de salud (Susalud)*



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

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

3/ 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.

4/ Intendencia de Protección de Derechos en Salud.

5/ Intendencia de Fiscalización y Sanción.

6/ Procedimiento Administrativo Sancionador.

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

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

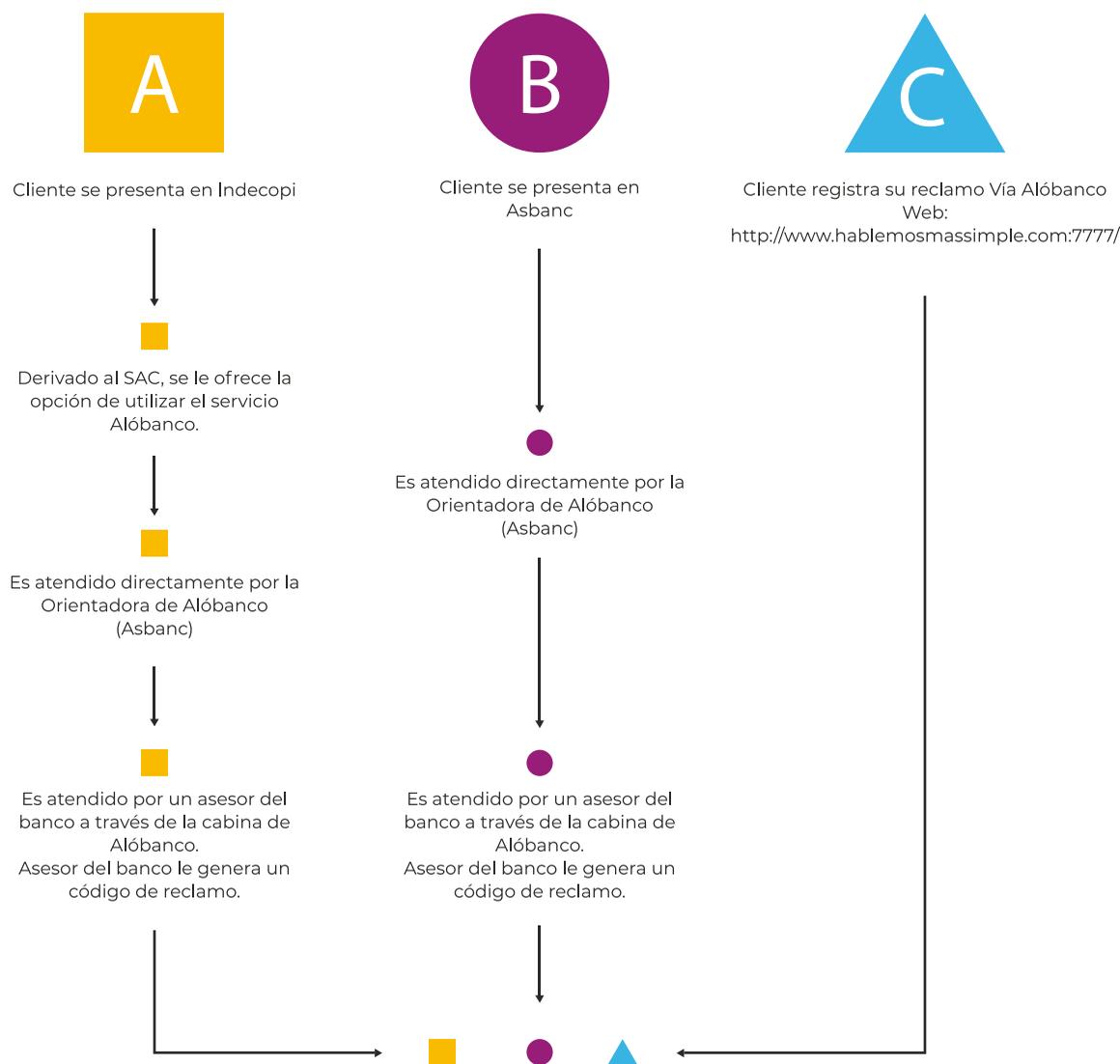
## Esquemas de mecanismos privados de solución de conflictos

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

**Gráfico N° 11:**

*Esquema del mecanismo de solución de conflictos de Alóbanco*

### PROCEDIMIENTO ALÓBANCO

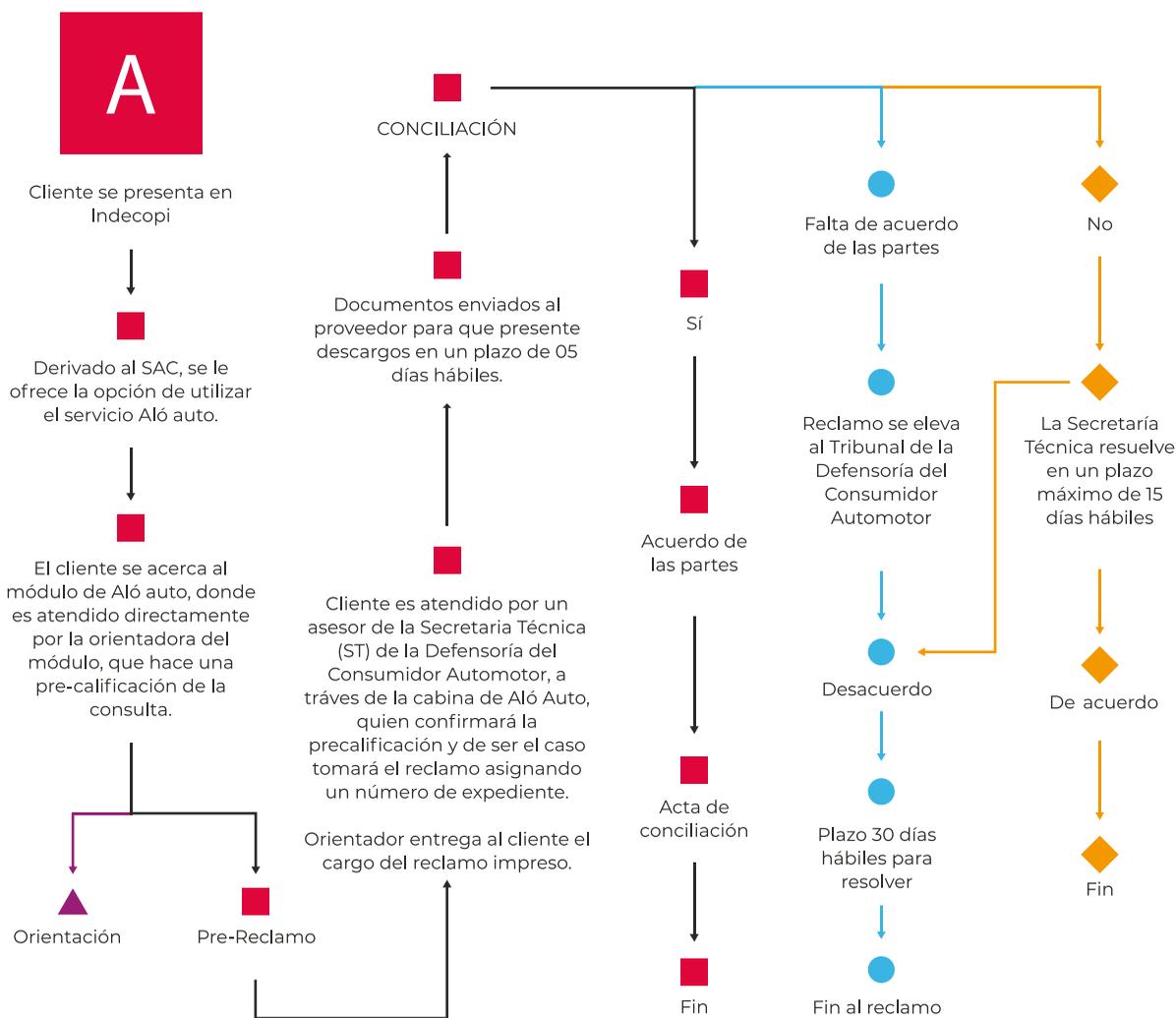


Banco entrega respuesta al cliente en un plazo de 7 días.  
Casos complejos podrían extenderse hasta 30 días calendario previo aviso al cliente.

Fuente: Asbanc. Correo electrónico con fecha 20.02.2019  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

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

## PROCEDIMIENTO ALÓ AUTO



Fuente: AAP. Correo electrónico con fecha 20.02.2019

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

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

## PROCEDIMIENTO ALÓ SEGUROS



Cliente (asegurando, contratante o beneficiario establecido en la póliza) se presenta en el Indecopi.



Derivado al SAC, se le ofrece la opción de utilizar el servicio Aló Seguros.



El cliente se acerca al módulo de Alóseguros, donde es atendido directamente por la Orientadora del módulo.



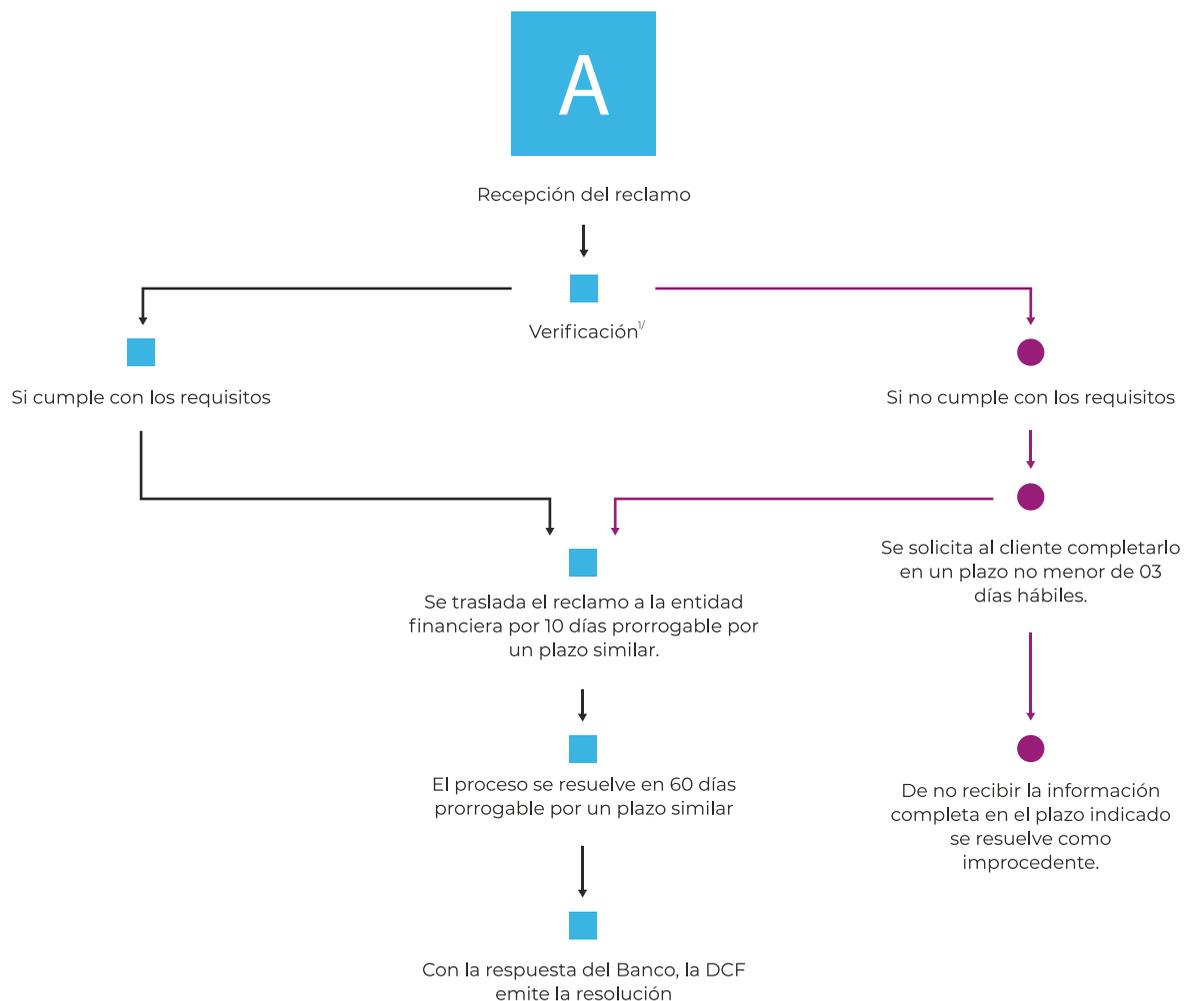
Es atendido por un asesor de alguna de las empresas de seguros participantes, a través de la cabina de Alóseguros, quien tomará el reclamo (El plazo de atención del reclamo es de 07 días útiles).

Fuente: Defaseg. Correo electrónico con fecha 21.02.2019

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

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

## PROCEDIMIENTO DCF



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

Fuente: Asbanc. Correo electrónico con fecha 20.02.2019

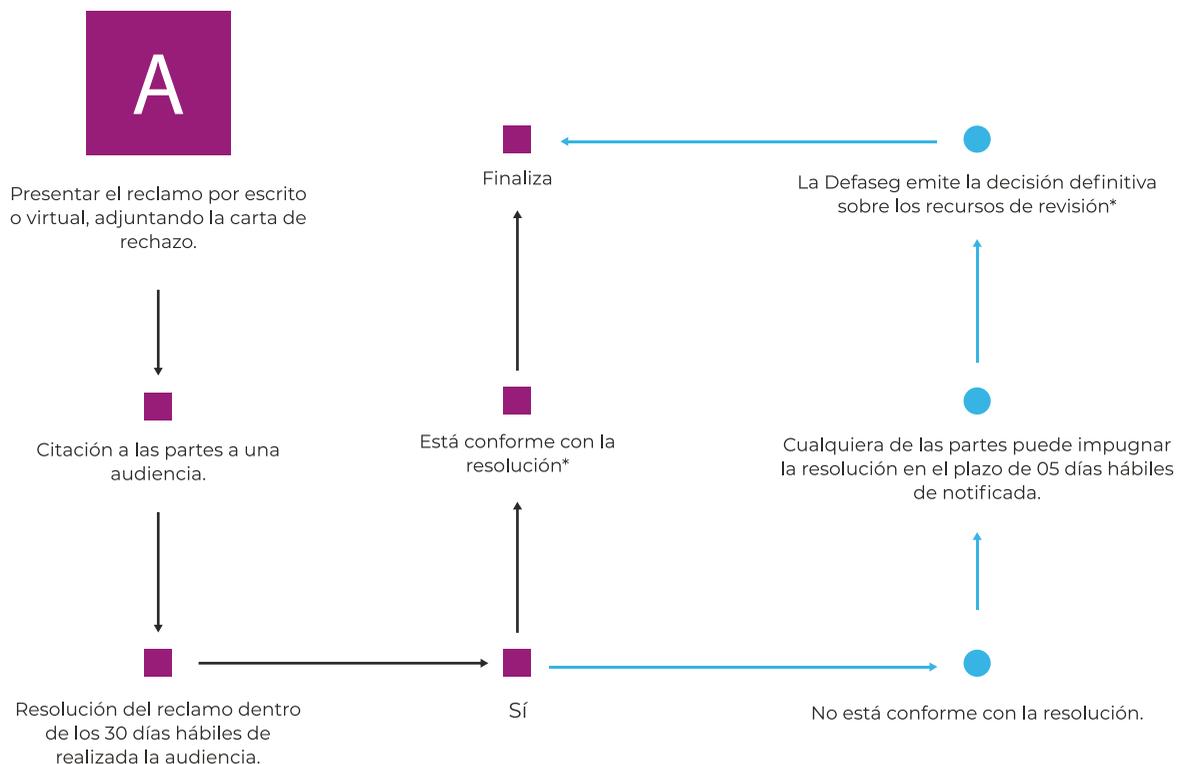
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

**Gráfico N° 15:**  
*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: 02 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.

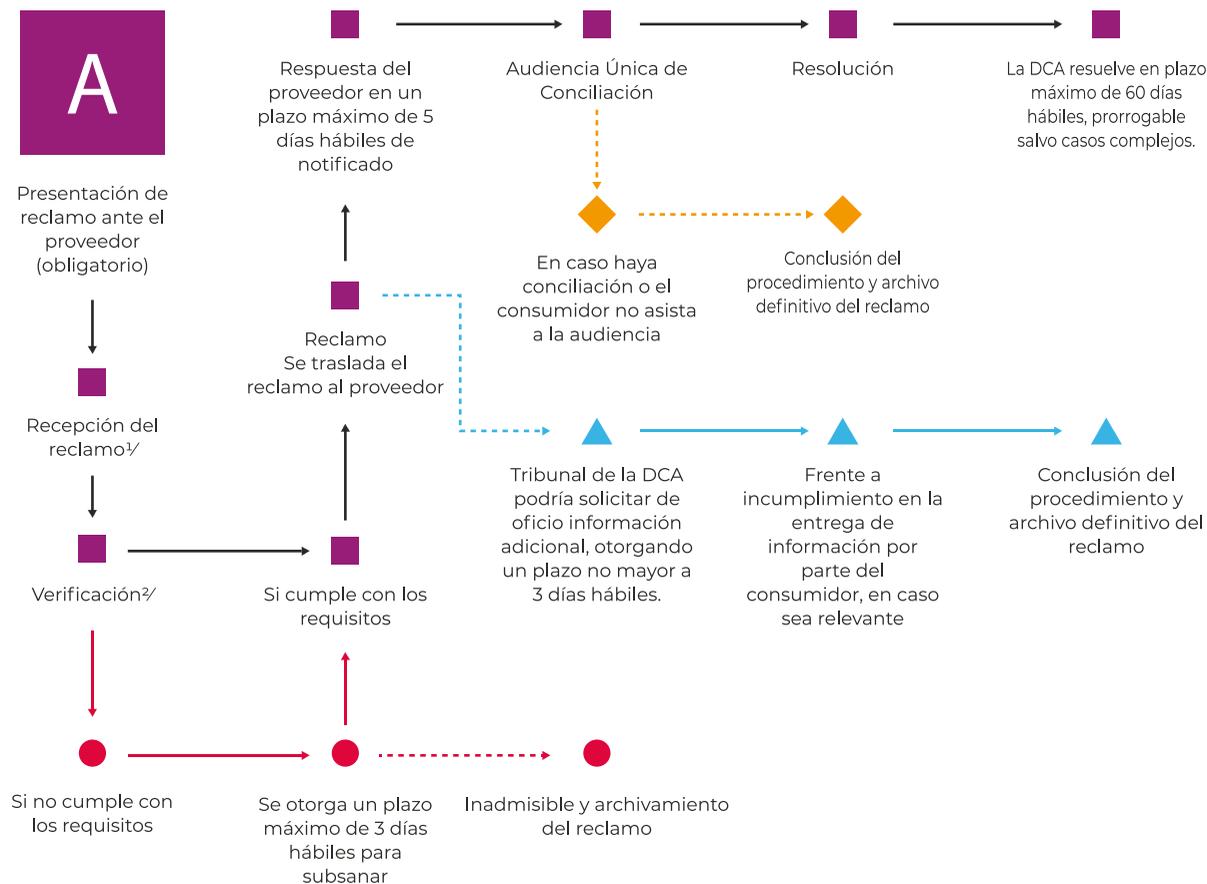
Si durante la tramitación del reclamo, las partes llegan a un acuerdo, deben comunicarlo a la Defensoría.

Fuente: Defaseg. Correo electrónico con fecha 21.02.2019

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

**Gráfico N° 16:**  
*Esquema del mecanismo de solución de conflictos de DCA*

## PROCEDIMIENTO 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.

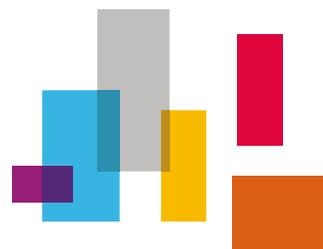
Fuente: AAP. Correo con fecha 20.02.2019

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



# IV

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



## 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 a<sup>16</sup>:

- El desempeño histórico del Sistema (en esta edición con respecto al año 2018).
- El desempeño del Sistema para el año en curso (en esta edición para el año 2019), 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 2018 respecto al año anterior?
- 2)** ¿Cómo cree que será la protección del consumidor en el 2019?
- 3)** ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el 2019?
- 4)** ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el 2019?
- 5)** ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el 2019?

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

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

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

Sobre la base del levantamiento de información a la muestra<sup>17</sup> se tuvo lo siguiente:

<sup>16</sup> Metodológicamente la percepción subjetiva se transformó en un indicador cuantitativo, denominado indicador de difusión. Para mayor detalle sobre la metodología, se puede consultar el anexo N° 8.

<sup>17</sup> Para la presente sección se consideró la respuesta de un total de 168 entidades del Sistema.

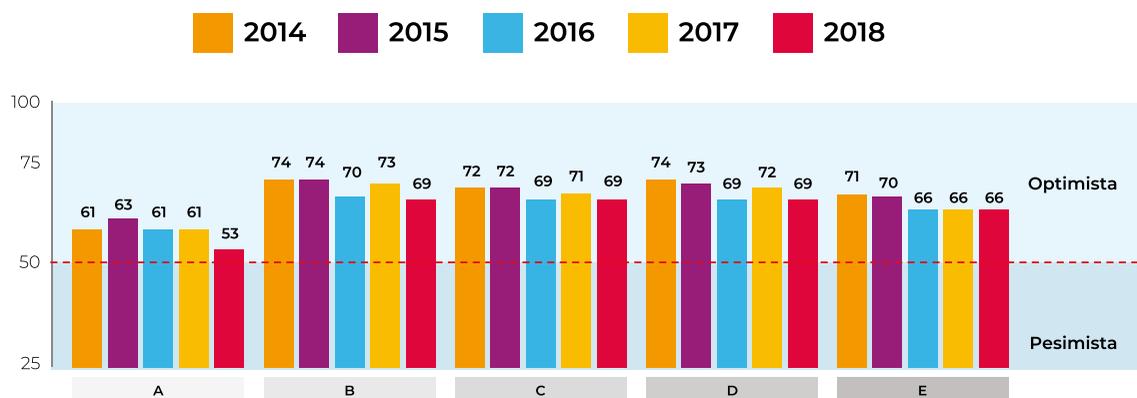
## Percepción general de las entidades respecto al Sistema

La percepción de las entidades con respecto a diversos aspectos del Sistema se mantuvo en la zona optimista, lo cual es favorable para las diversas acciones planificadas en materia de protección del consumidor. Solo en el caso de las asociaciones de consumidores se reportó una percepción mayoritariamente pesimista.

**Gráfico N° 17:**

*Percepción general de las entidades miembros del Sistema*

### Índices de percepción



A	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el 2019?
B	¿Cómo cree que será la situación de Protección del Consumidor en el 2019?
C	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de Protección del Consumidor en el 2019?
D	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de Protección del Consumidor en el 2019?
E	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de Protección del Consumidor en el 2019?

\* Muestra para el año 2014: 67 respuestas, 2015: 98 respuestas, 2016: 118 respuestas, 2017: 148 y 2018: 168.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta múltiple N° 009-2019/DPC-INDECOPI.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

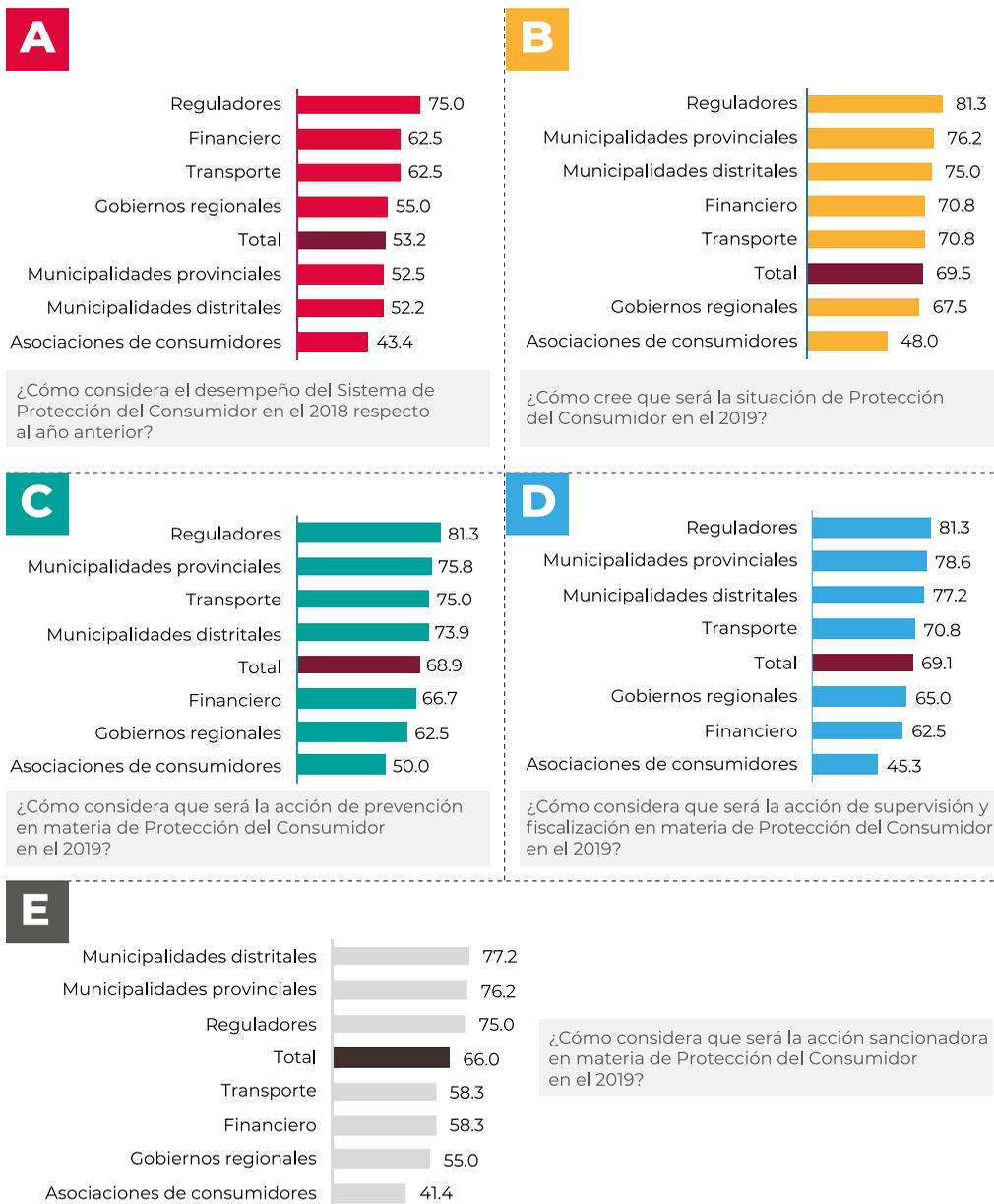
Analizando a mayor detalle según la pertenencia de las entidades a un determinado sector, se evidencia que la expectativa, en general, se mantiene favorable para el 2019<sup>18</sup>.

- **Ante la pregunta A: ¿Cómo considera que fue el desempeño del Sistema de Protección del Consumidor en 2018 respecto al año anterior?**, la percepción promedio fue positiva (zona optimista), aunque reportándose un menor nivel (53.2). según tipo de entidades, el resultado fue diferenciado reportándose una percepción menor (ubicada en la zona pesimista, con 43.4) en el caso de las asociaciones de consumidores.
- **Respecto a la pregunta B: ¿Cómo cree que será la situación de protección del consumidor en 2019?**, la percepción promedio se mantuvo favorable (zona optimista). Al igual que en el caso anterior, las asociaciones de consumidores fueron las únicas entidades cuya expectativa, para el año 2019, se ubicó en la zona pesimista (48).
- **Respecto a la pregunta C: ¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en 2019?**, las entidades reguladoras, así como las entidades del sector salud, fueron los que reportaron una mejor expectativa; mientras que las asociaciones de consumidores se ubicaron en el nivel neutro.
- **Respecto a la pregunta D: ¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en 2019?**, la percepción general se mantuvo favorable (zona optimista). Los reguladores y los gobiernos locales reportaron la percepción más optimista; mientras que, las asociaciones de consumidores reportaron un índice ubicado en la zona pesimista (45.3).
- **Respecto a la pregunta E: ¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en 2019?**, a pesar de que en promedio se obtuvo un índice ubicado en la zona optimista (66), al igual que en los casos anterior, a nivel de entidades, se tuvo la percepción pesimista más baja por parte de las asociaciones de consumidores.



<sup>18</sup> En el anexo N° 9 se puede observar un mayor detalle respecto a los resultados del índice.

**Gráfico N° 18:**  
*Percepción general según grupos de interés*



Nota: No se incluyeron a sectores con menos de 04 entidades.

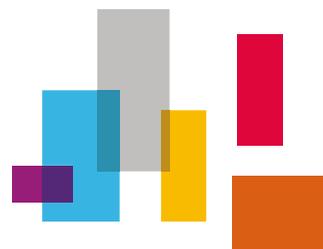
Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta múltiple N° 009-2019/DPC-INDECOPI.

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



**V**

**EL SISTEMA  
NACIONAL  
INTEGRADO DE  
PROTECCIÓN DEL  
CONSUMIDOR**



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

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.

En este sentido, la presente sección presenta los principales resultados sobre la base de las metas planteadas, 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.

**Gráfico N° 19:**  
*Plan Nacional de Protección de los Consumidores*



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

Es de destacar que la Política Nacional de Protección de los Consumidores, tras el proceso de revisión realizado por parte del Ceplan, en 2018, dentro del marco del Reglamento que regula las Políticas Nacionales (D.S. 209-2018-PCM), fue incluida en la lista de políticas aprobadas bajo rectoría de la PCM a través de la Resolución Ministerial 248-2019-PCM. En este sentido, la política en mención estará sujeta al proceso de actualización/adequación, conforme lo establece el citado Reglamento.



## EJE 1. Educación, orientación y difusión de información

Este 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, en lo que respecta al año 2018, fue el siguiente:

Objetivo 1: 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%	<b>226,815</b> Personas capacitadas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluir la temática de derechos de los consumidores en los cursos escolares.</li> <li>• Implementar unidades didácticas*</li> </ul>	100%	Conforme lo reportado por MINEDU
Desarrollar actividades de capacitación y/o información dirigida a los proveedores sobre obligaciones con respecto a los derechos de los consumidores.	100%	<b>11,660</b> Trabajadores capacitados

### Comentarios del avance:

- **En 2018, las actividades de capacitación a consumidores y usuarios** alcanzaron el 100% de la meta total establecida, donde el 100% de las entidades involucradas realizó capacitaciones.
- **Conforme lo indicado por el MINEDU, se dio por cumplida la meta de incluir la temática de derechos de consumidor, en los materiales impresos y distribuidos para el 5° y 6° grado de primaria y 4° de secundaria.** Cabe destacar que el MINEDU además propuso cambiar la unidad de medida de la actividad. Es decir considerar “Materiales en los que se ha incluido la temática”, referidas a libros, cuadernillos de fichas y cuadernos de trabajo y fichas publicadas en la plataforma virtual PerúEduca “El cole contigo” en vez de “Unidades didácticas implementadas”.
- **En 2018, se capacitó a un total de 11,660 trabajadores de diversos proveedores** en temas relacionados a la protección del consumidor y/o usuario. Esta meta, en el global, sobrepasó en 29% lo planteado inicialmente.

<b>Objetivo 2: Orientar al consumidor brindándole información en materia de protección</b>		
<b>Actividad</b>	<b>Grado de cumplimiento</b>	<b>Valor alcanzado</b>
Orientar al consumidor brindándole información en materia de protección	<b>98.3%</b>	<b>2 145,455</b> Personas

En 2018, la cantidad de orientaciones en materia de protección al consumidor fueron menores en 1.7% con respecto a la meta establecida alcanzándose con ello el 98.3% de la meta. Las orientaciones se dieron a nivel nacional, a través de 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 2018, respecto al cumplimiento de las metas asumidas, la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran) reportó no haber realizado actividades de capacitación a proveedores.

Como se mencionó el Eje 1 se caracteriza por ser la base del 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 2018, considerando el total de beneficiados por las actividades de capacitación y orientación, se tuvo que el alcance fue menor en 3.4% a la meta establecida, conforme se aprecia en el gráfico siguiente.

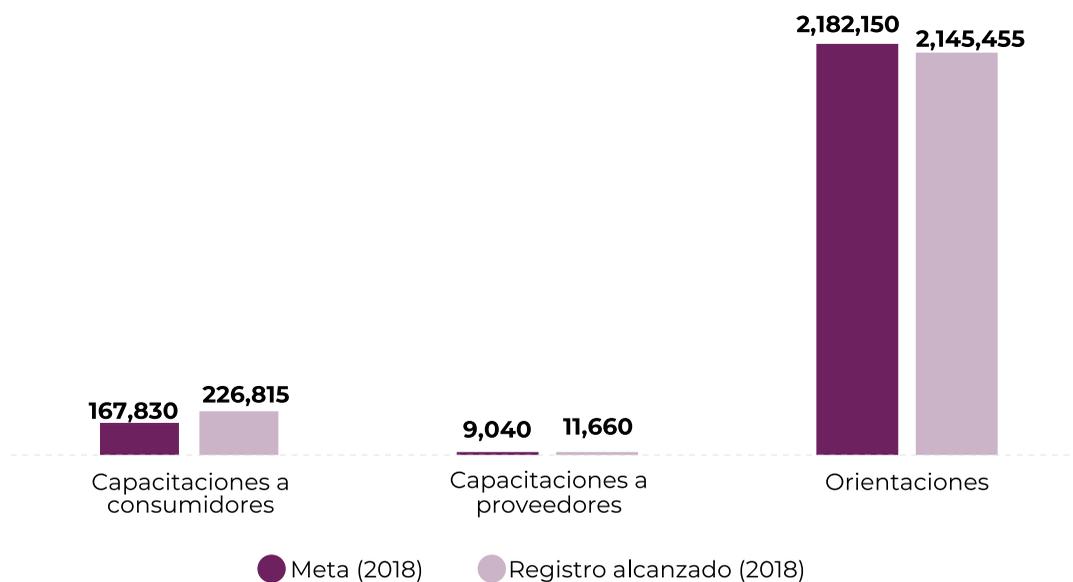


**Gráfico N° 20:**

*Actividades de capacitación y orientación a consumidores y proveedores de entidades involucradas en el Plan Nacional 2017-2020*

*Cumplimiento de las metas en el 2018 (número de beneficiados)*

Entidad	Capacitaciones a consumidores	Capacitaciones a proveedores	Orientaciones
Indecopi	3,183	820	469,067
Ositran	3,538	190	14,685
Sunass	9,509	350	92,041
Osiptel	168,844	78	664,845
Osinergmin	8,189	7,426	354,754
SBS	29,673	110	191,059
Susalud	3,879	2302	14,120
Sutran		0	344,884
Produce		384	
<b>Total</b>	<b>226,815</b>	<b>11,660</b>	<b>2,145,455</b>



**Indicador de desempeño:**

La medición del nivel de conocimiento de los derechos como consumidores, en materia de protección del consumidor, no se realizó en 2018, debido a que estuvo sujeta a la disponibilidad presupuestal. Al respecto el indicador base es de 53.4%, considerando el ámbito urbano.

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%	Portal del Consumidor (Actualización)
Facilitar a los consumidores la información actualizada, simple y consolidada de los diversos mecanismos de solución de conflictos según materia o actividad económica	100%	1 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	41.2%	10 Herramientas
Generación de herramientas de información en materia de consumo orientado a las personas con discapacidad	100%	4 Herramientas

### Comentarios del avance:

- **En 2018, la Autoridad de Consumo realizó la actualización permanente del Portal del Consumidor**, el mismo que contiene información intersectorial en materia de consumo. Asimismo, se realizó el monitoreo de los diversos mecanismos de reclamos, aspectos que también forma parte del presente informe anual.
- **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, lo cual supone también la posible modificación de las herramientas existentes.
- **Las diversas entidades del Sistema han puesto a disposición del consumidor 14 herramientas en el 2018 incluyéndose las orientadas a las personas con discapacidad**, entre herramientas nuevas y mejoradas, las que se suman a las existentes que reportan actualizaciones constantes. En el caso del Indecopi destacó las herramientas “Checa tu Taxi”, “Guía Interactiva de Consumo para Mypes”, la mejora a la herramienta “Mira a quién le compras” y el video informativo orientado a proveedores y ciudadanía en general, que fomenta las condiciones de igualdad y respeto hacia las personas con discapacidad enmarcado dentro de la campaña “Todos somos consumidores”.

### Indicadores de cobertura:

- El N° de personas que recibieron los servicios de orientación fue de 2'145,471 cumpliéndose el 96.6% de la meta respectiva.
- En N° de accesos y descargas de las diversas herramientas fue de 17'044,076, superando en 3.4 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, el seguimiento y la solución de este. El Portal del Consumidor ([www.consumidor.gob.pe](http://www.consumidor.gob.pe)) aglomera las herramientas de las diversas entidades, habiéndose reportado en 2018 accesos que sumaron los 101,976 usuarios.

En 2018, entre otras, cabe destacar las herramientas denominadas:

- **‘Guía Interactiva de Consumo para Mypes’** (Micro y Pequeña Empresa). Cuenta con información importante para los proveedores respecto al cumplimiento de las normas de protección del consumidor, englobándose temas como Libro de Reclamaciones, promociones comerciales, alertas de consumo, arbitraje de consumo, defensorías gremiales y ventas por Internet. Dicha guía, preventiva, de amplio espectro (disponible en <http://enlinea.indecopi.gob.pe/guiaconsumomype/>).
- **“Checa tu taxi”**. Brinda la información comparada de las plataformas y aplicativos que ofrecen el servicio de transporte por aplicativo, con la finalidad que los consumidores tomen una mejor decisión de consumo. Disponible en <https://bit.ly/2WL5EeL>
- **Reporta IMEI**. Identifica si celular se encuentra registrado como robado, perdido o si ha sido desbloqueado al haberse recuperado. La herramienta reportó 9.4 millones de accesos en 2018. Disponible en <http://www.osiptel.gob.pe/sistemas/sigem.html>

### Gráfico N° 21:

Indecopi: “Guía Interactiva de Consumo para Mypes” y “Checa tu Taxi”

Guía Interactiva de Consumo para Mypes



Herramienta “Checa tu Taxi”



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



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

Con el objetivo de garantizar la salud y seguridad de los consumidores en sus relaciones de consumo, se contempló, para el período 2017-2020, diversas actividades orientadas a la implementación del Sistema Nacional de Alertas de Productos Riesgosos. Cabe destacar que 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 2018 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	0%	Actualización y versión final del Sistema
Implementar el Sistema Nacional de Alertas de Productos Peligrosos.	0%	Módulo implementado de accidentes de consumo reportados en Hospitales y Clínicas

### Comentarios del avance:

- En 2018, el Indecopi puso en funcionamiento la Plataforma Web del Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos, con la finalidad de fortalecer la gestión del Sistema desde internet, sin embargo, **no se concretizó la segunda etapa (actualización y versión final) de mejora del Sistema inicialmente planteado.**
- Es de destacar que en 2018 **se elaboró el proyecto de Ley para la modificación del Reglamento que establece el Procedimiento de Comunicación de Advertencias y Alertas de los Riesgos no Previstos de Productos o Servicios** colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores, aprobados por D.S. N° 050-2016-PCM, con la finalidad de otorgar celeridad al procedimiento de difusión de información relevante relacionada a riesgos, no previstos, estableciéndose, entre otros, el uso de la Plataforma Web mencionada en el párrafo precedente.
- De otro lado, no se llegó a implementar el módulo de accidentes de consumo reportados en hospitales y clínicas toda vez que la actividad depende además de la culminación de la actualización y versión final de la plataforma Web. Asimismo, implica que los establecimientos de salud cuenten con la información consolidada respectiva.

### Indicador de desempeño:

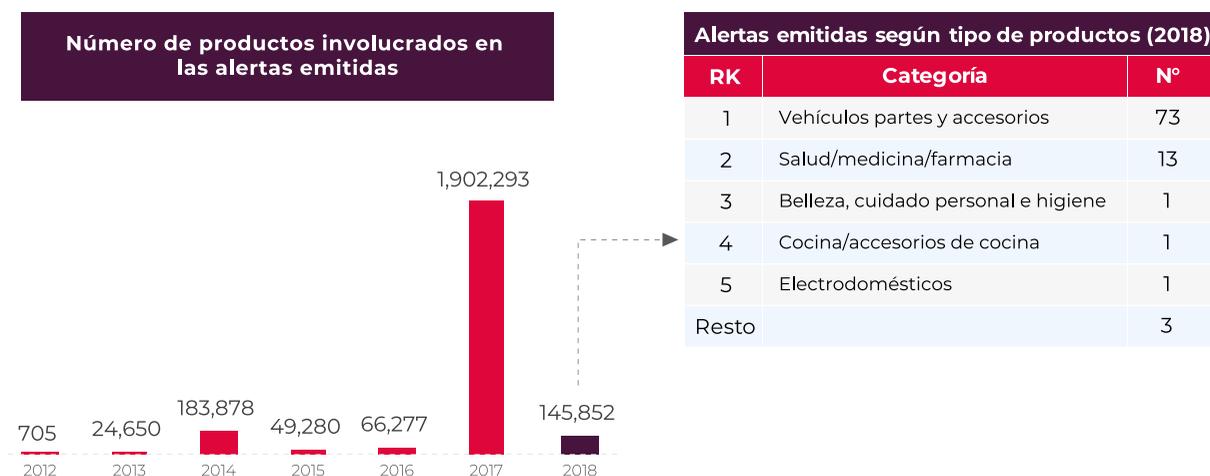
En 2018, el número de días promedio en que se emitió las alertas de productos fue de 3.04 días reportándose una mejora con relación al año previo y por debajo de la meta establecida inicialmente (05 días).

A través de la Plataforma Web del Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos del Indecopi se emitieron 92 alertas que englobaron a un total de 21 empresas, favoreciendo, potencialmente a un total de 145,852 personas, dada la cantidad de productos involucrados en los retiros. A nivel de categorías se tuvo que el 73% de alertas emitidas correspondió a alertas pertenecientes a vehículos, partes y accesorios.

En 2018, el Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos del Indecopi permitió la emisión de 92 alertas de potenciales productos peligrosos, favoreciendo potencialmente a un total de 145,852 millones de personas, dada la cantidad de productos involucrados en los retiros. Es de destacar que el plazo de la emisión de alertas fue de 3.04 días en promedio, aspecto que sería más eficiente con la mejora paulatina del marco legal y de la plataforma tecnológica en beneficio de los consumidores.

### Gráfico N° 22:

*Número de productos y alertas emitidas a través de la plataforma web del Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos*



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

Cabe destacar que si bien existe un mandato constitucional orientado a garantizar la protección de la salud y seguridad de los ciudadanos, en la actualidad, no todos los proveedores ni autoridades competentes vienen cumpliendo con dicha obligación, y al no informar oportunamente sobre estos hallazgos exponen a los consumidores y ciudadanía en general, al consumo de productos y servicios que representan un riesgo a la salud. Debido a dicha problemática, se elaboró 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 (D.S. N° 050-2016-PCM), el que permitiría dar una mayor celeridad y eficacia al procedimiento de publicación de alertas y advertencias de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado, a través del uso de la Plataforma Web, puesto en operación en 2018, en cumplimiento del criterio de la inmediatez en la difusión de la información, establecido en artículo 29 del Código.

La potencial aprobación del proyecto descrito permitiría que las autoridades competentes publiquen sus alertas en la plataforma web el mismo día en que la emitan, bajo apercibimiento de informar a la Contraloría de la República la omisión de dicha función. Asimismo, los proveedores tendrán el plazo un (01) día calendario para difundir sus advertencias a través de la plataforma, independientemente de las medidas adicionales que adopte (retiro de productos del mercado, difusión de advertencia a través de canales alternativos), bajo responsabilidad administrativa.

En 2018, el Indecopi, desarrolló campañas de seguridad de productos, como es el caso de : i) seguridad en el comercio electrónico, impulsada por el Grupo de Trabajo sobre Seguridad de Productos de Consumo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), con la finalidad de sensibilizar a las empresas sobre la importancia de cumplir con las regulaciones nacionales e internacionales de seguridad de productos y comercializar aquellos que no pongan en riesgo la salud o seguridad de las personas y ii) seguridad vehicular, dentro del marco de la Red de Consumo Seguro y Salud (en adelante, RCSS) de la Organización de los Estados Americanos (en adelante, OEA), en lo correspondiente al Grupo de Trabajo sobre Seguridad de Productos de Consumo, con la finalidad de impulsar el correcto uso de dispositivos de protección dentro de automóviles, en motocicletas y bicicletas; y iii) seguridad en la compra de cables eléctricos de uso residencial (abril 2018) y seguridad en las instalaciones eléctricas en el hogar (diciembre 2018), en coordinación con la Cámara Peruana de la Construcción (Capeco) y la Asociación Gremial de Empresas de Productos Eléctricos Internacionales del Perú (EPEI – Perú).

### Gráfico N° 23:

#### Indecopi: campañas de seguridad de productos



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

Un aspecto importante en el desarrollo del Sistema Nacional de Alertas de Productos Riesgosos es el ampliar cada vez más su espectro a través de la interconexión con sistemas similares en el resto de países así como el de fortalecerse continuamente, sobre la base de las mejores prácticas en dicha materia a fin de prevenir que los riesgos se materialicen en daños a los consumidores. En este sentido, destacó que, en octubre del año 2018:

- El Indecopi asumió la presidencia del Comité de Gestión de la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS) de la Organización de los Estados Americanos (OEA) en cuyo marco se fortalecerán las capacidades de cada país integrante para potenciar los sistemas de alerta de los productos de consumo peligrosos, así como el actuar de las agencias competentes y las Aduanas.
- Se realizó el Taller Internacional: “La seguridad de los productos de mercados de las Américas y la protección de los consumidores”.
- Se estableció el plan de trabajo 2018-2019, el mismo que establece la realización de: i) las campañas de comunicación sobre productos inseguros, ii) análisis de diagnóstico sobre el Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR), sobre la estandarización de definiciones de seguridad de productos, entre otros.



### 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, cuyo desempeño al 2018 fue el siguiente:

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%	1 Informe
Impulsar la prevención y mejora permanente en lo referido a la atención al cliente incluyendo la solución de los reclamos	100%	Premio “Primero los Clientes” Tasa de crecimiento de prácticas aptas: 243.2%

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%	1 Informe

## Comentarios del avance:

- **La evaluación de mecanismos vigentes decantó principalmente en la emisión de dos directivas en el Indecopi:** i) la directiva orientada a que los administrados puedan presentar sus escritos ante cualquiera de las unidades de recepción documental del Indecopi a nivel nacional (Directiva N° 006-2018/DIR-COD-INDECOPI) y ii) la directiva que establece que la improcedencia de una denuncia se declara en un plazo máximo de 5 días hábiles (N° 005-2018/DIR-COD-INDECOPI).
- De otro lado, en 2018, se **realizó la quinta edición del premio “Primero, los clientes” a través del cual se promovió las buenas prácticas** implementadas por empresas públicas y privadas, en beneficio de los consumidores a nivel nacional. Se tuvo un total de 163 buenas prácticas lo que representó un crecimiento de 243.2% superando la meta establecida (10%).
- Finalmente, en cuanto al **impulso de mecanismos privados alternativos de solución de conflictos al cierre del 2018 se contó con 06 mecanismos:** “Alóbanco”, “Aló Seguros”, “Aló Auto” y las defensorías “Defensor del Cliente Financiero”, Defensoría del Asegurado” y Defensoría del Cliente Automotor”, **los que en conjunto tramitaron 8,143 reclamos.**

### Indicador de desempeño:

En 2018, 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 y sostenible 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. Al 2018, como se mencionó, se reportó 06 mecanismos privados, los que tuvieron diverso desempeño.

Cabe destacar que otro de los aspectos que suman a dicho objetivo lo constituyen también la adopción de buenas prácticas, entre las que destacaron la iniciativa consistente en la elaboración

del “Manual de Buenas Prácticas Bodegueras”, para fomentar la implementación de procedimientos y procesos orientados a la calidad en el servicio, presentado en setiembre de 2018, por parte del Indecopi, Ministerio de la Producción y la Asociación de Bodegueros; y la iniciativa llevada a cabo por parte del Indecopi y la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg) a través de la actualización del “Código de Buenas Prácticas de Atención al Usuario de Seguros”<sup>19</sup> (presentado en marzo de 2019).

- De otro lado, 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 2018, postularon 127 empresas con 163 buenas prácticas. Los proveedores ganadores del primer puesto en esta edición, según las categorías evaluadas fueron:



- » En mecanismos de información. Hidrandina S.A. con su práctica ‘Musyay Willakuy - Comunicando Información’, consistente en la implementación de un mecanismo que simplifica la entrega de los vales de descuento para adquirir balones de GLP, dentro del marco del Fondo de Inclusión Social Energético (FISE), a directores de las instituciones educativas que luego son utilizados en la preparación de los alimentos de los escolares.
- » En atención de reclamos. Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG), con la práctica ‘Autorregulación: Buenas Prácticas y Gestión de Reclamos en el Sector asegurador’, consistente en la implementación de la Defensoría del Asegurado.
- » En consumo responsable. Wins Perú H2O E.I.R.L., con la práctica ‘Wins Lavado Ecológico’, consistente en la implementación del servicio de lavado de autos a través de un sistema de productos biodegradables.
- » En la categoría micro y pequeña empresa. Jacarandá Global S.A.C., con la práctica ‘Moda Sostenible’ al utilizar, dentro del proceso de elaboración de prendas deportivas y de yoga, tintes ecológicos y materiales reciclados como botellas de plástico; y Promotora de la Agricultura Sustentable S.A. (PROASSA), por la práctica ‘Café Limpio, Sano y Justo’, tras implementar un programa de sensibilización a fin de empoderar en sus derechos a las mujeres rurales.

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 2018, se tuvo el siguiente desempeño:

<sup>19</sup> Aprobado en mayo de 2016.

- Con relación a las actividades de difusión y capacitación.
  - » Se realizaron capacitaciones en universidades, en los Módulos de Atención al Ciudadano (MAC), Gobiernos Locales, entre otros, beneficiando a un total de 467 personas con relación al SISAC.
  - » Se desarrolló el Curso Virtual de Especialización en Arbitraje de Consumo en el que participaron 125 personas.
  - » Se capacitó a 127 proveedores con relación al SISAC.
- Con relación al funcionamiento de la Junta Arbitral.
  - » Un total de 19 empresas se adhirieron al SISAC.
  - » Se recibieron 74 solicitudes de inicio de arbitraje.
  - » Se reportó 11 procesos arbitrales.
- Con relación a la mejora del marco normativo.
  - » En enero de 2018 se publicó el Proyecto de D.S. que aprueba el Reglamento del SISAC (Resolución Ministerial N° 008-2018-PCM) a fin de recibir las opiniones de la ciudadanía en general.
  - » Se llevó a cabo una mesa de diálogo con once (11) representantes de asociaciones de consumidores, gremios empresariales y estudios de abogados con la finalidad de mejorar el Proyecto citado. En junio fue presentada a la PCM la versión final del Proyecto.
  - » Es de destacar que el 29 de mayo de 2019, se publicó, en el diario oficial El Peruano, el Decreto Supremo N° 103-2019-PCM que aprueba el nuevo Reglamento del SISAC. Al respecto, entre los principales aspectos se pueden mencionar:
    - La reducción del plazo de tramitación del proceso arbitral de 90 a 45 días hábiles, a fin de brindar a los consumidores una solución aún más rápida a su controversia.
    - Se estableció la posibilidad de que las Juntas Arbitrales de Consumo puedan constituirse en entidades o personas jurídicas de derecho público, además de los gobiernos locales y regionales, como se contemplaba con el anterior reglamento.
    - Se creó el Registro Único de Árbitros, a fin de que los consumidores y proveedores cuenten con un padrón de profesionales especializados para resolver sus controversias, independientemente del lugar donde se esté tramitando su arbitraje.
    - Se otorgó libertad a las partes para elegir a los árbitros que conformarán el Tribunal Arbitral encargado de resolver su controversia (anteriormente la Junta Arbitral designaba a los miembros de cada Tribunal Arbitral).
    - Se otorgó la posibilidad a los proveedores de adherirse de forma limitada al Sistema de Arbitraje de Consumo, de manera que puedan limitar el tipo de controversias y los conceptos indemnizatorios sobre los que está dispuesto a arbitrar.



## 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 2018, 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%	1 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%	Convenios con Gobiernos Locales y regionales
Fortalecer las capacidades técnicas de los miembros del Sistema.	100%	6,264 actividades
Desarrollar el Congreso Nacional de Protección del Consumidor.	100%	1 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 2018, en conjunto

se realizaron más de 6 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 Seminario Internacional de Protección al Consumidor desarrollado en marzo de 2018, enfocado en la protección del consumidor en el entorno digital, 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.

#### **Indicadores de desempeño:**

En 2018, se cumplió con el monitoreo del estado de la protección del consumidor, del fortalecimiento de capacidades (6,264), 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 2018, el Consejo sesionó 12 veces. Con ello, desde su primera sesión llevada a cabo el 15 de agosto de 2011 hasta el año 2018, se realizaron 84 sesiones ordinarias y 8 sesiones extraordinarias, de forma ininterrumpida, reuniéndose por lo menos una vez cada mes.

Cabe destacar que en el Consejo y en cumplimiento de sus funciones:

- Se aprobó el Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores, 2017, el mismo que reportó las acciones de supervisión del cumplimiento de la normativa realizada por parte de las diversas entidades miembros del Sistema así como el cumplimiento de las metas correspondientes al primer año de implementación del Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020.
- Se presentó la nueva Plataforma WEB de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos, correspondiente al EJE 2 del Plan Nacional de Protección de los Consumidores.
- Asimismo, se abordaron diversos aspectos, por parte de entidades como es el caso de: i) Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero (SBS), ii) Central de Información de Promotores Inmobiliarios, Ley 29203 (VIVIENDA), iii) Modelo simplificado de gestión de denuncias (SUSALUD), iv) Problemática de los servicios de taxi brindados a través de aplicativos (MTC), v) Percepciones sobre Diversidad Cultural y Discriminación Étnico-racial (MINCUL), vi) Problemática de seguridad en el sistema financiero (SBS), vii) Proyecto de reglamento para escuelas privadas (MINEDU), viii) Campaña “Al colegio con Indecopi 2019” (INDECOPI), ix) informe sobre el bloqueo de equipos móviles por código IMEI inválido y las medidas implementadas (MTC – OSIPTEL), x) Procedimientos iniciados con motivo de las alertas de consumo emitidas (INDECOPI), xi) Acciones realizadas con motivo del accidente ocurrido en el Serpentín de Pasamayo el 2 de enero de 2018 (INDECOPI), xii) Problemática del etiquetado del cemento (Comité Técnico de Normalización de Cementos, Cales y Yesos), xiii) Planes de fiscalización de OSITRAN, OSINERGMIN, INDECOPI y SUSALUD.
- En cuanto a mecanismos de prevención y solución de conflictos, se realizó el lanzamiento del Mapa de consumo, así como, la presentación sobre el estado situacional del Sistema de Arbitraje de Consumo.

- Respecto a mecanismos de información y campañas informativas, se presentaron las Guía Interactiva para Mypes por parte del Indecopi, así como la Herramienta informativa digital “Checa tu taxi”. Por su parte, OSITRAN presentó el Aplicativo móvil “Contigo”, y la SBS, la estrategia digital en los servicios al ciudadano, nuevo Chatbot.

Es de destacar que, en 2018, además, con la finalidad de fortalecer el Consejo y tener una mayor transparencia de la información por parte de las asociaciones de consumidores se emitieron, por parte del Indecopi, las Directivas siguientes: i) Directiva N° 013 -2017/DIR-COD-INDECOPI (12.01.2018) Modifica los artículos 5 y 9 de la Directiva N° 004-2013/DIR-COD-INDECOPI denominada “Directiva de Funcionamiento del Consejo Nacional de Protección del Consumidor” y Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI Modifica el Anexo N° 2 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”.

En el trabajo conjunto entre las diversas entidades que forman parte del Sistema destacó las actividades desplegadas en materia de prevención, como es el caso de las campañas de seguridad (mencionadas en el Eje 2 del seguimiento del Plan Nacional), en lo que respecta a la seguridad en la compra de cables eléctricos de uso residencial (abril 2018) y seguridad en las instalaciones eléctricas en el hogar (diciembre 2018), desarrolladas entre el Indecopi, la Cámara Peruana de la Construcción (Capeco) y la Asociación Gremial de Empresas de Productos Eléctricos Internacionales del Perú (EPEI – Perú). Asimismo, destacó la emisión del Manual de Buenas Prácticas Bodegueras, impulsado por el Indecopi, el Ministerio de la Producción y la Asociación de Bodegueros (ABP) a fin de fomentar la implementación de procedimientos y procesos orientados a la calidad en el servicio.

### Gráfico N° 24:

*Esfuerzo público – privado: Prevención de conflictos y gestión responsable*

## MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS BODEGUERAS



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

Finalmente, el fortalecimiento institucional también implica la generación de una mayor calidad regulatoria. En este sentido, el Indecopi, en su rol de Autoridad, en 2018, emitió cincuenta y nueve (59) informes prácticos 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.

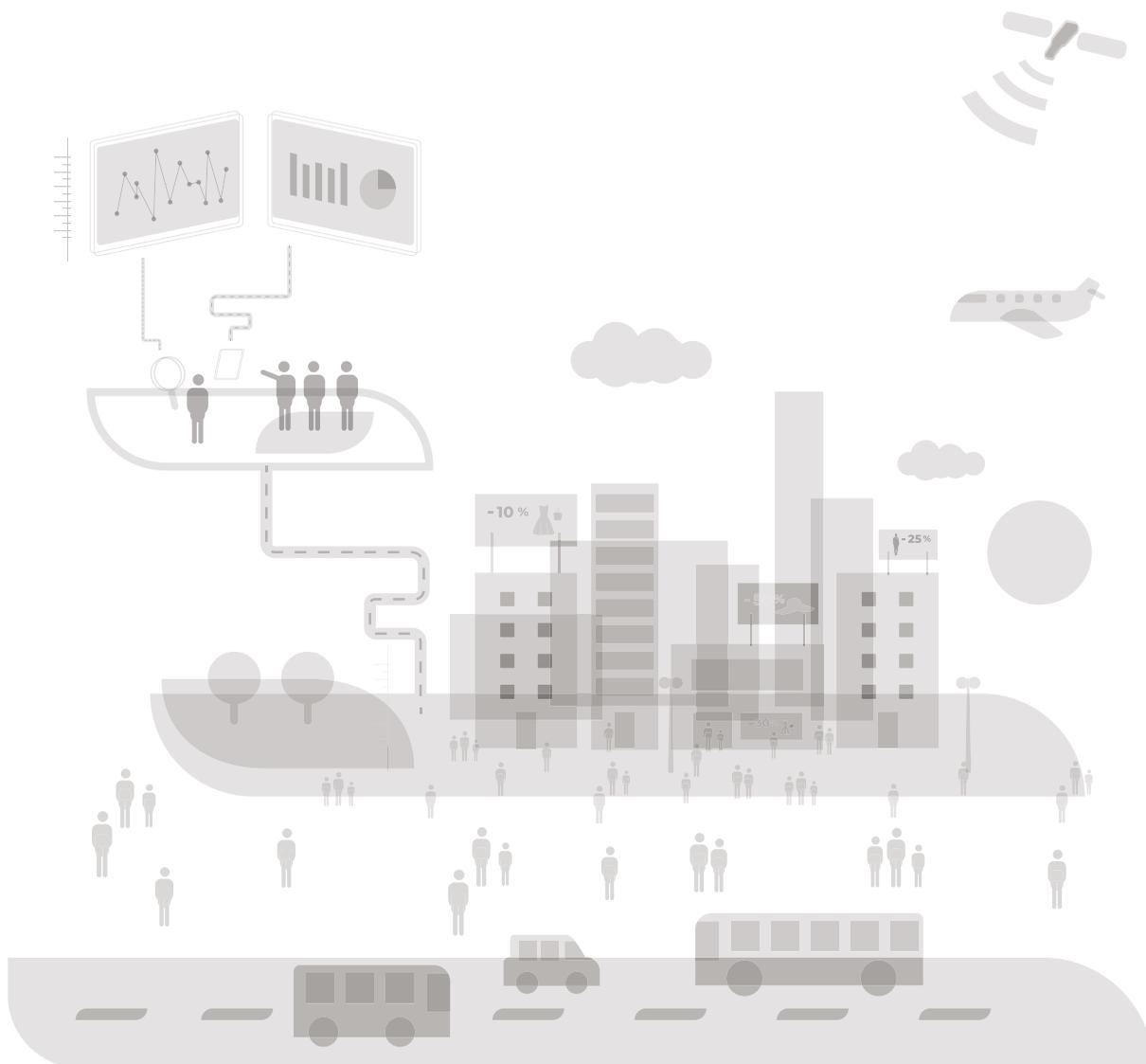
**Tabla N° 3:**  
*Proyectos normativos remitidos por el Congreso de la República al Indecopi  
para la emisión de la opinión respectiva*

N°	Proyecto normativo
1	Proyecto de Ley N° 1828/2017-CR, Ley que modifica el artículo 18 de la Ley N° 29733 – Ley de protección de datos personales, modificada por el Decreto Legislativo N° 1353, Decreto legislativo que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el régimen de protección de datos personales y la regulación de intereses.
2	Proyecto de Ley N° 2051/2017-CR, que propone la Ley que modifica y adiciona el artículo 3-A en la Ley N° 29461, Ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular.
3	Proyecto de Ley N° 1959/2017-CR, Proyecto de Ley del etiquetado de productos alimenticios.
4	Proyecto de Ley N° 1161/2016-SBS, Proyecto de Ley que propone la Ley que modifica la vigésimo cuarta disposición final y complementaria de la Ley N° 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS.
5	Proyecto de Ley N° 2260/2017-CR, Proyecto de Ley para regular las relaciones labores aplicables a los conductores de vehículos que laboran para empresas de transporte privado que operan por intermedio de plataformas tecnológicas.
6	Proyecto de Ley N° 2371/2017-CR, Ley que propone la regulación de precios máximos de los medicamentos básicos para enfermedades de mayor incidencia, gravedad y de alto costo.
7	Proyectos de Ley N° 500/2016-CR y 663/2016-CR, respecto de la “Ley que propone un nuevo Código de los Niños, Niñas y Adolescentes”.
8	Proyecto de Ley N° 2370/2017-CR, Proyecto de ley que crea la Comisión para la Formación de la Autoridad nacional de Control de Alimentos procesados y Fármacos.
9	Proyecto de Ley N° 2382/2017-CR, Ley que declara de interés nacional y de necesidad pública la creación de la Autoridad Nacional de Inocuidad Alimentaria del Perú.
10	Dictamen recaído en los Proyectos de Ley N° 865/2016-CR, 1519/2016-CR, 1589/2016-CR, 1700/2016-CR, 1959/2017-CR y 2036/2017-CR que mediante un texto Sustitutorio propone la ley que modifica la Ley 30021, Ley de Alimentación Saludable para niños, niñas y adolescentes, incorporando el Semáforo Nutricional.
11	Proyectos de Ley N° 500/2016-CR y 663/2016-CR, respecto de la “Ley que propone un nuevo Código de los Niños, Niñas y Adolescentes”.
12	Proyecto de Ley N° 2483/2017-CR, Ley de promoción de la rendición de cuentas de organismos reguladores y supervisores.
13	Proyecto de Ley N° 2462/2017-CR, Proyecto de Ley que modifica e incorpora disposiciones en la ley N° 27332, Ley marco de los organismos reguladores de la inversión privada en los servicios públicos.
14	Proyecto de Ley N° 2212/2017-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.
15	Proyecto de Ley N° 2459/2017-CR, Proyecto de Ley que declara de necesidad pública e interés nacional la creación de una entidad reguladora del mercado de medicamentos en el Perú.
16	Proyecto de ley N° 2453/2017-CR, Ley que declara de necesidad pública e interés nacional la regulación de medicamentos.
17	Proyecto de Ley N° 2015/2017-CR, que propone la Ley que establece la vía procesal judicial idónea para garantizar la cobertura del seguro complementario de trabajo de riesgo.

N°	Proyecto normativo
18	Proyecto de Ley N° 2594/2017-CR, Proyecto de ley que modifica el artículo 3 de la Ley N° 29461, Ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular y promueve el justo cobro por este servicio.
19	Proyecto de Ley N° 2600/2017-cr, Proyecto de Ley que establece la gratuidad del estacionamiento vehicular como servicio complementario o accesorio.
20	Proyecto de Ley N° 2548/2017-CR, Proyecto de Ley que modifica el artículo 27 de Ley N° 29459, ley de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios y establece la obligatoriedad de mantener stocks mínimos de medicamentos genéricos en las farmacias y boticas.
21	Proyecto de ley N° 2487/2017-CR, Ley que establece el 30% de reserva diaria para expendio al público de productos farmacéuticos genéricos en cada farmacia o botica del territorio nacional.
22	Proyecto de Ley N° 2524/2017-CR, Ley que facilita la adquisición de medicamentos genéricos.
23	Proyecto de Ley N° 2509/2017-CR, Ley que declara de necesidad pública y de preferente interés nacional la reducción de la brecha digital a través de un satélite de comunicaciones.
24	Proyecto de Ley N° 2248-2017, Ley de Reducción Progresiva de Bolsas Plásticas para la protección del ambiente.
25	Proyecto de Ley N° 2368-2017, Ley prohíbe y reemplaza progresivamente el uso de bolsas de polietileno y otros materiales de plástico convencional entregadas por distintos tipos de comercios para transporte de productos y mercaderías.
26	Proyecto de Ley N° 2417, Ley que declara de interés nacional y necesidad pública la promoción de la producción y el uso de bolsas plásticas biodegradables.
27	Proyecto de Ley N° 2696-2017, Ley que incentiva el uso de bolsas y recipientes no contaminantes y de material biodegradable, que permita mitigar el impacto ambiental y proteger la salud pública de la población.
28	Proyecto de Ley N° 2702-2017, Ley que promociona y regula la minimización de residuos de bolsas plásticas para la portabilidad de mercancías.
29	Proyecto de Ley N° 2373/2017-CR, Ley que declara de necesidad pública y preferente interés nacional la facilitación de información sobre 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.
30	Proyecto de Ley N° 2218/2017-CR, Ley que regula el servicio de las entidades administradoras de plataformas tecnológicas que ofertan aplicativos de interconexión para la contratación del servicio de transporte especial – taxi.
31	Proyecto de Ley N° 1171/2016-CR, Proyecto de ley que sanciona a conductores y empresas de transportes que ponen en riesgo su vida, pasajeros y terceros
32	Proyecto de Ley N° 2701, Ley que declara de interés nacional la creación de un organismo regulador de precios de medicamentos y establece principios básicos para la regulación del mercado de medicamentos en el Perú.
33	Proyecto de Ley N° 2707, Ley de regulación de precios de medicamentos con estándares internacionales de la OCDE, y de países con economías de libre mercado.
34	Proyecto de Ley N° 2892-2017, Ley que modifica el artículo 5, 27 y 39 de la Ley 29459, Ley de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios; a fin de crear la autoridad nacional reguladora de precios de los medicamentos, establecer la oferta obligatoria de medicamentos genéricos en los servicios de farmacia públicos y privados del país, permitir el acceso a la información de los precios de los medicamentos.
35	Proyecto de Ley N° 2843-2017, Ley que promueve la reducción gradual del consumo de bolsas de plástico y que crea el Impuesto Nacional a las bolsas de plástico
36	Proyecto de Ley N° 2852-2017, Ley que regula el uso de productos elaborados con material plástico convencional de un solo uso, con la finalidad de proteger el medio ambiente y la salud pública.

N°	Proyecto normativo
37	Proyecto de Ley N° 1825/2017-CR, Proyecto de Ley que modifica el artículo N° 2 de la Ley N° 2776, ley del programa Nacional Complementario de Asistencia Alimentaria, para precisar la incorporación de anchoveta en forma natural o procesada en sus diversas presentaciones con base en omega 3, en la adquisición de productos alimenticios a cargo de entidades de Gobierno Nacional o Local.
38	Proyecto de Ley N° 2320/2017-CR, ley que restablece eficiencia en generación de precios de electricidad garantizando tarifa justa para el usuario.
39	Proyecto de Ley N° 2502/2017-CR, Proyecto de Ley de acumulación justa de minutos y megas.
40	Proyecto de Ley N° 2372/2017-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.
41	Proyecto de Ley N° 2690/2017-CR que propone la Ley que protege al usuario del servicio de transporte de la sobreventa de pasajes y fortalece su protección.
42	Proyecto de Ley N° 2687/2017-CR, Ley que crea el registro virtual de transporte privado mediante plataformas tecnológicas.
43	Proyecto de Ley N° 2991/2017-CR que propone la Ley que establece disposiciones respecto al expendio de bebidas energéticas y su incidencia en la protección de los menores de edad.
44	Proyecto de Ley N° 2917-CR, Proyecto de Ley que promueve la formalización de mercados en asentamiento humanos a precio justo.
45	Proyecto de Ley N° 2946/2017-CR, Proyecto de Ley que promueve el uso de bicicleta como medio de transporte sostenible – Ley Pro Bici.
46	Proyecto de Ley N° 2948/2017-CR, Ley que mejora la protección del usuario del servicio de transporte.
47	Proyectos de Ley N° 3138/2017-CR y 3140/2017, Ley que modifica la Ley N° 29593, Ley que declara de interés nacional el uso de la bicicleta y promociona su uso como medio de transporte sostenible.
48	Proyecto de Ley N° 3396/2017-CR, Ley que elimina el cobro de corte y reconexión de los servicios públicos de telefonía, cable e internet.
49	Proyecto de Ley N° 3352/2018-CR, Proyecto de Ley que reconoce el derecho de los consumidores a percibir hasta el 50% de las multas que imponga el Indecopi y los Organismos Reguladores a los proveedores por infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor y normas complementarias.
50	Proyecto de Ley N° 2805/2017-CR, Ley que propone el uso responsable y reducción progresiva del uso de bolsas plásticas.
51	Proyecto de Ley N° 2956/2017-CR, Ley que establece parámetros de sustitución progresiva en el uso de plásticos en el comercio de bienes y su entrega al consumidor final
52	Proyecto de Ley N° 3278/2018-CR, Ley que sustituye el uso de bolsas plásticas a biodegradables en establecimientos comerciales
53	Proyecto de Ley N° 3287/2018-CR, Ley que mejora la protección de los consumidores ante la comercialización, consumo y publicidad de bebidas alcohólicas
54	Proyectos de Ley N° 3539/2018-CR, respecto de la Ley que protege a los menores de edad de la violencia en los espectáculos taurinos y otros, así como prohíbe el entrenamiento y formación de menores para dichos espectáculos
55	Proyectos de Ley N° 3672/2018-CR, respecto de la Ley que modifica diversos artículos del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, obligación de las entidades del sector público de contar con un libro de reclamaciones, con el objeto de mejorar la calidad del servicio de las entidades del sector público

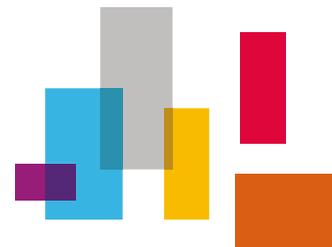
N°	Proyecto normativo
56	Proyecto de Ley N° 3426, Ley de la Abogacía Peruana
57	Proyecto de Ley N° 3001/2017-CR, Ley que crea la política pública de salud mental, que garantiza el bienestar de la persona, la familia y la comunidad
58	Proyecto de Ley N° 3288/2018-CR, Proyecto de Ley que garantiza el derecho a la información de los consumidores respecto a los alimentos preparados por las cadenas de comida rápida
59	Proyectos de Ley N° 3614/2018-CR, Ley que promueve el desarrollo, tecnificación y competitividad de la cadena productiva de la leche





**VI**

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



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

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

Cabe destacar que el análisis que se presenta a continuación parte, principalmente, de la revisión de la información remitida por las propias entidades en respuesta a la solicitud realizada por el Indecopi<sup>20</sup>.

### **VI.1 Estado**

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

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

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

20 A través de la remisión de los formatos de requerimiento de información, mediante Carta Múltiple N° 009-2019/DPC-INDECOPI.

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.

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

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (en adelante, la Codeco) está encargada del estudio y dictamen de los proyectos de Ley relacionados con la defensa del consumidor y organismos reguladores de los servicios públicos, para lo cual cuenta con un plan de trabajo que contempla diversos temas centrales sobre los que potencialmente prioriza y ordena su análisis legislativo, según cada legislatura. El plan de trabajo de la Codeco para el año 2018 y los previstos para el 2019 son:

#### **Plan de trabajo 2018**

1. Certificación de los procedimientos de la Comisión.
2. Impulso de la autonomía y fortalecimiento de los organismos reguladores de los servicios públicos.
3. Implementación de observatorios de mercado.
4. Verificación de la prestación de servicios públicos idóneos y de calidad con tarifas sustentadas.
5. Fiscalización de procedimientos de licenciamiento de las universidades.
6. Promover que las compañías de seguros de salud no varíen las pólizas que se contratan.
7. Promover el establecimiento de un horario que regule las llamadas telefónicas para promocionar productos o servicios.
8. Fiscalizar que los proveedores respeten los precios de sus productos y/o servicios publicitados.
9. Información y medidas de seguridad relacionadas con los créditos de consumo y tarjetas de crédito.
10. Fiscalizar el alza del precio de los pasajes terrestres y aéreos en fechas de alta demanda.
11. Establecer el derecho de retracto de los consumidores.
12. Implementación de pegatinas con información de las cantidades recomendadas de azúcar, sal/sodio y grasas saturadas/trans en tiendas, mercados y supermercados.
13. Incentivar que los locales de expendio de comida señalen en sus cartas el número de calorías de cada uno de sus platos.
14. Fiscalización de los productos lácteos.
15. Fiscalización para detectar casos de discriminación por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
16. Verificación de los productos puestos a la venta en los quioscos escolares saludables.
17. Fiscalización de cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

## Plan de trabajo 2019

1. Revisión y mejora de los procedimientos de la Comisión.
2. Implementación de observatorios de mercado.
3. Verificación de la prestación de servicios públicos idóneos y de calidad con tarifas sustentadas.
4. Información en la publicidad de los servicios educativos.
5. Promover que las compañías de seguros de salud no modifiquen unilateralmente las pólizas que se contratan.
6. Atención en casos de inseguridad denunciados por usuarios de operadoras de plataformas tecnológicas en la prestación de servicios.
7. Fiscalizar que los proveedores en el sector inmobiliario cumplan con el deber de información.
8. Información y medidas de seguridad relacionadas con los servicios bancarios.
9. Fiscalizar el alza del precio de los pasajes terrestres y aéreos en fechas de alta demanda.
10. Establecer el derecho de retracto de los consumidores.
11. Incentivar que los locales de expendio de comida señalen en sus cartas el número de calorías y grasas de cada uno de sus platos.
12. Fiscalización de los productos alimenticios procesados.
13. Fiscalización para detectar casos de discriminación por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
14. Propiciar la competencia en el sector de telecomunicaciones.
15. Fiscalización de cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

## Normativa

En el 2018, la Codeco presentó un total de 48 proyectos de Ley, de los cuales, 29 se encontraban en comisión a la fecha del reporte de la información<sup>21</sup>, 13 en dictamen, 02 en orden del día, 02 publicados en El Peruano, 01 en autógrafa y 01 fue retirado. La mayor cantidad de proyectos, según temática en común, fueron con relación a productos farmacéuticos (08), alimentos y bebidas (08), taxis por aplicativo (03); y sobre defensa de la competencia en torno a la evaluación previa de concentraciones empresariales, posiciones dominantes o monopólicas del mercado. También destacaron proyectos relacionados con la modificación del Código de Protección y Defensa del Consumidor (02 propuestas), con los servicios públicos (05 propuestas), estacionamientos (02 propuestas), entre otros.

<sup>21</sup> De acuerdo con la fecha de envío de información reportada en la matriz (08.04.2019).

**Tabla N° 4:**  
**Proyectos de ley evaluados en la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos**  
**Reguladores de los Servicios Públicos (Codeco), 2018**

N°	Número	Nombre de proyecto de ley, dictámenes y leyes	Objetivo	Estado
1	03692/2018-CR	Ley que promueve la información adecuada y correcta protección a los consumidores de productos farmacéuticos.	Establecer disposiciones con la finalidad de evitar la afectación de los derechos de los consumidores de productos farmacéuticos cuya condición de venta es con receta médica y/o es considerado un alimento de régimen especial, prohibiendo y sancionando el incumplimiento del deber de información y evitando prácticas de abuso de posición de dominio y prácticas colusorias verticales.	En Comisión
2	03672/2018-CR	Ley que modifica diversos artículos del Decreto Supremo 042-2011-PCM, Obligación de las entidades del sector público de contar con un Libro de Reclamaciones, con el objeto de mejorar la calidad del servicio de las entidades del sector público.	Modificar diversos artículos del Decreto Supremo 042-2011-PCM sobre el Libro de Reclamaciones que deben contar las entidades públicas, para que pueda contar con instrumentos que pudieran coadyuvar a la mejor atención del reclamo. Asimismo dotarlo de celeridad y elevar la calidad de la atención de los funcionarios a los ciudadanos.	En Comisión
3	03546/2018-CR	Ley que constituye el régimen de protección reconocimiento y promoción de los conocimientos tradicionales de los pueblos indígenas en el Perú.	Establecer el régimen de protección, reconocimiento y promoción de los conocimientos tradicionales de los pueblos indígenas en el Perú.	En Comisión
4	03456/2018-CR	Ley para garantizar la seguridad, particularmente de las mujeres, en el servicio de taxi a cargo de las empresas administradoras de plataformas tecnológicas de intermediación.	Garantizar la seguridad, particularmente de las mujeres, en el servicio de taxi a cargo de las empresas administradoras de plataformas tecnológicas de intermediación.	En Comisión
5	03396/2018-CR	Ley que elimina el cobro de corte y reconexión de los servicios públicos de telefonía, cable e internet.	Eliminar cualquier forma de cobro aplicado a los usuarios por el corte y reconexión de los servicios públicos de telefonía, cable e internet, sea fija o móvil cortados a falta de pago.	En Comisión
6	03352/2018-CR	Ley que reconoce derecho de consumidores a percibir hasta el 50% de multas que impongan el Indecopi y los organismos reguladores a los proveedores por infracciones al Código del Consumidor y normas complementaria.	Modificar el artículo 104 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, que reconoce derecho de consumidores a percibir hasta el 50% de multas que impongan el Indecopi y los organismos reguladores a los proveedores por infracciones al Código.	En Comisión
7	03351/2018-CR	Ley de Regulación del Servicio de Taxi mediante el Uso de Aplicativos Tecnológicos por Dispositivos de Internet Móvil.	Regular el servicio de taxi mediante el uso de aplicativos tecnológicos por dispositivos de internet móvil.	En Comisión
8	03288/2018-CR	Ley que garantiza el derecho a la información de los consumidores respecto a los alimentos preparados por las cadenas de comida rápida.	Facilitar la información de alimentos preparados por las cadenas de comida rápida, conociendo el número de calorías que contiene cada alimento y bebida comercializado, con el fin de que el consumidor adopte decisiones de consumo informado, a efectos de defender su interés y garantizar su derecho a la información.	En Comisión

Nº	Número	Nombre de proyecto de ley, dictámenes y leyes	Objetivo	Estado
9	03287/2018-CR	Ley que mejora la protección de los consumidores ante la comercialización, consumo y publicidad de bebidas alcohólicas.	Modificar los artículos 4, 5, 8, 10 y 11 de la Ley 28681, Ley que Regula la Comercialización, Consumo y Publicidad de Bebidas Alcohólicas.	En Comisión
10	03279/2018-CR	Ley que regula los actos de concentración empresarial a fin de garantizar la libre competencia y los derechos de los consumidores.	Regular los actos de concentración empresarial realizadas por medianas y grandes empresas mediante un procedimiento de control de autorización previo a su realización, con el fin de garantizar la libre competencia, la eficiencia económica en los mercados y los derechos de los consumidores.	En Comisión
11	03261/2018-CR	Ley que regula la publicidad de alimentos y bebidas que se comercializan en restaurantes y establecimientos de comida rápida.	Que los consumidores dispongan de información oportuna, suficiente y veraz de la cantidad y porcentaje de calorías, grasas saturadas, grasas trans, azúcares, sodio, proteínas y otros que son parte de la publicidad, de los alimentos y bebidas que los establecimientos de comida rápida ofrezcan en sus cartas de menú y listados de productos, para que tomen las mejores decisiones de consumo que no representen un riesgo o peligro para su salud. Fomentar una elección saludable de los alimentos y bebidas que consumen; y contribuir a la reducción de la obesidad, sobrepeso, y enfermedades no transmisibles.	En Comisión
12	03249/2018-CR	Ley que modifica el numeral 2 del artículo 74 de la Ley 27809, Ley General del Sistema Concursal.	Modificar el numeral 2 del artículo 74 de la Ley 27809, Ley General del Sistema Concursal.	En Comisión
13	03230/2018-CR	Ley que declara de necesidad pública e interés nacional promover el uso de bolsas de tela u otro material que no atenten contra la conservación del medio ambiente.	Declarar de necesidad pública e interés nacional el uso de bolsas de tela u otro material que no atente contra la conservación del medio ambiente.	Autógrafa
14	03222/2018-PE	Ley que modifica el numeral 74.2 del artículo 74 y el numeral 84.2 del artículo 84, de la Ley 27809, Ley General del Sistema Concursal.	Modificar el numeral 74.2 del artículo 74 y el numeral 84.2 del artículo 84, de la Ley 27809, Ley General del Sistema Concursal.	Publicado El Peruano
15	02462/2017-CR	Ley que modifica e incorpora disposiciones en la Ley 27332, Ley Marco de Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y en la Ley 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.	Establecer las normas y disposiciones relacionadas a los Organismos Reguladores, a efectos de fortalecer su autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera, reconocida en el artículo 2° de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, dado el impacto que generan sus decisiones sobre el desarrollo de los mercados que regulan o supervisan, y en esa medida, sobre la actividad económica del país y el bienestar de la población.	Orden del Día
16	02461/2017-CR	Ley para enfrentar las prácticas de elusión de derechos antidumping y compensatorios.	Enfrentar las prácticas de elusión de derechos antidumping y compensatorios.	Retirado
17	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.	Declarar de necesidad pública e interés nacional la creación de una Entidad Reguladora del Mercado de Medicamentos en el Perú.	En Comisión
18	02431/2017-CR	Ley que regula el abuso de las posiciones dominantes o monopólicas de mercado.	Desarrollar lo establecido en el Artículo 61° de la Constitución Política del Perú, referido al abuso de las posiciones dominantes o monopólicas de mercado.	Dictamen

N°	Número	Nombre de proyecto de ley, dictámenes y leyes	Objetivo	Estado
19	02398/2017-CR	Ley Antimonopolio y Antioligopolio empresarial.	Establecer un procedimiento de autorización previo, con el objeto de evitar actos de concentración empresarial que tengan por efecto disminuir, dañar o impedir la competencia y la libre concurrencia en el mercado que involucren una afectación a los derechos, economía y bienestar de los consumidores.	Dictamen
20	02382/2017-CR	Ley que declara de interés nacional y de necesidad pública la creación de la autoridad nacional de inocuidad alimentaria del Perú.	Declarar de interés nacional y de necesidad pública la creación de la Autoridad Nacional de Inocuidad Alimentaria del Perú, debiendo el Poder Ejecutivo emitir las disposiciones necesarias en un plazo de cuarenta días calendario, a partir de su vigencia.	En Comisión
21	02375/2017-PE	Ley que modifica el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.	Modificar el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.	En Comisión
22	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.	Declarar de necesidad pública y preferente interés nacional la facilitación de información sobre los riesgos potenciales del consumo descontrolado y desinformado de bebidas energizantes, al ser ingerido en combinación con bebidas alcohólicas y otras sustancias de consumo humano que puedan causar daño a la salud.	En Comisión
23	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.	Declarar de necesidad pública y preferente interés nacional la información sobre la presencia de ingredientes generadores de alergias e intolerancias alimentarias en productos culinarios para el fortalecimiento de la promoción de la alimentación saludable, principalmente en niños, niñas y adolescentes.	Dictamen
24	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.	Disponer la regulación de los precios máximos de venta de los medicamentos básicos, con la finalidad de contribuir a asegurar el derecho constitucional a la salud.	En Comisión
25	02370/2017-CR	Ley que crea la Comisión para la Formación de la Autoridad Nacional de Control de Alimentos Procesados y Fármacos.	La creación de la Comisión que promueve la formación de la Autoridad Nacional de Control de Alimentos Procesados y Fármacos, la misma que estudiará, determinará y reglamentará la fusión de la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA), la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID), el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA) y el Organismo Nacional de Sanidad Pesquera (SANIPES).	En Comisión
26	02320/2017-CR	Ley que restablece eficiencia en generación y precios de electricidad garantizando tarifa justa para el usuario.	Restablecer la eficiencia en generación y precios de electricidad garantizando tarifa justa para el usuario.	Dictamen
27	02991/2017-CR	Ley que establece disposiciones respecto al expendio de bebidas energéticas y su incidencia en la protección de los menores de edad.	Promover y proteger a los menores de edad respecto al consumo de bebidas energéticas a fin de reducir y eliminar las enfermedades vinculadas al sobrepeso, la obesidad, los riesgos cardíacos y las enfermedades crónicas conocidas como no transmisibles.	Dictamen

N°	Número	Nombre de proyecto de ley, dictámenes y leyes	Objetivo	Estado
28	02948/2017-CR	Ley que mejora la protección del usuario del servicio de transporte.	Modificar el numeral 66.7 del artículo 66 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, complementando el marco normativo vigente sobre los derechos de los usuarios del servicio de transporte.	En Comisión
29	02895/2017-CR	Ley para enfrentar las prácticas de elusión de derechos antidumping y compensatorios.	Proponer una Ley para enfrentar las prácticas de elusión de derechos antidumping y compensatorios.	En Comisión
30	02892/2017-CR	Ley que modifica el artículo 5, 27, 39 de la Ley 29459, Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios, a fin de crear la Autoridad Nacional Reguladora de Precios de los Medicamentos, establecer la oferta obligatoria de medicamentos genéricos en los servicios de farmacia públicos y privados del país, y permitir el acceso a la información del precio de los medicamentos.	Modificar los artículos 5, 27, 39 de la Ley 29459, Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios, a fin de crear la Autoridad Nacional Reguladora de Precios de los Medicamentos (ANRPM), establecer la oferta obligatoria de medicamentos genéricos en los servicios de farmacia públicos o privados del país, permitiendo al consumidor elegir entre medicamentos genéricos y de patente, y permitir al ciudadano consumidor el acceso a la información del costo de los medicamentos ofertados, y otorga obligaciones de control y sanción a las entidades reconocidas en el artículo 5 de la presente Ley.	En Comisión
31	02805/2017-CR	Ley que propone el uso responsable y reducción progresiva el uso bolsas plásticas.	Establecer medidas para el uso responsable y la reducción progresiva del consumo bolsas plásticas para disminuir los impactos negativos que produce dicho uso sobre el medio ambiente y asimismo el uso de poliestireno expandido (Tecnopor) en envases para alimentos.	Publicado El Peruano
32	02707/2017-CR	Ley de Regulación de Precios de Medicamentos con Estándares Internacionales de la OCDE, y de Países con Economías de Libre Mercado.	Proponer la Ley de Regulación de Precios de Medicamentos con Estándares Internacionales de la OCDE, y de Países con Economías de Libre Mercado.	En Comisión
33	02701/2017-CR	Ley que declara de interés nacional la creación de un organismo regulador de precios de medicamentos y establece principios básicos para la regulación del mercado de medicamentos en el Perú.	Declarar de interés nacional la creación del Organismo Regulador de Precios de Medicamentos, el mismo que tendrá como funciones las que le correspondan dentro del ámbito de la Ley 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.	En Comisión
34	02690/2017-CR	Ley que protege al usuario del servicio de transporte de la sobreventa de pasajes y fortalece su protección.	Modificar el artículo 66 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a proteger al usuario del servicio de transporte de la sobreventa de pasajes y fortalece su protección.	En Comisión
35	02687/2017-CR	Ley que crea y regula el registro virtual de transporte privado mediante plataformas tecnológicas.	Crear y regular a las entidades operadoras de plataformas tecnológicas que presten servicio de transporte privado, con el fin de garantizar la calidad del servicio, seguridad y responsabilidad, conforme a las obligaciones que alcanza al operador de la plataforma, el prestador del servicio y al usuario del mismo.	En Comisión
36	02660/2017-CR	Ley de Prevención de Concentraciones Empresariales para el Fortalecimiento de la Libre Competencia y Defensa del Interés Consumidor.	Establecer el procedimiento de evaluación previa de las concentraciones empresariales con la finalidad de fortalecer la libre competencia en el marco de la economía social de mercado, garantizando el interés y bienestar de los consumidores y la eficiencia económica en los mercados.	Dictamen

Nº	Número	Nombre de proyecto de ley, dictámenes y leyes	Objetivo	Estado
37	02654/2017-CR	Ley que regula el procedimiento de autorización previa y posterior de actos de concentración económica y garantiza la libre competencia.	Regular el procedimiento de autorización previa y posterior de los actos de concentración, con la finalidad de proteger el derecho de los consumidores y la libre competencia.	Dictamen
38	02634/2017-CR	Ley de Control de Estructuras para las Operaciones de Concentración Económica.	Propone la libre competencia y la eficiencia en los mercados para la protección de los consumidores a través de un control de estructuras.	Dictamen
39	02604/2017-CR	Ley que regula las fusiones y adquisiciones empresariales para promover la competencia.	Regular las fusiones y adquisiciones empresariales para promover la competencia.	Dictamen
40	02600/2017-CR	Ley que establece la gratuidad del estacionamiento vehicular como servicio complementario o accesorio.	Establecer la gratuidad del estacionamiento vehicular como servicio complementario o accesorio en los establecimientos o centros comerciales.	En Comisión
41	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.	Modificar la Ley 29461, Ley que Regula el Servicio de Estacionamiento Vehicular, a fin de que se incluya, la gratuidad de los servicios complementarios o accesorios de los servicios de estacionamiento vehicular.	En Comisión
42	02569/2017-CR	Ley que modifica los artículos 346, 347, 352 de la Ley 26887, Ley general de sociedades, referente a las fusiones de sociedades.	Modificar los artículos 346, 347, 352 de la Ley 26887, Ley General de Sociedades, referido a la reorganización en cuanto al proceso de fusión de dos o más sociedades para formar una sola sociedad cualquiera sea el rubro de su objeto social o actividad comercial, con la finalidad de evitar actos de concentración que tengan por efecto disminuir, dañar o impedir la libre competencia.	En Comisión
43	02567/2017-CR	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.	Establecer 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.	Dictamen
44	02558/2017-CR	Ley de Evaluación Previa de los Actos de Concentración Económica.	Proponer una Ley de Evaluación Previa de los Actos de Concentración Económica.	Dictamen
45	02548/2017-CR	Ley que modifica el artículo 27 de la Ley 29459, Ley de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, y establece la obligatoriedad de mantener stocks mínimos de medicamentos genéricos en las farmacias y boticas.	Modificar el artículo 27 de la Ley 29459, Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios.	Dictamen

Nº	Número	Nombre de proyecto de ley, dictámenes y leyes	Objetivo	Estado
46	02524/2017-CR	Ley que facilita la adquisición de medicamentos genéricos.	Modificar los artículos 5 y 27 de la Ley 29459, Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios, con la finalidad de asegurar el acceso universal a las medicinas genéricas, con el que la población tenga precios asequibles y medicina de calidad garantizada por la Autoridad Nacional de Salud.	Dictamen
47	02502/2017-CR	Ley de Acumulación Justa de Minutos y Megas.	Tutelar el derecho de los usuarios de servicios de telefonía fija y móvil, estableciendo que pueda acumular los minutos para llamadas, mensajes de texto y megas en el servicio de internet del período de facturación para el uso en los meses siguientes, cuyo procedimiento será regulado por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel).	En Comisión
48	02483/2017-CR	Ley de promoción de la rendición de cuentas de organismos reguladores y supervisores.	Proponer mecanismos de la transparencia en la gestión de los organismos reguladores y supervisores, que permitan la realización de una adecuada rendición de cuentas.	Orden del Día

Fuente: Correo electrónico con fecha 08.04.2019

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

## Actividades de capacitación, orientación y difusión

En el 2018, la Codeco realizó en total de 04 actividades de capacitación para consumidores en general. Así también realizó eventos para un total de 1,500 consumidores vulnerables. Para el 2019, la Codeco proyecta realizar 08 actividades de capacitación para consumidores en general para favorecer a 2,500 asistentes.

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

Detalle	2016	2017	2018	Proyección 2019
<b>Consumidores</b>				
N° de asistentes	1,300	1,500	-	2,500
N° de eventos	8	7	4	8
Principales temas	Inmobiliario, bancario/ financiero, servicios públicos y otros servicios.	Sector inmobiliario, bancario/financiero, servicios públicos y otros servicios	Servicios públicos y otros servicios	Servicios públicos.
<b>Consumidores vulnerables</b>				
N° de asistentes	700	650	1,500	2,000
N° de eventos	6	6	-	-
Principales temas	Servicios educativos.	Servicios educativos.	-	-

Fuente: Correo electrónico con fecha 08.04.2019

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

Respecto a las actividades de orientación, en el 2018, la Codeco realizó orientaciones en materia de protección del consumidor que beneficiaron a 520 asistentes.

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

Detalle	2016	2017	2018
Número de beneficiarios	680	588	520
Principales temas	Bancario, financiero, AFP's, servicios públicos, salud, ambiental, inmobiliario.	No reportó	No reportó
Lugar	Lima, Tumbes, Ica.	No reportó	Lima (450 actividades) Resto del país (70 actividades)

Fuente: Correo electrónico con fecha 08.04.2019

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 2018 para difundir los derechos de los ciudadanos en materia de protección del consumidor fueron su página web, redes sociales y el reparto de folletos informativos en sus campañas.

#### **Atención de reclamos y visitas inopinadas**

En el 2018, la Codeco recibió 520 reclamos relacionados con la protección del consumidor, de los cuales 480 se resolvieron impulsados por la Codeco.

**Tabla N° 7:**  
*Atención de reclamos por la Codeco*

Reclamos	2016	2017	2018
N° de reclamos recibidos	542	510	520
N° de reclamos resueltos	480	495	480

Fuente: Correo electrónico con fecha 08.04.2019

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

Respecto a las visitas inopinadas, en el 2018, la Codeco realizó 04, con el fin de levantar información sobre vulneraciones a las normas del consumidor a 04 entidades.

**Tabla N° 8:**  
*Visitas inopinadas realizadas por la Codeco*

Detalle	2016	2017	2018
N° de visitas	8	3	4
N° de entidades visitadas	7	3	4
Acciones realizadas	Levantamiento de información sobre vulneraciones a las normas sobre protección al consumidor.		

Fuente: Correo electrónico con fecha 08.04.2019

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

## VI.1.2 Organismos Constitucionales Autónomos

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

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

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

La DP es un organismo constitucional autónomo, creado por la Constitución Política del Perú de 1993 para defender los derechos fundamentales de los ciudadanos y la comunidad, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y velar por la eficiente prestación de los servicios públicos en todo el territorio nacional. Asimismo, tiene iniciativa legislativa, proponiendo leyes que faciliten el mejor cumplimiento de sus funciones<sup>22</sup>.

La DP también atiende consultas de los ciudadanos, recibe quejas y realiza actividades de difusión. Cuenta con 28 Oficinas Defensoriales (05 en Lima y 23 en el resto del país) y 10 módulos de atención distribuidos fuera de Lima (Jaén, Tarapoto, Chimbote, Tingo María, Satipo, La Merced, Huanta, Puquio, Andahuaylas y Juliaca). Asimismo, cuenta con la Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas (en adelante, AMASPP<sup>23</sup>), como órgano de línea.

## Normativa

En el 2018, la DP presentó 37 propuestas y/o recomendaciones orientadas a la protección de los derechos de los usuarios, dirigidas a instituciones públicas y privadas. Las propuestas estuvieron relacionadas principalmente con los siguientes 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.

<sup>22</sup> Constitución Política del Perú de 1993. Capítulo XI.

<sup>23</sup> 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, 2018*

N°	Documento	Sector	Entidad	Propósito
1	Oficio N° 006-2018-DP/AMASPP <sup>24</sup>	Transporte y comunicaciones	Viceministerio de Transportes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Expresar algunas consideraciones que el MTC debe asumir en la gestión de la seguridad vial a fin de evitar consecuencias fatídicas en los accidentes de tránsito, como el ocurrido el 02-01-2018 en el Serpentin de Pasamayo. Se recomendó: i) renegociar el contrato de concesión de la Red Vial N° 5 a fin de que se incorpore la instalación de vallas de seguridad, postes delimitadores, mecanismos de control de velocidad, entre otros; ii) revisar los contratos de concesión de infraestructura vial vigentes en los que el Estado es parte en calidad de cedente, a fin de incorporar disposición del Manual de Seguridad Vial; iii) difundir a través de su portal las adendas, actas de trato directo u otros acuerdos sobre contratos de concesión de infraestructura vial, en los que se haya priorizado la implementación de medidas efectivas de seguridad vial para la protección de la vida, salud e integridad de las personas.
2	Oficio N° 007-2018-DP/AMASPP <sup>25</sup>	Transporte y comunicaciones	Viceministerio de Transportes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Se recomendó: i) modificar el Reglamento Nacional de Vehículos, estableciendo como requisito técnico obligatorio para todos los vehículos el contar con luces neblineras, especialmente para vehículos destinados al transporte interprovincial de pasajeros y mercancías; y, ii) determinar un cronograma de adecuación a esta nueva obligación, priorizando a los vehículos de transporte interprovincial de pasajeros y mercancías.
3	Oficio N° 009-2018-DP/AMASPP	Telecomunicaciones	Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL	Se remitieron comentarios con relación al Proyecto de Norma que establece el Sistema de Tarifas del Servicio de Televisión Paga, aprobada por Resolución N° 159-2017-CD/OSIPTEL. Se destaca que la propuesta reduce los costos económicos que asumen los usuarios, otorga una mayor claridad sobre aquellos elementos que son esenciales para la prestación del servicio. Es importante que a efectos de proteger los intereses de los usuarios, se incorporen en el proyecto precisiones en los conceptos tarifarios, certificaciones de calidad en el equipamiento de red y su renovación para garantizar la idoneidad en la prestación del servicio, condiciones para acceder a puntos de acceso adicionales en el servicio y responsabilidades de los operadores en el retiro del equipamiento de red, entre otros.
4	Oficio N° 020-2018-DP/AMASPP	Transporte y comunicaciones	Gerencia de Transporte Urbano de la Municipalidad Metropolitana de Lima	Expresar la preocupación por las acciones de fiscalización del tránsito que realizan las municipalidades distritales en la jurisdicción de Lima Metropolitana, que estaría vulnerando el numeral 2.1 del artículo 81 de la Ley 27972, que señala que es función de las municipalidades provinciales controlar el cumplimiento de las normas de tránsito con el apoyo de la PNP.
5	Oficio N° 030-2018-DP/AMASPP	Salud	Viceministerio de Salud Pública del Ministerio de Salud	Expresar la preocupación respecto al retraso en la implementación del Sistema Nacional de Información de la Vigilancia Sanitaria del Agua Para Consumo Humano, conforme a lo previsto en el numeral 5 de la Tercera Disposición Complementaria Final del Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano.
6	Oficio N° 032-2018-DP/AMASPP	Vivienda, construcción y saneamiento	Secretaría General del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - MVCS	Se recomendó publicar en el Sistema de Seguimiento de Proyectos los informes de monitoreo que realiza el MVCS a las intervenciones financiadas por los diferentes programas del ministerio, las intervenciones a cargo de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento, así como las que se desarrollan en la modalidad de núcleos ejecutores, asociaciones públicas - privadas y obras por impuestos, lo que permitirá a la ciudadanía acceder a información sobre ejecución, financiamiento y resultado del monitoreo de las intervenciones financiadas por el sector saneamiento.

<sup>24</sup> De acuerdo con lo reportado por el Viceministerio de Transportes del MTC, la Dirección General de Concesiones en Transportes ha brindado atención a la comunicación de la Defensoría del Pueblo con el Oficio N° 0346-2018-MTC/25.

<sup>25</sup> De acuerdo con lo reportado por el MTC, a agosto de 2019, dicha recomendación está siendo evaluada por parte de la Dirección de Regulación y Normatividad.

N°	Documento	Sector	Entidad	Propósito
7	Oficio N° 037-2018-DP/ AMASPP	Telecomunicaciones	Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL	Se expresó el malestar de los ciudadanos de Chimbote respecto a la aplicación de comisiones que viene realizando la empresa Telefónica del Perú S.A.A. en sus centros de atención localizados en dicha ciudad, a los usuarios que acuden a pagar la facturación de consumo por la prestación del servicio. Se recomendó: i) supervisar estos centros a efectos de constatar si en dichos lugares se exige el pago de una comisión a los usuarios del servicio que acuden a pagar su facturación a esta empresa; y, ii) aplicar medidas correctivas a la empresa Telefónica del Perú S.A.A. para que en sus centros de atención al usuario se abstenga de aplicar comisiones por el cobro de facturaciones sobre los servicios que presta.
8	Oficio N° 050-2018-DP/ AMASPP <sup>26</sup>	Transporte y comunicaciones	Director Ejecutivo de Proviás Nacional	Se expresó la preocupación por las condiciones de seguridad vial de la carretera Panamericana Sur, específicamente en el Km 785 (Arequipa), donde el 21-02-2018 se produjo un grave accidente de tránsito. Se recomendó: i) disponer la realización de una auditoría de seguridad vial que permita identificar adecuadamente los riesgos potenciales para la seguridad y formular soluciones específicas que permitan superar dichos riesgos; ii) ejecutar las recomendaciones de la auditoría vial que se realice sobre la carretera Panamericana Sur en Arequipa; y, iii) establecer un plan de acción para implementar auditorías de seguridad vial en las carreteras a cargo de Proviás Nacional.
9	Oficio N° 051-2018-DP/ AMASPP	Vivienda, construcción y saneamiento	Secretaría General del Instituto Nacional de Calidad - Inacal	Se alcanzaron algunas observaciones a las disposiciones normativas sobre las condiciones en las que se desarrollan las acciones de verificación inicial y contrastación de medidores de agua potable, actividades que son de especial relevancia para garantizar la idoneidad y calidad de los equipos de medición que instalan las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS) para brindar un adecuado servicio a los usuarios.
10	Oficio N° 053-2018-DP/ AMASPP	Transporte y comunicaciones	Presidencia de la Comisión de Transportes y Comunicaciones del Congreso de la República	En atención a la solicitud formulada por la Asociación de Transportistas Interprovinciales del Sur, se emitió la posición institucional en relación al dictamen recaído en los proyectos de Ley N° 1170/2016-CR, 1367/2016-CR, 1404/2016-CR y 1416/2016-CR, que establecen la formalización del transporte terrestre de pasajeros en automóviles colectivos.
11	Oficio N° 066-2018-DP/ AMASPP	Telecomunicaciones	Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL	Se identificaron diversas observaciones y riesgos que implica para los derechos de los usuarios la Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL, que aprueba la aplicación de medidas extraordinarias relacionadas a la atención de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, en atención a la sobrecarga procesal que enfrente el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU y las dificultades para atender los expedientes ingresados en los plazos establecidos en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Además, se recomendó: i) suspender la aplicación de la citada resolución; y, ii) sustituir las disposiciones establecidas en el literal (i) del artículo 2 de la mencionada norma, por medidas que pueden aportar a reducir la carga procesal del TRASU, tales como ampliar el plazo de elevación de los recursos de apelación y queja, disponer que las empresas operadoras consignen en las resoluciones de reclamo en primera instancia el plazo para presentar recursos impugnatorios y la información que deberán consignar en los formatos correspondientes, y, disponer que las empresas operadoras aprueben protocolos que permita asegurar la recepción y atención de los reclamos presentados, a fin de evitar suplantación de identidad.

<sup>26</sup> Documento cuya respuesta por parte del MTC, a través de Proviás Nacional, fue realizado a través del Oficio N° 0337-2018-MTC/20 del 05.04.18.

N°	Documento	Sector	Entidad	Propósito
12	Oficio N° 067-2018-DP/ AMASPP	Transporte y comunicaciones	Secretario General del Fondo Metropolitano de Inversiones - Invermet	Se expresó la preocupación por las inadecuadas condiciones de prestación del servicio de transporte urbano del Corredor Segregado de Alta Capacidad (COSAC I) - El Metropolitano, entre las que se encuentran el excesivo volumen de pasajeros transportados diariamente y la falta de un sistema de ventilación adecuado en las unidades de transporte. Se recomendó: i) supervisar que los operadores del servicio de transporte público de pasajeros en el Sistema COSAC I - El Metropolitano, cumplan con los estándares de calidad de servicio respecto de la capacidad máxima para trasladar pasajeros y las condiciones de ventilación y control de temperatura en los buses troncales y alimentadores; y, ii) aplicar a los operadores las penalidades contractuales o las sanciones administrativas que correspondan.
13	Oficio N° 069-2018-DP/ AMASPP	Vivienda, construcción y saneamiento	Vicecontralor General de la Contraloría General de la República	Se reiteraron las siguientes recomendaciones: i) efectuar labores de control durante el 2018, respecto de la ejecución del proyecto "Mejoramiento y ampliación de los servicios de saneamiento y fortalecimiento institucional integral de Emapa Pasco, provincia de Pasco - Pasco"; e, ii) informar al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento los hallazgos encontrados durante las acciones de control a realizar sobre el referido proyecto durante el 2018.
14	Oficio N° 072-2018-DP/ AMASPP	Energía y Telecomunicaciones	Secretaría General de la Presidencia del Consejo de Ministros	A fin de viabilizar el reordenamiento y cambio de las instalaciones de cableado y postes de infraestructura eléctrica y telecomunicaciones que se encuentra obsoleta en desuso o en mal estado, se reiteró la recomendación de reglamentar la Ley 30477, Ley que regula la ejecución de obras de servicios públicos autorizadas por las municipalidades en las áreas de dominio público, con la finalidad de permitir su aplicación y garantizar el proceso de ordenamiento y seguridad de la infraestructura de servicios públicos en el país.
15	Oficio N° 085-2018-DP/ AMASPP	Otros	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de Servicios Públicos del Congreso	Se trasladaron las recomendaciones formuladas en atención a las medidas extraordinarias dispuestas para la atención de reclamos por sobrecarga procesal en el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU, aprobadas por Resolución de Consejo Directivo 051-2018-CD/OSIPTEL.
16	Oficio N° 087-2018-DP/ AMASPP	Energía	Gerencia de Supervisión de Hidrocarburos Líquidos del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería.	Manifestaron la preocupación por las condiciones de seguridad y comercialización de los cilindros en los que se envasa el Gas Licuado de Petróleo (GLP), al ser este el medio por el cual el 85% de los hogares peruanos hacen uso del mencionado combustible.
17	Oficio N° 093-2018-DP/ AMASPP	Energía	Gerencia General del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERMIN	Se informó de la queja formulada por Edilberto Zegarra, en representación de los vecinos de las Mz. 11 y 12 de la Urb. Mariscal Cáceres (San Juan de Lurigáncho), debido al incumplimiento de distancias mínimas de seguridad de la subestación eléctrica y redes aéreas y subterráneas instaladas por la empresa Ener Distribución S.A.A. en el parque La Dignidad. Se recomendó: i) supervisar el cumplimiento de las distancias mínimas de seguridad en la subestación eléctrica de la citada empresa; ii) supervisar las condiciones de seguridad de los postes y redes aéreas instalados en los espacios adyacentes al parque La Dignidad; iii) supervisar la operatividad y condiciones de seguridad de la subestación subterránea instalada en este parque; entre otras.
18	Oficio N° 102-2018-DP/ AMASPP	Vivienda, construcción y saneamiento	Gerencia General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS	Se hicieron de conocimiento las observaciones a la propuesta de "Modificación del Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS", aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2018-SUNASS-CD. Además, se recomendó modificar el texto de la infracción N° 39.2 de la "Tabla de infracciones, sanciones, escala de multas y de factores agravantes y atenuantes" propuesta para dicho reglamento general, a fin de que se consigne como infracción no exhibir en lugar visible al usuario "la lista de entidades contrastadoras autorizadas por el Inacal".

N°	Documento	Sector	Entidad	Propósito
19	Oficio N° 103-2018-DP/AMASPP	Telecomunicaciones	Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL	Se manifestó la preocupación por el malestar generado en los usuarios ante el incremento de diez nuevos soles en la renta mensual del servicio de internet prestado por la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A, tomando en consideración que el artículo 9 de TUO de las Condiciones de Uso establece que la empresa operadora no podrá modificar unilateralmente el contrato del abonado, salvo que se trate de modificaciones tarifarias conforme a lo establecido en el Reglamento General de Tarifas, o, que se trate de modificaciones que resulten más beneficiosas para el abonado. En este último caso, la empresa operadora deberá contar previamente con la aprobación de la Gerencia General del Osiptel e informar al abonado sobre dichas modificaciones.
20	Oficio N° 106-2018-DP/AMASPP	Telecomunicaciones	Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL	Manifiestar la preocupación por la posible práctica colusoria o concertada entre las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y América Móvil Perú S.A.C, reflejada en una aparente concertación del costo de instalación del servicio de radiodifusión por cable, acción que afecta la libre competencia, restringiendo las posibilidades para que los usuarios decidan migrar de empresa operadora y que además encarece el servicio. Se recomendó: i) investigar los posibles actos de concertación entre estas dos empresas; y, ii) evaluar la oferta de planes y tarifas que aplican las empresas operadoras del servicio de radiodifusión por cable que emplean equipos decodificadores, como base para impulsar acciones que permita una mayor oferta en condiciones económicas asequibles para un mayor número de personas que desean acceder a este servicio público.
21	Oficio N° 108-2018-DP/AMASPP <sup>27</sup>	Transporte y comunicaciones	Viceministerio de Transportes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Alcanzar observaciones al Manual de Dispositivos de Control del Tránsito Automotor para Calles y Carreteras, cuya actualización generó cambios en el diseño de las señales de tránsito con implicancias en los códigos establecidos para la conducción, en el ordenamiento y mantenimiento de señales en las vías a cargo de los gobiernos locales y en la seguridad vial. Se recomendó: i) realizar una revisión integral del referido Manual y reformularlo, de ser el caso, a fin de que su implementación permita una señalización vial uniforme y coherente; ii) diseñar una estrategia de comunicación dirigida a gobiernos locales y otras autoridades competentes a fin de difundir los alcances del Manual; iii) otorgar a las autoridades competentes un plazo razonable a fin de adecuar la señalización de tránsito a los nuevos parámetros aprobados, etc.
22	Oficio N° 117-2018-DP/AMASPP	Transporte y comunicaciones	Presidencia Ejecutiva del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte Público - OSITRAN	Manifiestar la preocupación por la avería en el sistema eléctrico de la Línea 1 del Metro de Lima, la cual produjo la interrupción del servicio desde el miércoles 18 de abril por un periodo aproximado de 24 horas, así como por la insuficiente información proporcionada a los usuarios.
23	Oficio N° 123-2018-DP/AMASPP	Vivienda, construcción y saneamiento	Dirección Ejecutiva de la Autoridad Nacional de Reconstrucción con Cambios	Se recomendó brindar respuesta a la petición formulada por el alcalde distrital de Etén, respecto del cambio de unidad ejecutora, priorización y financiamiento para el mejoramiento de los sistemas de agua y alcantarillado, identificados con los códigos N° 2405472 y 2405409, los cuales fueron afectados por el Fenómeno El Niño Costero.
24	Oficio N° 165-2018-DP/AMASPP	Transporte y comunicaciones	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de Servicios Públicos del Congreso	Emitir opinión del Proyecto de Ley N° 2690/2017-CR, Ley que protege al usuario del servicio de transporte de la sobreventa de pasajes y fortalece su protección. Se recomendó requerir además la opinión especializada del Indecopi, además de ser complementada con las conclusiones derivadas de la casuística respectiva y la opinión de los operadores del servicio, a fin de que la norma establezca ciertos parámetros para la contratación del servicio de transporte que brinden protección a los derechos de los consumidores.

<sup>27</sup> De acuerdo con lo reportado por el MTC, la Dirección de Políticas y Normas en Transporte Vial ha brindado atención a la comunicación de la Defensoría del Pueblo con el "Acta S/N".

N°	Documento	Sector	Entidad	Propósito
25	Oficio N° 209-2018-DP/ AMASPP <sup>28</sup>	Transporte y comunicaciones	Dirección General de Transporte Terrestre del Ministerio de Transportes y Comunicaciones	En atención al pedido formulado por la Asociación de Defensa y Desarrollo del Transporte Urbano - ADTU, se recomendó: i) precisar si en el marco de la Novena Disposición Complementaria Final del Reglamento Nacional de Administración de Transporte, la Municipalidad Metropolitana de Lima se encuentra facultada para establecer multas por encima de los límites, incorporar infracciones de tránsito en la regulación del transporte urbano o determinar infracciones no previstas; y, ii) exhortar a la Municipalidad Metropolitana de Lima a introducir modificaciones a la Ordenanza N° 199, para garantizar el cumplimiento del reglamento nacional de transporte.
26	Oficio N° 241-2018-DP/ AMASPP	Transporte y comunicaciones	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de Servicios Públicos del Congreso	Emitir opinión del Proyecto de Ley N° 2947/2017-CR, Ley que mejora la protección del usuario del servicio de transporte. Se recomendó requerir la opinión especializada del Indecopi, encargada de la protección de los derechos de los consumidores; además de complementar la iniciativa con casuística, la opinión de los operadores del servicio, a fin de que la norma establezca ciertos parámetros para la contratación del servicio de transporte, que protejan los derechos de los consumidores.
27	Oficio N° 261-2018-DP/ AMASPP	Otros	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de Servicios Públicos del Congreso	Emitir opinión respecto del Proyecto de Ley N° 1738/2017-CR, Ley que precisa y complementa la protección de libre elección y contratación del consumidor usuario de servicios notariales. Considera que existe la necesidad de incorporar en la legislación especial una disposición que garantice el derecho de las personas a contratar libremente los servicios de la notaría que, por costos u otro tipo de consideraciones, le resulta más conveniente.
28	Oficio N° 315-2018-DP/ AMASPP	Otros	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de Servicios Públicos del Congreso	Emitir opinión respecto del Proyecto de Ley N° 1710/2018-CR, Ley que prohíbe el cobro por el uso de los servicios higiénicos en centros comerciales y supermercados. Recomienda acopiar información de los establecimientos en donde se estaría realizando este tipo de cobros. La información que se recopile debiera ser analizada para determinar la pertinencia de regular este tipo de situaciones. El proyecto deberá garantizar los derechos de los consumidores, sin que el eventual condicionamiento de realizar un pago por el uso de los servicios higiénicos afecte la salud de las personas. Además, se recomendó: i) solicitar a la Asociación de Centros Comerciales y de Entretenimiento del Perú identificar e informar la relación de edificaciones comerciales que cobran por el uso de servicios higiénicos; ii) solicitar la opinión del Ministerio de Salud, que incluya una evaluación de los eventuales perjuicios en la salud de las personas, por el uso no oportuno de los servicios higiénicos; entre otros.
29	Oficio N° 342-2018-DP/ AMASPP	Turismo	Viceministerio de Turismo del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo	Expresa la preocupación con relación a los riesgos a la integridad física de las personas que hacen uso del servicio turístico de paseo en vehículos tubulares dentro del Área de Conservación Regional de la Laguna Huacachina. Se recomendó: i) determinar la clase de servicio turístico que le corresponde al paseo en tubulares; ii) establecer requisitos, obligaciones y responsabilidades específicas que deben cumplir los prestadores del servicio; y, iii) orientar al Gobierno regional y locales para que elaboren las normas que regulen el referido servicio.
30	Oficio N° 371-2018-DP/ AMASPP	Energía	Gerencia de Supervisión de Hidrocarburos Líquidos del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería	Expresar la preocupación con relación al corte intempestivo del servicio eléctrico prestado por la empresa Electro Sur Este S.A.A., ocurrido el 29 de septiembre de 2018, afectando por más de 48 horas a la población de 7 provincias de Apurímac y la provincia de Sucre en Ayacucho. Se recomendó: i) determinar las causas que originaron tal interrupción; ii) supervisar el cumplimiento de la empresa respecto del pago de compensaciones por la interrupción del servicio; y, iii) exhortar a la empresa a implementar acciones destinadas a notificar a los usuarios sobre las compensaciones que les entregarán.

<sup>28</sup> De acuerdo con lo reportado por el MTC, la Dirección de Regulación y Normatividad ha brindado atención a la comunicación de la Defensoría del Pueblo con el Oficio N° 3258-2018-MTC/15.

N°	Documento	Sector	Entidad	Propósito
31	Oficio N° 372-2018-DP/ AMASPPi	Energía	Gerencia General de Electro Sur Este S.A.A.	Expresar la preocupación por el corte intempestivo del servicio eléctrico que prestan, ocurrido el 29 de septiembre de 2018, afectando por más de 48 horas a la población de las 7 provincias de Apurímac y la provincia de Sucre en Ayacucho. Se le recomendó: i) pagar compensaciones por la interrupción del servicio eléctrico a los usuarios afectados; ii) implementar acciones para notificar a los usuarios sobre las compensaciones que les serán entregadas; y, iii) difundir el reporte de los hechos que originaron tal interrupción y las acciones adoptadas para garantizar la continuidad del servicio.
32	Oficio N° 375-2018-DP/ AMASPPi	Telecomunicaciones	Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL	Expresar el interés por conocer a detalle los resultados de la evaluación del cumplimiento de las obligaciones de Telefónica del Perú S.A.A., efectuada por el Osiptel en el marco de la solicitud presentada por la referida empresa para la cuarta renovación gradual del contrato de concesión para la prestación del servicio portador y servicio telefónico local en Lima y Callao.
33	Oficio N° 416-2018-DP/ AMASPPi <sup>29</sup>	Transporte y comunicaciones	Viceministerio de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Manifiestar la preocupación ante las denuncias presentadas por grupos de vecinos de San Juan de Lurigancho, La Victoria, Villa María del Triunfo y Chaclacayo por los eventos de violencia perpetrados por los operadores y representantes de las empresas proveedoras de infraestructura pasiva, Torres Unidas S.R.L y Desarrollos Terrestres del Perú S.A.C durante la instalación de estaciones bases de comunicación. Se recomendó: i) exigir a estas empresas proveedoras abstenerse de incurrir en hechos de violencia en el proceso de instalación de infraestructura pasiva; ii) coordinar con dichos proveedores la implementación de acciones de reparación en favor de los afectados; etc.
34	Oficio N° 419-2018-DP/ AMASPPi	Energía	Gerencia General de Entel Perú S.A.	Manifiestar la preocupación ante las denuncias presentadas por grupos de vecinos de San Juan de Lurigancho, La Victoria, Villa María del Triunfo y Chaclacayo por los eventos de violencia perpetrados por los operadores y representantes de las empresas proveedoras de infraestructura pasiva, Torres Unidas S.R.L y Desarrollos Terrestres Perú S.A.C, durante la instalación de estaciones bases de comunicación. Se le recomendó: i) exigir contractualmente a dichas empresas proveedoras cuyos servicios son requeridos por Entel Perú, abstenerse de incurrir en hechos de violencia en el proceso de instalación de infraestructura pasiva; y, ii) incorporar en las prácticas empresariales de Entel Perú, mecanismos de respeto a los derechos humanos en los procesos de instalación de infraestructura de telecomunicaciones.
35	Oficio N° 420-2018-DP/ AMASPPi	Telecomunicaciones	Gerencia General de Viettel Perú S.A.C.	Manifiestar la preocupación ante las denuncias presentadas por grupos de vecinos de San Juan de Lurigancho, La Victoria, Villa María del Triunfo y Chaclacayo por los eventos de violencia perpetrados por los operadores y representantes de las empresas proveedoras de infraestructura pasiva, Torres Unidas S.R.L y Desarrollos Terrestres Perú S.A.C., durante la instalación de estaciones bases de comunicación. Se recomendó: i) exigir contractualmente a las empresas proveedoras de infraestructura pasiva de telecomunicaciones cuyos servicios son requeridos por Viettel, abstenerse de incurrir en hechos de violencia en el proceso de instalación de infraestructura pasiva, en cumplimiento de las obligaciones de las empresas de respetar los derechos humanos; y, ii) incorporar en las prácticas empresariales de Viettel mecanismos de respeto a los derechos humanos e los procesos de instalación de infraestructura de telecomunicaciones propia y otras actividades relacionadas.

<sup>29</sup> De acuerdo con lo reportado por el MTC, al respecto, y en atención a las recomendaciones vertidas por la Defensoría del Pueblo, la Dirección General de Fiscalizaciones y Sanciones en Comunicaciones del MTC, mediante Oficios N° 094-2019-MTC/29 y 095-2019-MTC/29 de fecha 6 de agosto de 2019, convocó a una reunión entre los proveedores de infraestructura pasiva (Torres Unidas S.R.L y Desarrollos Terrestres del Perú S.A.C.) y las unidades orgánicas del MTC con la finalidad de coordinar la implementación de acciones para contrarrestar, prevenir y atenuar los efectos producidos en el proceso de instalación de infraestructura pasiva.

N°	Documento	Sector	Entidad	Propósito
36	Oficio N° 421-2018-DP/AMASPP	Telecomunicaciones	Gerencia General de América Móvil Perú S.A.C.	Manifiestar la preocupación ante las denuncias presentadas por grupos de vecinos de San Juan de Lurigancho, La Victoria, Villa María del Triunfo y Chaclacayo por los eventos de violencia perpetrados por los operadores y representantes de las empresas operadoras y representantes de las empresas proveedoras de infraestructura pasiva, Torres Unidas S.R.L. y Desarrollos Terrestres Perú S.A.C., durante la instalación de estaciones bases de comunicación. Se recomendó: i) exigir contractualmente a las empresas proveedoras de infraestructura pasiva de telecomunicaciones cuyos servicios son requeridos por América Móvil Perú, abstenerse de incurrir en violencia durante la instalación; y, ii) incorporar en las prácticas empresariales de la empresa, mecanismos de respeto de los derechos humanos en los procesos de instalación de infraestructura de telecomunicaciones.
37	Oficio N° 422-2018-DP/AMASPP	Telecomunicaciones	Gerencia General de Telefónica del Perú S.A.A.	Manifiestar la preocupación ante las denuncias presentadas por grupos de vecinos de San Juan de Lurigancho, La Victoria, Villa María del Triunfo y Chaclacayo por los eventos de violencia perpetrados por los operadores y representantes de las empresas proveedoras de infraestructura pasiva, Torres Unidas S.R.L. y Desarrollos Terrestres Perú S.A.C., durante la instalación de estaciones bases de comunicación. Se recomendó: i) exigir contractualmente a las empresas proveedoras cuyos servicios son requeridos por Telefónica del Perú, abstenerse de incurrir en hechos de violencia en el proceso de instalación de antenas, en cumplimiento de las obligaciones de las empresas de respetar los derechos humanos; y, ii) incorporar en las prácticas empresariales de Telefónica del Perú, mecanismos de respeto de los derechos humanos en los procesos de instalación de infraestructura de telecomunicaciones.

Fuente: Oficio N° 168-2019-DP/AMASPP

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

## Informes Defensoriales y de Adjuntía

Durante 2018, la DP presentó 01 informe defensorial<sup>30</sup> y 09 informes de adjuntía<sup>31</sup>, 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 Defensorial N° 178	La gestión de riesgos en las concesiones viales: Lecciones del fenómeno El Niño Costero.
Informe de Adjuntía N° 001-2018-DP/AMASPP.SP	Comentarios de la Defensoría del Pueblo al dictamen recaído sobre los proyectos de Ley N° 1170/2016-CR, 1367/2016-CR, 1404/2016-CR y 1416/2016-CR, que establecen la formalización del transporte terrestre de pasajeros en automóviles colectivos.
Informe de Adjuntía N° 003-2018-DP/AMASPP.SP	Comentarios de la Defensoría del Pueblo al proyecto de Ley N° 1389/2016-CR, Ley que establece condiciones mínimas para el cobro del peaje en la infraestructura vial.
Informe de Adjuntía N° 004-2018-DP/AMASPP.SP	Comentarios de la Defensoría del Pueblo al proyecto de Ley N° 1505/2016-CR, Ley que crea y regula el servicio privado de transporte en plataformas tecnológicas.

<sup>30</sup> El Informe defensorial es una investigación que ofrece recomendaciones con el objetivo de incentivar la modificación de una política pública.

<sup>31</sup> El informe de adjuntía es una investigación que abarca temas específicos, como por ejemplo la problemática del acceso al agua potable en una zona específica del país, brindando recomendaciones para solucionar dichos problemas sin que sea necesario plantear un cambio de la política pública relacionada a dicha problemática.

Tipo de publicación y número del informe	Detalle
Informe de Adjuntía N° 005-2018-DP/AMASPPI.SP	Comentarios de la Defensoría del Pueblo al proyecto de Ley N° 1171/2016-CR, Ley que sanciona a conductores y empresas de transportes que ponen en riesgo su vida, pasajeros y terceros.
Informe de Adjuntía N° 006-2018-DP/AMASPPI.SP	Comentarios de la Defensoría del Pueblo a los dictámenes de insistencia recaídos en el proyecto de Ley N° 1083/2016-CR, Ley que fomenta la educación vial como principio de la educación.
Informe de Adjuntía N° 008-2018-DP/AMASPPI.SP	Opinión sobre el proyecto de Ley N° 1155/2016-CR, Ley que modifica el artículo 47° del Código de Protección al Consumidor incorporando norma que regula los contratos celebrados por vía telefónica.
Informe de Adjuntía N° 009-2018-DP/AMASPPI.SP	Opinión sobre el Proyecto de Ley N° 1190/2016-CR, Ley que fortalece el funcionamiento de las Asociaciones de Consumidores.
Informe de Adjuntía N° 010-2018-DP/AMASPPI.SP	Comentarios de la Defensoría del Pueblo al proyecto de Ley N° 2920/2016-CR, Ley que modifica el artículo 279-E, sobre el delito de exposición al peligro por modificar su vehículo con fines de transporte público, al Decreto Legislativo N° 365, que aprueba el Código Penal.
Informe de Adjuntía N° 010-2018-DP/AMASPPI	Opinión sobre el Proyecto de Ley N° 1190/2016-CR, Ley que fortalece el funcionamiento de las Asociaciones de Consumidores.

Fuente Oficio N° 168-2019-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), mientras que cada oficina defensorial y módulo de atención cuenta con su propio número telefónico para la atención. El teléfono de la AMASPPI es 311-0300 anexo 3051.

La DP atendió consultas en las diversas oficinas de la institución, además de las efectuadas en visitas a centros de atención de servicios públicos, visitas itinerantes, campañas de difusión, etc.



## Atención de quejas

Durante el 2018 la DP atendió 22,360 petitorios y 32,445 quejas a nivel nacional. En el caso de las quejas, estas fueron principalmente por afectaciones del derecho al debido procedimiento y omisión de dar respuestas en el plazo legal.

**Tabla N° 11:**  
*Atención de quejas (2016-2018)*

Ítem	2016	2017	2018
<b>N° de quejas</b>	27,862	28,925	32,445
<b>Principales motivos de las quejas 2018</b>	<b>Instituciones</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Afectación del derecho al debido procedimiento.</li> <li>· Omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal.</li> <li>· Mala actuación de la administración que afecta derechos subjetivos colectivos.</li> <li>· Falta de celeridad procesal.</li> <li>· Incumplimiento de obligaciones laborales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Gobiernos locales.</li> <li>· Direcciones regionales de educación y salud.</li> <li>· Policía Nacional del Perú.</li> <li>· Poder Judicial.</li> <li>· Empresas Privadas Prestadoras de Servicios Públicos – Saneamiento.</li> <li>· Empresas Privadas Prestadoras de Servicios Públicos – Electricidad.</li> <li>· Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal).</li> </ul>		

Fuente: Oficio N° 168-2019-DP/AMASPP

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

## Actividades de capacitación, orientación y difusión

Durante el 2018, la DP capacitó al público en general a través del Programa “Comparte tus derechos”, difundido por la web institucional y redes sociales.

Asimismo, 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.

Atendió consultas de usuarios del servicio de telecomunicaciones de Movistar y de usuarios del servicio de agua y alcantarillado de Sedapal en 03 centros de servicio.

Asimismo, realizó 08 actividades de difusión de derechos a consumidores y usuarios en Ayacucho, Huaraz, Ica, Huancavelica, Puno, Huánuco y Lima, 05 programas de difusión referidos al bloqueo de celulares, medio pasaje, medicamentos genéricos, consentimiento informado y seguro obligatorio contra accidentes de tránsito

Finalmente, publicó 11 notas de prensa sobre temas diversos, tales como: servicio de televisión paga, servicio de telecomunicaciones, servicio de transporte, etc.

## Consumidores vulnerables

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

La DP realizó 15 actividades, entre las que destacaron 01 campaña de sensibilización sobre los derechos de las personas con discapacidad dirigida a conductores de transporte pública efectuada en 08 distritos de Lima Norte, asimismo, realizó 02 programas, 04 notas de prensa, 06 supervisiones, 01 video sobre los derechos a la salud de las personas y el derecho a la información de los consumidores, y 01 servicio constante de atención con intérpretes de lengua de señas para personas con discapacidad.

**Tabla N° 12:**  
*Actividades realizadas para consumidores vulnerables, 2018*

Actividades	Tipo de beneficiarios	Detalle
Campaña de sensibilización sobre el "Derecho de las personas con discapacidad"	Personas con discapacidad severa	Campaña dirigida a conductores de transporte público, a quienes se le recordó el derecho al pase libre de las personas con discapacidad severa. Se realizó en 8 distritos de Lima Norte.
Servicio de atención con intérpretes de lengua de señas a personas con discapacidad.	Personas con discapacidad	Todos los jueves de 14:30 a 16:30 horas, desde la sede central de la Defensoría del Pueblo se ofrece la atención mediante 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 peruana, 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 video institucional a través del cual se difunde este servicio ( <a href="http://www.defensoria.gob.pe/media/video/2017/aviso-pop-up.mp4">http://www.defensoria.gob.pe/media/video/2017/aviso-pop-up.mp4</a> ).
Video "Octágonos vs Semáforos: El debate por la comida saludable en el Perú"	Público en general, en beneficio de niños y adolescentes	Difusión de los derechos a la salud de las personas y el derecho a la información de los consumidores.
Programa Comparte tus Derechos: "Derecho de las personas sordas".	Personas con discapacidad	Difusión de los derechos de las personas con discapacidad auditiva.
Programa Comparte tus Derechos: "¿Qué hacer frente a un caso de discriminación?"	Población en general / Lucha contra la discriminación	Difusión de lo que podemos hacer si somos víctimas de discriminación, sea por origen, lugar de nacimiento, lugar de nacimiento, edad, color de piel, identidad cultural, discapacidad u orientación sexual.
Nota de Prensa N° 120/OCII/DP/2018	Personas con discapacidad	Defensoría del Pueblo recordó al Estado que está obligado a desarrollar y fortalecer políticas en favor de personas con Síndrome de Down.
Nota de Prensa N° 160/OCII/DP/2018	Personas en general / Lucha contra la discriminación	Gobierno debe adoptar medidas efectivas en la lucha contra la discriminación.
Nota de Prensa N° 163/OCII/DP/2018	Niños y adolescentes de Ica	Ica: Dirección Regional de Educación debe impulsar supervisiones de infraestructura y seguridad a colegios privados.
Nota de Prensa N° 225/OCII/DP/2018	Niños y adolescentes	Defensoría del Pueblo solicita al Congreso de la República no insistir en propuesta de semáforo nutricional.
Supervisión	Usuarios del servicio de transporte interregional	Atención de quejas y reclamos de los usuarios del servicio en Ayacucho, así como difusión de sus derechos.

Actividades	Tipo de beneficiarios	Detalle
Supervisión	Usuarios del servicio de agua potable	Atención de quejas y reclamos de los usuarios del servicio en el distrito de Picsi en Chiclayo.
Supervisión	Usuarios del servicio de transporte que brinda el Metropolitano	Atención de quejas en la estación Naranjal sobre el servicio que brinda El Metropolitano.
Supervisión	Usuarios del servicio de agua y alcantarillado de Barranca	Supervisión de la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones.
Supervisión	Población en general	Supervisión de instituciones educativas privadas con el objeto de tener una primera aproximación sobre el servicio que brindan.
Supervisión	Población en general	Supervisión a farmacias y boticas públicas y privadas, con la finalidad de recabar información sobre la disponibilidad, accesibilidad y el derecho a la información de los usuarios, respecto a medicamentos esenciales.

Fuente: Oficio N° 168-2019-DP/AMASPP  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### VI.1.3 Gobiernos regionales<sup>32</sup>

Para la presente edición del informe anual, se solicitó información a los 25 gobiernos regionales del Perú<sup>33</sup>, respecto al desempeño de sus funciones relacionadas, directa o indirectamente, a la protección de los consumidores y ciudadanos. De ellos, solo 15 brindaron respuesta (el 60% del total), pertenecientes a las regiones de Amazonas, Áncash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cusco, Huánuco, Junín, Lambayeque<sup>34</sup>, La Libertad, Pasco, Piura, Puno, 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:

<sup>32</sup> Forman parte del Sistema con representación de un miembro en el Consejo, conforme lo establece el artículo 133° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, según el Decreto Supremo N° 046-2011-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor (DPC) deberá coordinar con los gobiernos regionales la constitución de las Juntas Arbitrales de Consumo.

<sup>33</sup> Cabe indicar que las respuestas vertidas en este informe incluyen respuestas de diversas direcciones regionales como representantes de sus gobiernos regionales como es el caso de las Direcciones Regionales de Producción (Direpro), Direcciones Regionales de Salud (Diresa), Direcciones Regionales de Turismo (Dirctetur), entre otras.

<sup>34</sup> Cabe indicar que, el gobierno regional de Lambayeque brindó respuesta a través de su Gerencia Regional de Desarrollo Productivo, indicando que no son competentes para desarrollar funciones en materia de protección de los consumidores ciudadanos y que no les corresponde absolver el formato de solicitud enviado con Carta Múltiple N° 009-2019/DPC-INDECOPI.

**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

Sin embargo, sobre la base de la información analizada, se evidencia que solo el 40% de gobiernos regionales que respondieron a la solicitud de información tienen incorporado actividades relacionadas con la protección al ciudadano o consumidor en sus documentos de gestión (sean planes estratégicos institucionales, planes operativos, etc.), aunque no necesariamente cuentan con personal capacitado para dichas actividades.

**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	Sí	Sí	No
2	Gobierno Regional de Áncash	Sí	Sí	Sí
3	Gobierno Regional de Apurímac	No		No
4	Gobierno Regional de Arequipa	Sí	Sí	Sí
5	Gobierno Regional de Ayacucho	No		No
6	Gobierno Regional de Cusco	No		No
7	Gobierno Regional de Huánuco	No		No
8	Gobierno Regional de Junín	No		No

<b>9</b>	Gobierno Regional de La Libertad	Sí	Sí	Sí
<b>10</b>	Gobierno Regional de Lambayeque	*	*	*
<b>11</b>	Gobierno Regional de Pasco	No		No
<b>12</b>	Gobierno Regional de Piura	Sí	Sí	No
<b>13</b>	Gobierno Regional de Puno	No		*
<b>14</b>	Gobierno Regional de San Martín	No		No
<b>15</b>	Gobierno Regional de Ucayali	Sí	*	No

\* No respondió

Fuente: Información remitida por los gobiernos regionales en respuesta a la Carta Múltiple N° 009-2019/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***

<b>N°</b>	<b>Funciones</b>	<b>Detalle</b>
<b>1</b>	<b>Salud</b>	Supervisar y fiscalizar los servicios de salud públicos y privados, supervisar y controlar la producción, comercialización, distribución y consumo de productos farmacéuticos y afines.
<b>2</b>	<b>Educación</b>	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.
<b>3</b>	<b>Agricultura</b>	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.
<b>4</b>	<b>Pesca</b>	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.
<b>5</b>	<b>Transporte</b>	Autorizar, supervisar, fiscalizar y controlar la prestación de servicios de transporte interprovincial dentro del ámbito regional en coordinación con los gobiernos locales.
<b>6</b>	<b>Turismo</b>	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.
<b>7</b>	<b>Población vulnerable</b>	Formular y ejecutar políticas y acciones concretas orientadas a la protección y apoyo a los niños, jóvenes, adolescentes, mujeres, personas con discapacidad, adultos mayores y sectores sociales en situación de riesgo y vulnerabilidad.

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

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

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

Los gobiernos regionales fueron consultados sobre las acciones de supervisión y fiscalización que han desempeñado en el 2018 con 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 solo el Gobierno Regional de Piura ha desarrollado dichas acciones en todos los sectores, centrando sus esfuerzos en supervisar el cumplimiento de normativas y directivas en el sector educación, las acciones de defensa del consumidor en el sector salud, el transporte a nivel interprovincial y el cumplimiento del reglamento del sector turismo en hoteles y restaurantes.

En el caso del resto de gobiernos regionales, existen esfuerzos puntuales al ejecutar una labor preventiva para consumidores y proveedores como se observa en la siguiente tabla.

**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		No		No		Sí	Equipamiento, infraestructura, servicios, personal de los operadores de servicio turístico.
2	Gobierno Regional de Ancash	*		*		*		Sí	Gestión ambiental.
3	Gobierno Regional de Apurímac	Sí	Materiales educativos, infraestructura y documentos de gestión.	Sí	Verificación del cumplimiento de la lucha contra el comercio ilegal de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.	*		*	
4	Gobierno Regional de Arequipa	No		Sí	Gestión y manejo de sustancias químicas, residuos sólidos de establecimientos de salud, cementerios y servicios funerarios.	Sí	Autorizaciones para transporte regular en el ámbito regional, ejecución del servicio en el ámbito autorizado (regular, turismo o personal), contar con SOAT y/o CTV vigente y de ámbito regional.	Sí	Cumplimiento de la normativa.
5	Gobierno Regional de Ayacucho	No		No		No		No	
6	Gobierno Regional de Cusco	No		No		No		No	
7	Gobierno Regional de Huánuco	*		*		Sí	*	Sí	Cumplimiento de la normatividad turística a nivel de los establecimientos de hospedaje, restaurantes y agencias de viajes y turismo.

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
8	Gobierno Regional de Junín	*		*		*		Sí	Aplicación del Reglamento de Establecimientos de Hospedaje y Agencia de Viajes y Turismo.
9	Gobierno Regional de La Libertad	Sí	Autorizaciones de funcionamiento de locales escolares y ambientes.	*		Sí	Incumplimientos y/o infracciones de transporte de acuerdo al Reglamento Nacional de Transporte.	Sí	Cumplimiento de la normativa sectorial (Reglamentos de servicios de alojamiento, alimentación y agencias de viajes y turismo).
10	Gobierno Regional de Lambayeque	*		*		*		*	
11	Gobierno Regional de Pasco	*		*		*		Sí	*
12	Gobierno Regional de Piura	Sí	Cumplimiento de normas y directivas.	Sí	Defensa del consumidor.	Sí	Transporte interprovincial.	Sí	Cumplimiento del reglamento y supervisión de servicios en hoteles, restaurantes, etc.
13	Gobierno Regional de Puno	No		No		No		No	
14	Gobierno Regional de San Martín	No		No		No		No	
15	Gobierno Regional de Ucayali	Sí	Cumplimiento de los indicadores de convenios.	Sí	Cumplimiento de los indicadores de convenios.	No		No	

\*Sin respuesta

Fuente: Información remitida por los gobiernos regionales en respuesta a la Carta Múltiple N° 009-2019/DPC-INDECOPI

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

A mayor detalle:

- **Gobierno Regional de Amazonas**, reportó 05 acciones de fiscalización en el sector turismo a un total de 30 establecimientos de operadores turísticos en relación con su equipamiento, infraestructura, servicios y personal.
- **Gobierno Regional de Áncash**, reportó 04 acciones de fiscalización en el sector turismo sobre la gestión ambiental en relación con el Plan Anual de Evaluación y Fiscalización Ambiental.
- **Gobierno Regional de Apurímac**, reportó 02 acciones de fiscalización a 25 establecimientos del sector educación en temáticas de materiales educativos, infraestructura y documentos de gestión, y 70 acciones de fiscalización a 68 establecimientos del sector salud a fin de verificar el cumplimiento de la lucha contra el comercio ilegal de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.

- **Gobierno Regional de Arequipa**, reportó 250 acciones de fiscalización en el sector salud referidas a la gestión y manejo de sustancias químicas, residuos sólidos de establecimientos de salud, cementerios y servicios funerarios, fiscalizar en el sector transporte a 35 vehículos diarios y efectuar 39 acciones de fiscalización en el sector turismo a un total de 750 establecimientos sobre el cumplimiento de normativa sectorial.
- **Gobierno Regional de Huánuco**, reportó 828 acciones de fiscalización en el sector transporte y 150 en el sector turismo respecto al cumplimiento de la normatividad turística a nivel de los establecimientos de hospedaje, restaurantes y agencias de viajes y turismo.
- **Gobierno Regional de Junín**, reportó 14 acciones de fiscalización en el sector turístico respecto a la aplicación del reglamento de establecimientos de hospedaje y agencia de viajes y turismo.
- **Gobierno Regional de La Libertad**, reportó 04 acciones de fiscalización en el sector educación sobre las autorizaciones de funcionamiento de locales escolares y ambientes, 1,437 operativos en el sector transporte a fin de detectar incumplimientos y/o infracciones de transporte de acuerdo al Reglamento Nacional de Transporte y 100 acciones de fiscalización en el sector turismo a un total de 214 establecimientos para verificar el cumplimiento de la normativa sectorial (Reglamentos de servicios de alojamiento, alimentación y agencias de viajes y turismo).
- **Gobierno Regional de Pasco**, reportó 03 acciones de fiscalización en el sector turismo a 06 establecimientos de hospedaje.
- **Gobierno Regional de Piura**, reportó un total de 2,887 acciones de fiscalización en los sectores educación (40), salud (20), transporte (2,757) y turismo (70) en lo correspondiente al cumplimiento de normas y directivas, defensa del consumidor , transporte interprovincial, y cumplimiento de reglamento y supervisión de servicios en hoteles, restaurantes y otros, respectivamente.
- **Gobierno Regional de Ucayali**, reportó 34 acciones de fiscalización en el sector educativo a 271 establecimientos y 09 en el sector salud respecto al cumplimiento de los indicadores de sus convenios.

Los gobiernos regionales de Ayacucho, Cusco, Puno y San Martín indicaron que no realizaron ninguna acción de fiscalización relacionada con la protección del ciudadano/consumidor. En el caso del Gobierno Regional de Lambayeque no precisó la información.



90  
80  
70  
60  
50  
40

## Actividades de orientación, capacitación e información

En cuanto a las **actividades de capacitación y orientación**, el 33.3% de los gobiernos regionales indicó haberlas realizado hacia los **consumidores** sobre temas de calidad del servicio, principalmente en servicios de transporte y turismo; el mismo porcentaje enfocó sus capacitaciones hacia los **proveedores** desarrollando temas enfocados a los derechos de consumidores, a como brindar buena información a los consumidores y sobre técnicas de atención al cliente, entre otros. Los gobiernos que desarrollaron este tipo de actividades fueron los de Amazonas (proveedores), Áncash (proveedores), Arequipa (consumidores y proveedores), Huánuco (consumidores y proveedores), Pasco (consumidores), Piura (consumidores) y Ucayali (consumidores y proveedores).

Por su parte, el 40% 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, páginas web, revistas, redes sociales y afiches. Los gobiernos regionales que realizaron esta acción pertenecen a los departamentos de Amazonas, Arequipa, La Libertad, Pasco, Piura y Ucayali. Entre los temas que fueron difundidos destacan: calidad en el servicio de atención al consumidor, buenas prácticas de manipulación de alimentos, protección contra la piratería, prevención en transporte, entre otros.

**Gráfico N° 25:**  
*Actividades de capacitación, orientación y difusión*



Sobre la base de los 15 gobiernos regionales que brindaron respuesta a la solicitud de información.

Fuente: Información remitida por los Gobiernos Regionales en respuesta a la Carta Múltiple N° 009-2019/DPC-INDECOPI

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

## Consumidores vulnerables

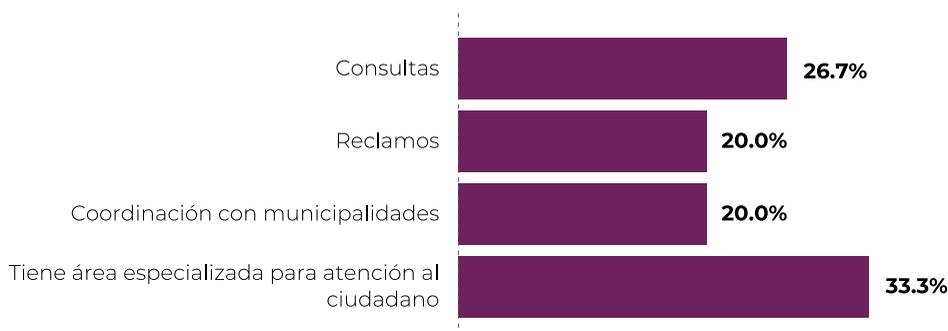
Para la presente edición del Informe Anual del Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 07 de los 15 gobiernos regionales que remitieron información, indicaron haber realizado acciones dirigidas al segmento vulnerable.

## Otros servicios brindados por los gobiernos regionales

Al ser consultados sobre los servicios brindados por los gobiernos regionales, solo el 26.7% de ellos indicó que atienden consultas de los ciudadanos y en la misma proporción declaró atender reclamos. Solo un 23.1% declaró que coordina con municipalidades las actividades ligadas a la protección del consumidor o usuario.

Por su parte, solo el 33.3% 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 (educación, transporte, turismo, comercio, salud, entre otros).

**Gráfico N° 26:**  
*Servicios brindados por los gobiernos regionales*



Sobre la base de los 15 gobiernos regionales que brindaron respuesta a la solicitud de información.  
Fuente: Información remitida por los Gobiernos Regionales en respuesta a la Carta Múltiple N° 009-2019/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 Leyes<sup>35</sup>. Al respecto, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (en adelante, INEI), al cierre del año 2018, se registraron 1,872 municipalidades a nivel nacional<sup>36</sup>, siendo Lima, Áncash y Cajamarca los departamentos con el mayor número de entidades (171, 166 y 127 municipalidades, respectivamente). Conforme lo establece el Código, los gobiernos locales forman parte del Sistema, siendo también integrantes del Consejo<sup>37</sup>.

### 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.

<sup>35</sup> Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización; Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y; Ley N° 28056, Ley Marco de Presupuesto Participativo.

<sup>36</sup> Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Directorio Nacional de Municipalidades, Provinciales, Distritales y Centros Poblados 2018.

<sup>37</sup> El Código de Protección y Defensa del Consumidor, en su Artículo N° 133, establece que los Gobiernos Locales poseen 01 representante ante el Consejo Nacional de Protección del Consumidor. La Asociación de Municipalidades del Perú es la organización encargada de designar al representante de los Gobiernos Locales, DS. N° 031-2011-PCM Artículo N° 4.

Del total de requerimientos, 98 municipalidades brindaron respuesta a la solicitud de información (24 municipalidades distritales de Lima y Callao y 74 municipalidades provinciales de diversos departamentos del país<sup>38</sup>), incrementándose la tasa de respuesta respecto al año previo (40.2% vs. 34.0%). 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. Asimismo, el ciclo de cambio de autoridades tras el periodo electoral incidió en la tasa y calidad de respuesta.

Cabe destacar que, la tasa de respuesta de las municipalidades distritales de Lima Metropolitana (50.0%) fue superior a la de las municipalidades provinciales del resto del país (37.8%).

## Atención a consumidores/ciudadanos

El 77.6% de los gobiernos locales que remitieron información declararon que cuentan con una oficina dedicada a la atención al consumidor/ciudadano, la misma que está a cargo de 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 70.4% indicó que recibieron consultas en el 2018 y 66.3% recibió reclamos. Los temas de reclamos estuvieron relacionados principalmente con el sector comercio, restaurantes, transporte y construcción.

**Gráfico N° 27**  
*Porcentajes de gobiernos locales que atendieron consultas y reclamos con relación a diversas temáticas (2018, en %)*<sup>1/</sup>



<sup>1/</sup> Porcentaje respecto al total de gobiernos locales. Sobre la base de la información remitida por 98 gobiernos locales.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 009-2019/DPC-Indecopi.

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

<sup>38</sup> 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 las Municipalidades Provinciales de Ambo (Oficio N° 028-2019-MPA-GM), Santiago de Chuco (Oficio N° 033-2019-SEPYMA-MPSCH) y Sullana (Oficio N° 0453-2019/MPS-SG), manifestaron que no cuentan con la información solicitada.

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

### Capacitación y orientación

Sobre la base de la información remitida, se conoce que el 45.9% de los gobiernos locales realizó actividades de capacitación y orientación a consumidores, en temas relacionados con la salubridad y condiciones higiénico-sanitarias, adquisición de servicios y productos en establecimientos formales, pesos y medidas de los productos, y derechos del consumidor.

El 27.6% de gobiernos locales capacitó a consumidores vulnerables, en aspectos como la salubridad y condiciones higiénico-sanitarias, accesibilidad para la persona con discapacidad, discriminación, pesos y medidas de los productos, y derechos del consumidor.

El 34.7% 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.

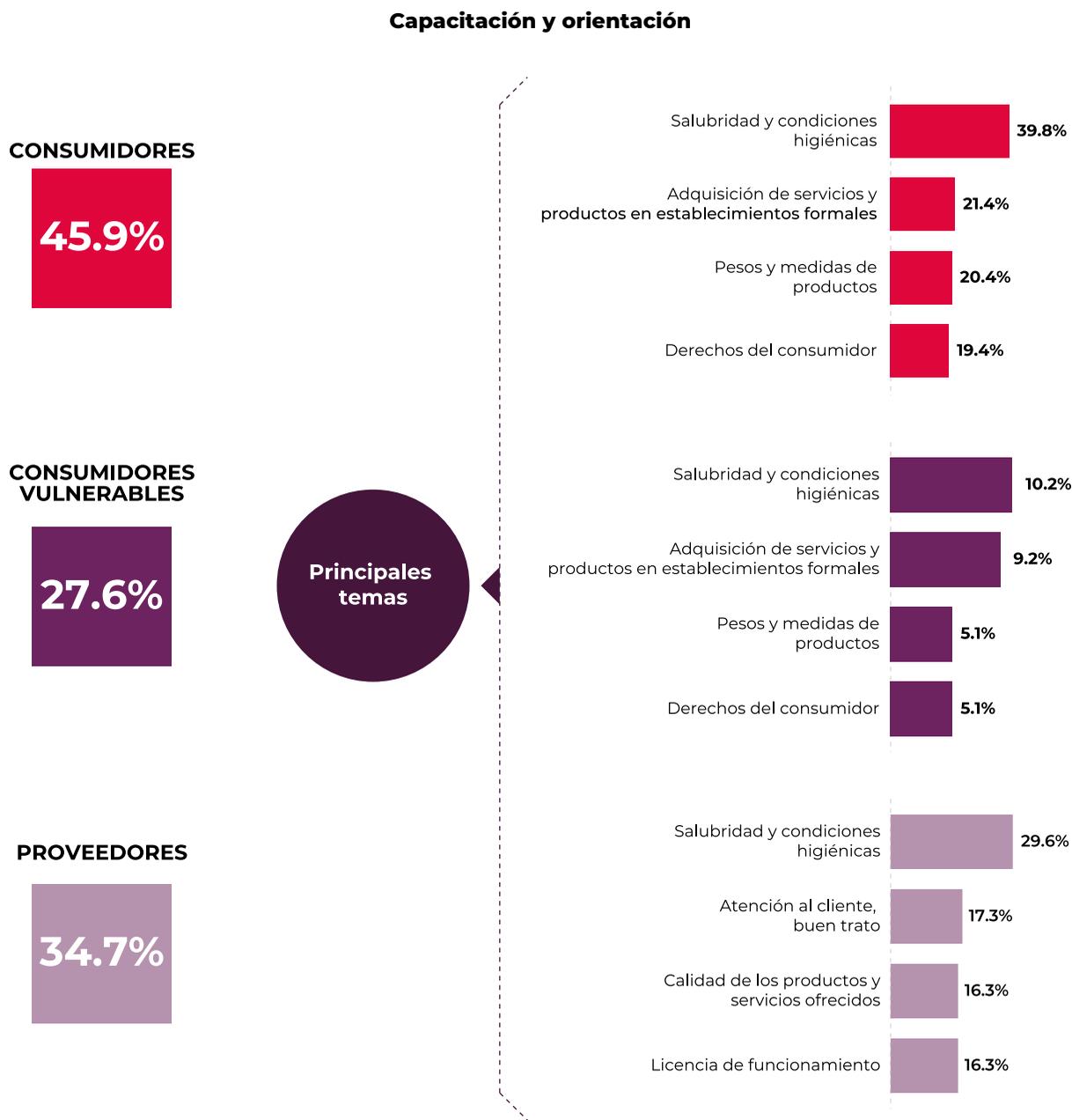
A pesar de que se efectúan dichas capacitaciones, se evidencia que no existe un registro confiable que permita dimensionar la cobertura de las diversas actividades de capacitación y orientación puesto que en dichas actividades usualmente se abordan una multiplicidad de temas y no se registra siempre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



<sup>39</sup> Para el detalle de los gobiernos locales que realizaron actividades de capacitación, orientación y difusión, ver el Anexo N° 10.

### Gráfico N° 28

Porcentaje de gobiernos locales que realizó actividades de capacitación en el 2018, según tipo de beneficiario y principales temas de capacitación<sup>1/</sup>

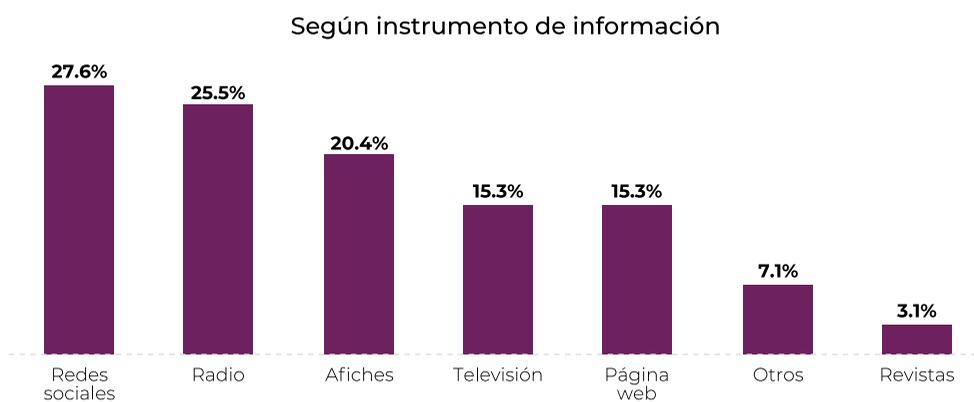


<sup>1/</sup> Porcentaje respecto al total de gobiernos locales. Sobre la base de la información remitida por 98 gobiernos locales.  
Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 009-2019/DPC-Indecopi  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### Gráfico N° 29

Porcentaje de gobiernos locales que realizó actividades de difusión en el 2018, según tipo de instrumento de información/  
-Respuesta múltiple-

#### Actividades de difusión



1/ Porcentaje respecto al total de gobiernos locales. Sobre la base de la información remitida por 98 gobiernos locales.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 009-2019/DPC-Indecopi.

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

#### Información

El 51% 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 redes sociales (27.6% de las municipalidades), radio (25.5%) y afiches (20.4%).

#### Supervisión

Durante el año 2018 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 (%) <sup>1/</sup>
1	En función al número de quejas recibidas por parte de los vecinos, consumidores.	68.4
2	En función a los sectores con mayor informalidad.	58.2
3	En función a las principales actividades generadoras de ingresos.	42.9
4	En función a una decisión política.	38.8

1/ Porcentaje del número de menciones de cada criterio respecto a 98 gobiernos locales que respondieron la pregunta.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 009-2019/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 68.4% de los gobiernos locales señaló que realizan funciones de control sobre la regulación de la salubridad y verificación de las condiciones higiénico-sanitarias en los establecimientos, seguida por las acciones de supervisión de licencias de funcionamiento en los establecimientos (64.3%), acciones de control de calidad de la distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas (53.1%), supervisiones del comercio ambulante (51%), la supervisión contra la adulteración de productos y servicios (46.9%), control de pesos y medidas (43.9%), supervisión de servicios turísticos (43.9%) y la supervisión sobre las normas de seguridad de defensa civil del cumplimiento de las normas de seguridad de defensa civil (41.8%).

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 (19.4%), y a promotoras inmobiliarias y constructoras<sup>40</sup> (15%).

Acorde a la información declarada, en el 2018, como mínimo, la muestra de municipalidades habría realizado 123,569 acciones de supervisión a un total de 101,872 proveedores<sup>41</sup>, concentrándose principalmente en la supervisión de la salubridad y verificación de las condiciones higiénico-sanitarias en los mercados de abasto (17% de las acciones) supervisión del comercio ambulante (15%), regulación del servicio de transporte terrestre urbano e interurbano, fluvial y lacustre (14,2%), control de licencias de funcionamiento (9.7%), y supervisiones sobre las normas de seguridad de defensa civil (8%).

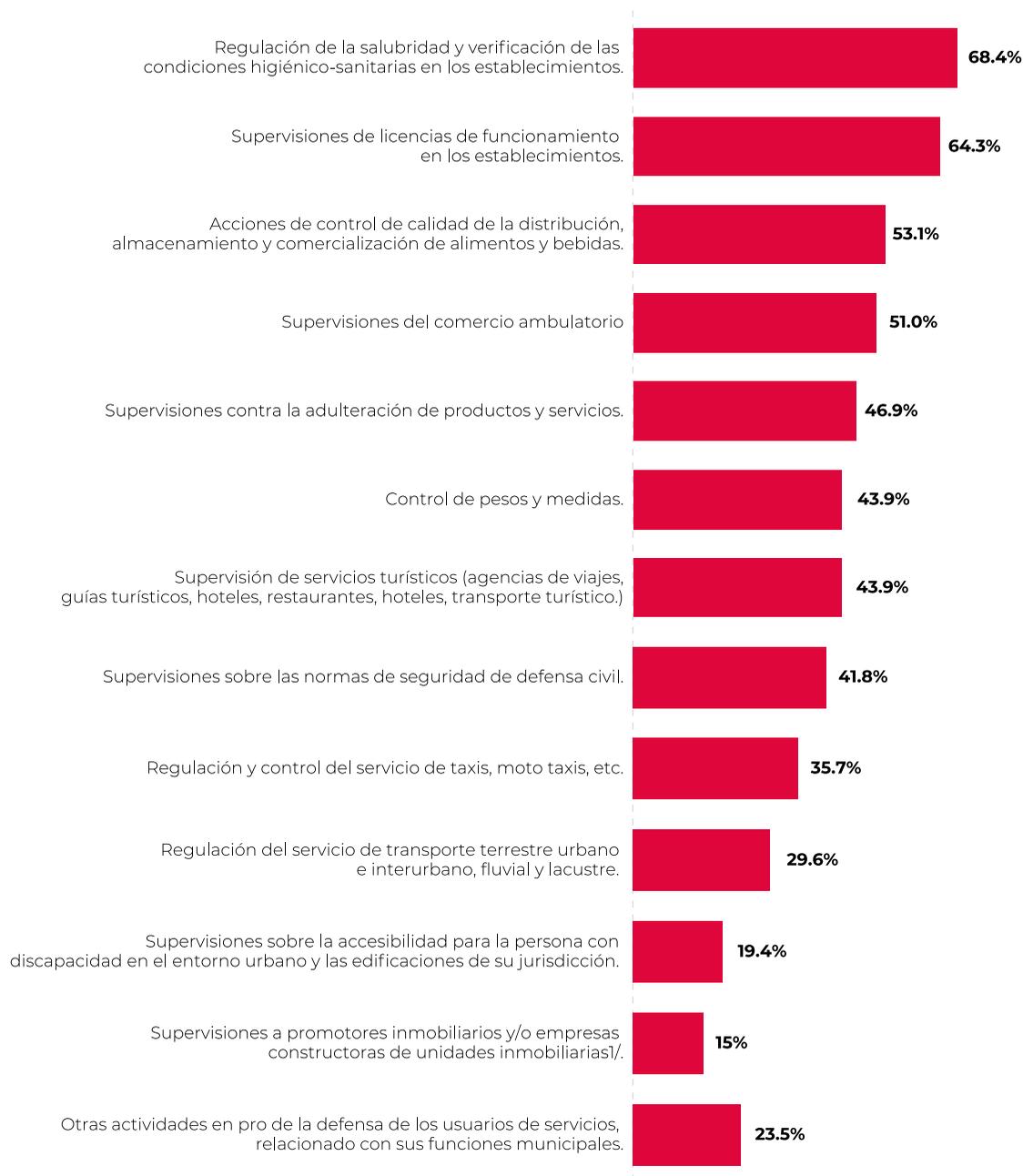
Asimismo, el 85.7% de gobiernos locales señaló haber capacitado a sus funcionarios en materia de protección al consumidor, con el fin de brindar una mejor atención en la gestión de consultas y reclamos.

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

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

**Gráfico N° 30**  
*Acciones de supervisión y fiscalización realizadas por los gobiernos locales<sup>1</sup>, 2018*  
*-Respuesta múltiple-*

**SUPERVISIÓN**



<sup>1/</sup> Sobre la base de información remitida por 98 gobiernos locales.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 009-2019/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

El Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad (en adelante, 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

Al 2018, el Conadis impulsó 07 normativas relacionadas con las personas con discapacidad: 02 leyes, 02 decretos legislativos, 02 decretos supremos y 01 modificación a la Ley General de Educación 30797, las cuales se desarrollan a continuación:

**Tabla N° 18:**  
*Normativa generada por el Conadis, 2018*

N°	Normativa	Detalle
1	Decreto Legislativo 1417. Inclusión de las Personas con Discapacidad, el cual tiene como objetivo promover y fortalecer la inclusión de las personas con discapacidad en condiciones de igualdad.	Tiene como objetivo promover y fortalecer la inclusión de las personas con discapacidad en condiciones de igualdad, como la aplicación de los ajustes razonables en el proceso de selección de recursos humanos y lugares de trabajo, la emisión de los certificados de discapacidad que son financiados por la Institución de Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS ) de manera inmediata en los casos de deficiencia evidente o congénita, otorgamiento de licencia con goce de haber para los trabajadores de la actividad público o privado para la asistencia médica o terapias de rehabilitación que requieran sus hijos/as menores con discapacidad, o trabajadores designados como apoyo para una persona adulta con discapacidad, hasta con 56 horas consecutivas o alternas anualmente.
2	Decreto Legislativo 1384. Reconoce y regula la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones.	Las personas con discapacidad tienen capacidad de ejercicio en igualdad de condiciones en todos los aspectos de la vida, modificando 29 artículos del Código Civil para garantizar el pleno uso de sus derechos.
3	Ley N° 30863. Ley que desarrolla y complementa el inciso m) del artículo 5 de la Ley 28303, Ley marco de ciencia, tecnología e innovación tecnológica, desde la perspectiva del enfoque de discapacidad.	Tiene como objetivo aplicar el enfoque de discapacidad de derechos humanos, a fin de garantizar la inclusión de la persona con discapacidad, en igualdad de condiciones que los demás, en la generación de conocimientos científicos y tecnológicos, así como en promover el desarrollo de proyectos de ciencia, tecnología e innovación (CTI) que permitan mejorar los niveles de vida de las personas con discapacidad.
4	Ley N° 30840. Ley que promueve el servicio de facilitación administrativa preferente en beneficio de personas en situación especial de vulnerabilidad.	Tiene por finalidad garantizar el acceso de las personas con discapacidad física, sensorial o mental, los adultos mayores en situación que impide su movilidad y las personas en estado de postración o con dificultades para moverse por sí mismas, a los servicios públicos que requieren y que son brindados por entidades públicas y privadas.
5	Decreto Supremo N° 012 -2018 - VIVIENDA Plan Nacional de Accesibilidad.	El objetivo del Plan es establecer mecanismos que orienten la planificación transversal para mejorar las condiciones de accesibilidad en el entorno urbano, las edificaciones, el transporte y las comunicaciones, en beneficio de las personas con discapacidad y otras personas que por sus condiciones de movilidad reducida puedan favorecerse de los alcances del presente instrumento, de manera articulada en los tres niveles de gobierno.

Nº	Normativa	Detalle
6	Decreto Supremo N° 002 -2018 – JUS. Plan Nacional de Derechos Humanos 2018 -2021.	El Plan Nacional constituye una herramienta estratégica, multisectorial e integral, destinada a asegurar la gestión de políticas públicas en materia de derechos humanos en el país. Por su carácter transversal, compromete a todos los sectores y niveles de gobierno, y permite proyectar el enfoque de derechos humanos en la intervención de las entidades estatales. Y para las personas con discapacidad se ha elaborado cinco acciones estratégicas de las cuales en cuatro ejes de los cuales solo tres especifican los derechos de las personas con discapacidad.
7	Ley N° 30797, Ley que promueve la educación inclusiva, modifica el artículo 52 e incorpora los artículos 19-A y 62-A en la Ley 28044, Ley General de Educación.	Tiene por objeto promover la educación inclusiva adoptando medidas para asegurar condiciones de accesibilidad, disponibilidad, aceptabilidad y adaptabilidad de los servicios educativos, sin generar mayor costo al alumnado con necesidades educativas especiales.

Fuente: Oficio N° 26-2019-CONADIS/SG

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

## Actividades de orientación y difusión

Durante el año 2018, el Conadis favoreció a 31,000 personas a nivel nacional con orientaciones sobre los derechos de las personas con discapacidad a través de 02 programas de radio y televisión semanales. Para el año 2019, el Conadis tiene planeado registrar a 33,000 personas.

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

	2016	2017	2018
<b>N° de beneficiados</b>	22,349	105,475	31,000

Fuente: Oficio N° 26-2019-CONADIS/SG

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

Al 2018 reportó que cuenta con 03 herramientas informativas: radio en “Radio Nacional”, televisión en “Canal 7 TV Perú” y la “Plataforma Virtual” para Personas con Discapacidad Auditiva a través de la cual brindó atención a 851 personas sobre la temática de discapacidad para las personas con discapacidad auditiva

## Coordinación con otras entidades del Estado

El Conadis realizó coordinaciones con Superintendencia Nacional de Migraciones, el Ministerio de Relaciones Exteriores y el Ministerio de Salud respecto al Registro Nacional de la Persona con Discapacidad, para lo que se llevaron a cabo reuniones de trabajo a fin de tratar temas relacionados a la acreditación y registro de migrantes en situación de discapacidad.

## VI.2 Sociedad Civil

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

Esta sección resume las acciones realizadas en materia de protección del consumidor durante el 2018 por parte de las asociaciones de consumidores inscritas en el Registro Oficial de las Asociaciones de Consumidores del Indecopi (en adelante, el Registro Oficial)<sup>42</sup> 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 69 asociaciones inscritas en el registro respectivo, habiéndose obtenido respuesta de solo 39 de ellas (56.5% del total)<sup>43</sup>.

Las asociaciones de consumidores forman parte del Consejo Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, en el que participan con tres representantes que son elegidos cada dos años<sup>44</sup>. 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 Indecopi<sup>45</sup> a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder para tal efecto, así como en defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores. Además, estas tienen la posibilidad de celebrar convenios de cooperación interinstitucional. Al cierre de 2018, el número de asociaciones aumentó en 11 (19% más en comparación al 2017).

### Representatividad

De acuerdo con el Registro Oficial, de las 69 asociaciones, el 36.2% se ubicaron en Lima y el 63.8% en el resto del país<sup>46</sup>. Por su parte, las 39 asociaciones que remitieron su informe anual agruparon un total de 2,136 miembros asociados a nivel nacional.

Su representatividad formal, expresada en el número de asociados, fue en promedio de 56 miembros; sin embargo, excluyendo la información de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (en adelante, Aspec), este indicador se reduce a 20 miembros<sup>47</sup>. Aspec fue la asociación con el mayor número de afiliados (1,400), seguida por la Asociación Civil Más que Consumidores que reportó 260 afiliados y la Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos – ARCUSP con 120 asociados; mientras que, 25 asociaciones reportaron menos de 10 asociados.

Cabe destacar que, Aspec fue la asociación más antigua (23.9 años<sup>48</sup>), mientras que, Peru Consumer Defense - PERUCON fue la más reciente en cuanto a creación (25 de setiembre del 2018)<sup>49</sup>. El número de años promedio de operación, considerando la fecha de creación respectiva, fue de 6.4 años.

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

43 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.

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

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

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

47 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.

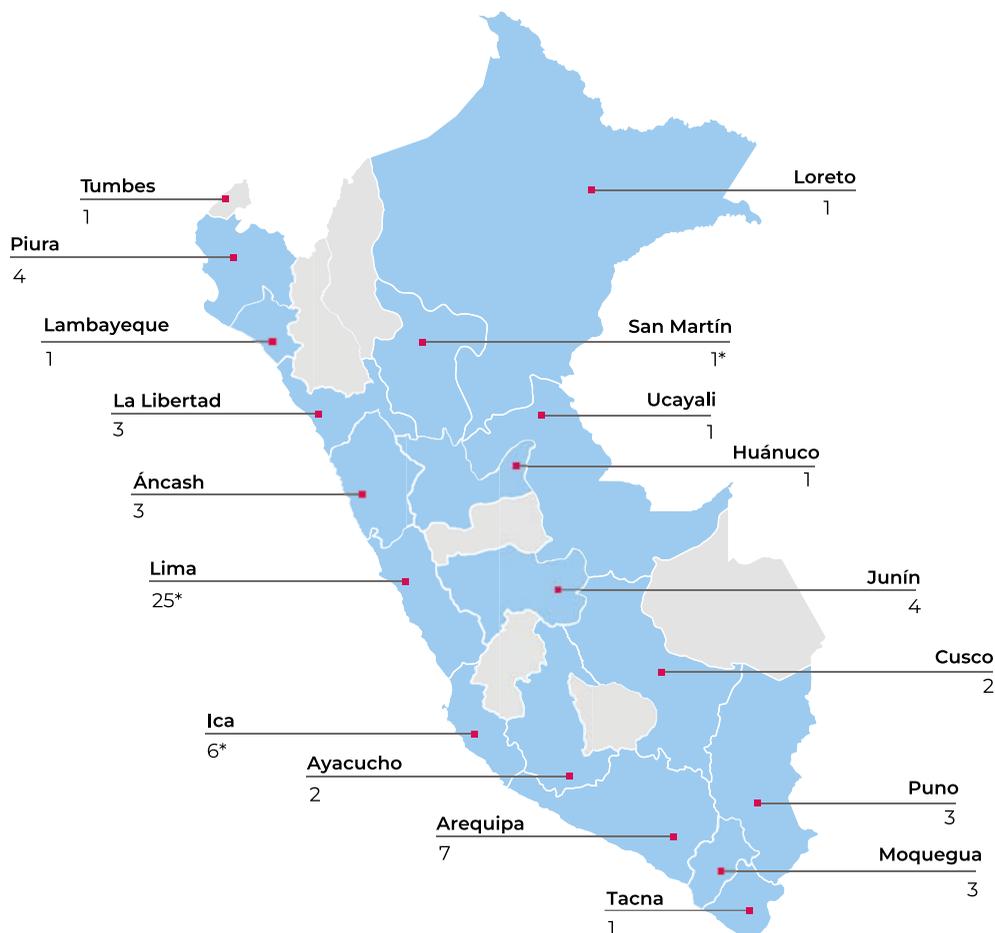
48 Al 31 de diciembre de 2018.

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

### Gráfico N° 31:

#### Asociaciones de consumidores en el Perú, 2018

■ Departamentos con presencia de asociaciones de consumidores



Existen en promedio **04** asociaciones por departamento

Lima concentra el **36.2%** del total de asociaciones de consumidores

Existe **1** asociación cada **500** mil habitantes a nivel nacional

#### NO CUENTAN CON ASOCIACIONES INSCRITAS

Amazonas, Cajamarca, Pasco, Huancavelica, Apurímac y Madre de Dios

\*Departamentos con presencia de sucursales: Asociación ATENEA (01 sucursal en Lima), Centro de Protección al Ciudadano Equidad (01 sucursal en El Callao), Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores ANDECO (01 sucursal en Ica) y la Asociación en Defensa de los Consumidores o Usuarios de la Provincia de Tocache - ASDECUPT (01 sucursal en San Martín).

Nota: Sobre la base del Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi (69 asociaciones de consumidores al 2018).

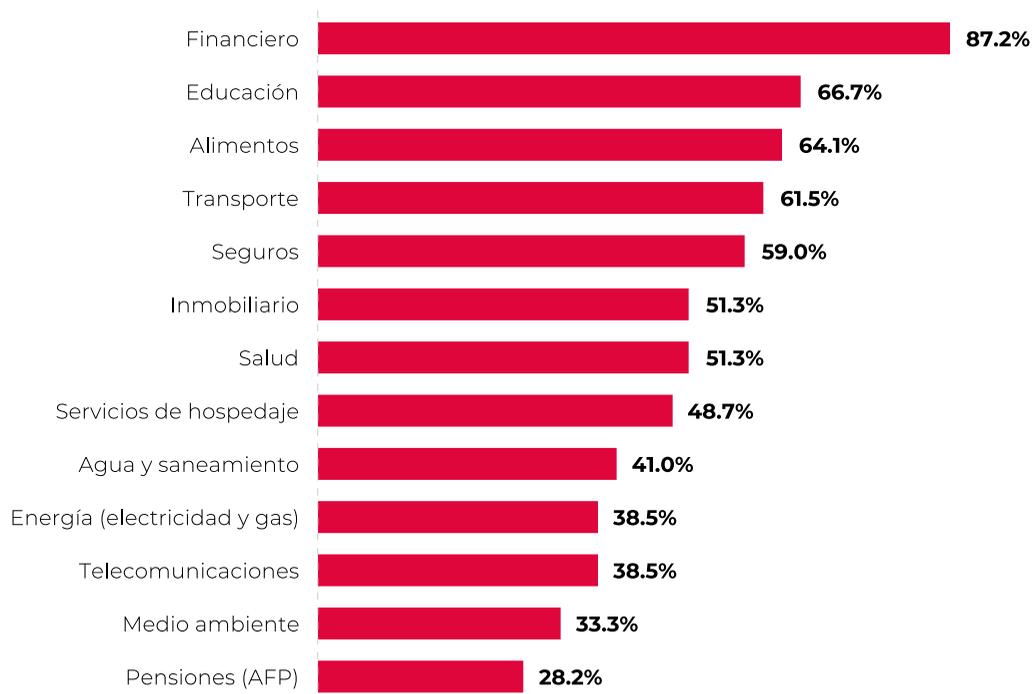
Fuente: Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi

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

## Especialización en sectores económicos

De acuerdo con lo reportado, los principales sectores donde enfocan sus actividades son: financiero (87.2% de las asociaciones), educación (66.7%), alimentos (64.1%), transporte (61.5%), seguros (59%), inmobiliario (51.3%) y salud (51.3%); lo cual podría estar relacionado con la elevada incidencia de reclamos por parte de los consumidores en dichos sectores<sup>50</sup>.

**Gráfico N° 32:**  
*Grado de especialización según sectores, 2018*



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 2018 fue baja: solo el 41% 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 Ositran, el Consejo de Usuarios del Osiptel y el Comité COPOLCO del Instituto Nacional de la Calidad, entre otros. Cabe resaltar la participación de Aspec en 13 comités técnicos de diversos sectores y de normalización.

Con respecto a las propuestas normativas, diez (10) asociaciones declararon haber participado en la elaboración de alguna y nueve (09) en brindar opiniones técnicas. La participación se concentró en normativa relacionada con el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Nuevo Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, la Ley de Alimentación Saludable, entre otros.

<sup>50</sup> Los servicios bancarios y financieros, y transporte de pasajeros por vía aérea fueron las actividades económicas con mayor de número de reclamos en el Indecopi, representando en conjunto el 47.5% del total de reclamos presentados en el 2018.

### Gráfico N° 33:

#### Participación en consejos, comités u órganos consultivos, 2018



Nota: Sobre un total de 39 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 promuevan<sup>51</sup>. Al 2018, 15 de las 69 asociaciones de consumidores inscritas contaban con convenio vigente con el Indecopi (21.7%)<sup>52</sup>. Mientras que, teniendo en cuenta la información reportada por los organismos reguladores solo 06 asociaciones contaban con convenio vigente al cierre del 2018 (8.7%).

Tabla N° 20

*Asociaciones de consumidores que cuentan con convenios de cooperación institucional con el Indecopi y organismos reguladores, 2018.*

N°	Asociación	Indecopi <sup>1/</sup>	Osiptel <sup>2/</sup>	Osinermin	Sunass	Ositran
1	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC	X				
2	Asociación Atenea	X	X			
3	Asociación Civil Defensoría del Vecino	X				
4	Asociación Civil Más que Consumidores	X	X			
5	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash- ACUREA	X				
6	Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores - ASDIUC	X				
7	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma -ADUCMAC	X				
8	Asociación de Protección al Consumidor del Perú - APAC-PERÚ	X	X			
9	Asociación de Protección al Usuario - APU	X				

51 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.

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

<b>10</b>	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco		X			
<b>11</b>	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM	X	X			
<b>12</b>	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC	X	X			
<b>13</b>	Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos – ARCUSP	X				
<b>14</b>	Centro de Protección al Ciudadano Equidad	X				
<b>15</b>	Instituto Proyecto Solidaridad Global	X				
<b>16</b>	Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios - OPECU	X				

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

2/ De acuerdo con los formatos de Información remitidos por los organismos reguladores en respuesta a la Carta Múltiple N° 009-2019/DPC-INDECOPI.

Fuente: Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi, Osipitel - C. 00211-GG/2019, Osinergmin - Oficio N° 47-2019-OS-GG, Ositran - Oficio N° 040-2019-GAU-OSITRAN y Sunass - Correo electrónico del 28.03.2019.

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 39 asociaciones, solo Aspec contaba con convenios a nivel nacional con un total de 14 entidades<sup>53</sup>; mientras que, 04 asociaciones contaban con convenios a nivel internacional, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

**Tabla N° 21**  
*Asociaciones de consumidores que cuentan con convenios de cooperación institucional a nivel internacional, 2018.*

<b>N°</b>	<b>Asociación</b>	<b>N° de convenios</b>	<b>Nombre de entidad</b>
<b>1</b>	Asociación de Consumidores Indignados Perú	1	Corporación Nacional de Consumidores de Chile
<b>2</b>	Asociación de Protección al Usuario - APU	1	Instituto Iberoamericano de Derecho Deportivo
<b>3</b>	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC	4	Unión de Consumidores de Andalucía - UCE
			Consumers International
			Asociación de Consumidores y Usuarios de Bancos, Cajas, Seguros y Productos Financieros – ADICAE
			Federación de Consumidores en Acción – FACUA España
<b>4</b>	Centro de Protección al Ciudadano Equidad	1	UNV-ONU

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.

<sup>53</sup> Se incluyeron los convenios vigentes al 2018 con las siguientes entidades: Minsa, Municipalidad de Barranco, Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash – Acurea (vigente hasta el 03/10/2018), Consorcio Agroecológico del Perú (no reportó fecha de culminación del convenio, por lo cual se considera como vigente), Pontificia Universidad Católica del Perú, Asociación de Municipalidades del Perú, Municipalidad de San Miguel, I.E. N° 7042 Santa Teresa de Villa, I.E. Andrés Bello, I.E. Scipion Llona, I.E. 1094 Jacaranda, I.E. San Martín de Porres, Asociación Peruana de Autores y Compositores – Apdayc, y la Municipalidad distrital Andrés Avelino Cáceres Dorregaray.

## Montos desembolsados por procedimientos promovidos por asociaciones de consumidores

En el marco de los convenios suscritos con el Indecopi, en el 2018, las asociaciones Aspec (S/ 228,966.4) y Acurea (S/ 18,742.7), percibieron un porcentaje de las multas impuestas en los procedimientos administrativos que ellas presentaron, equivalente en conjunto a S/ 247,709. En el caso de Aspec, el 39.2% de los montos recibidos provino de procedimientos iniciados ante la Comisión de Fiscalización y Competencia Desleal y el porcentaje restante, de los iniciados en las comisiones de protección del consumidor. Por su parte, Acurea recibió porcentajes de las multas solo por procedimientos iniciados en las comisiones de protección del consumidor.

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

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total
								2011 - 2018
248,615	121,420	259,405	32,141	46,579	0	383,206	247,709	1,339,075

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 2018, el 59% de las 39 asociaciones que reportaron información, realizó actividades de capacitación u orientación dirigida hacia consumidores y usuarios en general, 48.7% hacia consumidores vulnerables y solo el 15.4% a proveedores. Dichas capacitaciones abordaron diversos temas, tales como la idoneidad e inocuidad de los productos pesqueros envasados, la adulteración de los productos, el uso del Libro de Reclamaciones, los derechos de las personas con discapacidad, la alimentación saludable, el etiquetado en productos transgénicos, la discriminación, entre otros temas vinculados a los derechos de los consumidores o usuarios en diversos sectores (educación, inmobiliario, finanzas, transporte, etc.).

### Difusión

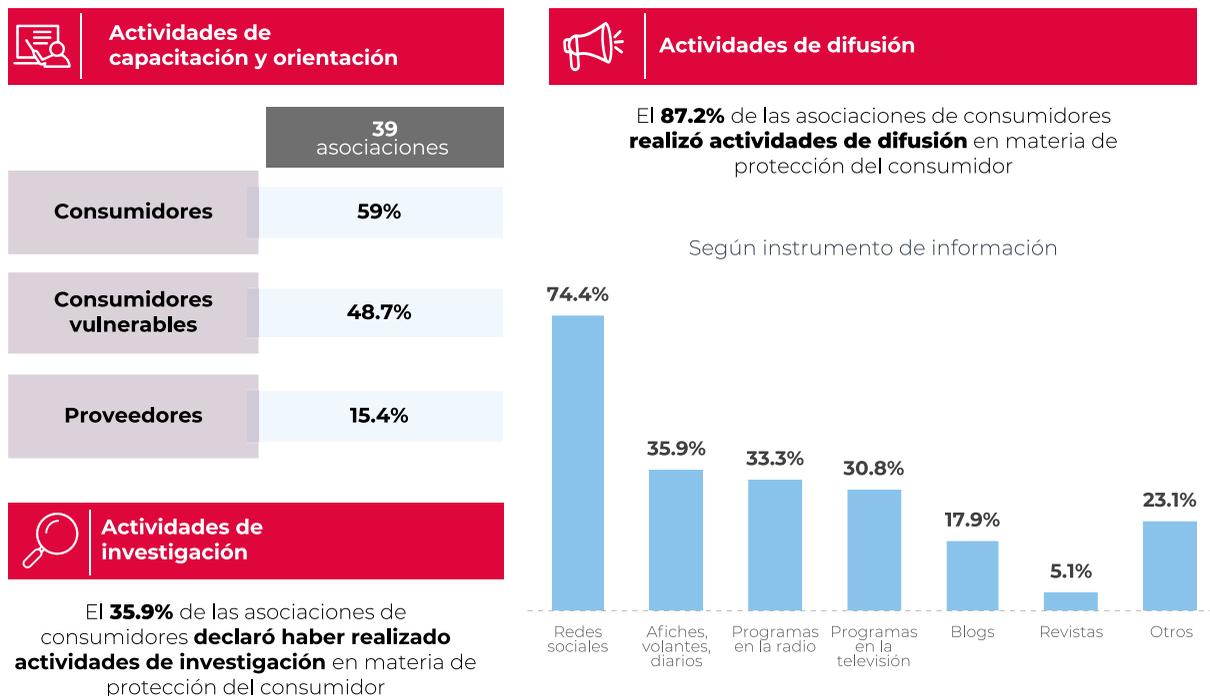
Entre las acciones realizadas durante el 2018 por las 39 asociaciones de consumidores que reportaron información, destacó la difusión de información, pues 09 de cada 10 asociaciones lo hicieron a través de diversos medios. La mayoría de las asociaciones (74.4%) empleó las redes sociales (Facebook, principalmente). Asimismo, los diarios, los afiches y los volantes; así como también, la radio, la televisión, los blogs, las revistas, entre otros, fueron empleados por el 35.9%, 33.3%, 30.8%, 17.9%, 5.1% y 23.1% de las asociaciones de consumidores, respectivamente.

### Investigación

El 35.9% de las 39 asociaciones que reportaron información declaró haber realizado actividades de investigación en el 2018. A continuación, se presenta el detalle de lo reportado.

### Gráfico N° 34:

Actividades de capacitación, difusión e investigación, 2018.



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° 23

Asociaciones de consumidores que realizaron acciones de investigación, 2018.

N°	Asociación	Detalle informado por parte de la asociación de la investigación
1	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC	<p>Sobre el estado del proceso de licenciamiento de las universidades y sus filiales en la ciudad de Cusco.</p> <p>Sobre la idoneidad en la prestación de servicios educativos en la ciudad de Cusco.</p> <p>Sobre la implementación del Libro de Reclamaciones virtual en entidades financieras.</p> <p>Sobre la utilización de información en lengua extranjera en productos de limpieza.</p> <p>Sobre la utilización de métodos abusivos de cobranza en medios de comunicación televisivos.</p>

N°	Asociación	Detalle informado por parte de la asociación de la investigación
2	Asociación de Consumidores Indignados Perú	Sobre el cumplimiento de la normativa en el servicio de taxi en el Perú. Se identificó que la empresa holandesa Uber B.V. y su sucursal peruana, Uber Perú SAC, no cumplieron con la normativa municipal correspondiente.
		Sobre la condición de los smartphones al momento de entrega en el mercado peruano. Se identificó que los iPhone son programados para ralentizarse conforme su software se actualiza (la empresa Apple Inc. brinda el servicio de software), lo cual no es informado a los consumidores (las tiendas Ishop del Perú son revendedoras).
		Sobre la información de los jugos ofrecidos en las tiendas peruanas con mayor clientela. Se identificó que la empresa Lóna Beverage Company SAC (comprada por Multifoods SAC) ofrecía "jugos 100% de naranja", no obstante, tenían también agua y elementos artificiales como ingredientes.
		Sobre el servicio brindado en restaurantes limeños. Identificó que el restaurante La Rosa Náutica S.A. no se permite ver los precios de los menús a las mujeres acompañadas de hombres, lo cual constituiría un acto de discriminación.
		Sobre el cumplimiento del servicio de transporte aéreo ofrecido por parte de las aerolíneas. Se detectó que la empresa Latam Airlines Group SA., sucursal del Perú, revende vuelos, ya reservados por otros clientes, a otros clientes pero con un precio mayor ("Sobreventa"); y cambia las fechas de vuelo de los primeros clientes sin avisarles expresamente.
3	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash - ACUREA	Sobre los requisitos y el cobro que exige la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Uladech) para el otorgamiento del grado de bachiller (investigación de campo y legal).
		Sobre el cobro que exige la Universidad Nacional del Santa (UNS) para el otorgamiento del grado de bachiller (investigación de campo y legal).
		Sobre el producto de conserva "entero de anchoveta en aceite vegetal marca A-1" (investigación de campo, laboratorio y legal).
		Sobre el producto de conserva "grated de atún en aceite vegetal marca A-1" (investigación de campo, laboratorio y legal).
		Sobre la autenticidad del producto de sal "Marina sal de mar - Emsal".
4	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma -ADUCMAC	Sobre la no exigencia del carnet sanitario en la municipalidad distrital de Majes.
		Sobre una denuncia por el cobro del impuesto predial en el centro poblado La Colina.
5	Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados - APLAD	Investigación de página web de la empresa Entel Perú SA., en lo que respecta al retiro del acceso directo para la presentación de reclamos para los servicios públicos de telecomunicaciones.
6	Asociación de Protección al Consumidor del Perú - APAC-PERÚ	Análisis de laboratorio químico de proteínas de marca "winner" vendidas en un gimnasio.
7	Asociación de Protección al Usuario - APU	Investigación presentada en la facultad de derecho de la Universidad Nacional de Buenos Aires, Argentina. ("Consumidor y servicios inmobiliarios a la luz del código de consumo". Editorial Jurista editores, 2018.).
8	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco	Sobre el envasado, la calidad y la publicidad del cemento en la ciudad de Arequipa.
9	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ	Sobre información técnica del glifosato, sus efectos en la salud y en el ambiente.
10	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM	Sobre el comercio electrónico.
11	Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros - AINCUS	Sobre las denuncias presentadas en el periodo 2016 - 2018.

N°	Asociación	Detalle informado por parte de la asociación de la investigación
12	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores - ANDECO	Realización de la investigación titulada "Hacia una tutela adecuada y efectiva de los intereses difusos por parte de las asociaciones de consumidores: escenario normativo actual y tareas pendientes", pendiente de publicación en una revista especializada.
13	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC	<p>Realización de la investigación titulada "Información sobre denominación de leches, productos lácteos y mezclas lácteas compuestas de productos comercializados en supermercados y vía Online", en el marco del proyecto de "Difusión de los Derechos del Consumidor - DIDECC"- Fase II.</p> <p>Realización de la investigación titulada "Información sobre denominación de bebidas de soya en el mercado peruano", en el marco del proyecto de "Difusión de los Derechos del Consumidor - DIDECC"- Fase II.</p> <p>Realización de la investigación titulada "La integración en telecomunicaciones y el servicio de Roaming en los países miembros de la Comunidad Andina de Naciones", en el marco del proyecto de "Difusión de los Derechos del Consumidor - DIDECC"- Fase II.</p> <p>Realización de la investigación titulada "Análisis de la información nutricional consignada en alimentos envasados tipo snacks comercializados en la región Lima Metropolitana", en el marco del proyecto de "Difusión de los Derechos del Consumidor - DIDECC"- Fase II.</p> <p>Realización de la investigación titulada "La cláusula estipulada en base a la venta ad corpus ¿limita los derechos de los consumidores?", en el marco del proyecto de "Difusión de los Derechos del Consumidor - DIDECC"- Fase II.</p> <p>Realización de la investigación titulada "Evaluación del cumplimiento del Decreto Supremo N°009-2017 sobre eficiencia energética", en el marco del proyecto de "Difusión de los Derechos del Consumidor - DIDECC"- Fase II.</p> <p>Realización de la investigación titulada "Implicancias de la autorización del registro sanitario de productos industrializados ¿Autoriza la denominación y publicidad del producto?", en el marco del proyecto de "Difusión de los Derechos del Consumidor - DIDECC"- Fase II.</p> <p>Realización de la investigación titulada "Comparación de los procedimientos de aprobación de registro sanitario de alimentos industrializados en Perú y Panamá, a propósito del caso "Pura Vida"", en el marco del proyecto de "Difusión de los Derechos del Consumidor - DIDECC"- Fase II.</p> <p>Realización de la investigación titulada "Publicidad de productos de vainilla o fresa y sabor a vainilla o fresa", en el marco del proyecto de "Difusión de los Derechos del Consumidor - DIDECC"- Fase II.</p> <p>Realización de la investigación titulada "Análisis del uso de plástico en productos comercializados en Lima Metropolitana", en el marco del proyecto de "Difusión de los Derechos del Consumidor - DIDECC"- Fase II.</p>
14	Centro de Protección al Ciudadano Equidad	<p>Denuncia contra la Municipalidad Metropolitana de Lima, por Línea Amarilla SAC y Rutas de Lima SAC.</p> <p>Denuncia contra Ir Pharma SAC, Eckerd Perú SA y Quicorp SA.</p> <p>Denuncia contra América Móvil SAC, Telefónica del Perú SA, Entel Perú y tiendas shop por publicidad engañosa y competencia desleal.</p> <p>Denuncia contra Línea Amarilla SAC y Pex Perú SAC, por protección del consumidor.</p> <p>Denuncia contra Huawei por publicidad engañosa y competencia desleal.</p>

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)

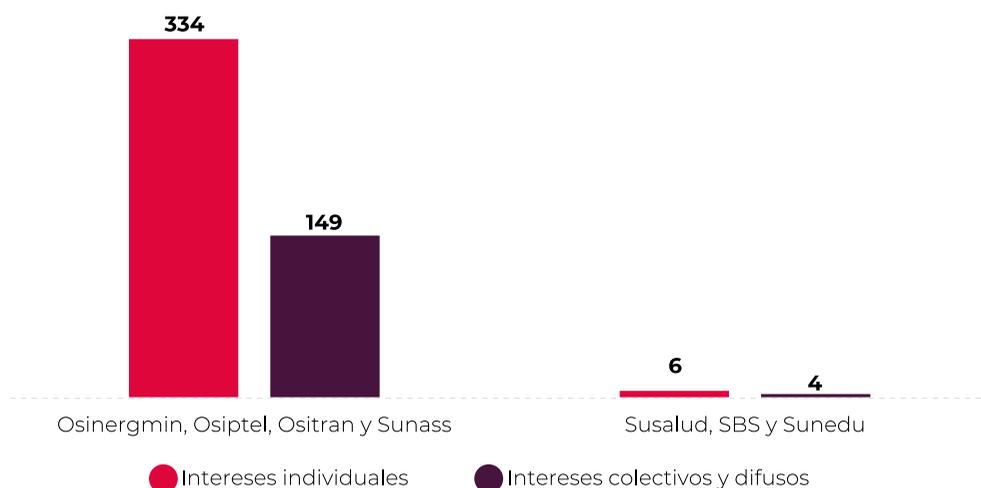
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## 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 asociaciones<sup>54</sup>. Por lo anterior, un indicador indirecto sobre dicho esfuerzo es la magnitud de ello, así conforme a lo declarado por 17 de las 39 asociaciones, en el año 2018, habrían presentado 493 reclamos y/o denuncias a las diversas entidades del Sistema<sup>55</sup>. Las asociaciones que reportaron un mayor número de reclamos y/o denuncias fueron la Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos - ARCUSP, con 200 reclamos y/o denuncias, la Asociación de Protección al Consumidor del Perú - APAC -PERÚ, con 94, y la Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios (AADECC), con 68; las cuales representaron el 73.4% del total presentado.

**Gráfico N° 35:**

*Reclamos y/o denuncias presentados según tipo y entidades, 2018.*



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

Los organismos reguladores (Osinergmin, Osiptel, Ositran y Sunass) habrían concentrado el 98% de los reclamos/denuncias presentados, de los cuales 149 fueron por intereses colectivos y difusos, y 334 de carácter individual. El 2% fueron presentados ante la Susalud, la SBS y la Sunedu.

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 2017 las asociaciones que remitieron información indicaron que el total de reclamos y denuncias fue de 532, en el 2016 fue de 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.

**Tabla N° 24**
**Reclamos y/o denuncias presentadas según las asociaciones de consumidores, 2018.**

N°	Nombre de la asociación	N° de reclamos y/o denuncias presentados			
		Individuales		Intereses colectivos y difusos	
		Osinergrmin, Osiptel, Osiptel y Sunassl/	Susalud, SBS y Sunedu	Osinergrmin, Osiptel, Osiptel y Sunassl/	Susalud, SBS y Sunedu
1	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC	59	1	8	-
2	Asociación Atenea	1	-	15	-
3	Asociación Centro de Protección al Consumidor	10	-	6	-
4	Asociación de Consumidores Indignados Perú	-	1	-	-
5	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash- ACUREA	-	2	15	-
6	Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy - ACUY YANAPANACUY	-	-	1	-
7	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos	8	-	-	-
8	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma -ADUCMAC	4	-	1	3
9	Asociación de Protección al Consumidor del Perú - APAC-PERÚ	-	-	94	-
10	Asociación en Defensa de los Consumidores o Usuarios de la Provincia de Tocache -ASDECUPT	5	-	5	-
11	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM	6	-	3	-
12	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores - ANDECO	1	-	-	-
13	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU	35	-	1	-
14	Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario - APEDECU	1	-	-	-
15	Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos – ARCUSP	200	-	-	-
16	CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor	3	-	-	-
17	Centro de Protección al Ciudadano Equidad	1	2	-	1
<b>Total</b>		<b>334</b>	<b>6</b>	<b>149</b>	<b>4</b>

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.

1/ 07 asociaciones (la Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC, Atenea, Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM, Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash- ACUREA, CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor, Asociación de Protección al Consumidor del Perú - APAC-PERÚ, Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU) incluyeron reclamos y/o denuncias presentados ante el Indecopi en esta sección.

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

## Reclamos y denuncias ante el Indecopi

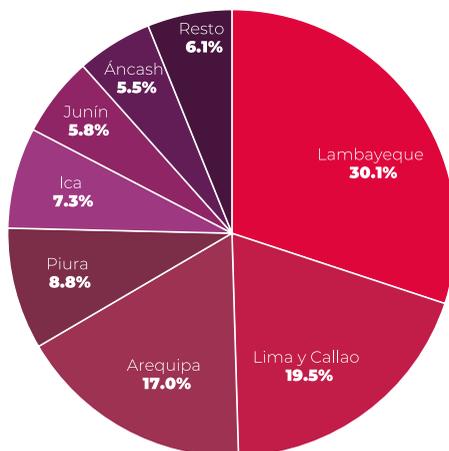
- **Reclamos.** Con base en la información registrada en el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi y considerando el Registro Oficial, se tuvo que, en el 2018, la Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios – AADECC y la Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM presentaron un total de 04 reclamos.
- **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 2018, el 33.3% de las asociaciones de consumidores inscritas en el Registro Oficial presentó 122 denuncias ante las CPC y los OPS<sup>56</sup> del Indecopi (5 denuncias en promedio). En el mismo año, se resolvieron 329 denuncias interpuestas por las asociaciones (equivalentes al 1.4% del total de denuncias concluidas a nivel nacional).

Cabe destacar que el 55% de las denuncias fueron concluidas a favor de las asociaciones<sup>57</sup>, resultado superior al año previo (51.5% en el 2017)<sup>58</sup>. De estas denuncias, la concentración, según zona geográfica se dio en Lambayeque (30.1% del total), seguida de Lima y Callao (19.5%), Arequipa (17%), Piura (8.8%), Ica (7.3%), Junín (5.8%), Ancash (5.5%), entre otros (2%).

**Gráfico N° 36**  
*Distribución geográfica de las denuncias concluidas, 2018\**



\*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

56 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/ 4,150 en el año 2018. 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.

57 Resultado calculado a partir del total de denuncias concluidas en el 2018 interpuestas por las asociaciones de consumidores.

58 Las denuncias concluidas en 2018 no necesariamente corresponden a las denuncias ingresadas en 2018.

Entre el 2014 y 2018, se reportaron 963 denuncias resueltas, que fueron presentadas por las asociaciones de consumidores, de las cuales en el 55.5% de los casos concluyó a su favor. El departamento donde se reportó más denuncias fue Lambayeque (30.1%).

**Tabla N° 25**

*Denuncias concluidas en materia de protección del consumidor del Indecopi presentadas por asociaciones de consumidores, según departamento, 2014 -2018*

Departamento	2014	2015	2016	2017	2018	Total
						2014 - 2018
Lambayeque	0	0	0	58	99	157
Lima	14	35	45	87	64	245
Arequipa	0	0	12	32	56	100
Piura	7	1	0	64	29	101
Ica	9	15	16	32	24	96
Junín	0	14	8	9	19	50
Áncash	18	53	25	29	18	143
Cusco	7	3	3	4	13	30
La Libertad	1	2	1	6	3	13
Moquegua	0	0	0	0	3	3
Loreto	2	0	2	7	1	12
Tacna	1	0	2	9	0	12
Puno	0	0	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>123</b>	<b>114</b>	<b>338</b>	<b>329</b>	<b>963</b>

Nota: Cabe resaltar que el Indecopi cuenta con sedes en todas las regiones del país; sin embargo, no todas ellas cuentan con un órgano resolutorio. Para la asignación de la competencia territorial en materia de protección del consumidor se recomienda consultar el Anexo 1 de la Directiva N° 005-2010/DIR-COD-INDECOPI, modificada por la Directiva N° 006-2018-COD-INDECOPI. 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° 26**

*Porcentaje de denuncias resueltas a favor de las asociaciones de consumidores(2014 – 2018)<sup>a/</sup>*

	2014	2015	2016	2017	2018	2014-2018
Porcentaje de denuncias resueltas a favor de las asociaciones de consumidores	61.0%	70.7%	49.1%	51.5%	55.0%	55.5%

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 extraprocés.

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 Defensoría del Consumidor (ADEC) con 226 denuncias, con una tasa a su favor de 46.9%.

**Tabla N° 27**  
**Denuncias concluidas en materia de protección del consumidor interpuestas**  
**por asociaciones de consumidores (2014 – 2018)**

Asociaciones de consumidores	2014	2015	2016	2017	2018	Total 2014 - 2018	A favor de la asociación 2018 <sup>a/</sup>	A favor de la asociación 2014 - 2018 <sup>a/</sup>
Defensoría del Consumidor (ADEC)	0	0	0	103	123	226	59.3%	46.9%
Asociación de Protección al Consumidor del Perú (APAC-PERÚ)	0	0	0	17	32	49	59.4%	49.0%
Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores (ASDIUC)	0	0	12	35	27	74	48.1%	44.6%
Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado (IDOM)	0	0	26	32	23	81	73.9%	54.4%
Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash (ACUREA)	20	66	30	43	21	180	19.0%	61.1%
Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios (APDECU)	0	14	8	11	19	52	57.9%	61.5%
Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)	2	11	5	15	17	50	47.1%	64.0%
Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - PDCYU	0	0	0	0	14	14	92.9%	92.9%
Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios (AADECC)	7	4	6	4	13	34	38.5%	44.1%
Asociación Defensoría del Consumidor y Usuarios (A.D.D.C. Y U.)	0	0	0	5	9	14	77.8%	85.7%
Asociación Atenea	3	0	1	10	4	18	100.0%	66.6%
Centro de Protección al Ciudadano Equidad	0	0	0	1	4	5	0.0%	0.0%
Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario - APEDECU	0	0	0	0	4	4	50.0%	50.0%
Asociación Centro de Protección al Consumidor	0	0	1	8	3	12	33.3%	66.7%
Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha (ASCUCH)	0	0	1	1	3	5	66.7%	80.0%
International Association of Peruvian Consumer Protection (ICP)	0	0	0	1	3	4	0.0%	25.0%

Asociaciones de consumidores	2014	2015	2016	2017	2018	Total 2014 - 2018	A favor de la asociación 2018 <sup>a/</sup>	A favor de la asociación 2014 - 2018 <sup>a/</sup>
Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico (APROCODEJ)	7	1	0	8	2	18	50.0%	83.3%
Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados - APLAD	0	0	0	0	2	2	0.0%	0.0%
Asociación Civil Defensoría del Vecino	10	14	18	27	1	70	100.0%	72.9%
Asociación Civil Más que Consumidores	0	1	0	4	1	6	0.0%	33.3%
Asociación Proconsumidores del Perú	0	3	0	0	1	4	0.0%	25.0%
Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros - AINCUS	0	0	0	0	1	1	0.0%	0.0%
Asociación Para la Defensa de los Intereses del Consumidor - ASPRODICO	0	0	0	0	1	1	0.0%	0.0%
Asociación Tempus Jus – Tiempo de justicia ATEJUS	0	0	0	0	1	1	0.0%	0.0%
Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores (ANDECO)	2	3	2	0	0	7	-	14.3%
Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros (ACUSE)	4	0	1	1	0	6	-	33.3%
Consumers Associated	0	0	0	5	0	5	-	20.0%
Asociación Civil Constructores de Paz	0	0	2	2	0	4	-	100.0%
Asociación en Defensa del Consumidor - Perú (ADECON PERÚ)	1	2	0	0	0	3	-	100.0%
Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú (IDLADS PERÚ)	2	1	0	0	0	3	-	33.3%
Asociación de Consumidores Perú Consumidor	1	1	0	0	0	2	-	100.0%
Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor de Moquegua (APRODECO Moquegua)	0	0	0	2	0	2	-	50.0%
Asociación Regional de Defensoría del Vecino - Lima Provincias	0	0	1	1	0	2	-	0.0%
Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores (ASDEC)	0	1	0	0	0	1	-	100.0%

Asociaciones de consumidores	2014	2015	2016	2017	2018	Total 2014 - 2018	A favor de la asociación 2018 <sup>a/</sup>	A favor de la asociación 2014 - 2018 <sup>a/</sup>
Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma (ADUCMAC)	0	0	0	1	0	1	-	100.0%
Asociación de Protección al Usuario (APU)	0	1	0	0	0	1	-	0.0%
Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco	0	0	0	1	0	1	-	0.0%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>123</b>	<b>114</b>	<b>338</b>	<b>329</b>	<b>963</b>	<b>55.0%</b>	<b>55.5%</b>

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

Fuente: Estadísticas Institucionales del Indecopi

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

Durante el 2018, las actividades económicas a la que pertenecían los proveedores más denunciados por las asociaciones de consumidores fueron transporte terrestre y otros tipos de transporte, registrando 40 denuncias (12.2%, sobre el total de denuncias concluidas), seguido del sistema financiero (9.7%) y restaurantes, bares y cantinas (9.4%).

**Tabla N° 28**

*Denuncias concluidas en materia de protección del consumidor interpuestas por asociaciones de consumidores, según actividad económica (2014 – 2018)*

Actividad Económica	2014	2015	2016	2017	2018	Total	Part.
						2014-2018	2014-2018
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	6	25	21	39	40	131	13.6%
Sistema financiero	5	6	5	66	32	114	11.8%
Restaurantes, bares y cantinas	5	35	9	13	31	93	9.7%
Comercio mayorista de otros productos	0	2	8	19	25	54	5.6%
Venta mantenimiento y reparación de vehículos	0	0	0	0	21	21	2.2%
Educación	0	0	0	0	20	20	2.1%
Supermercados, bodegas, minimarkets y similares	0	0	0	0	18	18	1.9%
Hoteles y otros tipos de hospedaje	13	1	2	8	18	42	4.4%
Elaboración de productos alimenticios, bebidas y tabaco	3	5	1	23	16	48	5.0%
Actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento	2	3	2	17	11	35	3.6%

Comercio minorista de otros productos	0	13	7	13	11	44	4.6%
Servicios varios	0	0	0	0	9	9	0.9%
Telecomunicaciones	0	0	0	0	9	9	0.9%
Servicios profesionales, técnicos y otros	3	4	4	12	9	32	3.3%
Resto	22	29	55	128	59	293	30.4%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>123</b>	<b>114</b>	<b>338</b>	<b>329</b>	<b>963</b>	<b>100.0%</b>

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 2018, la CCD resolvió 4 denuncias interpuestas por 03 asociaciones inscritas en el Registro Oficial, equivalentes al 3% del total de denuncias concluidas a nivel nacional<sup>59</sup>. De ellas, 03 fueron concluidas como fundadas.

En el caso de las denuncias fundadas, se impuso un total de 03 amonestaciones, por actos de competencia desleal en la modalidad de engaño y por la infracción al principio de legalidad.

Aquellas denuncias consentidas fueron las interpuestas hacia los proveedores Orbis Ventures SAC (rubro alojamiento y servicio de comida), Brinda Ingenieros SAC (rubro inmobiliario y construcción) y Carrazco Rojas Irving Julio (rubro educación), que fueron sancionados con 01 amonestación cada uno.

## **Performance de las asociaciones de consumidores**

Teniendo en cuenta la información de 39 asociaciones de consumidores que remitieron información para el presente informe respecto a las variables como<sup>60</sup>: i) número de asociados; ii) actividades de capacitación y orientación<sup>61</sup>; iii) herramientas de difusión<sup>62</sup>; iv) denuncias presentadas<sup>63</sup>; y, v) porcentaje a favor de las denuncias que fueron resueltas a favor de las asociaciones<sup>64</sup> se puede tener una aproximación referencial al desempeño de cada asociación.

Para el 2018, 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 Aspec y la Defensoría del Consumidor - ADEC, como se aprecia a continuación:

<sup>59</sup> Las denuncias concluidas en 2018 no necesariamente corresponden a denuncias ingresadas en 2018.

<sup>60</sup> Cabe indicar que la información correspondiente a las variables N° de asociados, actividades de capacitación y orientación, y las herramientas de difusión, provienen de las respuestas al Anexo N° 2 de las Directivas N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI. Mientras que la información sobre denuncias presentadas, la forma de conclusión y la fecha de creación provienen de las Estadísticas Oficiales y del Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi.

<sup>61</sup> Se tiene en cuenta si las asociaciones realizaron o no actividades de capacitación y orientación.

<sup>62</sup> Se tiene en cuenta si las asociaciones desarrollaron o no herramientas para difundir los temas relacionados a la protección del consumidor, como páginas web, programas de televisión, programas radiales, blogs, revistas, redes sociales y/o afiches.

<sup>63</sup> Corresponde a las denuncias presentadas por las asociaciones ante el Indecopi durante el 2018. Incluye CPC y OPS.

<sup>64</sup> Corresponde al porcentaje de las denuncias resueltas que fueron presentadas por las asociaciones ante el Indecopi que concluyeron en primera instancia como fundadas, por desistimiento o por conciliación durante el 2018, y que no necesariamente corresponden a las denuncias presentadas en dicho año. Incluye CPC, OPS Y CCD.

**Tabla N° 29:**  
*Performance de asociaciones de consumidores, 2018*

N°	Nombre de la asociación	Departamento	Fecha de creación	Representatividad	Actividades de educación y difusión		Representación en la defensa de los consumidores	
				N° de asociados	¿Realizó capacitación y orientación?	¿Reportó herramientas de difusión?	N° de denuncias presentadas	% a favor de las asociaciones en las denuncias resueltas (Incluye CPC, OPS y CCD)
1	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC	Lima	08/02/1995	1400	Sí	Sí	19	47.1%
2	Defensoría del Consumidor - ADEC	Piura	10/03/2015	6	No	Sí	26	59.4%
3	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM	Lima	23/06/2008	9	Sí	Sí	7	75.0%
4	Asociación Atenea	Loreto	11/08/2007	7	Sí	Sí	2	100.0%
5	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash - ACUREA	Ancash	13/10/2010	23	Sí	Sí	14	19.1%
6	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC	Cuzco	19/04/2010	10	Sí	Sí	7	38.5%
7	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU	Junín	27/01/2015	6	Sí	Sí	1	57.9%
8	Asociación Civil Más que Consumidores	Lima	07/11/2011	260	Sí	Sí	1	0.0%
9	Asociación de Protección al Consumidor del Perú - APAC-PERÚ	Arequipa	18/07/2012	3	No	Sí	7	61.8%
10	Centro de Protección al Ciudadano Equidad	Lima	20/07/2016	5	Sí	Sí	5	0.0%
11	Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados - APLAD	La Libertad	24/01/2017	44	Sí	Sí	2	0.0%
12	Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos - ARCUSP	Puno	23/06/2006	120	Sí	Sí	0	-
13	Asociación de Consumidores Indignados Perú	Lima	05/09/2017	4	Sí	Sí	2	-

N°	Nombre de la asociación	Departamento	Fecha de creación	Representatividad	Actividades de educación y difusión		Representación en la defensa de los consumidores	
				N° de asociados	¿Realizó capacitación y orientación?	¿Reportó herramientas de difusión?	N° de denuncias presentadas	% a favor de las asociaciones en las denuncias resueltas (Incluye CPC, OPS y CCD)
14	Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario - APEDECU	Lima	17/05/2017	3	No	Sí	4	50.0%
15	Asociación en Defensa de los Consumidores o Usuarios de la Provincia de Tocache -ASDECUPT	San Martín	20/02/2014	45	Sí	Sí	0	-
16	Instituto Proyecto Solidaridad Global	Lima	09/12/1998	3	Sí	Sí	1	-
17	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma -ADUCMAC	Arequipa	06/05/2014	12	Sí	Sí	0	-
18	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores - ANDECO	Lima	01/07/2013	9	Sí	Sí	0	-
19	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ	Lima	25/01/2006	7	Sí	Sí	0	-
20	Asociación en Defensa del Consumidor - Perú ADECON PERÚ	La Libertad	11/10/2011	6	Sí	Sí	0	-
21	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores - ASDEC	Ancash	03/01/2011	5	Sí	Sí	0	-
22	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos	Lima	09/08/2013	5	Sí	Sí	0	-
23	Asociación Defensoría Interamericana de los Derechos - DINTERADE	Huánuco	21/03/2017	3	Sí	Sí	0	-
24	Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario - JMCDPCU	Puno	13/12/2017	3	Sí	Sí	0	-
25	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco	Arequipa	18/03/2002	0	Sí	Sí	0	-
26	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico -APROCODEJ	Piura	19/06/2013	4	No	Sí	2	50.0%

N°	Nombre de la asociación	Departamento	Fecha de creación	Representatividad	Actividades de educación y difusión		Representación en la defensa de los consumidores	
				N° de asociados	¿Realizó capacitación y orientación?	¿Reportó herramientas de difusión?	N° de denuncias presentadas	% a favor de las asociaciones en las denuncias resueltas (Incluye CPC, OPS y CCD)
27	Asociación Defensoría del Consumidor y Usuarios- A.D.D.C. Y U.	Ica	12/05/2017	11	Sí	No	0	77.8%
28	Asociación Centro de Protección al Consumidor	Lambayeque	23/06/2008	11	No	Sí	1	33.3%
29	Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - PDCYU	Ica	15/11/2017	6	No	No	7	92.9%
30	Asociación Civil Defensoría del Vecino	Ica	25/05/2009	34	No	No	1	100.0%
31	Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros - AINCUS	Lima	22/10/2001	5	No	Sí	2	0.0%
32	Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes - ADECUT	Tumbes	17/04/2018	10	No	Sí	1	-
33	Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy - ACUY YANAPANACUY	Ayacucho	04/05/2015	24	No	Sí	0	-
34	Asociación de Consumidores Perú Consumidor	Lima	06/01/2011	8	No	Sí	0	-
35	CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor	Lima	13/04/2011	5	No	Sí	0	-
36	Consumers Associated	Piura	11/10/2016	4	No	Sí	0	-
37	Asociación de Consumidores de Productos y Servicios - Perú - ASCOPS - PERÚ	Lima	19/07/2016	3	No	Sí	0	-
38	Asociación de Protección al Usuario - APU	Lima	29/05/2009	5	Sí	No	0	-
39	Asociación Tempus Jus - Tiempo de justicia ATEJUS	La Libertad	07/11/2012	8	No	No	0	0.0%

Nota: Resultados sobre la base de la información presentada por 39 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 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 2018; Informes Anuales remitidos en el marco del Anexo N° 2 de las Directivas N° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI y N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI, y Estadísticas Institucionales del Indecopi

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

Por otro lado, de las 174 denuncias interpuestas por las asociaciones de consumidores, resueltas a favor de los consumidores, se identificó 20 denuncias firmes<sup>65</sup>, las cuales derivaron en multas por el monto total de 26.2 UIT, principalmente por infracciones leves<sup>66</sup> relacionadas con el Libro de Reclamaciones por parte de proveedores del transporte terrestre y otros tipos de transporte; y de restaurantes bares y cantinas.

**Tabla N° 30:**  
**Sanciones a proveedores por denuncias interpuestas por asociaciones de consumidores, según sector y hecho infractor. 2018**

Sector	Hecho infractor	N° de sanciones <sup>1</sup>	N° de amonestaciones	N° de multas	Monto de multa (UIT)	N° de proveedores
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	Libro de Reclamaciones	12	4	8	14.0	6
Restaurantes, bares y cantinas	Libro de Reclamaciones	6	0	6	2.2	2
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	Falta de idoneidad	1	0	1	10.0	1
Supermercados, bodegas, minimarkets y similares	Información	1	1	0	-	1
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>26.2</b>	<b>10</b>

<sup>1</sup>/ Incluye multas y amonestaciones.

Fuente: Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores del Indecopi al 2018; 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 Públicos<sup>67</sup> y su reglamento<sup>68</sup>; y tienen como objetivo el de constituirse en mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de cada sector involucrado. Cada organismo regulador puede contar con uno o más Consejos de Usuarios, dependiendo de las características propias de cada mercado. Al respecto, el reglamento general de cada organismo regulador establece la estructura, distribución geográfica, conformación y proceso de elección de miembros, según corresponda.

Los Consejos de Usuarios son competentes principalmente para<sup>69</sup>:

- Emitir opinión respecto de la función supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora, sancionadora, solución de controversias y solución de reclamos de los usuarios.
- Participar en las audiencias públicas que se realicen referidas al marco regulatorio de cada sector.
- 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.

<sup>65</sup> No incluye denuncias en apelación.

<sup>66</sup> De acuerdo con el artículo 110 del Código de Protección del Consumidor, las infracciones pueden ser leves (con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT), graves (con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT) o muy graves (con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT).

<sup>67</sup> Ley N° 27332. Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, modificada por la Ley N° 28337.

<sup>68</sup> Decreto Supremo N° 042-2005-PCM. Reglamento de la Ley N° 27332.

<sup>69</sup> Ley N° 28337. Ley que modifica diversas disposiciones de la Ley N° 27332.

- 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 2018 existían 17 Consejos de Usuarios que poseen en promedio 05 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).

**Tabla N° 31:**  
**Consejos de Usuarios según organismo regulador, 2018**

Organismo Regulador	Consejos de Usuarios	Alcance geográfico	N° de miembros
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)	Consejo de Usuarios Región Centro	Huánuco, Junín, Lima, Callao, Pasco y Ucayali	n.d.
	Consejo de Usuarios Región Sur	Apurímac, Huancavelica, Arequipa, Ayacucho, Cusco, Ica, Madre de Dios, Moquegua, Puno y Tacna	n.d.
	Consejo de Usuarios Región Norte	Amazonas, Ancash, Cajamarca, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Piura, San Martín y Tumbes	n.d.
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin)	Consejo de usuarios de Osinergmin	Nacional	5
Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran)	Consejo de Usuarios de Aeropuertos	Nacional	10
	Consejo de Usuarios de Puertos		10
	Consejo de Usuarios de la Red Vial		6
	Consejo de Usuarios Ferroviarios		7
	Consejo de Usuarios de Arequipa	Regional	7
	Consejo de Usuarios de Cusco		6
	Consejo de Usuarios de Piura		5
	Consejo de Usuarios de Loreto-San Martín		5
Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass)	Consejo de Usuarios Lima	Lima y Callao	5
	Consejo de Usuarios Norte	Tumbes, Piura, Chiclayo, La Libertad y Lambayeque	5
	Consejo de Usuarios Sur	Arequipa, Ayacucho, Apurímac, Cusco, Huancavelica, Tacna, Moquegua, Puno, Ica, Madre de Dios	10
	Consejo de Usuarios Centro	Áncash, Junín, Huánuco y Pasco	4
	Consejo de Usuarios Oriente	Loreto, San Martín, Amazonas y Ucayali	4
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>		<b>89*</b>

n.d.: No determinado o reportado por el Osiptel.

\* No se está considerando el Osiptel por falta de información.

Fuente: Osiptel - C. 00211-GG/2019, Osinergmin - Oficio N° 47-2019-OS-GG, Ositran – Oficio N° 040-2019-GAU-OSITRAN y Sunass - Correo electrónico del 28.03.2019.

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

Cabe destacar que, durante el 2018, los Consejos de Usuarios participaron de 28 audiencias públicas, realizaron 22 eventos coordinados con los organismos reguladores y presentaron 80 consultas a consejos directivos.

**Tabla N° 32:**

*Actividades desarrolladas por parte de los Consejos de Usuarios según organismo regulador, 2018*

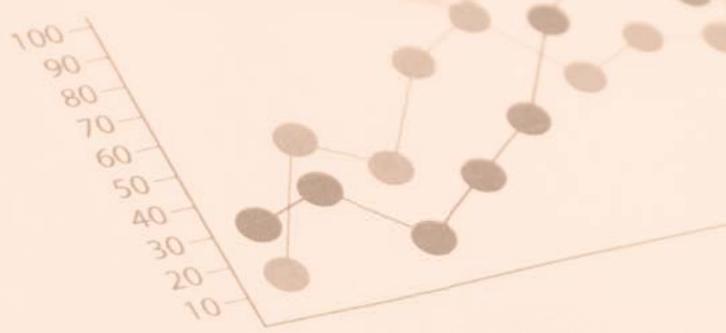
<b>Tema</b>	<b>Osiptel</b>	<b>Osinergmin</b>	<b>Ositran</b>	<b>Sunass</b>
<b>Audiencias públicas</b>	Participaron en 01 audiencia.	Participaron en 12 audiencias.	Participaron en 03 audiencias.	Participaron en 12 audiencias.
<b>Eventos académicos en coordinación con los Consejos Directivos, respecto a los aspectos regulatorios de su sector.</b>	Se realizaron 13 eventos con la temática siguiente: i. Seguridad ciudadana en el servicio de telefonía móvil. ii. Modificaciones al TUO de las Condiciones de uso. 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. vi. Planes de expansión móvil e iniciativas del OSIPTEL para disminuir las barreras al despliegue de infraestructura móvil.	No reportaron información.	No realizaron esta actividad.	Realizaron 9 eventos con la temática siguiente: i. Buenas prácticas para la conservación del agua en las regiones de Cajamarca, Cerro de Pasco y Lambayeque. ii. Sistemas de abastecimiento de los servicios de saneamiento: abastecimiento de agua y tratamiento de agua potable en Áncash. iii. Estado situacional de los servicios de saneamiento en Huánuco. iv. Funciones de Sunass y los Consejos de Usuarios en Huancavelica v. Conservación de fuentes de agua y mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos en Huánuco.
<b>Consultas presentadas al Consejo Directivo (consultas de los usuarios de la infraestructura con relación a las políticas y normas)</b>	Se realizaron 80 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. viii. Ventas atadas. ix. Eliminación del alquiler y/o venta de decodificadores de la TV de paga. x. Calidad del servicio móvil, etc.	No reportaron información.	No realizaron consultas.	No realizaron consultas.

Tema	Osiptel	Osinerghmin	Ositran	Sunass
<b>Líneas de acción propuestas para la mejora de la calidad de la prestación de los servicios del sector (proyectos, normas, investigaciones, etc.)</b>	No reportaron información.	No reportaron información.	Realizaron 76 pedidos y acuerdos orientados a la mejora en la prestación de los servicios derivados de las infraestructuras de transportes de uso público, requeridos en el desarrollo de las sesiones de los Consejos de Usuarios.	Propusieron 4 líneas de acción: i. Propuestas de desarrollo de canales digitales de transparencia sobre los VMA, supervisiones realizadas de Sunass, fallos del TRASS y casuística de quejas y reclamos recurrentes ante EPS. ii. Uso de plataformas digitales como chat automatizados, aplicativos móvil y página web para registro de reclamos, solicitudes y denuncias de los usuarios. iii. Uso de plataformas digitales para reducir la asimetría de información con especial énfasis en las fórmulas y estructuras tarifarias. iv. Investigación: "Calidad Ecológica del agua en la cuenca del río Utcubamba en la región Amazonas", elaborada por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza "Macroinvertebrados acuático de la cuenca del río Utcubamba en la región Amazonas", elaborada por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

Fuente: Osiptel - C. 00211-CG/2019, Osinerghmin - Oficio N° 47-2019-OS-GG, Ositran – Oficio N° 040-2019-GAU-OSITRAN y Sunass - Correo electrónico del 28.03.2019.

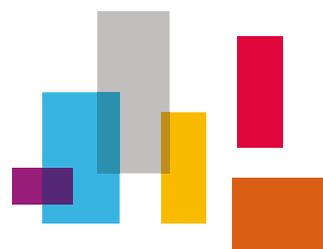
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.





# VII

## INFORMACIÓN SECTORIAL



## VII. INFORMACIÓN SECTORIAL

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

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

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

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

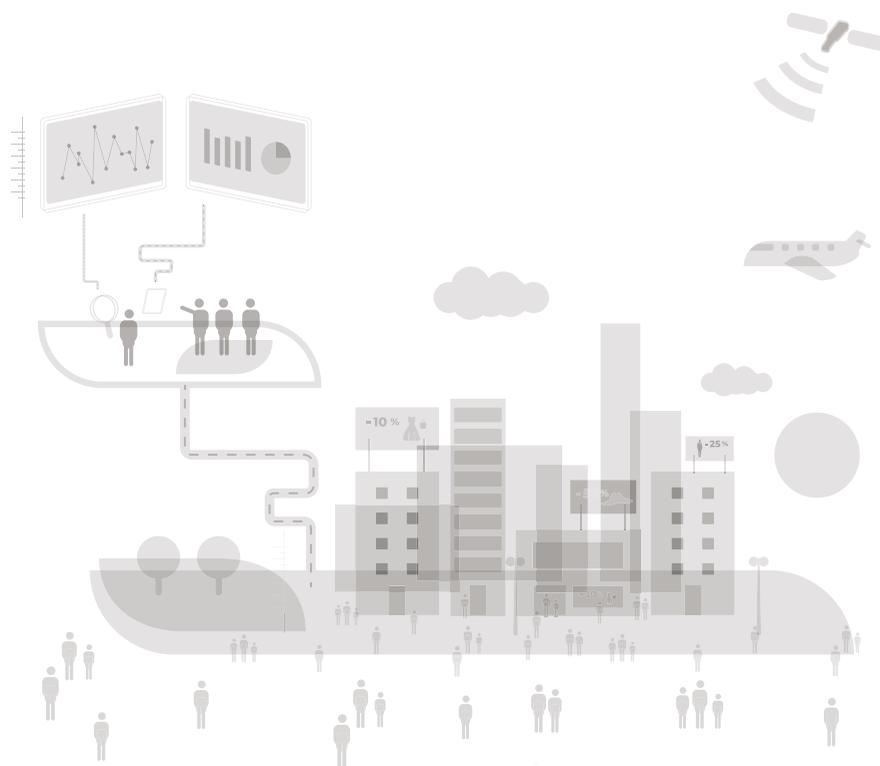
Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los organismos reguladores cuentan con las siguientes funciones:

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

- **Función fiscalizadora y sancionadora:** comprende la facultad de imponer sanciones dentro de su ámbito de competencia por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión.
- **Función de solución de controversias:** comprende la facultad de conciliar intereses contrapuestos entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre éstas y sus usuarios o de resolver los conflictos suscitados entre los mismos, reconociendo o desestimando los derechos invocados.
- **Función de solución de los reclamos** de los usuarios de los servicios que regulan.

Cabe precisar que, en el ámbito de protección al consumidor, los organismos reguladores tienen una especial relevancia en la medida que se encuentran obligados a contar con un Tribunal de Solución de Controversias<sup>70</sup>, el cual actúa como última instancia administrativa; ello implica que lo resuelto por el Tribunal es de obligatorio cumplimiento y constituyendo precedente vinculante en materia administrativa. Ello significa que los usuarios de dichos sectores cuentan con entes especializados ante los cuales recurrir con la finalidad de encontrar una solución satisfactoria al problema suscitado.

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



<sup>70</sup> En el caso del Osinergrmin, 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 Osinergrmin a cargo de la solución de los conflictos entre los usuarios regulados y el distribuidor eléctrico es la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios, creado por el artículo 6 de la Ley 27699.



## VII.1.1 Sector de telecomunicaciones

El mercado de telecomunicaciones ha mostrado un crecimiento sostenido. En 2018, el sector telecomunicaciones y otros servicios de información creció 5.5% con respecto al 2017<sup>71</sup>, mientras que el número total de usuarios creció 7.5% con respecto al 2017 y 3.7% en comparación al 2016. 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 93 al cierre de 2018, destacando la telefonía móvil.

**Tabla N° 33:**  
*Principales agentes y competencias*

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

Fuente: Osiptel. C. 00211-GG/2019 e Informe Anual 2017: Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú - Indecopi  
Elaboración: Indecopi - Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor



71 [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/pbit\\_2019-I\\_final.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/pbit_2019-I_final.pdf)



### Gráfico N° 37

#### Principales indicadores en el sector telecomunicaciones



193

CONCESIONES  
otorgadas a empresas (MTC)



49.6

MILLONES  
de usuarios <sup>1/</sup>



2.4

MILLONES  
de reclamos en el 2018 ante  
el proveedor



37

OFICINAS  
del Osiptel para la atención a  
usuarios



Valor Agregado Bruto

5.5%  
CRECIMIENTO

Crecimiento de 5.5% con  
respecto al 2017<sup>2/</sup>



202

MIL  
apelaciones presentadas  
ante el Osiptel



457

CENTROS DE ATENCIÓN  
al usuario de los principales  
operadores



3.7%

Sector que representa  
el 3.7% de la canasta básica <sup>3/</sup>



4,470

RECLAMOS  
en el 2018 presentados  
ante el Indecopi

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

2/ Variación porcentual del índice de volumen físico (2018-2017) del sector telecomunicaciones y otros servicios de información. Disponible en: [https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/pbit\\_2019-L\\_final.pdf](https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/pbit_2019-L_final.pdf).

3/ Corresponde al gasto en el sector Transporte.  
Fuente: Osiptel. C. 00211-GG/2019, Indecopi, INEI

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

El mayor desarrollo del mercado también ha sido acompañado de una mayor ocurrencia de conflictos de consumo: en el 2018 el número de reclamos presentados en las empresas operadoras del sector se redujo en 35.5%, sumando los 2,372,227, 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 2018.

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

#### Empresas del sector

Al 2018, el MTC reportó la suscripción de 1,097 contratos de concesión para servicios públicos de telecomunicaciones en el Perú. La mayoría de ellos correspondientes al servicio de radiodifusión por cable. Por otro lado, se contó con 756 concesiones de servicios postales. El MTC otorgó 99 concesiones para servicios públicos de telecomunicación y 97 para servicios postales en el año 2018.

Asimismo, el MTC otorgó 587 nuevas autorizaciones para prestar el servicio de radiodifusión sonora y televisada a nivel nacional. De estas, 445 autorizaciones permitirán prestar el servicio de radiodifusión sonora y 142 el servicio de radiodifusión por televisión.

**Tabla N° 34:**  
*N° de concesiones 2018 según servicio*

Servicios	Hasta 2018	En el 2018
<b>Total servicios postales</b>	<b>756</b>	<b>97</b>
<b>Total servicios públicos de telecomunicaciones</b>	<b>1,097</b>	<b>99</b>
Público de distribución de radiodifusión por cable	675	50
Portador local	172	38
Portador larga distancia internacional	71	4
Portador larga distancia nacional	68	4
Público de telefonía fija	46	0
Público móvil por satélite	18	3
Público móvil de canales múltiples de selección automática (Troncalizado)	18	0
<b>Otros</b>	<b>29</b>	<b>0</b>

Fuente: MTC. Oficio N° 110-2019-MTC/09

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



## Normativa

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

**Tabla N° 35:**  
*Normativa relevante (2018)*

N°	Norma	Detalle
1	Decreto Supremo N° 001-2018-MTC – Modificó el Marco Normativo General del Sistema de Comunicaciones en Emergencias.	Estableció medidas para que las operadoras informen a la población sobre determinados riesgos de desastre o situaciones de emergencia a través de SMS gratuitos.
2	Resolución Ministerial N° 049-2018-MTC/01.03 – Aprobó el Anexo Técnico del Sistema de Mensajería de Alerta Temprana de Emergencia – SISMATE	Determinó la obligatoriedad de que todos los celulares cuenten con la funcionalidad de Difusión Celular o Cell Broadcast, para la recepción de mensajes de alerta temprana en situaciones de emergencia.
3	Resolución Ministerial N° 482-2018-MTC/01.03 – Aprobó la Velocidad mínima para el acceso a Internet de Banda Ancha para internet fijo y móvil	Estableció la velocidad mínima para que un servicio de internet sea considerado de Banda Ancha y los usuarios estén informados para la contratación de esos servicios.
4	Resolución Ministerial N° 573-2018-MTC/01.03 – Modificó 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"	Estableció 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.
5	Resolución Ministerial N° 651-2018-MTC/01.03 – Modificó el Plan Técnico Fundamental de Numeración	Se asignaron los números 114 y 911 para la atención de casos de desaparición de personas y la atención centralizada de emergencias.
6	Decreto Supremo N° 015-2018-MTC – Modificó el Reglamento de la Ley de Radio y Televisión	Con las modificaciones a artículos sobre el Código de Ética se dispuso reglas procedimentales para la atención de quejas.

Fuente: MTC. Correo electrónico del 08.08.2019

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

Además, mediante D. S. N° 011-2019-MTC se modificó el Plan Maestro para la Implementación de la Televisión Digital Terrestre en el Perú, con la finalidad de mejorar el proceso de migración hacia la televisión digital terrestre, permitiendo que los televidentes identifiquen con mayor facilidad la estación de su preferencia y previniendo posibles inconvenientes entre los radiodifusores estableciendo reglas para la asignación del canal virtual.

## Capacitaciones

En el 2018, el MTC buscó reducir los temores infundados por parte de la población y algunas autoridades hacia la posibilidad de daños en la salud por la presencia de radiaciones no ionizantes (en adelante, RNI), reflejados en el rechazo a la instalación de infraestructura de telecomunicaciones, como antenas de telefonía móvil, aspecto que impacta negativamente sobre el acceso y calidad del servicio. Por ello, se realizaron campañas informativas en torno a esta temática que finalmente pretende mejorar la provisión de los servicios, reduciendo la brecha digital y promoviendo un mayor acceso y uso de los servicios de comunicaciones. En 2018, se realizaron i) diez (10) foros a nivel nacional y se convocó a un total de 1,554 asistentes, ii) diez (10) capacitaciones a radiodifusores en las mismas ciudades, con una participación de 307 prestadores de dicho servicio de telecomunicaciones, a nivel nacional; y iii) se



ejecutaron dos (2) capacitaciones técnicas a funcionarios, profesionales y técnicos de los gobiernos regionales, contando con la participación de 166 asistentes de 22 regiones a nivel nacional.

**Tabla N° 36:**  
*Foros efectuados en el año 2018 y participantes*

N°	Departamento	Locación	Fecha	Total
1	Junín	Auditorio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huancayo	20/04/2018	178
2	Moquegua	Auditorio de la Nueva Sede del Gobierno Regional de Moquegua, Mariscal Nieto	31/05/2018	130
3	Huánuco	Auditorio de la Universidad ULADECH, Huánuco	22/06/2018	201
4	La Libertad	Salón Consistorial de la Municipalidad de Chepén, Provincia de Chepén	13/07/2018	140
5	Ica	Centro de Operaciones de Emergencia Regional COER, Gobierno Regional de Ica	10/08/2018	219
6	Apurímac	Hotel Saywa, Abancay	24/08/2018	147
7	Lambayeque	Hotel Costa del Sol, Chiclayo	21/09/2018	157
8	Tumbes	Auditorio de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Tumbes	26/10/2018	193
9	Ucayali	Auditorio del Centro de Atención al Ciudadano (CAC), Pucallpa	23/11/2018	89
10	Tacna	Auditorio Centro de Convenciones Jorge Basadre Grohmann del Gobierno Regional de Tacna. Calle Blondell s/n – Tacna	07/12/2018	100
			<b>Total</b>	<b>1,554</b>

Fuente: MTC. Correo electrónico del 08.08.2019

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

## Información

En el 2018, el MTC empleó su página web como principal medio de comunicación.

## Supervisión y fiscalización

Durante el 2018, el MTC llevó a cabo las funciones de supervisión y fiscalización de los servicios de comunicaciones en el territorio nacional, a través de la Dirección General de Fiscalizaciones y Sanciones en Comunicaciones; reportando la ejecución de 7,044 acciones de inspección a los diferentes servicios de comunicaciones; entre éstas, 754 a los servicios públicos de telecomunicaciones y 2,375 a servicios de radiodifusión sonora y televisiva. Del mismo modo, se ejecutaron 2,799 inspecciones técnicas de supervisión de servicios de telecomunicaciones que no contaban con el correspondiente título habilitante; mientras que, en el ámbito de los servicios postales, se realizaron 1,116 inspecciones y veedurías; con la finalidad de fiscalizar el cumplimiento de las normas y de títulos habilitantes en la prestación de servicios y actividades de comunicaciones; y en caso de incumplimiento, aplicar las sanciones correspondientes; evitando así, la generación de interferencias perjudiciales que puedan



afectar gravemente la calidad de los servicios de telecomunicaciones, pudiendo, inclusive, poner en peligro la vida de la población. El detalle de estas acciones puede ser visto en la siguiente tabla:

**Tabla N° 37:**  
*N° de actividades de supervisión y fiscalización*

Tipo	2018
Inspecciones técnicas de supervisión y control de servicios públicos de telecomunicaciones con título habilitante	754
Inspecciones técnicas de supervisión y control de servicios de radiodifusión sonora y televisiva con título habilitante	2,375
Inspecciones técnicas de supervisión y control de servicios de telecomunicaciones sin título habilitante	2,799
Inspecciones de supervisión de servicios postales y veedurías postales	1,116
<b>Total</b>	<b>7,044</b>

Fuente: MTC. M. N° 0442-2019-MTC/29. Dirección General de Fiscalizaciones y Sanciones en Comunicaciones.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

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

En el año 2018, el número de los usuarios de los servicios regulados por el Osiptel superó los 49.5 millones (7.5% más con respecto al año anterior). Si bien es cierto, ello no se tradujo en una mayor cantidad de reclamos presentados ante las empresas operadoras (reclamos en primera instancia), pues hubo una reducción de 35.5% con relación al 2017; si lo hicieron los recursos de apelación 26.7% más.

El Osiptel 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. En el año 2018, realizó las siguientes actividades: i) coordinación con las empresas operadoras para una adecuada atención de los problemas, trámites y/o requerimientos de los usuarios, así como la atención de los requerimientos y solicitudes de las entidades públicas, vinculadas a la problemática de los abonados o los usuarios, ii) atención de los cuestionamientos sobre el bloqueo o el desbloqueo no reconocido de equipos terminales móviles (realizados por las empresas operadoras) y otras solicitudes relacionadas con la ejecución del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad Ciudadana (RENTESEG), iii) aprobación de los mecanismos de contratación adicionales a los expresamente establecidos, así como de las modificaciones de los contratos de abonados propuestos por las empresas operadoras, iv) planificación y organización de las actividades administrativas del Consejo de Usuarios y v) fortalecimiento de las organizaciones de usuarios y de consumidores, entre otros.

### Usuarios del sector

En el 2018, el número total de usuarios, medido en función del número de líneas y conexiones, ascendió a 49'598,293 (7.5% más con respecto al 2017). Cabe destacar que, el servicio de internet fijo experimentó el mayor crecimiento de los servicios regulados (11.1%).



**Tabla N° 38:**  
*N° de usuarios de los servicios regulados por el Osiptel*

Tipo	2016	2017	2018
Telefonía fija <sup>1/</sup>	2,921,273	2,936,352	2,710,530
Telefonía móvil <sup>1/</sup>	37,719,697	38,915,386	42,154,771
Servicio de internet fijo <sup>2/</sup>	2,117,509	2,323,483	2,581,938
Servicios de TV de paga <sup>2/</sup>	1,845,218	1,976,821	2,151,054
<b>Total</b>	<b>44,603,697</b>	<b>46,152,042</b>	<b>49,598,293</b>

1/Número de líneas en servicio.

2/Número de abonados.

Fuente: Osiptel. C. 00211-GG/2019, correo electrónico del 13.08.2019

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

## Oficinas de atención al usuario

El usuario puede recurrir a las oficinas del Osiptel para ser orientado; asimismo, puede realizar consultas o reclamos en las oficinas de las empresas operadoras<sup>72</sup>. El Osiptel cuenta con un centro de contacto denominado “Fono Ayuda”, cuyo número de contacto es el 0801-12121.

Al cierre del 2018, el Osiptel reportó 37 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 31 en provincias. Por su parte, las principales empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones reportaron 457 oficinas de atención al usuario a nivel nacional<sup>73</sup>.

**Tabla N° 39:**  
*Centros de atención de las principales empresas operadoras, 2018*

Empresa operadora	Lima Metropolitana	Provincias	Total
América Móvil Perú S.A.C.	45	153	198
Telefónica del Perú S.A.A.	24	61	85
Viettel Perú S.A.C	49	93	142
Entel Perú S.A.	16	16	32
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>323</b>	<b>457</b>

Fuente: Osiptel. Correo electrónico del 13.08.2019

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

<sup>72</sup> Las empresas operadoras están obligadas a contar con oficinas de atención al usuario.

<sup>73</sup> Dicha información ha sido remitida en cumplimiento del artículo 43° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.



## Normativa

En el año 2018, el Osiptel emitió distintas disposiciones en materia de protección al usuario de los servicios públicos de las telecomunicaciones; entre las que se puede mencionar las referidas al Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y Servicio de Telefonía Fija, el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios, el Reglamento para la Solución de Controversias entre Empresas, la implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, el Texto único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y la Norma Sobre las Medidas Extraordinarias Relacionadas con el Procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios.

### Tabla N° 40:

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

<b>Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0286-2018-CD/OSIPTTEL, se modificó el Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y Servicio de Telefonía fija.</li> <li>• Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0266-2018-CD/OSIPTTEL, se modificó el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios.</li> <li>• Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0238-2018-CD/OSIPTTEL, se modificaron las normas para la implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad.</li> <li>• Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0224-2018-CD/OSIPTTEL y Resolución de Consejo Directivo N° 096-2018-CD/OSIPTTEL, se modificó el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.</li> <li>• Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0125-2018-CD/OSIPTTEL, se modificó el Reglamento para la Solución de Controversias entre Empresas.</li> <li>• Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTTEL, se aprobó la Norma sobre las Medidas Extraordinarias Relacionadas con el Procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios.</li> </ul>
------------------	--

Fuente: Osiptel. C. 00211-CG/2019

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

## Contratos y cláusulas abusivas

En el 2018, el Osiptel aprobó 21 contratos de abonados referidos a los servicios de internet fijo (6), cable (5), telefonía móvil (4), telefonía fija (4) e internet móvil (2).

Cabe indicar que a diferencia del 2018, a partir del 01/07/2019, las empresas operadoras ya no requieren de la aprobación ex ante de los modelos de contrato de abonados a ser utilizados, sino que las empresas pueden comercializar sus respectivos productos e informar al regulador los contratos respectivos para la posterior supervisión. Bajo este nuevo marco regulatorio, el regulador reportó 176 modelos de contrato bajo su supervisión. Cabe precisar que, el Osiptel cuenta con un sistema que pone a disposición de los usuarios los contratos de abonados que han iniciado su comercialización a través de la siguiente página web: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/SICAB/>

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



## Actividades de capacitación, orientación y difusión

**En cuanto a la capacitación,** en el año 2018, el Osiptel benefició a 168,844 consumidores o usuarios, de los cuales el 62.7% fueron consumidores en general y el 37.3% restante aquellos consumidores en situación de vulnerabilidad (realizó charlas dirigidas a personas con discapacidad, adultos mayores, escolares, entre otros).

Además, destaca el dictado de 15 cursos a nivel nacional (en Lima, Ancash, Apurímac, Ayacucho, Cajamarca, Madre de Dios, Pucallpa, Ucayali e Iquitos) dirigidos a los consumidores o usuarios en general. Los principales temas abordados fueron: i) la seguridad ciudadana en el servicio móvil, ii) las modificatorias a las Condiciones de Uso y la eliminación de la venta y el alquiler de los decodificadores de la TV paga y iii) las principales normas emitidas por el OSIPTEL, en favor de los usuarios.

De otro lado, se dictaron 15 cursos dirigidos a empresas a nivel nacional (entre Lima, Ayacucho, Apurímac, Iquitos, Piura y Ucayali), con un total de 78 participantes. Los principales temas abordados fueron i) el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, ii) el nuevo Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y iii) el Reglamento General de Tarifas, SIRT y COMPARATEL.

Asimismo, realizó 12 actividades de capacitación dirigidas a las asociaciones de consumidores a nivel nacional (entre Lima, Puno y San Martín), con un total de 58 participantes. Los principales temas abordados fueron i) la seguridad ciudadana en el servicio móvil, ii) las modificatorias a las Condiciones de Uso y la eliminación de la venta y el alquiler de los decodificadores de la TV paga y iii) las Modificaciones del Texto Único Ordenado.

**En cuanto a las actividades de orientación,** durante el año 2018, el Osiptel favoreció a 664,845 personas a nivel nacional (8.2% más que el año anterior). De acuerdo con la información registrada en "Orientaciones en Sedes y Fonoayuda" del Osiptel, el 59.8% de las orientaciones correspondió a residentes de Lima y Callao, mientras que el 40.2% a residentes en el resto del país.

Para el año 2019, el Osiptel proyecta beneficiar a un total de 671,285 personas con las actividades de orientación.

**Con respecto a la difusión de información,** el Osiptel pone a disposición de los usuarios 14 herramientas informativas, entre las cuales destacan las siguientes: el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT), el Sistema de consulta de deudas de las empresas operadoras a los usuarios - devoluciones pendientes a ex abonados, el sistema denominado "Consulta de Contratos de Abonados", el sistema de monitoreo Visor GIS, La Biblioteca Virtual, Señal Osiptel, el aplicativo Consulta de equipos celulares hurtados, robados o recuperados (Reporta IMEI), Consulta tu expediente virtual (TRASU), Consulta de Contratos de Concesión y Servicios de Valor Añadido, Sistemas de Consulta de Jurisprudencia, COMPARATEL, Medidor de Velocidad de Internet Fijo, Portal Nacional de Datos Abiertos, y el Sistema de Consultas Electrónicas de Expedientes del TRASU – SISCE<sup>74</sup>.

<sup>74</sup> En el 2018, el Osiptel implementó el mecanismo de autorregulación denominado "Sistema de Consultas Electrónicas de Expedientes del TRASU - SISCE" (disponible en el siguiente enlace: <http://serviciosonline.osiptel.gob.pe/CONSULTATRASU/>), el cual tiene como objetivo proporcionar a los usuarios una plataforma amigable, interactiva y de fácil uso en la consulta de expedientes del TRASU, empoderar a los usuarios del procedimiento de reclamos en la segunda instancia, así como también, hacerlos partícipes de todo el procedimiento de trámite de su expediente y disminuir la cantidad de recursos para la atención de las solicitudes de revisión y copia de expedientes. En total, 8,149 personas utilizaron este mecanismo de autorregulación durante el 2018.



Dichas herramientas registraron cerca de 10.5 millones de accesos en el año 2018<sup>75</sup> (5.8% más que en el 2017). Destaca el aplicativo “Reporta IMEI” por la mayor cantidad de accesos registrados (90% del total).

### Gráfico N° 38

#### Actividades de capacitación, orientación y difusión

#### Capacitación

N° de personas capacitadas	TOTAL
	<b>168,980</b>
Consumidores	<b>105,803</b>
Consumidores vulnerables	<b>63,041</b>
Proveedores (trabajadores)	<b>78</b>
Asociaciones de consumidores	<b>58</b>

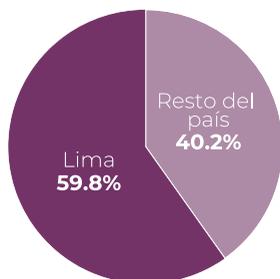
#### Orientación

N° de beneficiarios	TOTAL
	<b>664,845</b>

#### Principales temas

- Mensaje bloqueo de IMEI inválido.
- Facturación/renta mensual.
- Falta de servicio.
- Bloqueo de equipo por robo/hurto/pérdida.
- Cobro de deuda.
- Portabilidad no solicitada por abonado.
- Bloqueo de equipo no solicitado por abonado.

#### Participación según lugar de residencia del orientado



Fuente: Osiptel. Correo electrónico del 13.08.2019

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

#### Difusión

N° de herramientas de difusión (14)	N° de accesos
SIRT	<b>325,639</b>
Sistema de consulta de deudas de las empresas operadoras a los usuarios	<b>355,985</b>
Consulta de contratos de abonados	<b>109,007</b>
Visor GIS	<b>4,407</b>
Biblioteca virtual	-
Señal OSIPTEL	<b>129,341</b>
Consulta de equipos celulares hurtados, robados o recuperados (Reporta IMEI)	<b>9,439,485</b>
Consulta tu Expediente Virtual (TRASU)	<b>23,729</b>
Consulta de contratos de concesión y servicios de valor añadido	<b>2,238</b>
Sistema de consultas de jurisprudencia	<b>751</b>
COMPARATEL	<b>37,402</b>
Medidor de velocidad de internet fijo	<b>14,384</b>
Portal Nacional de Datos Abiertos	<b>6,267</b>
Sistema de consultas electrónicas de expedientes del TRASU – SISCE	<b>8,149</b>

75 No incluye los accesos a la “Biblioteca Virtual”.



## Supervisiones y sanciones en el sector

Durante el año 2018, el Osiptel elaboró y ejecutó un plan de supervisión, el cual incluyó aspectos relacionados con la protección de los usuarios. En total, se llevaron a cabo 10,921 supervisiones, dirigidas a 43 empresas. Entre los principales temas supervisados destacaron i) la calidad de los servicios, ii) las 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), iii) la portabilidad, iv) las tarifas, entre otros.

En el mismo año, se impusieron 115 sanciones, entre multas y amonestaciones, equivalentes al monto total de S/ 20.2 millones.

Los principales hechos infractores estuvieron relacionados con el incumplimiento de la entrega de información por parte de las empresas al Osiptel, el incumplimiento de metas de calidad de los servicios y el incumplimiento de las devoluciones de cobros efectuados. Las empresas con mayor número de sanciones fueron: Telefónica del Perú S.A.A., Viettel Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y América Móvil Perú S.A.C.

## Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

El Osiptel no cuenta con una definición explícita de consumidores vulnerables; sin embargo, reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado<sup>76</sup>, de tal manera que contribuye al bienestar social a través del despliegue de acciones que tienen por finalidad integrar y mejorar la calidad de vida de comunidades rurales, personas con discapacidad, población que reside en zonas de interés social (tales como Pichari, Satipo y Huallaga), así como de estudiantes.

Tal es así, que el Osiptel cuenta con un servicio de intérprete de lenguaje de señas en la sede central (todos los miércoles de 4:00 pm a 5:00pm), realizó jornadas de orientación en el Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad - Conadis (con el apoyo de un intérprete de lenguaje de señas, dos veces al mes) y organizó la Jornada Nacional de Orientación por el Día Nacional de la Persona con Discapacidad en el mes de octubre, entre otras jornadas y charlas de interés social. En total, fueron 2,178 actividades en beneficio de 63,041 consumidores vulnerables (entre personas con discapacidad, adultos mayores y escolares en zonas de interés social, principalmente).

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

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

## Asociaciones de consumidores

El Osiptel cuenta con convenios vigentes de cooperación suscritos con 06 asociaciones de consumidores: la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC) (desde el 2004), la Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor "San Francisco" (desde el 2005), la Asociación "Atenea" (desde el 2010),

<sup>76</sup> Expresada en el Artículo VI. - Políticas Públicas del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571 y sus correspondientes modificatorias)



la Asociación Civil Más que Consumidores (desde el 2014), la Asociación “APAC” (desde el 2017) y la Asociación “IDOM” (desde el 2017).

En el marco de dichos convenios, se llevaron a cabo 07 actividades durante el 2018, entre las cuales destacan las siguientes:

- Participación en la feria por el Día Mundial del Consumidor, del 12 al 17 de marzo.
- Capacitación sobre el RENTESEG, Modificaciones al TUO de las Condiciones de Uso, Ventas Atadas, Eliminación de la Venta y/o alquiler de Decodificadores de TV de Paga, entre otros, con fecha 20, 22 y 27 de junio; 06, 12, 17 y 20 de setiembre; 24 de octubre y 22 de noviembre.
- Charlas de capacitación denominada “Seguridad Ciudadana en el Servicio Móvil”, en coordinación con la Asociación Civil Más Que Consumidores, ATENEA y otros, en el mes de octubre.

## **Mecanismos de solución de conflictos**

Mediante las Resoluciones de Consejo Directivo N°0266-2018-CD/OSIPTEL y N°051-2018-CD/OSIPTEL se modificó el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, lo cual significó los siguientes cambios:

- Modificación de los artículos 9 y 70, referidos al deber de las empresas operadoras de contar con un registro de los reclamos; y a la delimitación de casos que constituyen objeto de quejas por parte de los usuarios, respectivamente.
- Sustitución del artículo 39, referido a la notificación por medios electrónicos de los actos administrativos asociados a los reclamos, apelaciones o quejas por vía web.
- Inclusión del artículo 58-A, referido a la causante de declaración de improcedencia de los recursos de apelación.
- Modificación del Anexo 1 - Régimen de Infracciones y Sanciones, referido a la gravedad de las infracciones
- Declaración de la necesidad de establecer medidas extraordinarias en el procedimiento de solución de reclamos a usuarios por el plazo de dieciocho (18) meses.



**Gráfico N° 39**  
*Supervisión y sanción*



Fuente: Osiptel. C. 00211-CG/2019

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

## Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

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

### a) Primera Instancia: empresas operadoras

Las empresas operadoras constituyen la primera instancia encargada de resolver los conflictos. Al respecto, en el año 2018:

- Los usuarios del sector presentaron 2'372,227 reclamos en total ante las empresas operadoras, lo cual significó una reducción de 35.5% con respecto al 2017. De acuerdo con dicha cifra, el sector telecomunicaciones fue el sector con mayor cantidad de reclamos, superando al sector financiero, seguros y sistema de pensiones (2'101,385 reclamos).
- El servicio más reclamado fue el servicio móvil (57.8% del total de reclamos recibidos), seguido por el servicio de televisión por cable (8.5%), el servicio telefónico fijo local (8.1%), internet (4.1%), y el resto de los servicios (21.5% en conjunto).
- Los reclamos resueltos fueron de 2'470,090 (27.9% menos con respecto al 2017).
- Las empresas con el mayor número de reclamos resueltos fueron Telefónica del Perú S.A.A. al concentrar el 64.7% del total de reclamos resueltos y América Móvil Perú S.A.C con el 26.1%.
- Los temas más reclamados en el 2018 fueron los referidos a facturación (1'315,074 reclamos, equivalentes al 53.2% del total) y la calidad e idoneidad (464,412 reclamos, equivalentes al 18.8% del total).



- A nivel geográfico, Lima y Callao concentraron la mayor cantidad de reclamos resueltos, equivalente al 63.3% del total, seguido por La Libertad (5.4%), Lambayeque (4.4%), Arequipa (4.1%), Piura (3.5%) y el resto (19.3% en conjunto).
- Tres (03) de cada diez (10) reclamos resueltos fueron declarados fundados a favor de los consumidores (29.1%, equivalente a 718,142 reclamos)<sup>77</sup>.

**Gráfico N° 40**

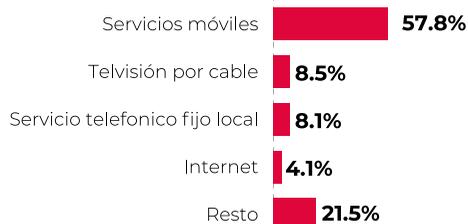
*Reclamos en primera instancia: empresas operadoras*

**2.4 millones**  
de reclamos **presentados**

↓ Reducción respecto al 2017: **35.5%**

El servicio **móvil** es el más reclamado

**Según tipo de servicio**

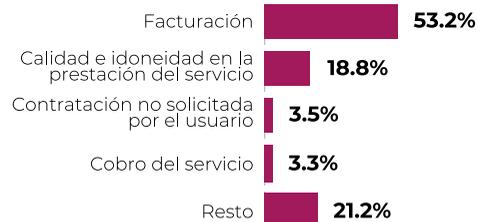


**2.5 millones**  
de reclamos **resueltos**

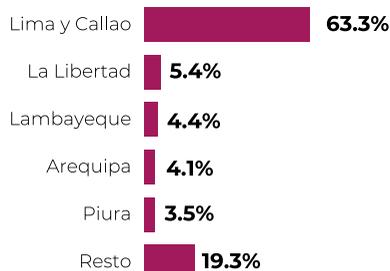
↓ Reducción respecto al 2017: **27.9%**

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

**Según tema**

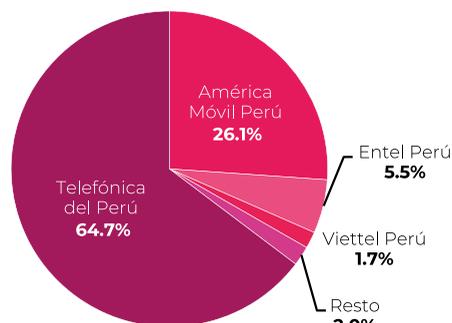


**Según departamento**



**Lima y Callao** concentraron el  
**63.3%** de los reclamos

**Según empresa**



Fuente: Osiptel. Correo electrónico del 13.08.2019

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

<sup>77</sup> En el 2017, el 39.3% (equivalentes a 1'346,838) de los reclamos resueltos fueron declarados a favor del consumidor; mientras que, en los años 2016, 2015, 2014 y 2013 los resultados fueron 37.2% (762,466), 43.7% (483,739), 43.4% (256,840) y 48.5% (302,420), respectivamente.



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

La segunda instancia está constituida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRASU) del Osiptel<sup>78</sup>, el cual se encarga de resolver las apelaciones contra los reclamos resueltos en la primera instancia. Al respecto, en el año 2018:

- El TRASU recibió un total de 201,989 recursos de apelación (26.7% más con respecto al 2017) y resolvieron 132,890. Las apelaciones presentadas representaron el 6.7% del total de reclamos resueltos en primera instancia (versus el 2.8% del 2016 y 4.7% del 2017).
- La telefonía móvil pospago fue el servicio con más recursos de apelación (49.7% del total). En dicho servicio, el 86.9% de los recursos de apelación fueron resueltos.
- El 34.5% del total de recursos de apelación resueltos fueron declaradas a favor de los usuarios<sup>79</sup>.
- América Móvil Perú y Telefónica del Perú, fueron las empresas con mayor número de recursos de apelación resueltos, representando en conjunto el 96.5% del total.
- A nivel geográfico, Lima y Callao concentraron la mayor cantidad de apelaciones resueltas, equivalente al 65.2% del total.

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

<sup>79</sup> En años anteriores, los porcentajes de recursos de apelación resueltos a favor del consumidor fueron: 40.3% en el 2017, 65.6% en el 2016, 44.2% en el 2015, 44.2%, 43.9% en el 2014, 40% en el 2013 y 46.8% en el 2012. Asimismo, con respecto a los porcentajes de quejas presentadas a favor del consumidor, se tuvo los siguientes resultados: 49% (7,683) 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.

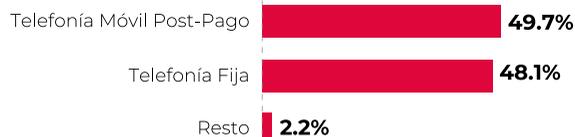


**Gráfico N° 41**  
*Apelaciones 2018*

**201,989**  
de apelaciones **presentadas**

↑ Crecimiento respecto al 2017: **26.7%**

**Según tipo de servicio**



**132,890**  
de apelaciones **resueltas**

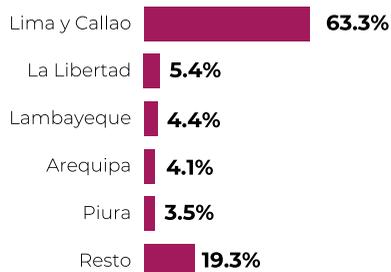
↑ Crecimiento respecto al 2017: **90.6%**

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

**Según tema**

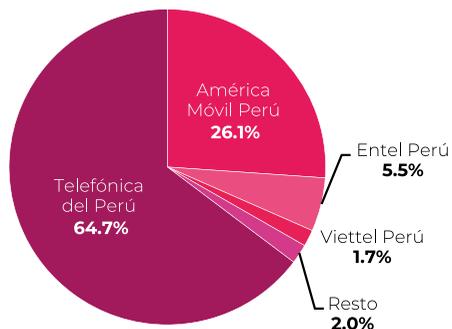


**Según departamento**



**Lima y Callao** concentraron el  
**63.3%** de los reclamos

**Según empresa**



Fuente: Osiptel. C. 00211-CG/2019

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



**Tabla N° 41:**  
*Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)*

N°	Normativa	Detalle
1	Resolución de Consejo Directivo N° 0286-2018-CD/OSIPTEL	Modificó el Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y Servicio de Telefonía fija.
2	Resolución de Consejo Directivo N° 0266-2018-CD/OSIPTEL	Modificó el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios.
3	Resolución de Consejo Directivo N° 0238-2018-CD/OSIPTEL	Modificó las normas para la implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad.
4	Resolución de Consejo Directivo N° 0224-2018-CD/OSIPTEL	Modificó el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
5	Resolución de Consejo Directivo N° 096-2018-CD/OSIPTEL	Modificó el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
6	Resolución de Consejo Directivo N° 0125-2018-CD/OSIPTEL	Modificó el Reglamento para la Solución de Controversias entre Empresas.
7	Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL	Aprobó la norma sobre las medidas extraordinarias relacionadas con el procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios.

Fuente: Página web Osiptel

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

## Calidad

En lo referido a la calidad de la atención en los servicios de telecomunicaciones, se rige por el Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios de los Servicios de Telefonía Fija y Servicios Móviles<sup>80</sup>, cuyos objetivos son: i) promover la mejora continua de la calidad de atención que brindan las empresas operadoras a sus usuarios; ii) evitar que se generen desincentivos en los usuarios para el cabal ejercicio de sus derechos; iii) obtener información sobre la gestión y organización de las empresas operadoras para la atención de los trámites que decidan realizar los usuarios; y, iv) medir la capacidad de respuesta de las empresas operadoras para la atención de los trámites de los usuarios.

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

**Tabla N° 42:**  
*Indicadores de calidad del sector telecomunicaciones*

N°	Parámetro	Indicador	Definición	Valor Aceptable
1	Inoperatividad de sistemas en canales de atención presencial y telefónico	Indicador de Tasa de Caídas del Sistema de Atención (CSA)	Porcentaje del total de horas en que los sistemas se encuentran imposibilitados de atender trámites, respecto del total de horas en que los referidos sistemas debieron estar operativos.	El Osiptel no cuenta con una meta establecida; sin embargo, puede establecer una a futuro.

<sup>80</sup> Aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTEL.



N°	Parámetro	Indicador	Definición	Valor Aceptable
2	Sistemas de control	Indicador de Tiempo de espera para Atención Presencial (TEAP)	Porcentaje del total de atenciones presenciales en oficinas comerciales que se llevaron a cabo dentro de los quince (15) minutos contados desde que el usuario recibió la constancia de arribo a la oficina comercial.	>80%
		Indicador de Deserción en Atención Presencial (DAP)	Porcentaje de usuarios que recibieron una constancia de arribo a la oficina comercial, pero que se retiraron antes de realizar su trámite.	<5%
4	Canales de atención y buen trato	Indicador de Corte de la Atención Telefónica (CAT)	Porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario (ejemplo, asistente de empresa operadora finalizó la llamada).	<5%
5	Publicidad en los servicios de información y asistencia	Indicador de Rapidez en Atención por Voz Humana (AVH)	Medido en dos tramos como el porcentaje de llamadas atendidas: (i) dentro de los primeros 40 segundos de iniciada la llamada por parte del usuario hasta acceder a la opción que le permita comunicarse con un operador humano, y, (ii) dentro de los primeros 20 segundos desde que el usuario elige la opción indicada en el numeral (i) hasta ser atendido por un operador humano."	>85%

Fuente: Osiptel. C. 00211-GG/2019

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

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

En ese sentido, a partir de la información disponible de los indicadores de calidad de la atención a usuarios finales en las páginas web de las empresas operadoras móviles, a diciembre de 2018, en general, los resultados fueron superiores al valor mínimo aceptable, a excepción del operador Entel Perú (82%) en el indicador Atención por Voz Humana – AVH2.

**Tabla N° 43:**

*Resultados de los indicadores de calidad según operador, diciembre 2018*

Indicador	Valor Aceptable	Empresa Operadora			
		Entel Perú S.A.	Telefónica del Perú S.A.	América Móvil Perú S.A.C	Viettel Perú S.A.C.
CSA	*	0%	0%	3%	34%
TEAP	>80%	87%	95%	81%	88%
DAP	<5%	3%	2%	3.8%	4%
CAT	<5%	3%	0.5%	0.9%	0.6%
AVH	AVH1	100%	100%	100%	100%
	AVH2	82%	87%	91%	88%

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

Fuente: Osiptel. C. 00211-GG/2019

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 2018, el número de supervisiones iniciadas en el sector de telecomunicaciones fue de 9 a nivel nacional (todas en provincias), mientras que las supervisiones concluidas fueron 25 (02 en Lima y 23 en el resto del país). Así mismo, se recomendaron 05 Procedimientos Administrativos Sancionadores (PAS) en el 2018.
- **Reclamos.** En el año 2018, el SAC del Indecopi resolvió un total de 4,470 reclamos presentados en contra de proveedores del sector de telecomunicaciones, un 6.8% menos con respecto a los 4,795 del año previo. El 52.6% del total de reclamos fueron realizados en Lima, seguida por La Libertad (6.6%), Áncash (4.9%), Piura (4.3 %), Lambayeque (3.3%), principalmente. Los principales motivos de los reclamos fueron debido a problemas de idoneidad y Libro de Reclamaciones. La tasa de conciliación de los reclamos fue de 91.7%.
- **Denuncias.** En el año 2018, el Indecopi resolvió 1,254 denuncias relacionadas con el sector de telecomunicaciones. El 97% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en los OPS y el 3% en las CPC. El 34.8% del total de hechos denunciados fueron declarados fundadas a favor del consumidor.
- **Sanciones.** En el año 2018<sup>81</sup>, se impuso un total de 196 sanciones a un total de 25 proveedores del sector telecomunicaciones. En términos de multas, se impuso un total de 294.9 UIT<sup>82</sup> (equivalentes a alrededor de S/1,223.7 mil). Cabe destacar que, según el número de sanciones, el 64.3% del total impuesto se encuentran asociadas infracciones ligadas a la falta de idoneidad, el 12.8% a incumplimientos, el 6.6% a Atención de reclamos, el 6.1% a Libro de Reclamaciones y el restante a otros hechos infractores (sancionador por el art. 5, información, listado de precios, falta de ejecución de garantías y métodos comerciales coercitivos).

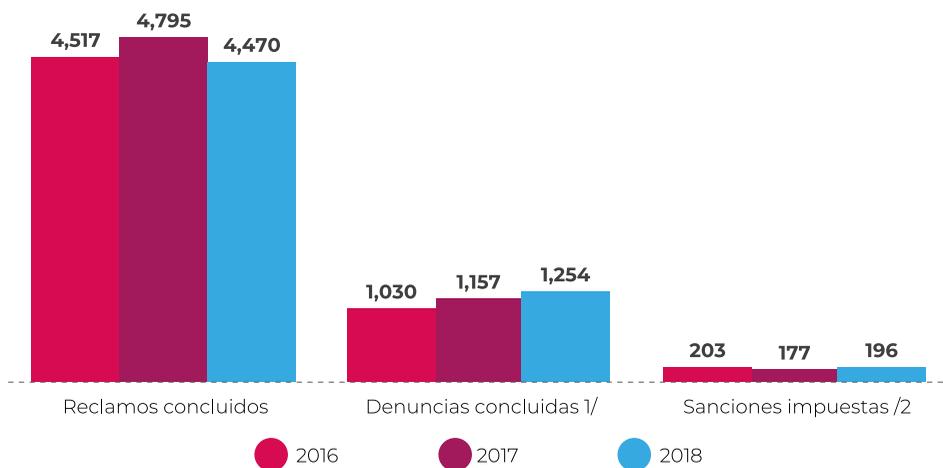
81 Información preliminar, sujeta a revisión, correspondiente al 2018.

82 UIT – Unidad Impositiva Tributaria 2018 equivalente a S/ 4,150.



### Gráfico N° 42

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 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 2018 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 4.5% en su valor agregado bruto en el 2018 respecto al año precedente, mientras que el número de usuarios del sector<sup>83</sup> se incrementó 5.3%. En dicho año, el coeficiente de electrificación nacional fue de 97<sup>84</sup>.

El número de clientes regulados de energía eléctrica fueron de 7.4 millones. Por su parte, el número de conexiones domiciliarias de gas natural totalizaron las 740,955 conexiones (22.5% más con relación al año anterior); mientras que, los usuarios de gas natural vehicular (GNV), según número de vehículos, aumentaron 7.5% (hasta los 273,794) y los consumidores directos de GLP y combustibles líquidos, 6.5% hasta los 11,912.

El principal agente en el ámbito público es el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin).

**Tabla N° 44:**  
*Principal agente y competencia*

<p><b>Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regula las tarifas de los servicios públicos de electricidad y gas natural.</li> <li>• Supervisa, fiscaliza y, de ser el caso, sanciona a las empresas que operan en los mercados de electricidad e hidrocarburos. La función sancionadora respecto de las empresas de distribución eléctrica y gas natural domiciliario; así como de combustibles, 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).</li> <li>• Norma los procedimientos necesarios para sus actividades.</li> <li>• 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).</li> <li>• Conduce la atención de requerimientos de los usuarios de los servicios energéticos, a través de la División de Supervisión Regional.</li> </ul>
--	--

Fuente: Mapa de consumo

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

83 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".

84 <http://observatorio.osinergmin.gob.pe/evolucion-coeficiente-electrificacion>



### Gráfico N° 43

Principales indicadores en el sector de energía



N° de empresas

19

Energía eléctrica

04

Gas natural

5,063

Combustible y gas vehicular



8.4

MILLONES de usuarios del sector<sup>1/</sup>



73,093

RECLAMOS en el 2018 ante el proveedor



47

OFICINAS del Osinergmin para la atención a usuarios



Valor Agregado Bruto

4.5%

CRECIMIENTO

Crecimiento de 1.4% con respecto al 2017



OFICINAS DE EMPRESAS para la atención al usuario

219

Energía eléctrica

16

Gas natural



4.23%

Sector que representa el 4.23% de la canasta básica



17,389

APELACIONES<sup>2/</sup> presentadas

17,197

APELACIONES<sup>2/</sup> resueltas

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

En el siguiente apartado se analizarán las acciones realizadas por dicho agente en materia de protección del consumidor durante el año 2018.

## Empresas del sector

En el 2018 se reportó un total de 5,063 empresas reguladas y supervisadas, de las cuales 19 correspondieron al rubro de distribución de energía eléctrica, 04 al de distribución de gas natural y 5,040 a empresas de servicio de combustible y gas vehicular.



## Usuarios

En el 2018 el número total de usuarios ascendió a 8'412,335 (5.3% más respecto al 2017). Los usuarios de conexiones de energía eléctrica ascendieron a 7'385,674, representando el 87.8% del total de usuarios.

**Tabla N° 45:**  
*Empresas del sector según tipo de servicio*

Tipo	N° de empresas
Empresas de distribución de energía eléctrica	<b>19</b>
Empresas de distribución de gas natural	<b>4</b>
Empresas de Servicio de Combustible y Gas Vehicular	<b>5,040</b>
Total	<b>5,063</b>

Fuente: Osinermin. Oficio N° 47-2019-OS-GG

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

**Tabla N° 46:**  
*Usuarios de los servicios regulados por el Osinermin*

Usuarios		2015	2016	2017	2018
Energía Eléctrica	Número de conexiones de los clientes regulados	6'714,596	6'939,542	7'116,977	7'385,674
Gas Natural	Número de conexiones domiciliarias	379,927	449,906	604,695	740,955
Otros usuarios	Usuarios de GNV (vehículos convertidos a GNV)*	217,022	233,639	254,684	273,794
	Usuario/consumidor directo de GLP	-	8,228	9,317	10,019
	Usuario/consumidor directo de combustibles líquidos	1,459	1,659	1,872	1,893
<b>Total</b>		<b>7'313,004</b>	<b>7'632,974</b>	<b>7'987,545</b>	<b>8'412,335</b>

Fuente: Osinermin. Oficio N° 47-2019-OS-GG

Información de <http://www.infogas.com.pe/reportes.aspx>

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

## Oficinas de atención al usuario

La División de Supervisión Regional (DSR) es el órgano encargado de conducir la atención de requerimientos de los ciudadanos. Osinermin 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 Osinermin 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 207 en el resto del país.



## Contratos y cláusulas abusivas

El regulador no brindó información con respecto a la identificación de cláusulas abusivas.

**Tabla N° 47:**

*Oficinas de atención al ciudadano - Osinergrmin*

Ubicación	2015	2016	2017	2018
Lima y Callao	9	9	10	10
Provincias	36	38	37	37
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>47</b>	<b>47</b>	<b>47</b>

Fuente: Osinergrmin. Oficio N° 47-2019-OS-GG 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° 48:**

*Oficinas de atención al usuario – Empresas eléctricas y de gas natural, 2018*

Tipo	N° de sucursales en Lima y Callao	N° de sucursales en otras provincias
Empresas de distribución de energía eléctrica	22	197
Empresas de distribución de gas natural	6	10
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>207</b>

Fuente: Osinergrmin. Oficio N° 47-2019-OS-GG  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

### Actividades de capacitación, orientación y difusión

Con respecto a las actividades de capacitación, durante el 2018, el Osinergrmin benefició a un total de 23,160 usuarios, de acuerdo con el siguiente detalle:

#### Se benefició a 7,753 usuarios consumidores

Los principales temas abordados en dichas actividades fueron con relación al i) Uso de nuevas plataformas para realizar denuncias de interés masivo e incorporación como informantes al “Tukuy Ricuy” para efectuar denuncias masivas en lugares alejados, ii) Aplicativo Facilito Electricidad y iii) el rol de Osinergrmin.

#### Se benefició a 436 consumidores vulnerables

Los principales temas tratados en la capacitación de consumidores vulnerables fueron: prevención de accidentes eléctricos, prevención con el balón de GLP, ahorro de energía y procedimiento de reclamo.



## Se benefició a 7,426 colaboradores de los proveedores

Asimismo, en el segmento de distribución de electricidad el Osinergmin capacitó a un total de 2,636 trabajadores provenientes de 75 empresas de distribución eléctrica respecto a Indicadores Saidi y Saifi de los alimentadores críticos, procedimientos de supervisión N° 047, 228 y 094 y Distancias Mínimas de Seguridad y Prevención de Accidentes Eléctricos. Con relación a la capacitación a proveedores de estaciones de servicio de combustible y gas vehicular, se reportó un total de 4,440 beneficiarios de 107 empresas con capacitaciones sobre actualización de la normativa de hidrocarburos para grifos y EE.SS., Norma 042-2016-OS-CD, Seguridad y Procedimientos de Supervisión.

### Gráfico N° 44

#### Actividades de capacitación, orientación y difusión

#### Capacitación

<b>N° de personas capacitadas</b>	<b>23,160</b>
Consumidores	<b>7,753</b>
Consumidores vulnerables	<b>436</b>
Proveedores	<b>7,426</b>
Con asociaciones de consumidores	<b>3,231</b>
Consejos de usuarios	<b>799</b>
Gobiernos regionales y locales	<b>3,515</b>

#### Orientación

<b>N° de beneficiarios</b>	<b>347,214</b>
----------------------------	----------------

#### 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.

#### Difusión

<b>N° de herramientas de difusión</b>	<b>9</b>
---------------------------------------	----------

	Indicador	N°
Facilito Hidrocarburos	Accesos	340,778
Tarifas de energía	Accesos	17,699
Tarifas de gas natural	Accesos	3,256
APP Facilito Electricidad	Descargas	16,24
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

#### Participación según lugar de residencia del orientado





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 350 colaboradores de 120 empresas. Los principales temas fueron sobre el procedimiento de habilitaciones de suministros de gas natural e implementación del Portal de habilitaciones a la empresa Calidda; Difusión, sensibilización, capacitación y supervisión (procedimiento N° 264-2012-OS/CD Osinergmin y Decretos de Emergencia N° 045 y 058- 2016 PCM); difusión sobre los proyectos de masificación de gas natural en el norte y sur del país; y, el registro de instaladores de gas natural.

### **Se benefició a 3,231 colaboradores de asociaciones de consumidores**

A este tipo de usuarios, se le capacitó respecto al rol de Osinergmin, procedimiento de reclamos, denuncias por alumbrado público, Tukuy Rikuy y aplicativo facilito electricidad.

**Con relación a las actividades de orientación**, en el año 2018, el Osinergmin realizó 161,457 actividades, a través del canal presencial, telefónico y virtual, beneficiando a un total de 347,214 personas (22% menos que el año previo). Los principales temas abordados estuvieron relacionados con la orientación del procedimiento de reclamo, orientación por reclamos de excesiva facturación, denuncias de electricidad, orientación sobre el Fondo de Inclusión Social Energético - FISE (consultas sobre el “bonogas”), registros de datos de instaladores de gas natural, denuncias de gas natural, contenido de la factura de gas natural, solicitud de requisitos para obtener RH de medio de transporte de CL y/u OPDH, solicitud de requisitos para obtener RH de local de ventas GLP, solicitud de requisitos para obtener RH de grifo y estación de servicio, consultas técnicas de hidrocarburos, denuncias de calidad, denuncias de cantidad, denuncias de informalidad, aplicativo “Facilito” para que los consumidores puedan ubicar los establecimientos de venta de combustibles a menor precios y reportar sus inconformidades en hidrocarburos; “Facilito Electricidad” para reportar inconformidades masivas del sector eléctrico. Asimismo, para el año 2019, el Osinergmin tiene planeado beneficiar a 381,935 personas, enfocándose tanto en Lima (50%) como en el resto del país (50%).

**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](http://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, en 2018, el Osinergmin administró 09 plataformas tecnológicas (APP) que contribuyen con el empoderamiento al consumidor. Estas herramientas (informativas y de recepción de denuncias) permiten que los usuarios cuenten con mecanismos eficaces para denunciar las deficiencias del servicio que los aqueja, destacan “Facilito Combustibles”, “Facilito Electricidad” y “Facilito Gas Natural”.

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

En el 2018, el Osinergmin desarrolló 123 actividades de difusión de información a consumidores vulnerables, beneficiando a 7,540 personas. Se les brindó información para el uso de la plataforma informática “Tukuy Rikuy” y “App Facilito”, a parte de los procedimientos de reclamos y atención de denuncias.



## Supervisiones y sanciones en el sector

En el año 2018, el Osinerghmin elaboró y desarrolló un Plan de Supervisión de carácter preventivo que contenía aspectos relacionados a la protección de los usuarios finales, efectuando un total de 22,390 acciones de supervisión para un total de 3,658 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.

En dicho año, los órganos sancionadores de Osinerghmin impusieron 958 sanciones (equivalentes a S/ 15.8 millones) por infracciones referidas a la protección de los usuarios.

**Gráfico N° 45**  
*Supervisión y sanción*

 <b>Supervisión</b>				
		N° de supervisiones	N° de empresas supervisadas	Principales temas supervisados
<b>Total</b>		<b>22,390</b>	<b>3,658</b>	
 Energía eléctrica		295	19	• Facturación, cobranza y atención al usuario.
 Gas natural		10,932	4	• Habilitación, facturación, reclamos, denuncias, mecanismo de promoción, entre otros.
 Combustible y gas vehicular		11,163	3,635	• Seguridad de instalaciones de distribución, habilitación, facturación, reclamos, entre otros.

 <b>Sanción</b>				
		N° de sanciones	Multas (miles de S/)	Principales hechos infractores
<b>Total</b>		<b>958</b>	<b>15,811.7</b>	
 Energía eléctrica		282	5,418.7	• Contribuciones reembolsables.
 Gas natural		299	8,323.7	• Cobertura (Habilitaciones y Verificación inicial de medidores).
 Combustible y gas vehicular		377	2,069.3	• Infracciones detectadas en control de calidad.

Fuente: Oficio N° 47-2019-OS-GG  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Asociaciones de consumidores

En el 2018, el Osinerghmin no realizó convenios de cooperación con asociaciones de consumidores.



## Autorregulación

Uno de los mecanismos reportados por el regulador fue el denominado Procedimiento de Declaración Jurada de las Obligaciones Relativas a las Condiciones Técnicas y de Seguridad, que tiene como objetivo que los responsables de las unidades supervisadas que se encuentren inscritos en el Registro de Hidrocarburos del Osinergmin, efectúen inspecciones periódicas de sus establecimientos, instalaciones o unidades, según corresponda, a efectos de asegurar que su operación se realiza acorde con las normas técnicas y de seguridad establecidas en el ordenamiento jurídico vigente. Para ello se registra la información mediante un cuestionario virtual que se accede a través de la PVO (Plataforma virtual de Osinergmin).

## Mecanismos de solución de conflictos

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

1. Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos por materias vinculadas a los servicios públicos de electricidad y gas natural.
2. Procedimiento Administrativo de Solicitudes de Medida Cautelar relacionadas a materias vinculadas a los servicios públicos de electricidad y gas natural.
3. Procedimiento Administrativo de Queja contra las empresas distribuidoras por defectos de tramitación en el procedimiento de reclamo.
4. Procedimiento Administrativo de Supervisión del Cumplimiento de las Resoluciones emitidas tanto por las empresas de distribución de los servicios públicos de electricidad y gas natural, como por Osinergmin; así como en los acuerdos celebrados entre dichas empresas y sus usuarios, en el marco de los procedimientos de reclamo.

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

## Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

El procedimiento de reclamos fue modificado en lo que respecta a los plazos de atención a través de la norma 044-2018 OS/CD y 214-2018 OS/CD. Mayor abundamiento, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 044-2018-OS/CD, se creó una Sala Transitoria y se modificó transitoriamente el plazo de resolución en segunda instancia, según la fecha de ingreso, reduciéndose progresivamente el plazo de atención hasta llegar a 45 días a fines de año. Dicha medida fue adoptada debido al sostenido incremento de los recursos de apelación recibidos por la JARU. Esta modificación permitió que finalizado el 2018 se hubiesen atendidos todos los casos pendientes a inicios de año y que ningún caso en trámite tuviese un plazo mayor a 45 días hábiles.



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

### a) Primera Instancia: empresas de distribución de energía eléctrica<sup>85</sup>

- En 2018 se reportó 73,093 reclamos presentados ante proveedores, mostrando una caída de 39.7% respecto al 2017 (los reclamos resueltos también cayeron en 44.7%).
- En tanto, se resolvieron 57,850 reclamos, lo que denota una contracción de 44.7% respecto al año precedente.
- Tres (03) de cada diez (10) reclamos resueltos fueron declarados fundados a favor de los consumidores (26.8%, equivalente a 15,526 reclamos).

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

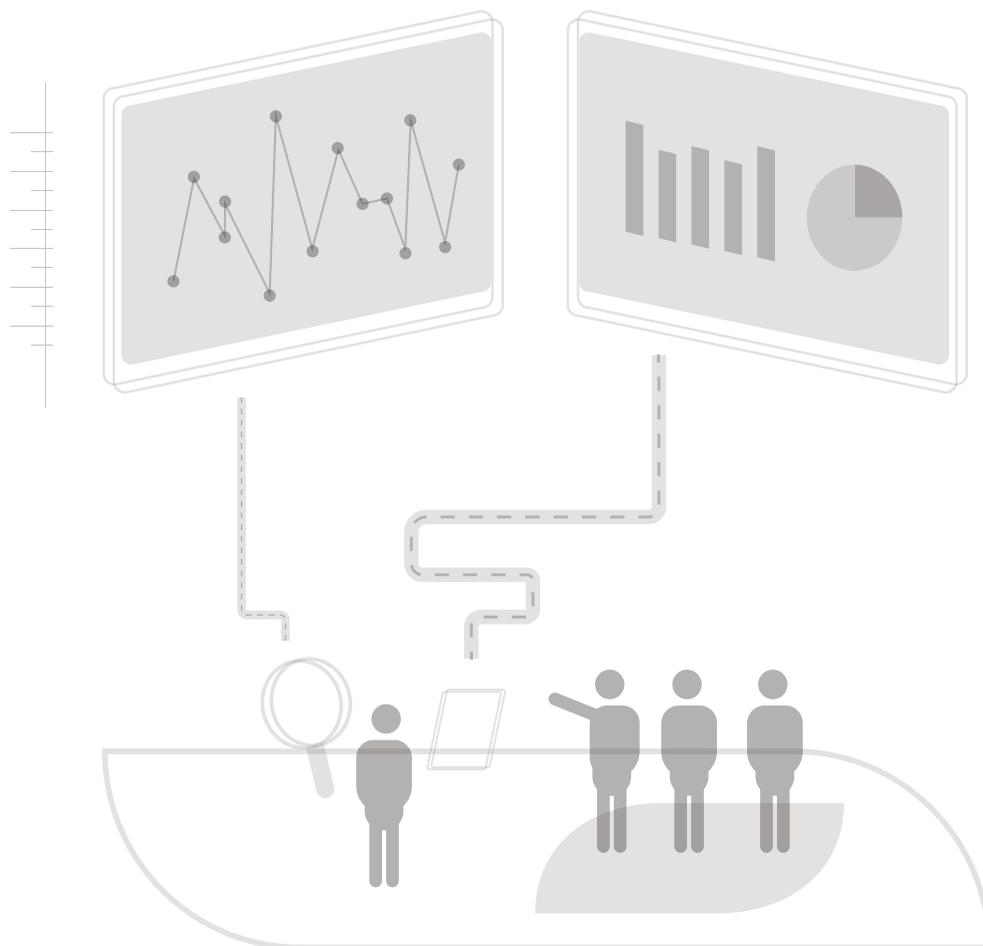
La segunda instancia encargada de resolver las apelaciones (contra los reclamos resueltos por la primera instancia) y las quejas (referidas a problemas con el procedimiento de reclamos: incumplimiento de plazos, etc.) es la JARU del Osinermin. Respecto a las apelaciones, en el 2018, se tuvo que:

- La JARU recibió un total de 17,389 recursos de apelación (26.8% más con relación al 2017), equivalentes al 30.1% del total de reclamos resueltos en primera instancia.
- El servicio de energía eléctrica fue el que tuvo el mayor número de recursos de apelación (91.4% del total).
- A diferencia de lo anterior, las apelaciones resueltas, fueron mayores en 32.8%, hasta los 17,197.
- En el mismo año, 18.8% del total de recursos de apelación resueltos fueron a favor del consumidor en comparación al 23.3% 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 2018, 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 (05) de cada diez (10) de las apelaciones. Le siguen en importancia el “cobro incorrecto” (23.9%), el “incumplimiento de convenio” (14.3%), entre otros.
- En el 2018, la empresa con más recursos de apelación resueltos fue Enel Distribución Perú S.A.A. con 5,722 recursos, le siguieron las empresas Luz del Sur S.A.A. y Electro Noroeste S.A., con 1,934 y 1,776 recursos, respectivamente.
- En el año 2018, Lima fue el departamento donde se registró el mayor número de apelaciones (53.1% del total), registrando un total de 9,125 recursos de apelación (lo que significó un crecimiento de 40.3% respecto al año previo), seguido de Arequipa con 1,400 recursos de apelación y Piura con 1,353 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 2018 ingresaron 3,149, siendo resueltas 3,022.

<sup>85</sup> El Osinermin no reportó información de reclamos para el servicio de distribución de gas natural.



- 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 2018, 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.

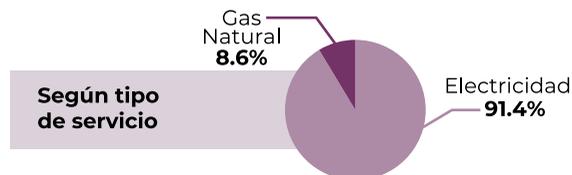




**Gráfico N° 46**  
**Apelaciones 2018**

**17,389**  
de apelaciones **presentadas**

↑ Crecimiento respecto al 2017: **26.8%**



**Según empresa**



**17,197**  
de apelaciones **resueltas**

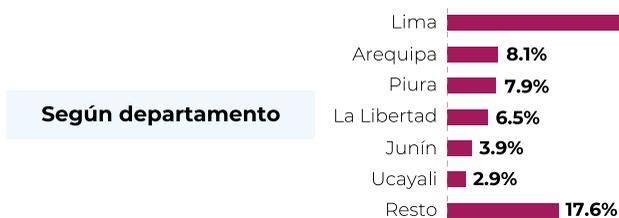
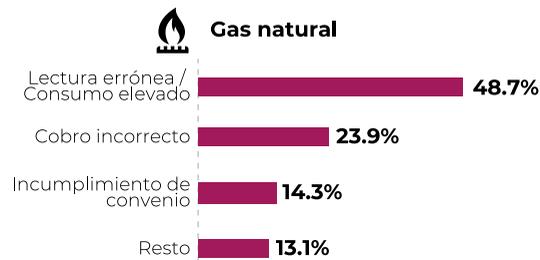
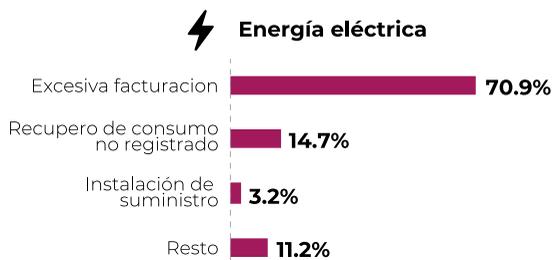
↑ Crecimiento respecto al 2017: **32.8%**

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

**Según empresa**



**Según tema**



**Lima** concentró el  
**53.1%** de los reclamos

Fuente: Osinergmin. Oficio N° 47-2019-OS-GG  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi



### VII.1.3 Sector infraestructura de transporte

En el 2018, el incremento en el número de usuarios en el sector (17% más en comparación con año anterior) vino acompañado de una mayor ocurrencia de conflictos de consumo: en el 2018 el número de reclamos presentados en las empresas concesionarias del sector se incrementó en 13.1%, sumando los 8,163, concentrados principalmente en torno al servicio de la Línea 1 Metro de Lima.

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

**Tabla N° 49:**

*Principal agente y competencias*

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

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

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



**Gráfico N° 47**  
*Principales indicadores en el sector infraestructura de transporte*



**32**

**EMPRESAS**  
concesionarias



**226.8**

**MILLONES**  
de usuarios<sup>1/</sup>



**8,163**

**RECLAMOS**  
en el 2018 ante el  
proveedor



**04**

**OFICINAS**  
del Ositran para la atención a  
usuarios



**Valor Agregado Bruto**

**5%**

**CRECIMIENTO**

Crecimiento de 5% con  
respecto al 2017<sup>2/</sup>



**96**

**OFICINAS**  
de las empresas  
concesionarias



**12.4%**

Sector que representa el  
12.4% de la canasta básica<sup>3/</sup>



**OSITRAN**

EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA  
DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

**51**

**APELACIONES**  
presentadas ante el  
Ositran

1/ El número de usuarios corresponde al número de personas y número de vehículos.

2/ Variación porcentual del índice de volumen físico (2018-2017) del sector transporte, almacenamiento, correo y mensajería. Disponible en [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/pbit\\_2019-i\\_final.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/pbit_2019-i_final.pdf).

3/ Corresponde al gasto en el sector Transporte.

Fuente: Ositran. Oficio N° 040-2019-GAU-OSITRAN, Indecopi, INEI

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



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

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

#### Empresas del sector

Al cierre del año 2018, como regulador de la infraestructura de transporte de uso público, el Ositran reportó, bajo su ámbito de competencia, la supervisión y regulación de 32 empresas con las que el Estado (representado por el MTC como ente concedente) mantuvo contratos de concesión de infraestructura.

#### Usuarios

En el 2018, el número total de usuarios de las diversas infraestructuras bajo el ámbito del Ositran, ascendió a 226.8 millones (17% más en comparación al 2017), lo cual se explicó principalmente por un aumento de 14 millones de vehículos en las carreteras concesionadas y de 16.6 millones de usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.

**Tabla N° 50:**  
*Empresas concesionarias según tipo de servicio (2018)*

Tipos de servicio	N° de empresas
Empresas concesionarias de aeropuertos	3
Empresas concesionarias de carreteras	16
Empresas concesionarias de puertos	8
Empresas concesionarias de ferrocarriles	2
Empresas concesionarias del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao	2
Empresas concesionarias de hidrovías	1
<b>Total</b>	<b>32</b>

Fuente: Ositran. Oficio N° 040-2019-GAU-OSITRAN  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi



**Tabla N° 51:**

*Usuarios de la infraestructura supervisada por el Ositran (En millones)*

Infraestructura	Unidad	2016	2017	2018
Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao: Línea 1	N° de usuarios	107.0	108.0	124.1
Aeropuertos	N° de usuarios	26.7	29.0	31.1
Carreteras	N° de vehículos	66.7	54.7	68.7
Ferrocarriles	N° de usuarios	2.7	2.7	2.9
<b>Total</b>		<b>203.1</b>	<b>194.4</b>	<b>226.8</b>

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

Fuente: Ositran. Oficio N° 040-2019-GAU-OSITRAN

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

## Oficinas de atención al usuario

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

Cabe destacar que las empresas concesionarias de infraestructura reportaron 96 oficinas de atención al usuario a nivel nacional. Por su parte, el regulador reportó 04 oficinas, una de ellas ubicada en su sede principal (Lima) y las otras en Cusco, Loreto y Arequipa.

**Tabla N° 52:**

*Oficinas de atención al usuario de las empresas concesionarias (2018)*

Tipo de infraestructura	N° de oficinas de empresas concesionarias	
	Lima y Callao	Otras provincias
Aeropuertos	3	17
Carreteras	22	39
Puertos	4	4
Ferrocarriles	2	3
Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao	2	-
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>63</b>

Fuente: Ositran. Oficio N° 040-2019-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 2018, el Ositran aprobó el Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones (a través de la Resolución N° 009-2018-CD-OSITRAN<sup>86</sup>), el cual tiene por objeto regular la aplicación de los incentivos (punitivos y no punitivos) de cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales de las Entidades Prestadoras, de manera continua y constante, de manera complementaria, fomentar el cumplimiento voluntario y prevenir de manera efectiva la comisión de infracciones por parte de las empresas prestadoras.

## Contratos y cláusulas abusivas

Durante el año 2018, el Ositran no reportó información sobre cláusulas abusivas en contratos.

**Actividades de capacitación, orientación y difusión**, en las que abordaron, principalmente, la temática relacionada con las competencias del regulador, los deberes y derechos de los usuarios y los procedimientos de reclamos y denuncias al hacer uso de la infraestructura concesionada.

- **En cuanto a las actividades capacitación**, durante el año 2018; el Ositran capacitó a 3,538 usuarios. Por otro lado, se realizaron actividades de capacitación dirigidas a empresas prestadoras de servicios del sector, las cuales tuvieron una participación de 24 empresas y 190 trabajadores. Del total de trabajadores capacitados, 76 correspondieron a aeropuertos, 58 a concesionarios de carreteras, 40 a puertos y 16 a concesionarios de ferrocarriles.
- **En cuanto a las actividades de orientación**, en el 2018, el Ositran realizó 606 actividades de orientación (424 en Lima y Callao; y 182 en Chiclayo, Cusco, Arequipa e Iquitos). El número de beneficiarios fue de 14,685 personas.

Asimismo, para el año 2019, el Ositran tiene planeado realizar 600 actividades de orientación.

- **En cuanto a las actividades de difusión**, destaca que el Ositran utilizó como medios de comunicación las redes sociales, el Portal Institucional, el Portal del Usuario, la radio y la prensa en general; además de espacios como ferias u otros eventos. También implementó el aplicativo móvil "Ositran Contigo" el cual contribuye a que los usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (ITUP), conozcan de manera sencilla y dinámica, sus deberes y derechos, los servicios prestados, la ubicación de la infraestructura, entre otra información de las empresas concesionarias. En total, en el año 2018 se registraron 6,592 descargas del aplicativo móvil en mención, 327,948 accesos al Portal Institucional y 11,287 al Portal del Usuario; mientras que, las redes sociales, como Facebook, Twitter y LinkedIn registraron 72,841 seguidores. Además, el canal de YouTube tuvo 39,241 visualizaciones.

86 Disponible en <https://www.ositran.gob.pe/resoluciones/resolucion-n-009-2018-cd-ositran/>.



## Gráfico N° 48

### Actividades de capacitación, orientación y difusión (2018)

#### Capacitación

N° de personas capacitadas	
Consumidores	3,538
Proveedores	190
Consejos de Usuarios	32

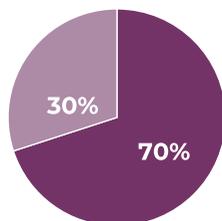
#### Orientación

N° de beneficiarios	
	14,685

#### Principales temas

- Rol del Ositran.
- Deberes y derechos de los usuarios al hacer uso de una infraestructura concesionada.
- Procedimiento de reclamo.

#### Participación según lugar de ejecución de la orientación



#### Difusión

N° de herramientas de difusión		
7		
	Indicador	N°
Portal Institucional	Accesos	327,948
Portal del Usuario	Accesos	11,287
Facebook	Seguidores	25,247
Twitter	Seguidores	44,172
Canal de Youtube	Visualizaciones	39,241
LinkedIn	Seguidores	3,422
Aplicativo Contigo	Descargas	6,592

Fuente: Ositran. Oficio N° 040-2019-GAU-OSITRAN  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Supervisiones y sanciones en el sector

En el año 2018, el Ositran realizó un total de 1,782 supervisiones a 23 empresas. El mayor número de supervisiones correspondió a las empresas concesionarias de carreteras; siendo así que se realizaron 1,247 supervisiones a 16 de dichas empresas. Entre los temas supervisados, resaltó la difusión del procedimiento de atención de reclamos.

Con respecto a las sanciones, en el 2018, se impuso solo una (equivalente a S/ 5,353.5), la cual correspondió a la empresa concesionaria de puertos DP World Callao; debido al incumplimiento de obligaciones referidas a los niveles de servicio y productividad.



**Gráfico N° 49**  
*Supervisión y sanción*

**Supervisión**

	N° de supervisiones	N° de empresas supervisadas	Principales temas supervisados
<b>Total</b>	<b>1,782</b>	<b>23</b>	
Aeropuertos:	<b>252</b>	<b>4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro y atención de reclamos, difusión de procedimientos de reclamos, seguridad aeroportuaria, cumplimiento del plan de medio ambiente y otros.</li> </ul>
Carreteras:	<b>1,247</b>	<b>16</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difusión del procedimiento de registro y atención de reclamos, operatividad de la Central de Emergencias durante las 24 horas y otros.</li> </ul>
Ferrocarriles:	<b>112</b>	<b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normas de seguridad ferroviaria, sistemas de señalización y telecomunicaciones y otros.</li> </ul>
Tren eléctrico:	<b>171</b>	<b>1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difusión del procedimiento de atención de reclamos, difusión de las tarifas vigentes, conservación de la infraestructura, obras civiles y material rodante y otros.</li> </ul>

**Sanción**

	N° de sanciones	Multas (miles de S/)	Principales hechos infractores	Principales empresas sancionadas
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>5,4</b>		
Puertos	<b>1</b>	<b>5.4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incumplimiento de obligaciones referidas a los niveles de servicio y productividad correspondiente al primer trimestre de explotación (junio - agosto 2015).</li> </ul>	DP World Callao

Fuente: Ositran. Oficio N° 040-2019-GAU-OSITRAN

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

## Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

El Ositran define como consumidores vulnerables a: i) las personas con discapacidad (que tengan una o más deficiencias físicas o sensoriales); ii) las mujeres en estado de gestación; iii) los adultos mayores; iv) los niños y adolescentes que hacen uso de las infraestructuras de transporte de uso público (ITUP); v) los usuarios de zonas rurales o en extrema pobreza; y vi) los usuarios de servicios turísticos que se comunican en un idioma distinto al castellano.

En el 2018, el Ositran no implementó herramientas orientadas a estos grupos de la población; no obstante, realizó una charla dirigida a las instituciones públicas que promueven los derechos de las personas con discapacidad, la cual contó con la asistencia de representantes del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) - Iquitos, de la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPED) de los distritos de Punchana, Belén y San Juan Bautista; así como de la Oficina Regional de Atención a las Personas con Discapacidad (OREDIS) - Loreto.



## Asociaciones de consumidores

En el año 2018, el Ositran no suscribió convenios de cooperación con asociaciones de consumidores.

## Autorregulación

En el 2018, el Ositran indicó que no han desarrollado herramientas o mecanismos orientados a la autorregulación o auto supervisión de las empresas del sector.

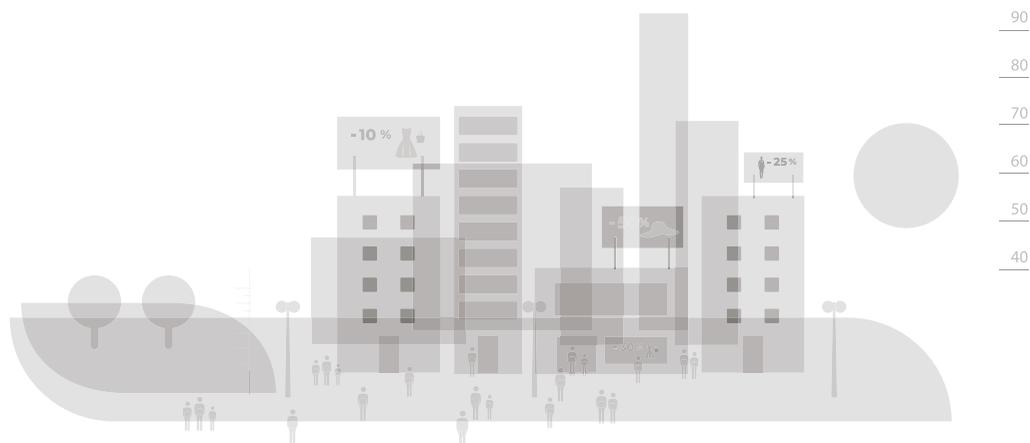
## Mecanismos de solución de conflictos

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 presentar un reclamo en caso de que considere vulnerados sus derechos. Las entidades prestadoras resuelven los conflictos en primera instancia, mientras que el Ositran, a través del Tribunal de Solución de Controversias (TSC) resuelve en segunda y última instancia administrativa.

## Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

### a) Primera instancia<sup>87</sup>

- El número de reclamos presentados por usuarios finales a empresas concesionarias ascendió a 8,163 (aumentó en 13.1% con respecto al año 2017).
- Durante el año 2018, los reclamos de usuarios finales resueltos por las empresas operadoras ascendieron a un total de 7,914, 13.9% más que en el 2017 (6,951).
- Finalmente, el 37.5% del total de reclamos resueltos en primera instancia fue declarado fundado a favor del consumidor (equivalente a 2,969 reclamos), porcentaje superior al registrado en el año 2017 (22.1%)<sup>88</sup>.



<sup>87</sup> De acuerdo con la información proporcionada por el Ositran, los plazos en primera instancia se establecen de acuerdo con los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de cada entidad prestadora.

<sup>88</sup> En el año 2016, 2015, 2014 y 2013 fue de 23.8% (1,236), 25.2% (1,235), 31.6% (1,245) y 36.3% (1,061) de reclamos fueron declarados fundados a favor del consumidor, respectivamente.

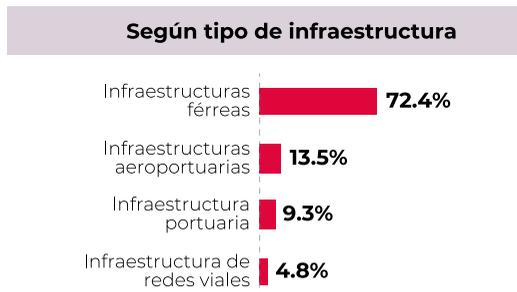


**Gráfico N° 50**  
*Reclamos 2018*

**8,163**  
reclamos **presentados**

Variación (%) con respecto al 2017: **13.1%**

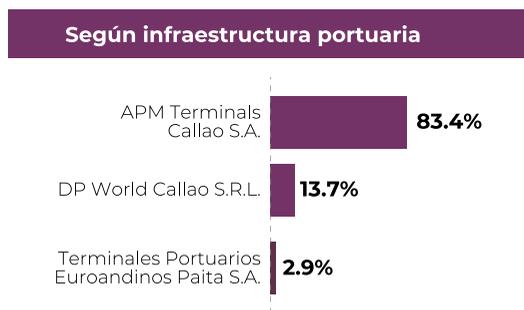
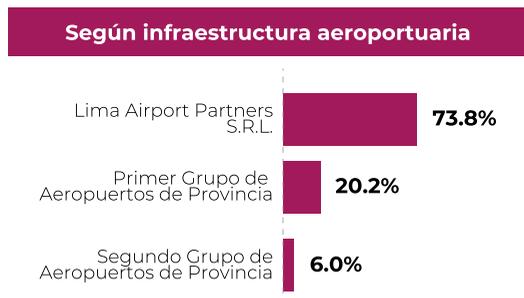
Las **infraestructuras férreas**  
son las más reclamadas



**7,914**  
de reclamos **resueltos**

Variación (%) con respecto al 2017: **13.9%**

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



Fuente: Ositrán. Oficio N° 040-2019-GAU-OSITRAN  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## b) Segunda instancia

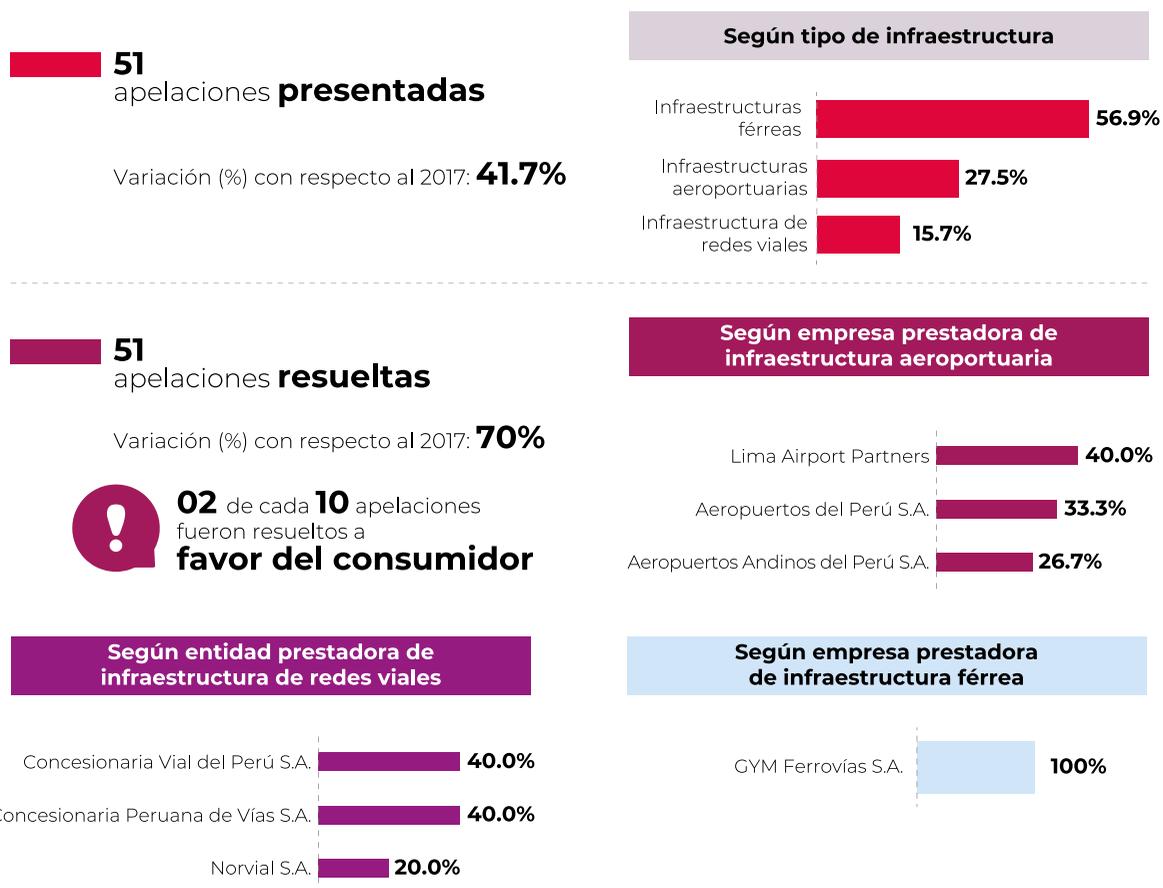
El Tribunal de Solución de Controversias del Ositrán (TSC) es la segunda y última instancia administrativa que se pronuncia ante los reclamos de los usuarios sobre cuestiones vinculadas o derivadas de los servicios brindados por las entidades prestadoras, en virtud de la explotación de la infraestructura



de transporte de uso público (puertos, aeropuertos, carreteras, vías férreas y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - tren eléctrico). De acuerdo con lo anterior, los reclamos en primera instancia dieron lugar a la atención de recursos de apelación, tal como se muestra a continuación:

- En el 2018, ingresaron 51 recursos de apelación, 41.7% más que en el año 2017.
- En el 2018, el Tribunal de Solución de Controversias del Ositran (TSC) resolvió también 51 apelaciones.
- Cabe resaltar que, de los recursos de apelación resueltos, 19.6% fue resuelto a favor del usuario.

**Gráfico N° 51**  
*Apelaciones 2018*



Fuente: Ositran. Oficio N° 040-2019-GAU-OSITRAN  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Calidad

El Ositran reportó que los estándares de calidad en el servicio de atención a los usuarios son fijados en cada contrato de concesión.



## VII.1.4 Sector saneamiento

En 2018, el número de usuarios del sector<sup>89</sup> aumentó en 0.9% en comparación al 2017. En contraste, los reclamos presentados ante las empresas operadoras cayeron 5.9%, en comparación al año anterior. Cabe indicar que Sedapal concentró la mayor cantidad de reclamos (30.5%), en comparación a las otras Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento (EPS).

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

**Tabla N° 53:**

*Principal agente y competencias*

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

Fuente: Mapa de consumo (Consejo).

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 2018.



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



**Gráfico N° 52**  
Principales indicadores en el sector saneamiento



**50**

**EMPRESAS**  
Prestadoras de Servicios de  
Saneamiento



**3.8**

**MILLONES**  
de usuarios<sup>1/</sup>



**474.7**

**MIL**  
reclamos en el 2018 ante el  
proveedor



**31**

**OFICINAS**  
de la Sunass para la atención a  
usuarios



**Valor Agregado Bruto**

**3.9%**

**DECRECIMIENTO**

Crecimiento de 3,9% respecto  
al 2017<sup>2/</sup>



**15**

**OFICINAS**  
para la atención al usuario de  
Sedapal S.A. (principal EPS)



**1.6%**

Sector que representa el  
1.6% de la canasta básica



**40.8**

**MIL**  
apelaciones presentadas  
ante la Sunass

**40.4**

**MIL**  
resueltas por la reguladora

<sup>1/</sup> El número de usuarios corresponde al número de conexiones.

<sup>2/</sup> Corresponde al crecimiento del del Valor Agregado Bruto del subsector agua.

Fuente: Sunass. Correo electrónico de fecha 28.03.2019, Indecopi, INEI

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

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

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



Asimismo, esta entidad cuenta con un área especializada en usuarios denominada Gerencia de Usuarios, la cual, 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° 54:**  
*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
<b>Total</b>		<b>50</b>

Fuente: Correo electrónico de fecha 28.03.2019.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Usuarios

Al cierre de 2018, las 50 EPS reguladas administraron 3´764,019 conexiones totales de agua potable (0.9% más respecto al año anterior).

**Tabla N° 55:**  
*Evolución del número de conexiones*

Ítem	2016	2017	2018 <sup>a/</sup>
N° de conexiones	3´630,615	3´729,312	3´764,019

a/ Preliminar.  
Fuente: Correo electrónico de fecha 28.03.2019.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

## Oficinas de atención al usuario

La Sunass atiende las consultas formuladas por los usuarios a nivel nacional a través de la Gerencia de Usuarios, la misma que además efectúa actividades de educación y difusión en materia de protección del consumidor. En Lima y Callao cuenta con 07 oficinas para la atención de 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° 56:**  
*Oficinas de atención al usuario – Sunass*

Ubicación	N° de oficinas	
	2017	2018
Lima y Callao	2	7
Provincias	24	24
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>31</b>

Fuente: Correo electrónico de fecha 28.03.2019.

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

## Normativa

La Sunass señaló cambios normativos con relación a las cláusulas generales de contratación durante el 2018. Así, reportó la modificación del “Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento”, Anexo 2 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 061-2018-SUNASS-CD<sup>90</sup>.

## 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 9,509 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 2019, la Sunass realice actividades de capacitación en beneficio de 10,500 consumidores y 50 empresas.

**En cuanto a las actividades de orientación,** en el año 2018, el número de beneficiarios ascendió a 88,089. Los principales temas de orientación fueron los referidos al consumo elevado y procedimientos de reclamos.

Se espera que en el año 2019 el número de beneficiarios de las orientaciones ascienda a 91,538.

**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 2018 alcanzó un total de 1'141,204 accesos.

<sup>90</sup> Disponible en: [https://www.sunass.gob.pe/doc/normas%20legales/2018/re61\\_2018cd.pdf](https://www.sunass.gob.pe/doc/normas%20legales/2018/re61_2018cd.pdf)



### Gráfico N° 53

#### Actividades de capacitación, orientación y difusión 2018



#### Capacitación

##### N° de personas capacitadas

Consumidores	<b>9,509</b>
Proveedores	<b>350</b>
Consejos de usuarios	<b>28</b>



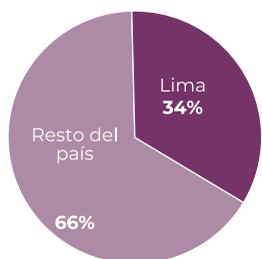
#### Orientación

##### N° de beneficiarios **88,009**

##### Principales temas

- Consumo elevado.
- Problemas operativos.

##### Participación según lugar de residencia del orientado



#### Difusión

##### N° de herramientas de difusión **4**

	Indicador	N°
Página web	Accesos	1141,204
Facebook	Contactos	65,404
Twitter	Seguidores	48,073
Material informativo	-	-

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 28.03.2019.

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

## Supervisiones y sanciones en el sector

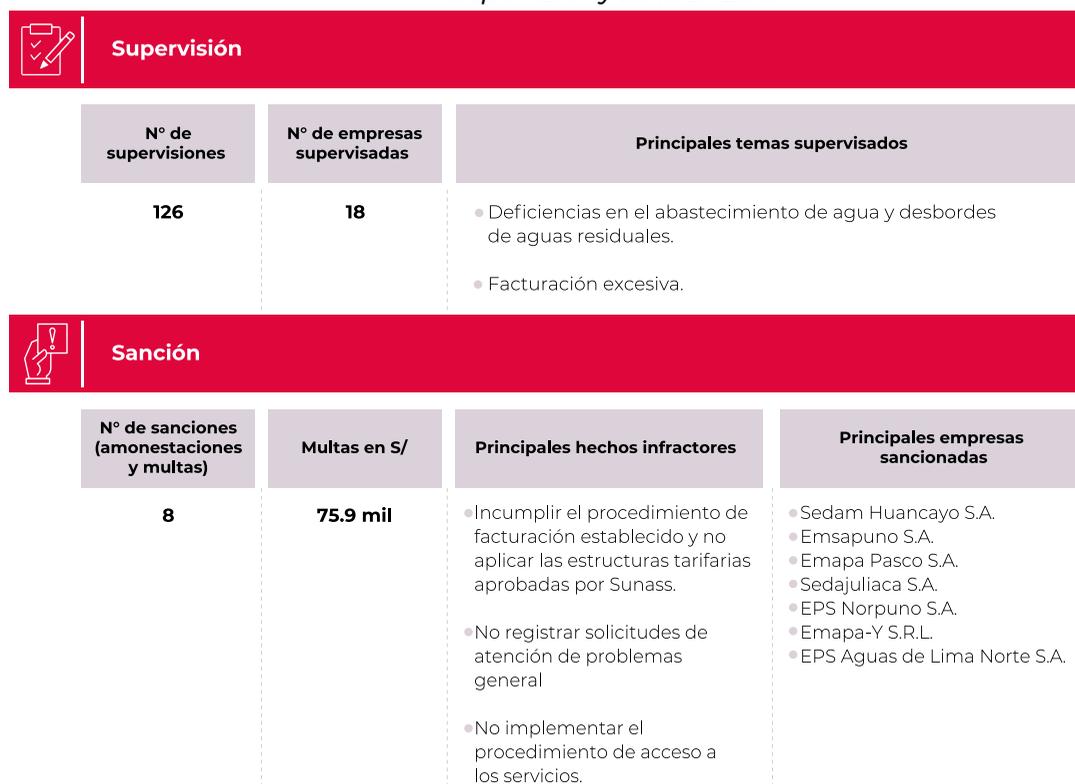
La Sunass elaboró y desarrolló un Plan de Supervisión, el cual, en el 2018 se enfocó en los siguientes temas: i) Deficiencias en el abastecimiento de agua y desbordes de aguas residuales, y ii) Facturación excesiva.

En 2018, se realizó un total de 126 supervisiones a 18 empresas prestadoras del servicio. Para el año 2019, la Sunass tiene proyectado realizar 90 acciones de supervisión en temas similares.



En el año 2018, la Sunass impuso sanciones a Sedam Huancayo S.A., Emsapuno S.A., Emapa Pasco S.A., Sedajuliaca S.A., EPS Norpuno S.A., Emapa-Y S.R.L. y la EPS Aguas de Lima Norte S.A., debido al incumplimiento del procedimiento de facturación establecido por la Sunass y no aplicar las respectivas estructuras tarifarias aprobadas; asimismo, debido a no registrar solicitudes de atención de problemas general, no implementar el procedimiento de acceso a los servicios, entre otros.

**Gráfico N° 54**  
*Supervisión y sanción 2018*



Fuente: Correo electrónico de fecha 28.03.2019.  
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 con menor acceso a la información, debido a que no le permite conocer sus deberes y derechos; así como aquellos que son de nivel socioeconómico bajo, cuya facturación no les favorece pues al incrementarse afecta la economía de su hogar.

En el 2018 la Sunass realizó charla informativas y actividades de sensibilización para este grupo de usuarios; asimismo, efectuó reuniones individuales y grupales, microaudiencias y audiencias públicas informativas asociadas a la aprobación de los proyectos de estudios tarifarios de las EPS, beneficiando a un total de 4,032 personas.



## Asociaciones de consumidores

La Sunass no reportó convenios vigentes de cooperación con asociaciones de consumidores durante el 2018. Además, expresó no haber dispuesto algún porcentaje de multa para alguna asociación de consumidores.

## Autorregulación

La Sunass informó no haber desarrollado alguna herramienta o mecanismo orientado a la autorregulación o auto supervisión de las empresas del sector durante 2018.

## Mecanismos de solución de conflictos

### Atención de reclamos: Procedimiento administrativo

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

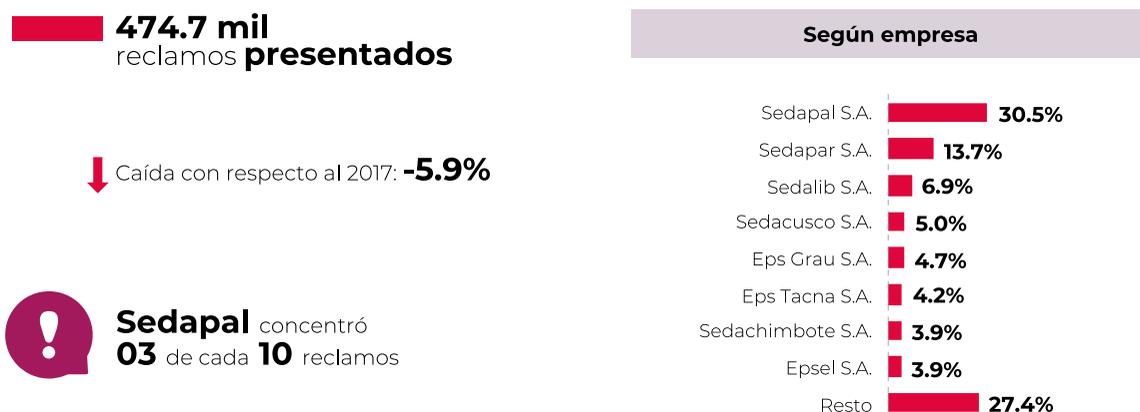
#### a) Primera Instancia: empresas operadoras

Los reclamos presentados ante las EPS en el año 2018 sumaron un total de 474,663 (5.9% menos con respecto al año 2017). Además, el 30.5% 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 13.7% y la EPS Sedalib S.A. con 6.9%.

Con relación a la cantidad de reclamos resueltos declarados a favor del consumidor, la Sunass señaló no tener información disponible.

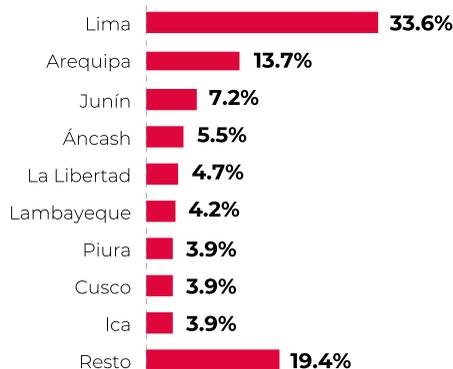
Gráfico N° 55

Reclamos presentados en primera instancia 2018

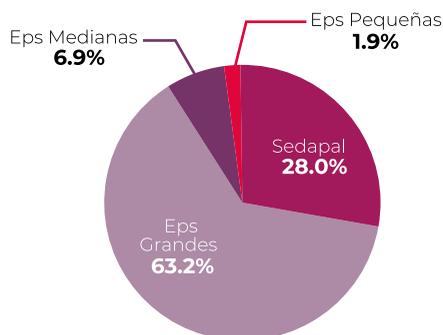




### Según departamento



### Según tipo de empresa



Fuente: Correo electrónico de fecha 28.03.2019.

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 2018 se tuvo que:

- Recibió un total de 40,819 recursos de apelación (8% más con relación al 2017).
- Resolvió un total de 40,365 apelaciones, experimentando un crecimiento de 7.3% respecto al año 2017.
- El 31.4% del total de recursos de apelación resueltos fueron a favor del consumidor, en comparación al 28.9% 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 23,417, le siguieron las empresas Sedapar S.A. y Sedalib S.A., con 7,190 y 2,825, respectivamente.
- Lima fue el departamento donde se registró el mayor número de apelaciones resueltas, registrando en el último año un total de 23,490 recursos de apelación (58.2% del total), seguido de Arequipa con 7,190 recursos de apelación y La Libertad con 2,825 recursos de apelación.

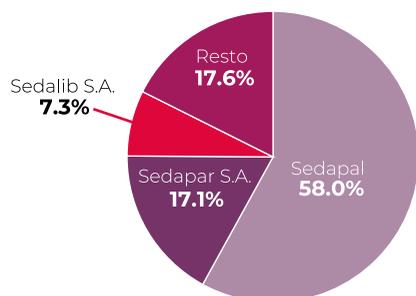


**Gráfico N° 56**  
*Apelaciones 2018*

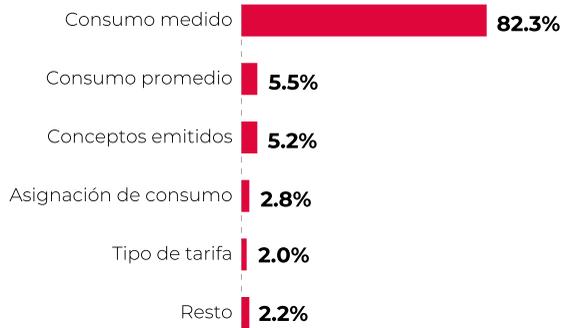
**40,819**  
de apelaciones **presentadas**

↑ Crecimiento respecto al 2017: **8%**

**Según empresa**



**Según materia de apelación**

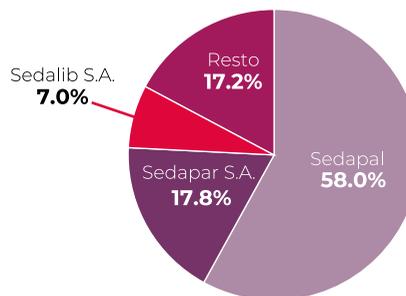


**40,365**  
de apelaciones **resueltas**

↑ Crecimiento respecto al 2017: **7.3%**

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

**Según empresa**



Fuente: Correo electrónico de fecha 28.03.2019.

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



## VII.2 Sector salud

En 2018, el número de usuarios en el sector<sup>91</sup> aumentó en 2.7% en comparación al 2017. En contraste, el número de reclamos presentados ante los proveedores de servicios de salud cayeron 37.7%, en comparación al año anterior.

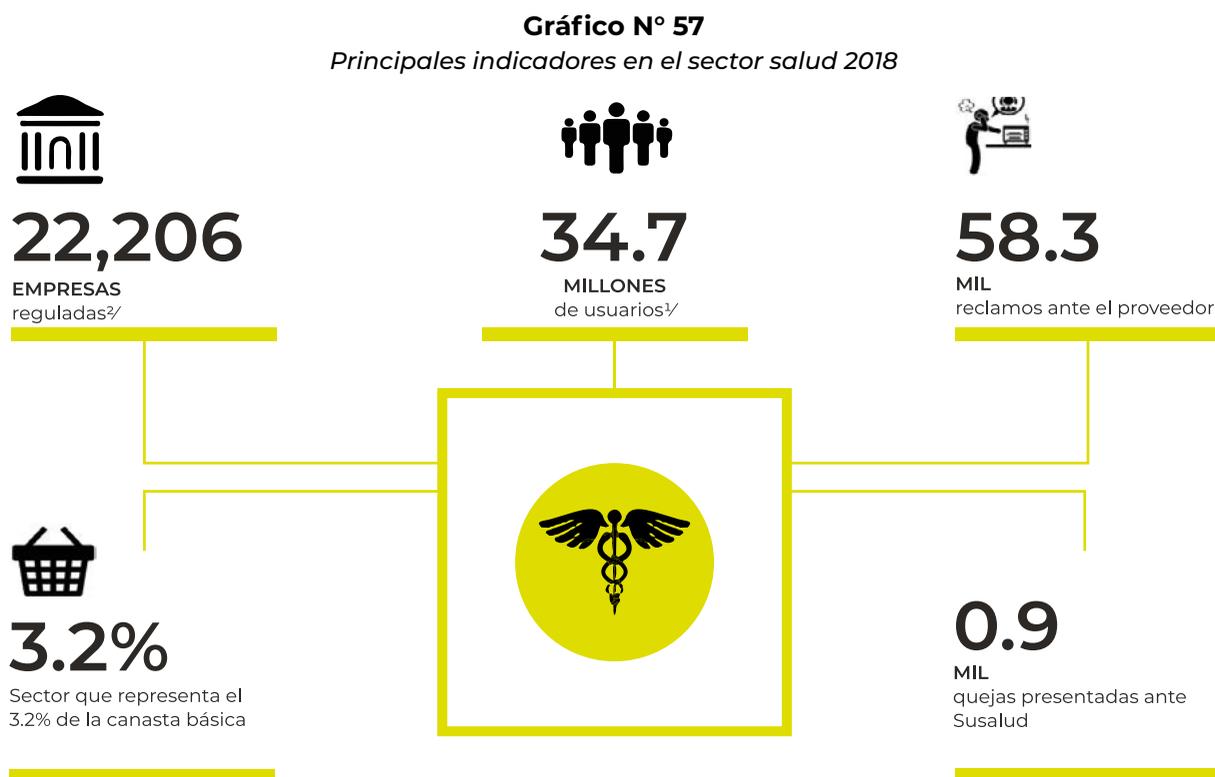
Cabe indicar que las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) concentraron la mayor cantidad de reclamos (85.7%), con relación a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS).

Asimismo, es preciso mencionar que las quejas reportadas ante Susalud, referidas de las IAFAS e IPRESS, se incrementaron en 15.7% con relación al año anterior.

### VII.2.1 Datos generales

#### Agentes

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



1/ Usuarios de IAFAS e IPRESS a nivel nacional.

2/ Comprendiendo 103 IAFAS, 21,972 IPRESS y 131 Unidades de Gestión IPRESS a nivel nacional.

Fuente: Susalud. Oficio N° 00095-2019-SUSALUD/SUP.

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

91 Comprende los usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS).



**Tabla N° 57:**  
*Principales agentes que participan en el sector salud*

Sector público
<b>Ministerio de Salud (MINSA)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejerce la rectoría del sector y establece el planeamiento estratégico sectorial de salud.</li> <li>• Promueve la defensa de los derechos, deberes y responsabilidades en salud.</li> <li>• Realiza seguimiento, monitoreo y evaluación de las políticas en materia de promoción de la salud.</li> <li>• Evalúa y promueve el acceso equitativo a los servicios de salud.</li> </ul> <p><b>Órganos técnicos-normativos:</b></p> <p><b>Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (Digesa)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado de formular políticas, regular y fiscalizar aspectos relacionados con la salud ambiental (alimentos, juguetes, útiles de escritorio, etc.).</li> </ul> <p><b>Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (Digemid)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado de la supervisión de la seguridad y calidad de los productos farmacéuticos.</li> </ul> <p><b>Seguro Integral de Salud (SIS)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
<b>Superintendencia Nacional de Salud (Susalud)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organismo técnico especializado, adscrito al MINSA, que promueve, protege y defiende los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien las financie, así como los que correspondan en su relación de consumo con las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (en adelante, IAFAS) o Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (en adelante, IPRESS), incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación.</li> <li>• Se encuentran bajo su ámbito de competencia las IAFAS, IPRESS (incluyéndose los servicios médicos de apoyo) y las Unidades de Gestión de IPRESS – (UGIPRESS)<sup>92</sup>.</li> <li>• Sus principales funciones son:             <ul style="list-style-type: none"> <li>» Promover la participación y vigilancia ciudadana y propiciar mecanismos de rendición de cuentas a la comunidad.</li> <li>» Difundir los derechos en salud.</li> <li>» Conocer y resolver como primera y segunda instancia los reclamos, quejas y denuncias sobre todos aquellos temas vinculados a su competencia, en relación con las IAFAS, IPRESS y Unidades de Gestión de IPRESS, públicas, privadas o mixtas.</li> <li>» Conocer y resolver como primera y segunda instancia los reclamos, quejas y denuncias sobre todos aquellos temas vinculados a su competencia, en relación con las Empresas de Seguros que oferten coberturas de salud, que incluye a las que ofertan la cobertura del SOAT y a las Asociaciones de Fondos Regionales y Provinciales contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT).</li> <li>» Conducir y supervisar el proceso de acreditación de las IPRESS y emitir los certificados correspondientes.</li> <li>» Promover los mecanismos de conciliación y arbitraje para la solución de los conflictos suscitados entre los diferentes actores del Sistema Nacional de Salud.</li> <li>» Supervisar a las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS.</li> <li>» Regular, fiscalizar y sancionar a las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
<b>Seguro Social de Salud (EsSalud)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> <li>• Su propósito es dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales bajo el régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos.</li> <li>• Cuenta con la Gerencia Central de Atención al Asegurado (GCAA), responsable de atender los reclamos y solicitudes de mediación relacionados a la vulneración de los derechos de los pacientes que reciben atención en EsSalud.</li> </ul>

<sup>92</sup> Cabe destacar que, mediante la supervisión y registro de las UGIPRESS, se pretende cautelar el funcionamiento idóneo de las IPRESS, por cuanto las UGIPRESS están encargadas de la administración y gestión de los recursos asociados a la operación de la IPRESS del primer nivel de atención.



## Sector público

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

- Sólo es competente para resolver las denuncias relacionadas con servicios de salud de conflictos ocurridos hasta dos años antes de la fecha de publicación del reglamento de procedimiento de transferencias de funciones del Indecopi a la Susalud (Decreto Supremo N°026-2015-SA publicado el 13 de agosto de 2015).
- Supervisa el cumplimiento de las obligaciones del proveedor del sector farmacéutico como: i) Consignar el precio de productos en exhibición, ii) Implementar una lista de precios de los productos a la venta - ordenados alfabéticamente de acuerdo con su Denominación Común Internacional (DCI), iii) Contar con Libro de Reclamaciones, y iv) Exhibir en un lugar visible y fácilmente accesible, un aviso que informe a los consumidores sobre la existencia del Libro de Reclamaciones.

### Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)<sup>93</sup>

- Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes<sup>94</sup>.

## Sector privado

- IAFAS<sup>95</sup>, IPRESS y UGIPRESS privados y demás establecimientos que brindan servicios relacionados a la salud<sup>96</sup>.

Fuente: Páginas web MINSAs, SIS, Dígese, Digemid, Susalud y FONAFE

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

Para la presente sección se solicitó información al MINSAs, Digemid, Dígese, 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, Dígese, 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 (103 en el año 2018) e IPRESS (21,972 en el año 2018) y la demanda existente, reflejada en el número de usuarios y consultas médicas realizadas.

**Tabla N° 58:**  
*Número de usuarios y atención de consultas*

Ítem	2016	2017	2018
N° de usuarios de IAFAS	29 ' 069,210	28 ' 930,657	29 ' 737,408
N° de usuarios de IPRESS	5 ' 552,409	4 ' 868,435	4 ' 969,618
N° de consultas médicas en IPRESS	59 ' 724,893	No existen registros	No existen registros
N° de consultas externas en IPRESS	45 ' 950,266	28 ' 722,597	23 ' 729,874
N° de atenciones por emergencia en IPRESS	9 ' 723,639	6 ' 631,115	6 ' 096,876

Fuente: Susalud. Oficio N° 00095-2019-SUSALUD/SUP.

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

<sup>93</sup> Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>94</sup> Cabe indicar que se puede solicitar el inicio de un arbitraje contra un proveedor no adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo. En ese caso, la Junta Arbitral de Consumo pone en conocimiento del proveedor no adherido la intención del consumidor de iniciar un proceso arbitral en su contra, para que este decida si acepta o no someterse al arbitraje de consumo.

<sup>95</sup> Entre las IAFAS privadas se encuentran: EPS, prepagas, empresas de seguros, Afocat y autoseguros.

<sup>96</sup> Cabe indicar que también existen IPRESS y UGIPRESS públicas.



## Normativa

En 2018, la Susalud elaboró 01 proyecto normativo, conforme se muestra a continuación:

**Tabla N° 59:**

*Normativas emitidas por la Susalud, en materia de protección del consumidor o usuario*

N°	Normas emitidas en el 2018
1	Se elaboró el proyecto de Decreto Supremo para la modificación del Decreto Supremo 030-2016-SA "Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas", remitido al MINSA mediante Oficio N° 00732-2018-SUSALUD/SUP.

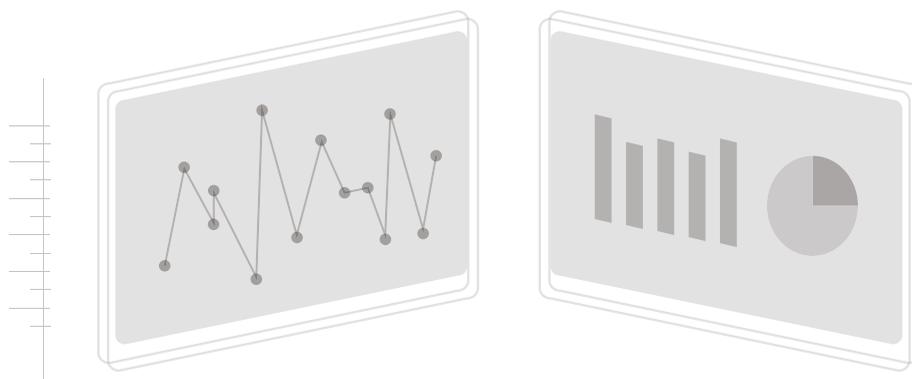
Fuente: Susalud. Oficio N° 00095-2019-SUSALUD/SUP.

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 2018, un total de 3,526 consumidores o usuarios fueron capacitados en temas de derechos y deberes en salud, aseguramiento universal y mecanismos de atención al usuario en salud. Con relación a los consumidores vulnerables, la Susalud, favoreció a 353 personas, principalmente en temas relacionados a derechos y deberes en salud, mecanismos de atención al usuario en salud, participación ciudadana, participación comunitaria y social, vigilancia ciudadana y emergencia sanitaria, alcanzando una cifra superior a los 154 del año 2017. Para el 2019, se proyecta un total de 4,000 beneficiarios

De otro lado, las capacitaciones a proveedores realizadas en IAFAS, IPRESS y UGIPRESS tuvieron una cobertura de 2,302 personas, abordándose temas relacionados con los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud, mecanismos de atención al usuario y proceso de atención de consultas y reclamos en salud, entre otros. se proyecta. En este segmento, para el 2019, se proyecta 930 capacitaciones a proveedores, con un total previsto de 2,350 trabajadores de diversos establecimientos de salud.





### Gráfico N° 58

#### Actividades de capacitación, orientación y difusión 2018

#### Capacitación

N° de personas capacitadas	
Consumidores	<b>3,526</b>
Consumidores vulnerables	<b>353</b>
Proveedores	<b>2,302</b>
Asociaciones de Consumidores	<b>25</b>
Consejos de usuarios	<b>230</b>

#### Orientación

N° de beneficiarios	13,542
---------------------	--------

#### Principales temas

- Derechos y deberes en salud y mecanismos de atención al usuario a ciudadanos.
- Participación y vigilancia ciudadana en salud a profesionales de la salud.
- Afiliación (Aseguramiento universal)
- Controversia sometida a conciliación o arbitraje.

Fuente: Susalud. Oficio N° 00095-2019-SUSALUD/SUP.

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

#### Difusión

N° de herramientas de difusión			8
	Indicador	N°	
Página web, Facebook y Twitter	Accesos	1,944,518	
Aplicativo móvil	Descargas	23,702	
Línea telefónica gratuita	Llamadas	51,998	
Correo electrónico	Accesos	1,507	
Tótem Digital Multimedia	Consultas	439	
Plataforma web	Casos	128,567	

### Tabla N° 60:

#### Actividades de capacitación para trabajadores de los establecimientos de salud realizados por la Susalud

Detalle	2016	2017	2018	Proyección 2019
<b>IAFAS</b>				
N° de asistentes	41	69	46	50
N° de establecimientos involucrados	14	1	28	30
<b>IPRESS</b>				
N° de asistentes	1,384	2,711	1,974	2,000
N° de establecimientos involucrados	118	161	758	800
<b>UGIPRESS</b>				
N° de asistentes	-	18	282	300
N° de establecimientos involucrados	-	4	99	100



Detalle	2016	2017	2018	Proyección 2019
<b>DIRESA</b>				
<b>N° de asistentes</b>	-	-	-	-
<b>N° de establecimientos involucrados</b>	-	-	-	-
<b>Principales temas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud.</li> <li>· Plataforma de atención al usuario en salud – PAUS.</li> <li>· Relaciones ciudadanas entre colaboradores y usuarios de los servicios de salud.</li> <li>· Promoción de derechos y deberes en salud.</li> <li>· Participación ciudadana.</li> <li>· Estrategias, metodologías y herramientas usadas por las entidades para la atención al ciudadano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud.</li> <li>· Plataforma de atención al usuario en salud - PAUS.</li> <li>· Relaciones ciudadanas entre colaboradores y usuarios de los servicios de salud.</li> <li>· Promoción de derechos y deberes en salud.</li> <li>· Participación ciudadana.</li> <li>· Estrategias, metodologías y herramientas usadas por las entidades para la atención al ciudadano.</li> <li>· Cumplimiento del D.S. N°030-2016-SA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Derechos y deberes en salud.</li> <li>· Mecanismos de atención al usuario en salud.</li> <li>· Proceso de atención de consultas y reclamos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Derechos y deberes en salud.</li> <li>· Mecanismos de atención al usuario en salud.</li> <li>· Proceso de atención de consultas y reclamos.</li> <li>· Nuevo reglamento.</li> </ul>
<b>Total N° de asistentes</b>	<b>1,425</b>	<b>2,798</b>	<b>2,302</b>	<b>2,350</b>
<b>Total de establecimientos</b>	<b>132</b>	<b>166</b>	<b>885</b>	<b>930</b>

Fuente: Susalud. Oficio N° 00095-2019-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 servicios de salud. En el 2018 se benefició a 13,542 personas, principalmente en orientaciones relacionadas a mecanismos de protección de derechos de los usuarios en salud en las IAFAS, IPRESS (Plataforma de Atención al Usuario en Salud, UGIPRESS 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), proceso de afiliación al aseguramiento universal en salud, procedimientos para el inicio de un arbitraje o conciliación, los servicios que ofrece CECONAR para la defensa de sus derechos en salud, entre otros.



**Tabla N° 61:**

*Actividades de orientación realizados por la Susalud*

Actividades de orientación	2016	2017	2018	Proyección 2019
<b>Número de beneficiarios</b>	10,320	16,330	13,542	n.d.
<b>Principales temas 2018</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos y deberes a los usuarios de los servicios de salud.</li> <li>• Mecanismos de atención al usuario: proceso de atención de consultas y reclamos, canales de atención al ciudadano de SUSALUD, a profesionales de la salud de IAFAS, IPRESS y UGIPRESS y programas sociales.</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mecanismos de atención al usuario, participación y vigilancia ciudadana en salud a profesionales de la salud de las Plataformas de Atención al Usuario en Salud (PAUS), ciudadanos, miembros de las Juntas de Usuarios de los Servicios de Salud (JUS) y de organizaciones sociales.</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afiliación (Aseguramiento universal en salud).</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección de derechos en salud.</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos para el inicio de un proceso de arbitraje.</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos para el inicio de una conciliación.</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controversia sometida a conciliación o arbitraje.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios que ofrece CECONAR para la defensa de sus derechos en salud.</li> </ul>				

n.d.: No determinado o reportado por Susalud.

Fuente: Susalud. Oficio N° 00095-2019-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 web<sup>97</sup>, la línea telefónica gratuita disponible las 24 horas y herramientas interactivas como los Totén, disponibles en algunos establecimientos.

**Tabla N° 62:**

*Instrumentos de información realizados por la Susalud*

Herramienta	2016	2017	2018	Objetivo
Página web: <b>www.susalud.gob.pe</b>				
Número de accesos	1'554,311	2'115,828	1'944,518	Permitir la comunicación con el público objetivo, brindando información útil.
<b>App móvil: SUSALUD CONTIGO</b>				
Número de descargas	8,471	14,347	23,702	Que los usuarios conozcan y ejerzan sus derechos en salud, brindándoles información y orientación de los principales servicios de salud desde un dispositivo móvil.

97 Página web: [www.susalud.gob.pe](http://www.susalud.gob.pe).



Herramienta	2016	2017	2018	Objetivo
<b>Plataforma ReSuelve tu Afiliación</b>				
Casos reportados	150,332	85,903	128,567	Permite a los usuarios consultar su afiliación al Registro Nominal de Afiliados al AUS (mecanismo automatizado que forma parte del SETI-AF). Las IAFAS pueden ingresar, verificar y resolver los estados de afiliación de los usuarios, optimizando la comunicación entre IAFAS, el usuario y Susalud en casos de desafiliación o doble afiliación.
<b>TOTEN</b>				
Consultas	-	3,636	439	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. La disminución de su uso en 2018 ha generado la necesidad de replantear una estrategia para el 2019.
<b>Línea gratuita: 0800-14900</b>				
Llamadas	8,323	35,336	51,998	Contar con un canal telefónico para recibir consultas.
<b>Correo electrónico: atenciónalusuario@susalud.gob.pe</b>				
Consultas por correo	2,965	3,112	1,507	Contar con un canal de comunicación a través de una cuenta de correo centralizada.

Fuente: Susalud. Oficio N° 00095-2019-SUSALUD/SUP.

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

## Acciones de supervisión y sanciones

En 2018, la Susalud realizó 383 supervisiones a nivel nacional a un total de 242 empresas, en torno al cumplimiento de diversos temas como, por ejemplo, el cumplimiento normativo sobre los mecanismos de atención al usuario en salud y proceso de atención de consultas y reclamos en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) y Libro de Reclamaciones en Salud; asimismo, el cumplimiento vinculado a la seguridad patrimonial, financiera, prestacional y administrativa de las IAFAS y cobertura a pacientes de accidentes de tránsito, según la normativa vigente, así como con relación al destino de los recursos asignados para el abastecimiento de medicamentos e insumos médicos y el cumplimiento de obligaciones con proveedores que les brindan atenciones de salud. Para 2019 se proyecta realizar 820 supervisiones.



## Gráfico N° 59

### Supervisión y sanción 2018



Fuente: Susalud. Oficio N° 00095-2019-SUSALUD/SUP.

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

**Tabla N° 63:**  
Número de acciones de supervisión a PAUS realizados por la Susalud

Acciones de supervisión	2016	2017	2018	Proyección 2019
<b>IAFAS</b>				
N° de supervisiones	76	214	202	270
N° de empresas supervisadas	75	63	61	69
<b>IPRESS</b>				
N° de supervisiones	722	1,165	163	362
N° de empresas supervisadas	502	850	163	330
<b>UGIPRESS</b>				
N° de supervisiones	11	80	18	188
N° de empresas supervisadas	10	69	18	141



**Principales temas 2018**

**IAFAS**

- Verificar el cumplimiento normativo sobre los mecanismos de atención al usuario en salud y proceso de atención de consultas y reclamos en:
- a) Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) y b) Libro de Reclamaciones en Salud.
- Verificar el cumplimiento normativo vinculado a la seguridad patrimonial, financiera, prestacional y administrativa de las IAFAS.
- Verificar el cumplimiento de la adecuación de las IAFAS públicas, de conformidad con el DS N°010-2016-SA, modificado por el DS N°003-2018-SA.
- Verificar el cumplimiento sobre la adecuación de las IAFAS Privadas, de conformidad con la RS N° 031-2014-SUSALUD/CD.
- Verificar que se cumpla con la cobertura a pacientes de accidentes de tránsito, según la normativa vigente.

**IPRESS:**

- Verificar el cumplimiento normativo sobre los mecanismos de atención al usuario en salud y proceso de atención de consultas y reclamos en:
- a) Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) y b) Libro de Reclamaciones en Salud.
- Verificar la ejecución presupuestal y calidad de gasto.
- Verificar si cuentan con personal suficiente para atender las prestaciones de salud.
- Verificar la aprobación y ejecución del Plan de Infraestructura y/o equipamiento.
- Verificar si se han destinado los recursos asignados para el abastecimiento de medicamentos e insumos médicos garantizando el stock y la disponibilidad de medicamentos e insumos médicos.
- Verificar si cumple con sus obligaciones con proveedores que les brindan atenciones de salud.

**UGIPRESS**

- Verificar el cumplimiento normativo sobre los mecanismos de atención al usuario en salud y proceso de atención de consultas y reclamos en:
- a) Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) y b) Libro de Reclamaciones en Salud.
- Verificar la ejecución presupuestal y calidad de gasto.
- Verificar si cuentan con personal suficiente para atender las prestaciones de salud.
- Verificar si se ha aprobado y ejecutado el Plan de Mantenimiento de Infraestructura y Equipamiento, así como la ejecución del Plan de equipamiento por reposición o adquisición de nuevo equipamiento biomédico.
- Verificar si se han destinado los recursos asignados para el abastecimiento de medicamentos e insumos médicos, garantizando el stock y la disponibilidad de medicamentos e insumos médicos.
- Verificar si cumple con sus obligaciones con proveedores que les brindan atenciones de salud.

Fuente: Susalud. Oficio N° 00095-2019-SUSALUD/SUP.

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

En 2018, la Susalud impuso un total de 35 sanciones y multas por 633,9 UIT, de las cuales el 17.9% correspondieron a las impuestas a las IAFAS (113,4 UIT) y el 82.1% a las IPRESS (520,5 UIT). Los hechos infractores fueron diversos, entre los cuales se tuvo el realizar atenciones de salud con fines de diagnóstico, tratamiento o rehabilitación sin registro; no cumplir con las disposiciones vigentes sobre el contenido de la historia clínica, ni realizar monitoreo del cumplimiento de la normativa vigente en las Unidades Productoras de Servicios de Salud (UPSS) de las IPRESS, así como no cumplir con los plazos establecidos para la atención de los reclamos de sus usuarios; entre otros.



**Tabla N° 64:**  
*Sanciones realizadas por la Susalud en el 2018*

Tipo/Empresa	Sanción			Detalle de hecho infractor
	N°	UIT	Miles de S/	
<b>IAFAS</b>	8	113.4	470.8	
Servicios de Salud Montefiori	1	109	452.4	Incluir en sus contratos con los afiliados, empleadores o quienes los representan, en cláusulas abusivas o que contravengan la normativa vigente.
Programa Servicio Médico Familiar SEMEFA	1	4.4	18.4	No poner a disposición de los asegurados, por los medios actuados, la información idónea y suficiente sobre el detalle de la cobertura u otra información relevante, de conformidad a la normativa vigente.
<b>IPRESS</b>	27	520.5	2,150	
Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión	1	321	1,322.2	Muerte de un paciente como resultado de la falta de diligencia en el seguimiento del caso.
Clínica Maisón de Santé del Este - CSALUD S.A.	1	199.5	827.8	Negar la atención de salud de un usuario en situación de emergencia.
<b>UGIPRESS</b>	No existe registro.			

Fuente: Susalud. Oficio N° 00095-2019-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 2018 elaboró distintos materiales enfocados a este segmento, como volantes y guías para la promoción de mecanismos de protección de los derechos y deberes en salud, como se muestra a continuación:

- Flyer (volante) sobre derechos y deberes en salud y reclamo y queja.
- Guía de mediación especializada en salud.
- Guía de conciliación especializada en salud.

## **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 2018 fueron de 58,306 en total.


**Tabla N° 65:**
*N° de reclamos y quejas en proveedores de servicios de salud*

	Tipo de entidad	2017	2018
<b>Reclamos</b>	IAFAS	38,093	25,813
	IPRESS	53,977	31,526
	<b>Total</b>	<b>92,070</b>	<b>57,339</b>
<b>Quejas</b>	IAFAS	161	276
	IPRESS	675	691
	<b>Total</b>	<b>836</b>	<b>967</b>
<b>Total</b>		<b>92,906</b>	<b>58,306</b>

Fuente: Susalud. Oficio N° 00095-2019-SUSALUD/SUP.

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

De otro lado, en 2018, se reportó el ingreso de 938 casos en el Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR), de las cuales 589 correspondieron a solicitudes de conciliación y 349 de arbitraje, concluyéndose un total de 433. Con respecto a la conclusión de los procesos, 124 culminaron en conciliación y se emitieron 309 en laudos arbitrajes consentidos a favor del consumidor.

**Tabla N° 66:**
*Número de conciliaciones y arbitrajes en el Centro de Conciliación y Arbitraje (CECONAR)*

Tema	2016	2017	2018
<b>Conciliaciones</b>			
N° de solicitudes de conciliación	131	372	589
N° de procesos conciliatorios	131	372	589
N° de procesos que terminaron en conciliación (parcial o total)	14	45	124
<b>Arbitraje</b>			
N° de procesos solicitados	528	403	349
N° de procesos desarrollados	210	336	339
N° de laudos arbitrales consentidos a favor del consumidor	169	229	309

Fuente: Susalud. Oficio N° 00095-2019-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° 67:**  
*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. Correo electrónico con fecha 17.04.2019.  
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 2018, EsSalud solo reportó capacitar a colaboradores de la plataforma de atención para actualizar y estandarizar criterios y temas en general.

**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° 68:**  
*Instrumentos de información realizados por EsSalud*

Herramienta	2016	2017	2018	Objetivo
<b>EsSalud en Línea: <a href="http://www.essalud.gob.pe/essalud-en-linea-2/">www.essalud.gob.pe/essalud-en-linea-2/</a></b>				
Número de accesos	460,284	279,106	521,751	Atender las citas para consulta externa, consultas y reclamos (no incluye los reclamos por Libro de Reclamaciones). Incluye llamadas telefónicas.

Fuente: EsSalud. Correo electrónico con fecha 17.04.2019.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi



## Gráfico N° 60 Difusión 2018



Fuente: EsSalud. Correo electrónico con fecha 17.04.2019.

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 son atendidos en el marco del D.S. N° 030-2016-SA y los 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 2018, EsSalud recibió 106,466 reclamos referidos a las prestaciones y servicios que brinda EsSalud, incrementándose en 20.1% respecto al 2017. Un total de 101,198 reclamos fueron resueltos durante este año, de los cuales un 83.5% (86,350 reclamos) fueron declarados a favor del consumidor en los establecimientos de EsSalud.

## 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, contando con tres oficinas ubicadas en Lima.

Cabe señalar que esta entidad no reportó información alguna sobre las actividades de capacitación, orientación y difusión dirigidas a consumidores y/o proveedores, instrumentos de información brindados, así como las acciones de supervisión y de sanción, realizadas durante el año 2018<sup>98</sup>.

98 Solicitado mediante Carta múltiple N° 009-2019/DPC-INDECOPI.



## 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 escritorio<sup>99</sup>.

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

La Digesa no remitió información sobre la cantidad de certificaciones otorgadas en los rubros de alimentos industrializados, juguetes y útiles de escritorio, residuos sólidos, plaguicidas y agua, correspondiente al año 2018.

### Actividades de capacitación, orientación y difusión

La Digesa en el año 2018 realizó **actividades de capacitación** a un total de 120 profesionales de las Direcciones Regionales de Salud (Diresas) sobre temas relacionados a la Ley de Inocuidad de los alimentos, y control y vigilancia de alimentos industrializados.

**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, registrando un promedio aproximado de 300 a 400 usuarios atendidos al mes vía telefónica.

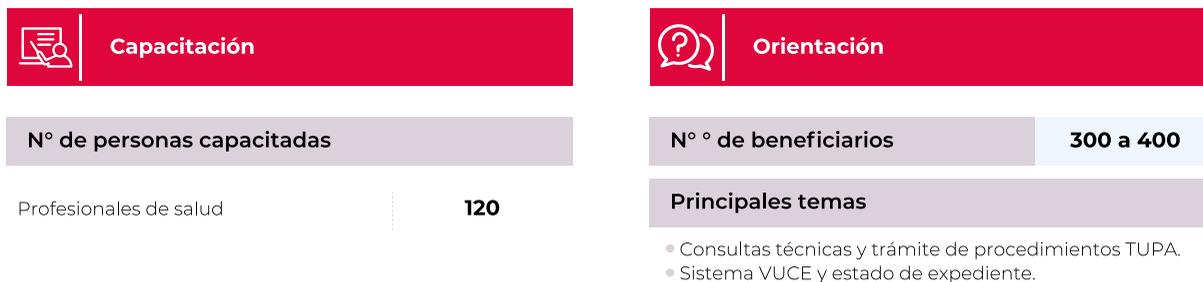
**En lo concerniente a instrumentos de información**, la Digesa cuenta con el Registro Sanitario de Alimentos<sup>100</sup>, orientado a dar a conocer a los usuarios información sobre los cuidados que deben tomar en cuenta al adquirir productos alimenticios. También brinda información través de su página web y cuentan con el sistema de alertas que contribuye a que los usuarios tengan conocimiento de los productos riesgosos. En 2018, reportó la emisión de 15 alertas en el rubro de alimentos industrializados.

99 Digesa. Página web. En: [http://www.digesa.sld.pe/institucional/Mision\\_Vision.asp](http://www.digesa.sld.pe/institucional/Mision_Vision.asp)

100 Link: [http://www.digesa.minsa.gob.pe/Expedientes/Consulta\\_Registro\\_Sanitario.aspx](http://www.digesa.minsa.gob.pe/Expedientes/Consulta_Registro_Sanitario.aspx)



### Gráfico N° 61 Capacitación y orientación 2018



Fuente: Digesa. Correo electrónico con fecha 04.03.2019.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

**Tabla N° 69:**  
*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.			
Link: <a href="http://www.digesa.minsa.gob.pe/Expedientes/Consulta_Registro_Sanitario.aspx">http://www.digesa.minsa.gob.pe/Expedientes/Consulta_Registro_Sanitario.aspx</a>			
Alertas			
Sistema de alertas para que los usuarios tengan conocimiento de los productos riesgosos. La entidad no reportó información sobre el número de acceso o descargas.			
Productos retirados por la emisión de alertas	2016	2017	2018
Total	264	-	-
Juguetes	264	-	-
Alimentos industrializados	-	-	No registrado

Fuente: Digesa. Correo electrónico con fecha 04.03.2019.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Acciones de supervisión y sanción

En el 2018, la Digesa ejecutó un total de 342 acciones de supervisión sobre temas de condiciones sanitarias de fabricación de alimentos.

Asimismo, esta entidad impuso 221 sanciones a un total de 240 empresas, por un monto total de multas de S/ 9,256.6 mil.



**Gráfico N° 62**  
*Supervisión y sanción 2018*



Fuente: Digesa. Correo electrónico con fecha 04.03.2019.

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

**Tabla N° 70:**  
*Sanciones impuestas por la Digesa*

Detalle	2018
N° de sanciones	221
Sanciones (Miles de S/)	9,256.6
Principales hechos infractores	Incumplimiento al Artículo 21 del D.S. N° 007-98-SA "Aprueban Reglamento sobre vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas", el cual señala lo siguiente: "Los lugares de desembarque de los productos hidrobiológicos deben ofrecer el espacio suficiente para la adecuada manipulación del producto y mantener su calidad sanitaria e inocuidad. Dichos lugares deben contar con suministro de agua potable en cantidad suficiente y de hielo para la conservación del producto".
	Incumplimiento al Reglamento de la "Ley N° 28376, 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.

Fuente: Digesa. Correo electrónico con fecha 04.03.2019.

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

## Acciones dirigidas a consumidores vulnerables

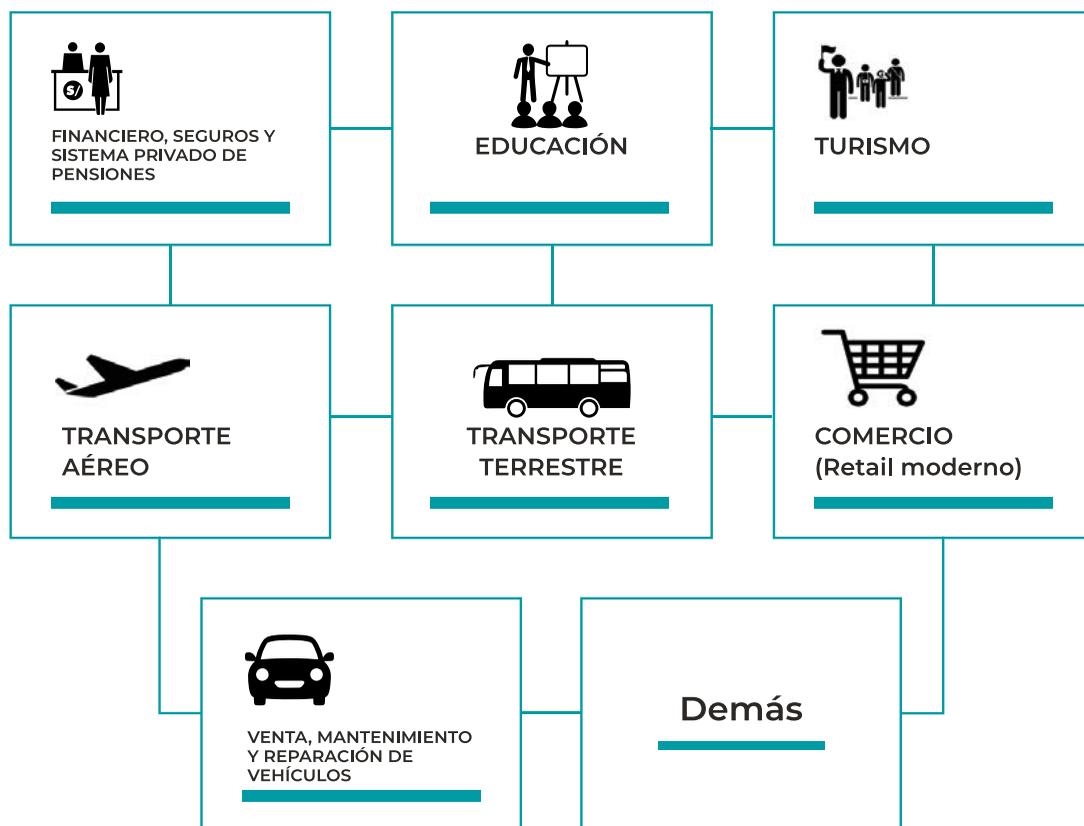
La Digesa no atiende a consumidores vulnerables de manera directa ya que las certificaciones sanitarias las otorga a empresas; sin embargo, protege la salud de los consumidores a través de sus acciones de vigilancia y supervigilancia de alimentos, calidad de agua para consumo humano, útiles de escritorio, juguetes, entre otros temas de su competencia. Al respecto, para el año 2018, esta entidad reportó el desarrollo de un Plan de Vigilancia Sanitaria de Alimentos Industrializados y 06 actividades de vigilancia sanitaria a importadores de fórmulas infantiles, en beneficio de la población infantil en general.

## 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° 63**

*Resto de sectores analizados*



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

### VII.3.1 Sector financiero, seguros y sistema privado de pensiones

En 2018, el contexto de crecimiento económico (4%)<sup>101</sup> favoreció el comportamiento de las operaciones financieras, así el saldo de los créditos directos y depósitos del sistema financiero reportaron un crecimiento de 3.7% y de 6.4%, respectivamente, ofreciendo, además, un entorno favorable para la inclusión financiera. Dentro de las diversas iniciativas reportadas, destacó, conforme lo indica la SBS, la referida al impulso de la formalización y fortalecimiento de las cooperativas, así como la protección de los ahorristas socios, a través de la promulgación de la Ley 30822, Ley de supervisión de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a captar recursos del público, la misma que entró en vigencia a partir de 2019.

<sup>101</sup> De acuerdo a las estadísticas del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Estadisticas/Cuadros-Estadisticos/cuadro-075.xlsx>



En términos de conflictos de consumo, en 2018, los reclamos totales presentados ante las empresas del sistema financiero, sistema privado de pensiones y seguros, aumentaron 8%, hasta los 2.1 millones. Por su parte, el número de transacciones del sector financiero y de seguros aumentó 13.1% hasta los 2.4 millones.

### VII.3.1.1 Datos generales

#### Agentes

Entre los principales agentes que participan en el sector financiero, de seguros y sistema previsional privado, destacan:

**Tabla N° 71:**  
*Principales agentes y competencias respectivas*

Sector público
<b>Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con la calidad de órgano constitucional autónomo, lo que implica que no está subordinada respecto del Poder Ejecutivo o de cualquier otro Poder u órgano dentro del Estado. Por mandato constitucional, es la institución Pública especializada encargada de realizar el control y la supervisión de las empresas bancarias, financieras, de seguros, de las administradoras privadas de fondos de pensiones y de las demás entidades que reciben depósitos del público, así como de aquellas otras que, por realizar operaciones conexas o similares, sean determinadas por ley. Dicho control deberá coadyuvar al deber del Estado de fomentar y garantizar los ahorros del público.</li> <li>• Autoriza la operación, organización y funcionamiento de las empresas del sistema financiero, del sistema de seguros y del sistema privado de pensiones (en adelante, SPP) y vigila que las mismas cumplan con el ordenamiento jurídico específico, para ello cuenta con el más amplio y absoluto control de todas las operaciones, negocios y cualquier acto jurídico que las empresas bajo su supervisión realicen; teniendo así la responsabilidad de ejercer, de manera exclusiva, una supervisión general e integral que le faculta a realizar todos los actos necesarios a fin de salvaguardar los intereses del público<sup>102</sup>.</li> <li>• Cuenta con facultad sancionadora, con la particularidad de siempre iniciarse de oficio, ya sea por la presunción de la comisión de una infracción administrativa detectada por la SBS o de denuncias presentadas por terceros; no solucionan conflictos entre proveedores y consumidores para el caso del sistema financiero y de seguros<sup>103</sup>.</li> <li>• Los reclamos que presentan los usuarios del SPP contra las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (en adelante, AFP), en una primera instancia, son resueltos por el Departamento de Servicios al Ciudadano de la Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera (SACMIF)<sup>104</sup>. 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 instancia administrativa<sup>105</sup>.</li> </ul>
<b>Superintendencia del Mercado de Valores (SMV)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dictar las normas legales que regulen materias del mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos.</li> <li>• 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).</li> <li>• Promover y estudiar el mercado de valores, el mercado de productos y el sistema de fondos colectivos.</li> </ul>

102 Artículo N° 12 de la Ley N° 26702 "Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros" y Artículo N° 6 de la Ley N° 27328 "Ley que incorpora bajo el control y supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones".

103 Las denuncias de competencia de Indecopi son trasladadas a esta institución.

104 De acuerdo con la Resolución SBS N° 5891-2016, publicado el 10.11.2016

105 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).



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

- Atiende los reclamos de los usuarios de los productos o servicios financieros y de seguros.
- Resuelve las denuncias de los usuarios de los productos o servicios financieros y de seguros.
- Fiscaliza aspectos referidos a productos o servicios financieros y de seguros en el marco del Código.

### Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)<sup>106</sup>

- Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes<sup>107</sup>.

### Otras entidades

**Empresas públicas.** Oficina de Normalización Previsional (ONP), es un Organismo Público Técnico y Especializado del Sector de Economía y Finanzas, que tiene a su cargo la administración del Sistema Nacional de Pensiones (SNP) y otros regímenes pensionarios administrados por el Estado. Cuenta con el Tribunal Administrativo Previsional para solución de controversias en materia previsional.

## Sector privado

### Proveedores del sistema financiero

- Las empresas de este sistema brindan servicios financieros a través, principalmente, de diversos productos y servicios de ahorro y crédito.
- Están obligadas a contar con mecanismos de información que permitan al usuario tomar la mejor decisión.
- Están obligadas a elaborar un Programa Anual de Trabajo que contenga las actividades y los objetivos planteados a realizarse durante el año, respecto del debido cumplimiento de las responsabilidades y funciones del Oficial de Conducta de Mercado, orientadas a identificar aspectos que podrían tener un impacto en los usuarios, detectar oportunidades de mejora y proponer medidas correctivas, entre otros<sup>108</sup>.
- Entre los principales gremios que reúnen a empresas de operaciones múltiples, se tiene a la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc), la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (Fepcmac) y la Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (Asomif).

**Asbanc:** Gremio que agrupa a 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 "Alóbanco" y la "Defensoría del Cliente Financiero".

**Fepcmac:** Gremio que agrupa a 11 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (en adelante, CMAC). Tiene como función principal representar y coordinar las actividades de las CMAC ante organismos públicos y privados, nacionales e internacionales.

**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.

- Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (en adelante, Coopac). A partir del año 2019, se encuentran bajo ámbito de supervisión por parte de la SBS<sup>109</sup>. Entre otros aspectos, deben de estar registradas obligatoriamente en el Registro Nacional de Coopac, ser miembro del Fondo de Seguros de Depósitos Cooperativo y estar sujetas a una supervisión proporcional al riesgo de cada cooperativa, en función a la magnitud de sus activos<sup>110</sup>.

**Fenacrep:** Es el gremio que agrupa a las cooperativas de ahorro y crédito y realiza actividades de representación, defensa, educación, asistencia técnica y supervisión.

### Sistema de Seguros

- Las empresas de este sistema se distinguen entre las que operan en ramos generales y aquellas dedicadas al ramo de vida, así como sus subsidiarias, los intermediarios y auxiliares de seguros.
- En materia de protección del consumidor, realizan actividades informativas para que sus contratantes, asegurados y beneficiarios tengan mayor conocimiento del sistema.
- El principal gremio que reúne a estas empresas es la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (en adelante, Apeseg), que agrupa a 18 compañías de seguros y reaseguros que tienen operaciones en el país, y que cuenta con un mecanismo de solución de conflictos denominado "Defensoría del Asegurado (Defaseg)" y "Aló Seguros".

<sup>106</sup> Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>107</sup> Cabe indicar que se puede solicitar el inicio de un arbitraje contra un proveedor no adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo. En ese caso, la Junta Arbitral de Consumo pone en conocimiento del proveedor no adherido la intención del consumidor de iniciar un proceso arbitral en su contra, para que este decida si acepta o no someterse al arbitraje de consumo.

<sup>108</sup> Numeral 9.2 del artículo 9 de la Resolución SBS N° 3274-2017 "Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero".

<sup>109</sup> Mediante la Ley N° 30822, Ley que modifica la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, y otras normas concordantes, respecto de la regulación y supervisión de las cooperativas de ahorro y crédito, el cual entró vigencia a partir del 01 de enero de 2019.

<sup>110</sup> Un mayor detalle puede consultarse en <http://www.sbs.gob.pe/coopac>



### Sistema Privado de Pensiones (SPP)

- Este sistema está conformado por las AFP, las cuales administran los fondos bajo la modalidad de cuentas personales individuales y otorgan a sus afiliados las prestaciones de jubilación, invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio<sup>111</sup>.
- Cada AFP posee una plataforma de atención para consultas, observaciones y reclamaciones de los afiliados respecto al sistema previsional.
- En materia de protección del consumidor, realizan actividades informativas para que sus afiliados tengan mayor conocimiento del sistema.
- Cada AFP posee un Registro de Reclamos, con el cual elabora informes trimestrales sobre la evolución de la atención de los reclamos que deben estar a disposición de la SBS con el correspondiente sustento, pudiendo acceder ésta, al sistema de registro de información para las correspondientes verificaciones<sup>112</sup>.
- El 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.

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 2018, la SBS tuvo bajo su supervisión a un total de 82 empresas, de las cuales, 58 correspondieron al segmento de empresas financieras, 20 al de seguros y 04 al de AFPs, las mismas que, en conjunto, reportaron un total de 5,586 sucursales, conforme se puede apreciar en la tabla siguiente.

**Tabla N° 72:**  
*Número de empresas supervisadas por la SBS*

	Empresas Financieras			Empresas de Seguros			Administradoras de Fondos de Pensiones			Total		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
<b>N° empresas supervisadas</b>	58	54	58	22	21	20	4	4	4	84	79	82
<b>N° sucursales</b>	5,189	4,653	5,299	315	279	234	61	59	53	5,565	4,991	5,586
Lima y Callao	2,093	1,853	2,112	124	121	90	8	7	6	2,225	1,981	2,208
Provincias	3,096	2,800	3,187	191	158	144	53	52	47	3,340	3,010	3,378

Fuente: Oficio N° 7991-2019-SBS, Correo electrónico del 26.02.2019.

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

## Normativa

En el 2018, la SBS reportó la emisión de diversa normativa, entre las que se pueden destacar:

### • En el segmento financiero:

- Resolución SBS N° 3966-2018 que modifica el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, el Reglamento de Bancos de Inversión, el Reglamento de Auditoría

<sup>111</sup> Artículo N° 1 del Decreto Ley N° 25897.

<sup>112</sup> Numeral 13 de la Circular N° G-184-2015, Circular de Atención al Usuario.



Interna, el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, el Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero y la Circular G-184-2015 sobre el Servicio de Atención al Usuario.

- Resolución SBS N° 2891-2018 que aprueba el Reglamento de Cuentas Básicas y modifican el Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico y el Reglamento de Canales Complementarios de Atención al Público de las Empresas del Sistema Financiero y de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico.
- Resolución SBS N° 885-2018 que definen las actividades orientadas a promover la inclusión financiera, en el marco de lo establecido en el sexto párrafo del artículo 3° de la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, Ley N° 28976. Esta tiene relación indirecta de protección al consumidor, al permitir que existan más puntos de atención a consumidores al abaratar los costos de los establecimientos, pues no se les requeriría licencia municipal adicional.

- **En el segmento de seguros:**

- Circular S-667-2018 sobre Indemnizaciones por muerte no reclamadas por los beneficiarios de las víctimas de accidentes de tránsito cubiertos por el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT).
- Circular AFOCAT-13-2018 sobre Indemnizaciones por muerte no reclamadas por los beneficiarios de las víctimas de accidentes de tránsito cubiertos por el Certificado contra Accidentes de Tránsito (CAT).

- **En el segmento de administradoras de fondos de pensiones**

- Resolución SBS N°1124-2018 que flexibiliza el otorgamiento de las pensiones preliminares por parte de las AFP hacia los afiliados y beneficiarios de pensión.
- Resolución SBS N°2808-2018 que flexibiliza la oferta de productos previsionales por parte de las AFP y Empresas de Seguros hacia los afiliados y beneficiarios de pensión.
- Resolución SBS N°4409-2018 que establece que el pago de las pensiones de jubilación por rentas vitalicias estará a cargo directamente por las empresas de seguros.

- **Otros:**

- Resolución SBS N° 5061-2018 que aprueba el Reglamento del Fondo de Seguro de Depósitos Cooperativo.
- Resolución SBS N° 4977-2018 que aprueba el Reglamento de Registro Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Captar Recursos del Público.



## Cláusulas generales de contratación y cláusulas abusivas

Con relación a las cláusulas generales de contratación, durante el 2018, se aprobaron administrativamente un total de 281, de las cuales 185 correspondieron al segmento del sistema financiero<sup>113</sup> (presentadas por 43 entidades) y un total de 96 a las presentadas por parte de las empresas de seguros (presentada por 13 empresas), en este último caso, y en lo que corresponde a pólizas de seguros, correspondiendo únicamente a condiciones mínimas conforme a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley del Contrato de Seguro (Ley 29946)<sup>114</sup>. Para el caso de empresas administradoras de fondos de pensiones, puesto que dichas empresas utilizan los modelos de póliza de renta vitalicia escalonada que utilizan las empresas de seguros, los productos previsionales son inscritos en el Registro de Modelos de Pólizas de Seguro de la SBS, sin que se aprueben cláusulas generales de contratación por modelo (conforme lo establecido en la Resolución SBS N° 2789-2016).

Cabe destacar que dentro del procedimiento de aprobación de cláusulas generales de contratación, la SBS detectó la inclusión de cláusulas que no se encontraban debidamente adecuadas al marco normativo vigente, para el caso del segmento financiero y de seguros. Ante ello, la SBS solicitó la modificación o eliminación obligatoria de dichos aspectos a fin de emitir las resoluciones de aprobación respectivas en atención al Art. 53° del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, y el Art. 17° del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros, respectivamente.

**Tabla N° 73:**  
*SBS: Contratos y cláusulas abusivas identificadas*

Contratos	Sistema1/						Privado de Pensiones
	Financiero			Seguros			
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	
Cantidad de aprobaciones administrativas de cláusulas generales de contratación (Art. N° 54.1 de la Ley N° 29571)	234	177	185	214	104	96	No aplica
Cantidad de cláusulas abusivas identificadas (Art. N° 54.5 de la Ley N° 29571)	0	0	0	0	10	0	

1/ Cabe precisar que la información reportada refiere a las solicitudes de aprobación de cláusulas generales de contratación atendidas durante cada año, por lo que se incluyen aquellas presentadas en el año previo, pero cuya tramitación fue concluida en el año materia de consulta.

Fuente: Oficio N° 7991-2019-SBS, Correo electrónico del 26.02.2019.

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

<sup>113</sup> Difundidas en la página web de la SBS:

<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clausulas-de-contratos-aprobados-por-la-sbs/clausulas-de-contratos-aprobados-por-la-sbs-buscador>.

<sup>114</sup> 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). Difundidas en la página web de la SBS: <http://www.sbs.gob.pe/sistema-de-seguros/relacion-de-productos-de-seguros-que-se-ofrecen-en-el-mercado-peruano>.



## Capacitación, orientación y difusión

**Las actividades de capacitación** desarrolladas por la SBS favorecieron a 29,783 agentes (8,498 usuarios, 110 proveedores y 21,175 consumidores vulnerables), cifra mayor en 40.5% 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 escuelas públicas, orientado a que enseñen educación financiera a sus alumnos de acuerdo con el diseño curricular nacional<sup>115</sup>. Asimismo, las capacitaciones se realizaron en 17 regiones (Lima, Callao, Arequipa, Tacna, Ayacucho, Piura, Tumbes, Ucayali, Ancash, Huancavelica, La Libertad, Cajamarca, Junín, Loreto, Moquegua, Puno y Cusco).

La siguiente tabla muestra en detalle el número de programas, beneficiarios y la temática abordada según segmento.

**Tabla N° 74:**  
*SBS: Capacitación en materia de protección al consumidor*

Tipo	Sistema	Cobertura (N° asistentes)	Temática abordada
Usuarios	Financiero	5,739	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	115	Programa Finanzas para Ti - adultos: ¿Por qué es importante tener un seguro?, conceptos básicos para entender el funcionamiento de los seguros, consejos que deben tenerse en cuenta al contratar un seguro. Los seguros obligatorios: ¿Cuáles son?, ¿qué debemos tener en cuenta ante la ocurrencia de un siniestro? ¿qué deberes y derechos tienen los usuarios antes, durante y al contratar un seguro?
	Privado de Pensiones	1,037	Programa Finanzas para Ti - adultos: La importancia del ahorro para tu vejez: ¿Has pensado en tu futuro?, ¿qué diferencias existen entre el SNP y SPP?, ¿cómo se establecen los aportes al SPP? ¿qué beneficios tengo si me encuentro afiliado a una AFP?
	Financiero, Seguros y Privado de Pensiones	1,607	Programa Finanzas en el Cole: Funcionamiento del sistema financiero, gestión de recursos, transparencia de información, productos y servicios financieros, entidades de regulación y supervisión, sistema privado de pensiones, sistema de seguros, y lavado de activos.
<b>Subtotal usuarios</b>		<b>8,498</b>	-
Proveedores	Financiero	110	Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado (Circular de Atención al Usuario y Aspectos normativos aplicables a la contratación).
	Seguros	-	-
	Privado de Pensiones	-	-
<b>Subtotal proveedores</b>		<b>110</b>	-

<sup>115</sup> Cabe destacar que la necesidad de la educación financiera está contemplada en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), a través de la creación del Plan Nacional de Educación Financiera, el cual permitirá disponer de un instrumento de política que permita articular esfuerzos y promueva la mejora de los conocimientos, actitudes y capacidades financieras de todos los segmentos de la población para una adecuada toma de decisiones.



Tipo	Sistema	Cobertura (N° asistentes)	Temática abordada
Consumidores vulnerables	Financiero	6,793	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	231	Programa Finanzas para Ti - Jóvenes: ¿Por qué es importante tener un seguro?, conceptos básicos para entender el funcionamiento de los seguros, consejos que deben tenerse en cuenta al contratar un seguro. Los seguros obligatorios: ¿Cuáles son?, ¿qué debemos tener en cuenta ante la ocurrencia de un siniestro?, ¿qué deberes y derechos tienen los usuarios antes, durante y al contratar un seguro?
	Privado de Pensiones	903	Programa Finanzas para Ti - Jóvenes y adultos mayores: La importancia del ahorro para tu vejez: ¿Has pensado en tu futuro? ¿qué diferencias existen entre el SNP y el SPP? ¿cómo se establecen los aportes al SPP?, ¿qué beneficios tengo si me encuentro afiliado a una AFP?
	Financiero, Seguros y Privado de Pensiones	13,248	Minifinanzas - Ferias y eventos educativos para niños y niñas: gustos y necesidades, ahorro, presupuesto y metas de ahorro.
<b>Subtotales consumidores vulnerables</b>		<b>21,175</b>	
<b>Total</b>		<b>29,783</b>	

Fuente: Oficio N° 7991-2019-SBS, Correo electrónico del 26.02.2019.

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

**Con respecto a las actividades de orientación**, en el año 2018, la SBS benefició a un total de 130,772 personas, con orientaciones en torno a temas como las centrales de riesgo, “herederos informados”, información del sistema financiero, afiliación al SPP, tarjetas de crédito y el seguimiento de expedientes. El espectro beneficiado fue descentralizado, así el 56% 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 (44%), en regiones como Arequipa, Piura, Huancayo, Iquitos, Ica, Trujillo, Cusco, Tacna, Cajamarca, Chiclayo, Ayacucho y Chimbote. Para el año 2019, la SBS proyecta que las orientaciones ascenderán a un total de 150,459 beneficiarios.

**En lo concerniente a actividades de información**, la SBS difundió información relevante en materia de protección del consumidor a través de diversas herramientas, entre las que destacan las comparativas (como es el caso de “Retasas”, “Reprimas”, el “comparador de comisiones” y el “Comparador de beneficios de cuentas de abono de remuneraciones”), las que impulsan un manejo financiero saludable (como es el caso del “Presupuesto Familiar”, “Ahorro SBS”) y las informativas (“Reporte de Deudas SBS”, “APP SBS”). El canal de librerías (Librería ibooks y Librería Kindle), que agrupa libros virtuales de educación financiera ya desarrollados, a presentarse en 2019, pondría a disposición del público información relevante (7 materiales). Adicionalmente, se elaboró material informativo en lenguas originarias, tales como, Quechua, Aymara, Awajún y Ashaninka, con la finalidad de difundir los servicios de la SBS entre los pobladores que utilizan principalmente estas lenguas.

Por otro lado, la difusión de aspectos del Código también se realizó a través del Portal de Orientación y Servicios al Ciudadano de la SBS y Portal de Educación Financiera. Asimismo, se generó material informativo y difusión a través de medios como prensa, radio y charlas de educación financiera.



**Tabla N° 75:**  
*SBS: Herramientas informativas, 2018*

Herramientas	Objetivo	Tipo	N° de accesos, descargas o suscripciones. 2018
<b>SBS Presupuesto Familiar (aplicativo móvil)</b>	Ayudar en la administración del presupuesto de forma ordenada, llevando un control detallado de los ingresos, gastos y metas de ahorro.	Aplicativo móvil	4,472 descargas
<b>SBS Presupuesto Familiar (herramienta web)</b>		<a href="http://www.sbs.gob.pe/educacion-financiera/categoria/presupuesto-familiar/1719/c-1719">http://www.sbs.gob.pe/educacion-financiera/categoria/presupuesto-familiar/1719/c-1719</a>	3,710 descargas
<b>Ahorro SBS (Ahorrando ando)</b>	Facilitar un mayor control del dinero de manera fácil e interactiva para llegar a la meta de ahorro.	Aplicativo móvil	4,786 descargas
<b>Sistema Retasas</b>	Ofrecer al consumidor información de las tasas de interés, comisiones y otros costos de los productos que brinden las empresas, presentada en forma comparable.	<a href="http://www.sbs.gob.pe/app/retasas/paginas/retasasInicio.aspx">http://www.sbs.gob.pe/app/retasas/paginas/retasasInicio.aspx</a>	728 descargas
<b>Sistema Reprimas</b>	Brindar información al consumidor sobre primas, coberturas y otros costos de los productos que brinden las empresas, presentada en forma comparable.	<a href="http://www.sbs.gob.pe/usuarios/categoria/primas-de-seguros-precios/1374/c-1374">http://www.sbs.gob.pe/usuarios/categoria/primas-de-seguros-precios/1374/c-1374</a>	No proporcionó información.
<b>Reporte de Deudas SBS</b>	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.	<a href="http://reportedeudas.sbs.gob.pe/reportedeudasSBS1/">http://reportedeudas.sbs.gob.pe/reportedeudasSBS1/</a>	1'555,591 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).		61,585 suscripciones
<b>App SBS</b>	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	240,774 (Sólo información de Central de Riesgos)
<b>Comparativo de Comisiones</b>	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.	<a href="http://www.sbs.gob.pe/app/ComparaComisionSF/Paginas/EntreEntidades.aspx">http://www.sbs.gob.pe/app/ComparaComisionSF/Paginas/EntreEntidades.aspx</a>	5,517

Fuente: Oficio N° 7991-2019-SBS, Correo electrónico del 26.02.2019.

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



Durante el año 2018, la SBS, acorde a su Plan de Supervisión in situ, realizó visitas de inspección a un total de 38 empresas del sistema financiero, de seguros, privado de pensiones y otros<sup>116</sup>, las que tuvieron una duración promedio de 20 y 15 días útiles para el sistema financiero y de seguros, respectivamente, y en las que participaron equipos de trabajo multidisciplinarios, conforme se aprecia en el cuadro siguiente.

**Tabla N° 76:**  
*Supervisiones efectuadas por la SBS*

Sistema	N° de empresas supervisadas	Temas supervisados
<b>Financiero</b>	24	Conducta de mercado (Resolución SBS N° 3274-2017 y Resolución SBS N° 6523-2013).
		Servicio de atención a los usuarios (Circular N° G-184-2015).
		Metodología de cálculo del pago mínimo en líneas de crédito de tarjetas de crédito y otras modalidades revolventes, para créditos a pequeñas empresas, microempresas y de consumo (Circular B-2206-2012).
		Categorías y denominaciones de comisiones (Circular B-2205-2012).
<b>Seguros</b>	8	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).
<b>Privado de Pensiones</b>	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).
<b>Otro</b>	2	Operaciones con Dinero Electrónico (Resolución SBS N° 6283-2013).
		Servicio de atención a los usuarios (Circular N° G-184-2015).
<b>Total</b>	37	

Fuente: Oficio N° 7991-2019-SBS, Correo electrónico del 26.02.2019.

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

Cabe precisar que, en 2018, se efectuaron adicionalmente 186 Visitas de Verificación a Agencias, a un total de 36 entidades, en 15 departamentos del país. Asimismo, se realizaron 500 visitas de Cliente Incógnito en 12 departamentos del país y en el Callao, a un total de 33 entidades del sistema financiero.

Por otro lado, en el año 2018, la SBS impuso un total de 06 sanciones por un total de S/ 921,300 en multas. El total de sanciones impuestas correspondieron a empresas del sistema financiero.

<sup>116</sup> 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° 77:**  
*Sanciones impuestas por la SBS*

Sistema	Sanciones		Principales hechos infractores	Principales empresas sancionadas
	N° de sanciones	Multas (Miles de S/)		
<b>Financiero</b>	6	921.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de tarjetas de crédito sin chip incorporado y no haber permitido a sus clientes el cambio a una tarjeta de crédito con chip.</li> <li>• Cobro indebido del gasto por gestiones de cobranza - Cartas notariales.</li> <li>• Cobro indebido de comisión por mantenimiento de cuenta inactiva, por visación de minuta de levantamiento de garantía hipotecaria y vehicular y de migración de plástico bajo el supuesto de reposición de tarjeta de crédito.</li> <li>• Comercialización de contratos del producto "Adelanto de Sueldo" con formatos de cláusulas generales de contratación no aprobadas de forma previa por la SBS.</li> <li>• Demora en el plazo de atención de reclamos sin remitir una carta de ampliación.</li> </ul>	Banco de Crédito del Perú S.A. (70 UIT)  Banco Ripley Perú S.A. (70 UIT)  Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A. (8 UIT)  Caja Sipán S.A. (9 UIT)  Banco Interamericano de Finanzas (21 UIT)  Banco Falabella (44 UIT)
<b>Seguros</b>	0	0	-	-
<b>Privado de Pensiones</b>	0	0	-	-
<b>Afocat</b>	0	0	-	-
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>921.3</b>		

Fuente: Oficio N° 7991-2019-SBS, Correo electrónico del 26.02.2019.

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

## Atención de reclamos

En 2018, el número de reclamos presentados en las empresas del sistema financiero, de seguros y de AFP fue mayor en 8% en comparación al año 2017, ascendiendo a un total de 2'101,385, constituyéndose como el segundo sector con mayor número de reclamos<sup>117</sup>. En dicho año, los reclamos resueltos aumentaron 5.1% (hasta los 2'032,462), resolviéndose en el 93.3% de los casos dentro del plazo, sin ampliaciones de carácter excepcional, establecidos por normativa<sup>118</sup> y en la mitad de los casos (55.8%) terminaron a favor del consumidor. Por otro lado, el 96.7% del total de reclamos correspondieron a los atendidos en el sistema financiero, el 2.9% al sistema de seguros y solo el 0.4% a empresas del SPP, siendo Lima para todos los casos, el departamento que concentró el mayor número de reclamos.

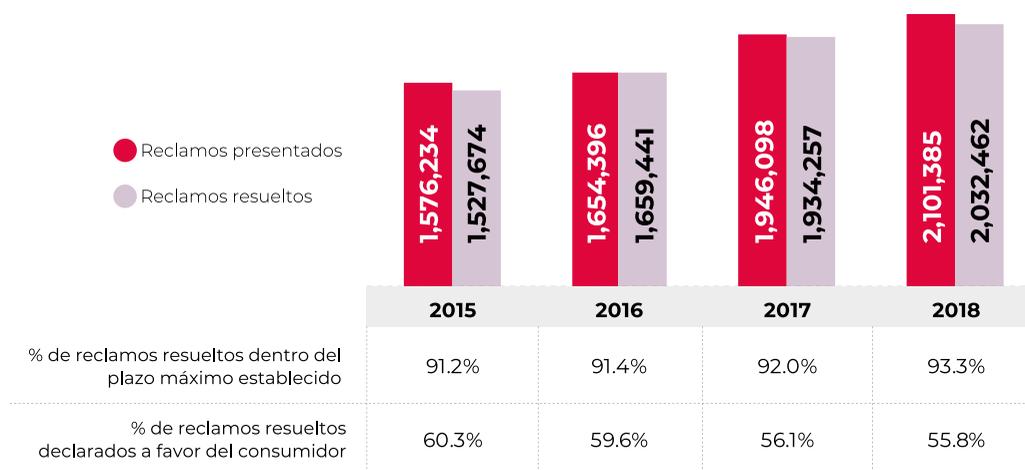
<sup>117</sup> El sector telecomunicaciones concentra el mayor número de reclamos en el 2018, al haber alcanzado la cifra de 3 millones.

<sup>118</sup> Treinta días calendario para reclamos en las entidades del sistema financiero y de seguros, de quince días hábiles para empresas del SPP y quince días calendario sobre microseguros. Dichos plazos pueden extenderse, excepcionalmente, siempre que la naturaleza del reclamo o requerimiento lo justifique.



**Gráfico N° 64:**

*N° de reclamos presentados y resueltos en empresas del sistema financiero, sistema privado de pensiones y seguros*



Fuente: Oficio N° 7991-2019-SBS, Correo electrónico del 26.02.2019.

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

## A nivel de segmentos:

- **En el sistema financiero**, de los 1.9 millones de reclamos resueltos en 2018, la mayor proporción fue motivado por el cobro indebido de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc.) y por operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros), los mismos que representaron el 30.4% y 16.5%, del total, respectivamente. A nivel de productos, el 74.9% del total de reclamos resueltos correspondieron a los productos tarjetas de crédito, cuentas de ahorro y cuentas de débito. A nivel de entidades, el 92.4% de reclamos fueron resueltos por bancos y 6.7% por financieras. En el 56.6% de los casos se resolvió el reclamo a favor del consumidor.
- **En el segmento de seguros**, los reclamos resueltos (que totalizaron 59,289 en 2018) se vincularon, principalmente, a la inadecuada atención o problemas en la calidad del servicio (15%) y a la contratación o cargo indebido de seguros (13.7%). Los productos en el rubro de seguros denominados “Vida Individual”, “Vehículos” y “asistencia médica” fueron los que generaron el 64% del total de reclamos resueltos. El 72.6% del total de reclamos se resolvieron en Lima. En el 34.3% del total de casos el reclamo se resolvió a favor del consumidor.
- **En el segmento de SPP**, los reclamos resueltos en el 2018 sumaron 7,382, correspondiendo el 74.5% del total a los tramitados por AFP Profuturo. Los principales motivos que generaron los reclamos fueron la disconformidad de la rentabilidad de los fondos de pensiones (13.5%) y la devolución de los aportes de los afiliados (7.3%). Según productos o servicios, un tercio (32.7%) del total de reclamos se dio por disconformidades con la atención al público y en 14.8% con relación a los aportes del afiliado al fondo privado de pensiones. Lima concentró el 61.8% del total de reclamos resueltos. El 17.3% del total de reclamos terminó a favor del consumidor<sup>119</sup>.

<sup>119</sup> Cabe destacar, con relación al marco normativo, que con Resolución SBS N° 3948-2015 de fecha 09.07.2015 se aprobó las normas para la solución de reclamos presentados contra las entidades participantes del SPP. Posteriormente con Resolución SBS N° 5891-2016 de fecha 10.11.2016 se modificó dicha Resolución. Finalmente, con Resolución SBS N° 4748-2018 de fecha 03.12.2018 se aprobó el Documento Normativo Interno de la SBS que aprueba el Procedimiento de Solución de reclamos presentados contra las entidades participantes del SPP.


**Tabla N° 78:**
*Reclamos resueltos por las empresas 2018, según motivo de reclamo*

Sistema	Motivo de reclamo	N° de reclamos 2018	Part. % 2018
Financiero	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc., según corresponda)	597,440	30.4%
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	324,086	16.5%
	Transacciones no procesadas o mal realizadas	245,689	12.5%
	Problemas con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, o retención de tarjeta)	147,262	7.5%
	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta u otros)	135,500	6.9%
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	112,484	5.7%
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	62,266	3.2%
	<b>Otros</b>	<b>341,064</b>	<b>17.3%</b>
	<b>Subtotal</b>	<b>1'965,791</b>	<b>96.7%</b>
Seguros	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8,887	15.0%
	Contratación o cargo indebido de seguros	8,124	13.7%
	Errores en la cobranza de primas	6,294	10.6%
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5,636	9.5%
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	4,821	8.1%
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4,735	8.0%
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	3,079	5.2%
	<b>Otros</b>	<b>17,713</b>	<b>29.9%</b>
	<b>Subtotal</b>	<b>59,289</b>	<b>2.9%</b>



Sistema	Motivo de reclamo	N° de reclamos 2018	Part. % 2018
Privado de pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones	997	13.5%
	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	537	7.3%
	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	520	7.0%
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	499	6.8%
	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o aporte adicional	385	5.2%
	<b>Otros</b>	<b>4,444</b>	<b>60.2%</b>
	<b>Subtotal</b>	<b>7,382</b>	<b>0.4%</b>
<b>Total</b>		<b>2´032,462</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Oficio N° 7991-2019-SBS, Correo electrónico del 26.02.2019.

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° 79:**  
*Reclamos resueltos por las empresas 2018, según departamento*

Departamento	Sistema					
	Financiero		Seguros		Privado de pensiones	
	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Amazonas</b>	1,397	0.1%	70	0.1%	5	0.1%
<b>Áncash</b>	11,169	0.6%	403	0.7%	94	1.3%
<b>Apurímac</b>	1,777	0.1%	79	0.1%	3	0.0%
<b>Arequipa</b>	40,602	2.1%	1,741	2.9%	216	2.9%
<b>Ayacucho</b>	2,453	0.1%	169	0.3%	12	0.2%
<b>Cajamarca</b>	11,135	0.6%	182	0.3%	47	0.6%
<b>Callao</b>	35,702	1.8%	1,125	1.9%	93	1.3%
<b>Cusco</b>	15,541	0.8%	463	0.8%	94	1.3%
<b>Huancavelica</b>	917	0.0%	69	0.1%	3	0.0%
<b>Huánuco</b>	5,396	0.3%	203	0.3%	40	0.5%
<b>Ica</b>	17,129	0.9%	557	0.9%	119	1.6%
<b>Junín</b>	18,903	1.0%	776	1.3%	121	1.6%
<b>La Libertad</b>	144,590	7.4%	1,152	1.9%	153	2.1%
<b>Lambayeque</b>	19,665	1.0%	921	1.6%	214	2.9%
<b>Lima</b>	1,431,518	72.8%	43,073	72.6%	4,562	61.8%
<b>Loreto</b>	6,142	0.3%	336	0.6%	138	1.9%



Departamento	Sistema					
	Financiero		Seguros		Privado de pensiones	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>Madre de Dios</b>	879	0.0%	56	0.1%	5	0.1%
<b>Moquegua</b>	2,912	0.1%	85	0.1%	26	0.4%
<b>Pasco</b>	2,259	0.1%	59	0.1%	14	0.2%
<b>Piura</b>	25,557	1.3%	1,275	2.2%	229	3.1%
<b>Puno</b>	7,472	0.4%	153	0.3%	60	0.8%
<b>San Martín</b>	5,573	0.3%	210	0.4%	69	0.9%
<b>Tacna</b>	6,418	0.3%	273	0.5%	41	0.6%
<b>Tumbes</b>	2,206	0.1%	231	0.4%	8	0.1%
<b>Ucayali</b>	5,070	0.3%	129	0.2%	20	0.3%
<b>Extranjero</b>	1,162	0.1%	-	-	-	-
<b>No identificado</b>	142,247	7.2%	5,499	9.3%	996	13.5%
<b>Total</b>	<b>1,965,791</b>	<b>100.0%</b>	<b>59,289</b>	<b>100%</b>	<b>7,382</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficio N° 7991-2019-SBS, Correo electrónico del 26.02.2019.

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

Cabe indicar que, de acuerdo con el Código y con respecto al reclamo de productos o servicios financieros y de seguros, son las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas del Perú, las que deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante las entidades competentes, de ser el caso<sup>120</sup>.

Por otro lado, en cuanto a los servicios de administración de fondos de pensiones<sup>121</sup>, la SBS, de acuerdo con lo establecido en su ley y normas reglamentarias, resuelve de forma exclusiva las controversias de los consumidores afiliados a una administradora privada de fondos de pensiones o empresa de seguros en productos o mercados relacionados con el SPP.

## SBS: Acciones previstas para disminuir los principales motivos de reclamos

La SBS contempla:

- Continuar con los estudios de demanda y diagnóstico sobre conocimiento y percepción de los consumidores, así como de las barreras de acceso y uso de servicios financieros.
- Adecuar el marco normativo vigente del sistema de seguros requiriendo a las compañías y sus intermediarios, la adopción de una adecuada conducta de mercado como un elemento fundamental de su cultura organizacional y estrategia de negocio. Asimismo, la reducción de barreras a la innovación/digitalización, en beneficio de los usuarios.

<sup>120</sup> De acuerdo con el Artículo N° 88 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, indica que el reclamo debe presentarse y registrarse en la forma que determinan las normas de la SBS; y que, en caso de identificarse comportamientos que tengan repercusión en intereses de terceros, el Indecopi, de oficio o por denuncia, inicia el procedimiento administrativo sancionador contra el proveedor responsable.

<sup>121</sup> De acuerdo con la segunda disposición complementaria final del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, se tiene normativa relacionada como la Resolución SBS N° 4464-2016 y SBS N° 3948-2015.



- Mejorar del modelo supervisión y sus herramientas.
- Continuar con el proceso de descentralización, mejora de procesos, mejora de herramientas y mejora de servicios que permitan orientar a los consumidores de servicios financieros, seguros y previsionales.
- Continuar generando competencias y capacidades financieras en los consumidores para generar un uso responsable de los servicios financieros.

## Consumidores vulnerables

Durante el año 2018, 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 182 actividades con la asistencia de 829 adultos mayores, 13,248 niños y niñas; y 5,766 jóvenes. Además, elaboró cuentos e historietas para la educación financiera de niños, niñas y jóvenes. Asimismo, se brindó asesoría personalizada sobre pensiones a 843 adultos mayores y, a través de un módulo de orientación ubicado en la oficina del CONADIS en Lima, se brindó un total de 85 atenciones a personas con discapacidad.

## Asociaciones de consumidores

La SBS no contó con convenios vigentes de cooperación suscritos con asociaciones de consumidores en el año 2018.

## Autorregulación

La SBS reportó la existencia 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° 80:**  
*Mecanismos de autorregulación*

Ítem	Objetivo	Características	N° empresas
Código de Buenas Prácticas en las Relaciones de las Empresas Financieras con el Usuario-ASBANC	Mejorar y afianzar las relaciones con los usuarios, desde el inicio hasta la culminación de la relación comercial.	Asbanc ha identificado 05 principios, para los que ha desarrollado una serie de compromisos en las relaciones con los usuarios. Los principios son: educación financiera, información al usuario, atención al usuario, seguridad y atención de reclamos.	17
Código de Buenas Prácticas de APESEG	Garantizar un servicio adecuado a los usuarios, conforme a la normatividad vigente y a los principios de buenas prácticas.	El gremio de compañías aseguradoras desarrolla compromisos con base en 04 principios: transparencia, atención y trato justo al usuario, gestión de reclamos y educación financiera.	15



Ítem	Objetivo	Características	Nº empresas
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.	<b>11</b>
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: i) información al usuario, ii) transparencia, iii) capacitación al personal y iv) educación financiera.	<b>19</b>

Fuente: Oficio N° 7991-2019-SBS, Correo electrónico del 26.02.2019.

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

## Calidad

La SBS no ha emitido ninguna norma que fije estándares mínimos de calidad para la atención al usuario. No obstante, de acuerdo a lo informado por dicha entidad, el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado requiere a las empresas como parte de su cultura organizacional y estrategia de negocio una adecuada gestión de conducta de mercado, basada en principios de transparencia, gestión de reclamos y adecuadas prácticas de negocio, acordes con las necesidades de los usuarios de servicios financieros. Para ello, conforme lo señala la SBS, promueve a las empresas a desarrollar manuales de gestión de conducta de mercado, políticas y procedimientos para asegurar el cumplimiento de los referidos principios durante todo el ciclo de vida de los productos comercializados, así como códigos de conducta que impulsen adecuadas prácticas en la oferta de servicios financieros.

### VII.3.1.3 Labor del Indecopi en el sistema financiero, seguros y sistema privado de pensiones

El Indecopi es el encargado de la resolución de controversias de consumo entre los usuarios y proveedores de servicios del sistema financiero y seguros, de acuerdo con los artículos 81 y 105 del Código<sup>122</sup>.

Con respecto a los servicios de administración de fondos de pensiones, el Indecopi es competente para conocer los demás casos de controversias de los consumidores afiliados a una administradora privada de fondos de pensiones o empresa de seguros en productos o mercados relacionados con el SPP, que puedan constituir infracciones a las disposiciones del Código o a las normas complementarias en materia de protección del consumidor<sup>123</sup>.

<sup>122</sup> Artículo 81 del Código. La materia de protección al consumidor de los servicios financieros prestados por las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones se rige por las disposiciones del Código, así como por las normas especiales establecidas en la Ley 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.

<sup>123</sup> Conforme a lo dispuesto en el capítulo III del título V del Código. De acuerdo con la Segunda disposición complementaria final del Código, los procedimientos administrativos sancionadores iniciados ante el Indecopi, para cuya resolución se requiera interpretar los alcances de las normas que rigen el SPP o pronunciarse sobre materias que versan sobre la operatividad del SPP, el órgano funcional competente del Indecopi a cargo del procedimiento en primera instancia debe contar con la opinión escrita de la SBS antes de emitir su decisión final.

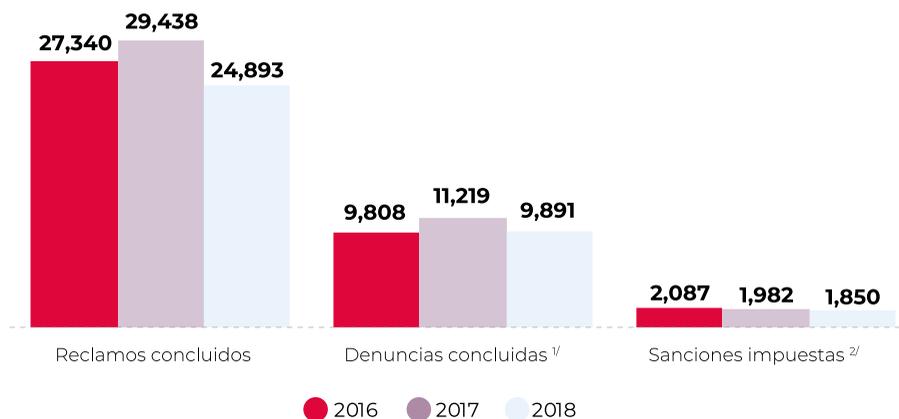


Dentro de este marco, durante el año 2018, destacó:

- **Supervisiones.** En el año 2018 el número de supervisiones iniciadas al sector financiero, seguros y SPP ascendió a 129, de las cuales 61 se realizaron en Lima y 68 en el resto del país. Las supervisiones concluidas fueron 178, de las cuales 118 correspondieron a Lima y 60 al resto del país.
- **Reclamos.** En el año 2018, el SAC del Indecopi resolvió un total de 24,893 reclamos referidos al sistema financiero, de seguros y AFP; lo que significó una reducción de 15.4% con respecto al año previo. De este total, la mayoría (53.6%) se concentró en Lima Metropolitana, seguida por Áncash (4.6%), Cajamarca (4.3%), Piura y Junín (3.7%). Los principales motivos de los reclamos fueron la falta de idoneidad (77.9%), operaciones no reconocidas (11.0%) y el reporte indebido a centrales de riesgo (2.9%). La tasa de conciliación<sup>124</sup> de los reclamos fue de 83.2%.
- **Denuncias.** En el año 2018, el Indecopi resolvió 9,891 denuncias por infracciones a la normativa de protección del consumidor, las que fueron menores en 11.8% con respecto al año previo. El 68.1% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en los OPS y el 31.9% en las CPC. Además, el 36.1% del total de hechos denunciados, correspondientes a la primera instancia administrativa, fueron declarados fundados a favor del consumidor.
- **Sanciones.** En el año 2018 se impuso un total de 1,850 sanciones por infracciones en materia de protección del consumidor a un total de 144 proveedores del sistema financiero, de seguros y AFP. En términos de multas, se impuso un total de 2,758.4 UIT (equivalentes a alrededor de S/ 11.5 millones). Cabe destacar que, según el número de sanciones, el 64% del total se impuso por falta de idoneidad, el 10% por operaciones no reconocidas, el 7.8% por atención de reclamos, entre otros.

**Gráfico N° 65:**

*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 2018 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.

124 La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de conciliaciones totales (conciliaciones y mediaciones) respecto a la suma de conciliaciones totales y no conciliaciones.



En el 2018, el Banco de Crédito del Perú lideró el ranking de proveedores sancionados en el sector con 252 sanciones (entre multas y amonestaciones) y 284 UIT en términos de multas. Le siguen en el ranking, el Banco Scotiabank Perú S.A.A. y el BBVA Banco Continental con 248 y 136 sanciones, respectivamente.

**Tabla N° 81:**  
**Ranking de proveedores sancionados: Servicios financieros, seguros y AFP**  
**(Enero – diciembre 2018)<sup>1</sup>**

N°	Proveedor	N° de sanciones <sup>2</sup>	Multas (UIT)
1	BANCO DE CREDITO DEL PERÚ	252	284.0
2	SCOTIABANK PERÚ S.A.A.	248	300.1
3	BBVA BANCO CONTINENTAL	136	302.5
4	FINANCIERA OH! S.A.	127	29.4
5	BANCO FALABELLA PERÚ S.A.	107	134.9
6	RÍMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	89	127.5
7	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A.A.	63	121.5
8	BANCO RIPLEY PERÚ S.A.	55	63.6
9	BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A - INTERBANK	54	70.6
10	PACÍFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	53	114.4

**Notas:**

Ranking realizado en función del número total de sanciones impuestas en 2018. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

### VII.3.1.4 Sector privado

Se solicitó información a los gremios que representan a empresas que realizan operaciones múltiples: Asbanc, Asomif, Fepcmac, Apeseg y AAFP; así como, a Fenacrep<sup>125</sup>.

Los gremios que respondieron a la solicitud de información declararon contar con oficinas especializadas en la atención a usuarios.

<sup>125</sup> Para más información de las empresas asociadas por gremio, ver anexo N° 13.



**Tabla N° 82:**  
*Gremios empresariales del sistema financiero y de seguros*

Gremio	Sistema	Fecha de creación	N° de empresas asociadas	Área especializada en usuarios	Oficinas de atención
<b>Asbanc</b>	Financiero	22/06/1967	16	1. "Alóbanco" 2. Defensoría del Cliente Financiero-DCF. 3. Dirección de Relaciones con el Consumidor	09/a
<b>Asomif</b>	Financiero	06/07/2007	19	Comité de Oficiales de Atención al Usuario (OAU)	01
<b>Fenacrep</b>	Financiero	10/04/1959	72	Gerencia de Asistencia Técnica	01
<b>Fepcmac/1</b>	Financiero	14/06/1986	11	*	01
<b>Apeseg</b>	Seguros	06/08/1904	18	1. Defensoría del Asegurado 2. "Aló Seguros"	01
<b>Asociación de AFP - AAFP</b>	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 y Arequipa).

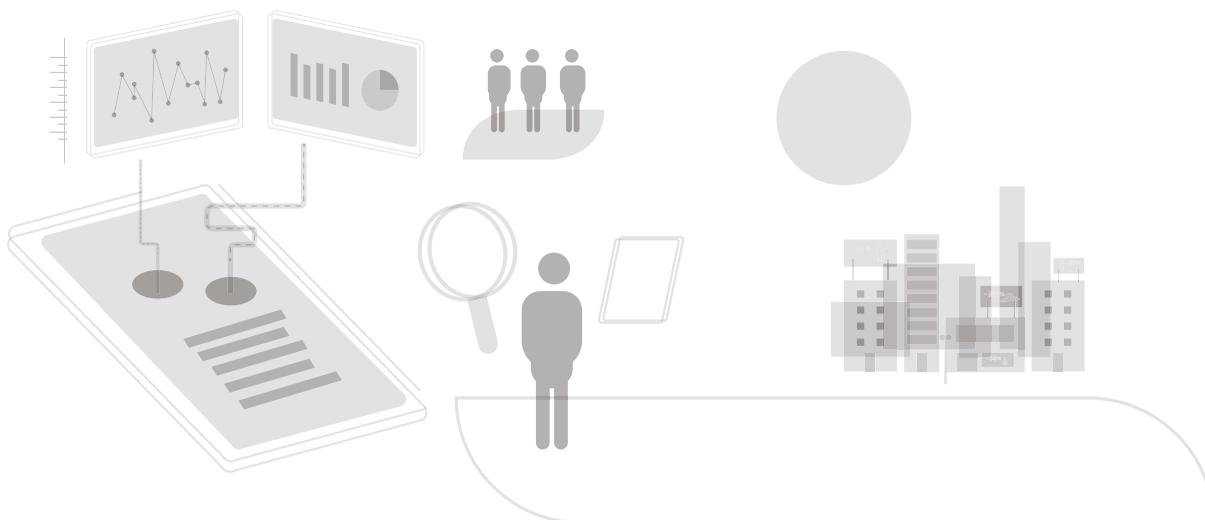
1/ Fepcmac solo reportó la cifra del número total de empresas agremiadas.

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 20.02.2019), Asomif (Correo electrónico con fecha 01.03.2019), Fenacrep (Correo electrónico con fecha 21.03.2019), Apeseg (Carta S/N de fecha 20.02.2019) y Asociación de AFP - AAFP (Página web de la AAFP).

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 2018, Asbanc, Asomif, Apeseg y AAFP las realizaron, dirigidas a asociados y consumidores, conforme se muestra a continuación:





**Tabla N° 83:**  
*Actividades de capacitación, 2018*

Gremio	Público objetivo	Realizó actividades de capacitación	Principales actividades
Asbanc	Consumidores	*	-
	Consumidores vulnerables	Sí	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de un plan de negocios: presupuesto del negocio, flujo de caja, punto de equilibrio, financiamiento.</li> <li>• Finanzas personales y finanzas para la MYPE.</li> <li>• 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.</li> <li>• Servicios financieros digitales.</li> </ul>
	Asociados	No	-
Asomif	Consumidores	No	-
	Consumidores vulnerables	No	-
	Asociados	Sí	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia de la información.</li> <li>• Circular de atención al usuario.</li> <li>• Certificación Smart Campaign.</li> <li>• Arbitraje de Consumo.</li> </ul>
Fenacrep	No realizaron actividades de capacitación.		
Apeseg	Consumidores	Sí	Participación en la "Feria de la Semana Mundial del Ahorro" organizada por la SBS y en las actividades organizadas por Indecopi por el "Día del consumidor"
	Consumidores vulnerables		
	Asociados	Sí	Se elaboró el 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, difundido en diversos canales (página web y plataformas de atención de Apeseg y de cada asociada)
Asociación de AFP - AAFP	Consumidores	No	No reportó información.
	Consumidores vulnerables		
	Asociados		

\*Sin respuesta

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 20.02.2019), Asomif (Correo electrónico con fecha 01.03.2019), Fenacrep (Correo electrónico con fecha 21.03.2019), Apeseg (Carta S/N de fecha 20.02.2019).

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

Para 2019, Asbanc, la Asomif, la Apeseg y la Asociación de AFP - AAFP han programado la ejecución de capacitaciones, dirigidas a consumidores, consumidores vulnerables y asociados.

**Con respecto a las actividades de orientación,** en la siguiente tabla se detallan las realizadas en el 2018 y aquellas que se espera realizar en el 2019.



**Tabla N° 84:**  
*Principales actividades de orientación*

Gremio	2018	2019
<b>Asbanc</b>	Redes sociales: 923 consultas atendidas.	Redes sociales: 1,200 a 1,400 consultas atendidas.
<b>Asomif</b>	*	Orientación en temas de reclamos, conducta de mercado, pago anticipado y seguros.
<b>Fenacrep</b>	360 orientaciones, aproximadamente.	No especifica.
<b>Apeseg</b>	Campaña en medios de comunicación masiva (radio, TV y medios digitales), y participación en la "Feria de la Semana del Ahorro" organizada por la SBS y actividades organizadas por el Indecopi por el "Día del consumidor", con el fin de fomentar la conciencia sobre los riesgos y el costo de los daños, así como sensibilizar sobre el rol del seguro como un ahorro colectivo contingente y sobre la utilidad de cada tipo de seguro.	Campaña en medios de comunicación masiva (radio y TV), y participación en Semana del Consumidor (SBS) y actividades por el día del consumidor (Indecopi).

\*Sin respuesta.

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 20.02.2019), Asomif (Correo electrónico con fecha 01.03.2019), Fenacrep (Correo electrónico con fecha 21.03.2019), Apeseg (Carta S/N de fecha 20.02.2019).

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
<b>Asbanc</b>	Página web y otros medios digitales.
<b>Asomif</b>	No utilizó medios de comunicación para la difusión del Código.
<b>Fenacrep</b>	Página web.
<b>Apeseg</b>	Portal web.

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 20.02.2019), Asomif (Correo electrónico con fecha 01.03.2019), Fenacrep (Correo electrónico con fecha 21.03.2019) y Apeseg (Carta S/N de fecha 20.02.2019).

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 Pregunta Nomás". Por su parte, la Fenacrep y Apeseg, brindan información a través de sus páginas web.



**Tabla N° 86:**  
*Principales herramientas de difusión*

Gremio	N°	Herramientas	
		Nombre	
Asbanc	02	<b>Nombre</b>	<b>Hablemos más simple con Asbanc</b>
		Objetivo	Brindar información a los consumidores financieros acerca de sus derechos, así como también, consejos útiles para mejorar sus finanzas personales.
		Portal web	<a href="http://www.hablemosmassimple.com/">http://www.hablemosmassimple.com/</a>
		N° de accesos 2018	23,000
		<b>Nombre</b>	<b>Campaña "Pregunta Nomás"</b>
		Objetivo	Promover la interacción entre los usuarios y las entidades financieras, invitándolos a preguntar y evidenciando el compromiso para responder cualquier pregunta.
		Portal web/Canal de difusión	Facebook de Asbanc
N° de accesos 2018	201		
<b>Asomif</b>		No desarrolló herramientas informativas.	
<b>Fenacrep</b>	01	Portal web/Canal de difusión	<a href="https://www.fenacrep.org/">https://www.fenacrep.org/</a>
<b>Apeseg</b>	01	Portal web/Canal de difusión	<a href="http://www.apeseg.org.pe/">http://www.apeseg.org.pe/</a>
<b>Asociación de AFP - AAFP</b>	03	Portal web	<a href="http://comafp.pe/">http://comafp.pe/</a> <a href="http://www.asociacionafp.com.pe/">http://www.asociacionafp.com.pe/</a> <a href="https://www.afpnet.com.pe/ProyectoPcrWeb/loginBienvenida.jsp">https://www.afpnet.com.pe/ProyectoPcrWeb/loginBienvenida.jsp</a>

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 20.02.2019), Asomif (Correo electrónico con fecha 01.03.2019), Fenacrep (Correo electrónico con fecha 21.03.2019), Apeseg (Carta S/N de fecha 20.02.2019) y Asociación de AFP - AAFP (Página web).

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



90  
80  
70  
60  
50  
40



## Consumidores vulnerables

Durante el 2018, solo la Asbanc y la Apeseg realizaron acciones dirigidas a consumidores vulnerables.

**Tabla N° 87:**  
*Principales acciones desarrolladas para consumidores vulnerables, 2018*

Gremio	Definición de consumidor vulnerable	Principales acciones
<b>Asbanc</b>	Consumidores o potenciales consumidores de zonas rurales o de extrema pobreza: usuarios y docentes del Programa de Ayuda a los Más Pobres - JUNTOS, alumnos y docentes de Educación Básica Regular, jóvenes y docentes, autoridades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto Finanzas en mi Colegio.</li> <li>Proyecto B2B con dinero electrónico en pequeños comercios.</li> <li>Proyecto finanzas para jóvenes emprendedores.</li> <li>Proyecto diseño de juegos de EF con jóvenes.</li> <li>Proyecto de EF con jóvenes universitarios.</li> <li>Proyecto EF con usuarias de Juntos.</li> <li>Proyecto de acompañamiento a usuarias de Juntos con negocio.</li> </ul>
<b>Asomif</b>	Usuario de servicios microfinancieros a nivel nacional con poco o nulo alcance de difusión de derechos de protección al consumidor.	No realizaron herramientas ni acciones.
<b>Fenacrep</b>	No cuenta con una definición de consumidor vulnerable.	No realizaron herramientas ni acciones.
<b>Apeseg</b>	Niñas y niños, adultos mayores y consumidores en zonas rurales o de extrema pobreza.	Continuó con el proyecto "Finanzas en mi Colegio" <sup>126</sup> , 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. Se trabajó con 125 docentes y 13,000 estudiantes de colegios públicos de Piura con el objetivo de elevar los conocimientos financieros de los escolares.

Fuente: Asbanc (Correo electrónico con fecha 20.02.2019), Asomif (Correo electrónico con fecha 01.03.2019), Fenacrep (Correo electrónico con fecha 21.03.2019) y Apeseg (Carta S/N de fecha 20.02.2019).  
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 06 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 04 distribuidas en Arequipa, Piura, La Libertad y Lambayeque. El proceso para la solución de conflictos de Alóbanco puede iniciarse por tres vías: instalaciones del Indecopi, instalaciones del Asbanc y vía Alóbanco Web<sup>127</sup>.

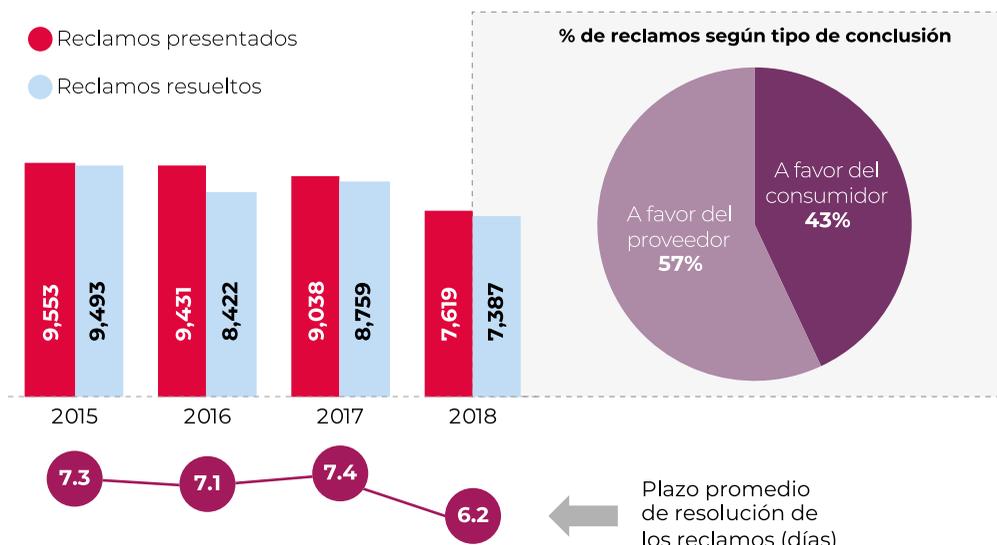
<sup>126</sup> Proyecto iniciado por la SBS, Minedu y Asbanc.

<sup>127</sup> <http://www.hablemosmassimple.com/src/servicios/alo-banco>.



Durante el año 2018 se reportó 7,619 reclamos presentados a través del servicio “Alóbanco”, 15.7% menos con respecto al 2017. Asimismo, el 43% del total de reclamos resueltos fue declarado a favor del consumidor, siendo el plazo promedio de resolución de reclamos de 6.21 días.

**Gráfico N° 66:**  
*Reclamos presentados por usuarios y resueltos vía Alóbanco*



Fuente: Correo electrónico con fecha 20.02.2019.

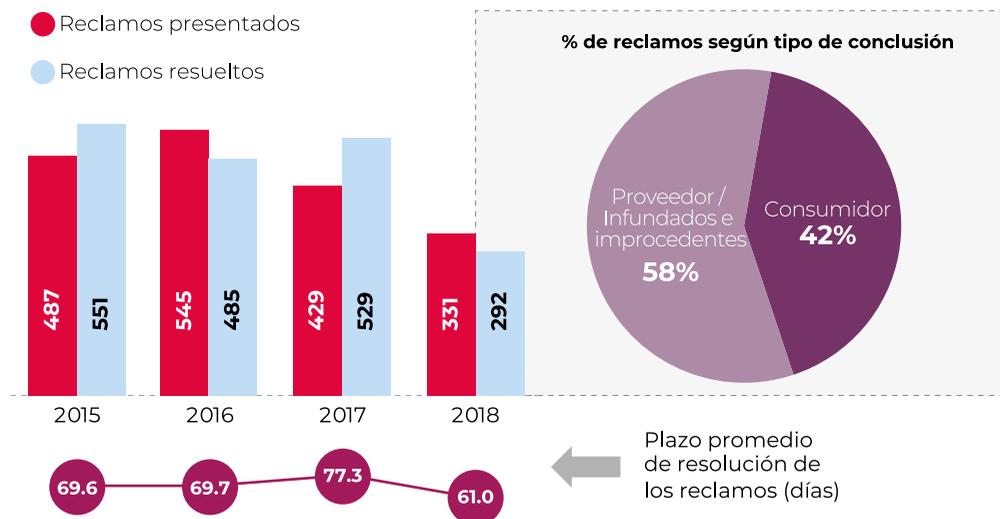
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

- **Defensoría del Cliente Financiero (DCF).** Es un servicio privado e independiente de autorregulación, que funciona 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.

En el año 2018, los reclamos presentados a la DCF ascendieron a 331, mientras que los reclamos resueltos en el mismo año fueron 292. El número de reclamos resueltos disminuyó en 44.8%, en comparación con el 2017, mientras que el plazo promedio de resolución fue de 61 días calendario. Cabe indicar que el 42% de los reclamos fueron resueltos a favor del consumidor.



**Gráfico N° 67:**  
*Reclamos presentados por usuarios y resueltos por la DCF*



Fuente: Correo electrónico con fecha 20.02.2019.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

### Apeseg

La Apeseg, a través de la Defensoría del Asegurado (Defaseg)<sup>128</sup>, atiende consultas y reclamos relacionados con el rechazo de siniestros o disconformidad con el monto de indemnización ofrecida. Los reclamos por otros motivos son recibidos y canalizados por las aseguradas para su atención. La Defaseg cuenta con una oficina en Lima y como número de contacto el 421-0614.

En el año 2018, se reportó 325 reclamos presentados ante la Defaseg y 207 reclamos resueltos, 14.1% menos con respecto al 2017. Por otra parte, el 38.6% fueron resueltos a favor del consumidor.

Entre las acciones previstas para el año 2019<sup>129</sup>, 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”.

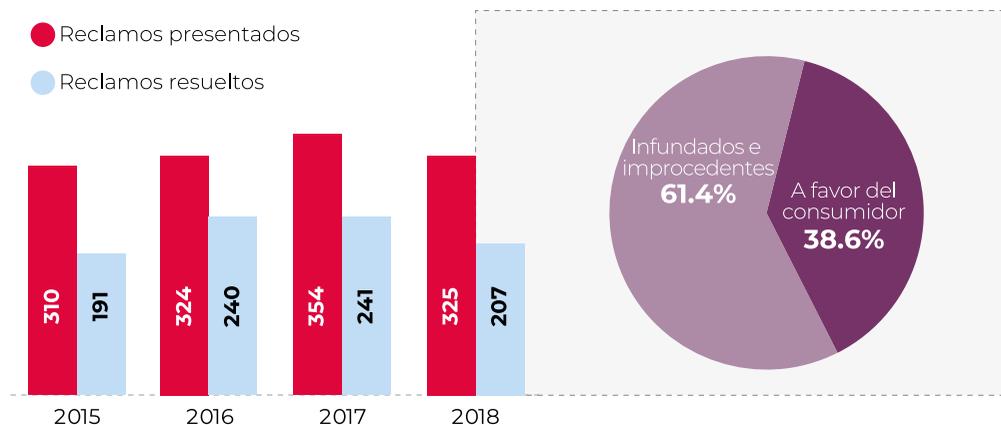
128 Institución privada orientada a la protección de los derechos de los asegurados o usuarios de los servicios del seguro privado contratados en el país, mediante la solución de controversias que se susciten entre éstos y las empresas aseguradoras. Tomado de <http://www.defaseg.com.pe/reglamento.html>.

129 En marzo de 2019, Indecopi y Apeseg presentaron el Código de Buenas Prácticas de Atención al Usuario en el Sector Seguros, un acuerdo voluntario de la industria aseguradora en beneficio de los consumidores con el objetivo fundamental de disminuir el número de quejas e incomodidades por parte de los asegurados. De esta manera se tiene previsto reducir en 20% el número de reclamos.



**Gráfico N° 68:**

*Reclamos presentados por usuarios y resueltos por el Defaseg*



Fuente: Carta S/N de fecha 20.02.2019.

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

### Alóseguros

Durante el año 2018, hubo 247 reclamos presentados a través del servicio “Aló Seguros”, 60.4% más con respecto al 2017. Asimismo, el 40.5% del total de reclamos resueltos fue declarado a favor del consumidor, siendo el plazo promedio de resolución de reclamos de 6.98 días.



### VII.3.2 Sector de educación

El número de estudiantes matriculados en el sector educativo nacional a nivel básico y superior (incluyendo universitario) fue de 9.8 millones. Asimismo, existe un total de 111,414 instituciones educativas a nivel nacional al 2018.

**Tabla N° 88:**

*Instituciones educativas por tipo (2018)*

Tipos de Instituciones Educativas (I.E.)	N° de I.E.
Colegios públicos	84,170
Colegios privados	26,040
Institución educativa superior no universitaria (públicas y privadas)	1,059
Institución educativa superior universitaria (públicas y privadas)	145
<b>Total</b>	<b>111,414</b>

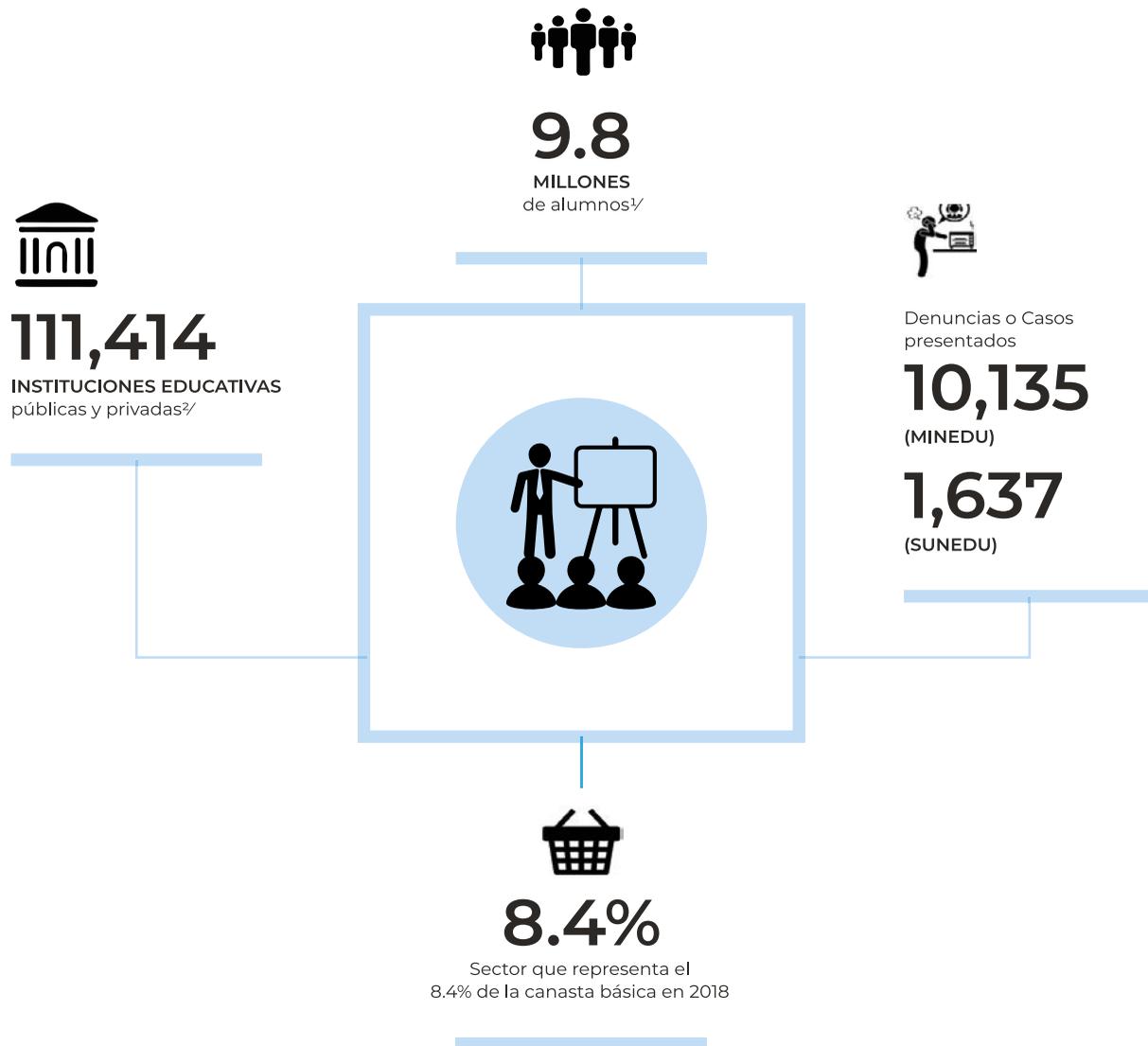
Fuente: Minedu y Sunedu. Página web y correo electrónico con fecha 25.02.2019.

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



### Gráfico N° 69:

Principales indicadores en el sector educación



1/ Matriculados en el sistema educativo nacional según Censo Educativo 2018, universidades e instituciones y escuelas de educación superior con rango universitario (públicas y privadas).

2/ Colegios e Instituciones educativas superiores no universitarias (Educación Básica Regular, Alternativa y Especial) aproximado en función a códigos modulares y Universidades.

Fuente: Minedu, Sunedu, Inei.

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



### VII.3.2.1 Datos generales

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

**Tabla N° 89:**  
*Principales agentes que participan en el sector de educación*

Sector público
<p><b>Ministerio de Educación (Minedu)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Es el órgano rector de la política educativa y pedagógica nacional y; ejerce su rectoría a través de la coordinación y articulación intergubernamental con los gobiernos regionales y locales.</li> <li>· Cuenta con facultades normativas a nivel nacional que le permiten dictar normas y establecer procedimientos relacionados con sus funciones.</li> <li>· Elabora los diseños curriculares básicos de los diferentes niveles y modalidades del sistema educativo.</li> <li>· Autoriza el funcionamiento de los institutos y escuelas de educación superior.</li> <li>· Cuenta con la Oficina General de Transparencia, Ética Pública y Anticorrupción (OTEPA) a través del cual realiza la defensa de los derechos de los usuarios, garantizando su acceso a mecanismos de atención y protección<sup>130</sup>.</li> <li>· A través de la Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar impulsa políticas para la mejora de la calidad de la gestión de las instituciones y programas educativos públicos y privados de la educación básica. Asimismo, a través de la Dirección de Gestión Escolar, formula documentos normativos e implementa estrategias para la supervisión de las instituciones educativas y la promoción de una convivencia escolar democrática para prevenir la violencia escolar.</li> </ul>
<p><b>Gobiernos regionales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Son competentes para gestionar el servicio educativo (gestión pedagógica y administrativa de las instituciones educativas) bajo su jurisdicción<sup>131</sup> 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.</li> </ul>
<p><b>Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Responsable del licenciamiento para el servicio educativo superior universitario.</li> <li>· Administra el Registro Nacional de Grados y Títulos.</li> <li>· Se encarga de fiscalizar si los recursos públicos y los beneficios otorgados en el marco legal de las universidades son destinados a fines educativos y de supervisar el mantenimiento de las condiciones básicas de calidad para ofrecer el servicio educativo.</li> </ul>
<p><b>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Encargado de la promoción del mercado y proteger los derechos de los consumidores, estando dentro de sus competencias: i) fiscalizar la idoneidad de los servicios educativos privados, ii) atender los reclamos de los usuarios de los productos o servicios educativos privados, iii) resolver las denuncias de los usuarios de los productos o servicios educativos privados, iv) resguardar el libre acceso al mercado y la libre competencia entre los proveedores de productos o servicios educativos y v) realizar visitas inopinadas de inspección a las instituciones educativas en el marco de la Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas (Ley N° 29719).</li> </ul>
<p><b>Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)<sup>132</sup></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes<sup>133</sup>.</li> </ul>
Sector privado y público
<p><b>Instituciones educativas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Comprende los centros de educación básica, técnico-productiva y educación superior.</li> <li>· Su principal finalidad es el logro del aprendizaje y la formación integral de calidad de los estudiantes.</li> </ul>

Fuente: Ley General de Educación Art. N° 66° - 67° - 73° -74° -76° -77° -79° - 80°.

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

<sup>130</sup> De acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU.

<sup>131</sup> Ley de Municipalidades N°27972 y Ley Orgánica de Gobiernos Regionales N° 27867.

<sup>132</sup> Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>133</sup> Cabe indicar que se puede solicitar el inicio de un arbitraje contra un proveedor no adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo. En ese caso, la Junta Arbitral de Consumo pone en conocimiento del proveedor no adherido la intención del consumidor de iniciar un proceso arbitral en su contra, para que este decida si acepta o no someterse al arbitraje de consumo.



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 - ASUP.

### VII.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 SíseVe contra la violencia escolar.

**En cuanto a actividades de capacitación y orientación**, en materia relacionada a la protección del consumidor, a estudiantes, profesores y/o directores, el Minedu, no reportó información, para el año 2018. Cabe destacar; sin embargo, que el Currículo Nacional de la Educación Básica (aprobado por RM N° 281-2016-MINEDU) aborda la protección al consumidor en Educación Primaria y Educación Secundaria en el área de Personal Social y Ciencias Sociales respectivamente.

**Con respecto a las actividades de difusión**, en 2018, el Minedu realizó la campaña “Sácale tarjeta roja a la violencia”, con el fin de empoderar a las víctimas y testigos de acoso escolar o bullying; asimismo, la campaña contra la violencia sexual denominada “La indiferencia te hace cómplice”, con el fin de hacer visible esta problemática que cada vez se torna más crítica, y hacer un llamado a la comunidad educativa, para que desde su posición, como potencial testigo o víctima, cuenten lo sucedido a alguien de confianza y lo reporten, siendo difundidos a través de diversas redes sociales, radio y televisión. Además, se promovió la campaña “Lucha contra la informalidad en las escuelas privadas”, a través de redes sociales, el Facebook del Minedu y espacios en radios “La Buena Educación” y aliados de Radio Nacional.

**Gráfico N° 70:**  
*Supervisión y sanción 2018*



Fuente: Minedu. Correo electrónico de fecha 28.03.2019.

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



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 privada (<http://identicole.minedu.gob.pe/>). Además permite la formulación de consultas y reclamos e incluso reportar a establecimientos que brindan servicios presuntamente sin autorización. Con ello se promueve, entre otros aspectos, la toma de decisiones informadas. El Identicole registró 1'856,131 visitas en el 2018, es decir 5 veces más con respecto al año anterior.
- **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 2018, el Minedu no reportó información sobre la cantidad de consultas.
- **Sistema Especializado en reporte de casos sobre Violencia Escolar (SÍSeVe),** 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](http://www.siseve.pe)). En 2018 registró un total de 323, 631 visitas.

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 2018, el Minedu supervisó el proceso de matrícula escolar en 77 instituciones educativas en Lima Metropolitana, principalmente en temas relacionados a las alertas detectadas durante el Proceso de Matrícula Escolar del respectivo año.

## 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.



**Gráfico N° 71:**  
*Supervisión 2018*



Corresponde a Lima Metropolitana

Fuente: Minedu. Correo electrónico de fecha 28.03.2019.

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

## Atención de casos o denuncias en 2018

- El Equipo de la Defensoría del Usuario recibió 103 casos sobre instituciones educativas públicas por la vulneración del derecho a la educación de los estudiantes.
- El Equipo de Coordinación de Articulación con Instituciones Educativas Privadas, a través del portal web Identicole, registró 1,520 denuncias, de los cuales 402 correspondieron a colegios públicos y 1,118 a colegios privados, siendo atendidas un total de 1,127 denuncias (317 de colegios públicos y 810 a colegios privados).
- El Equipo de Convivencia Escolar, a través del portal web SíseVe, registró 9,512 denuncias, de las cuales 7,962 correspondieron a colegios públicos y 1,550 a colegios privados. Del total de denuncias presentadas, se atendieron 8,316, de los cuales 6,961 correspondieron a colegios públicos y 1,355 colegios privados.

**Gráfico N° 72:**  
*Atención de casos o denuncias 2018 (Número)*

Denuncias	
Equipo de Defensoría del Usuario (casos)	103
Equipo de Coordinación de Articulación con Instituciones Educativas Privadas (Identicole) - Denuncias	1,520
Equipo de Convivencia Escolar (Portal web SíseVe) - Denuncias	9,512

Fuente: Minedu. Correo electrónico de fecha 28.03.2019 y de fecha 26/08/2019

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



Finalmente, a fin de disminuir la cantidad de denuncias en el 2019, 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 SíseVe.
- Desarrollo de operativos de supervisión antes del inicio del año escolar, a fin de evitar cobros y condicionamientos indebidos a los padres de familia.
- Desarrollo de operativos de supervisión articulado entre el Minedu y el Indecopi a nivel nacional, dirigido a instituciones educativas privadas y establecimientos que prestan servicio educativo sin autorización, durante el ejercicio del año lectivo, a fin de garantizar la calidad del servicio educativo y la protección de los derechos del consumidor.
- 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.

### VII.3.2.3 Labor de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – Sunedu

En el año 2018, la Sunedu reportó que existen 142 universidades en el Perú (51 públicas y 91 privadas) y 3 instituciones y escuelas de educación superior con rango universitario, con un total aproximado de 1.1 millones de estudiantes (70.8% de los cuales correspondió a estudiantes de universidades privadas<sup>134</sup>). El número de universidades es destacable si se toma en cuenta que en 1995 eran 56 y en 1959 solo 9<sup>135</sup>. La Sunedu cuenta con oficinas como la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario (en adelante, UACTD), y 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 y orientación**, en el año 2018, la Sunedu, a través de la Disup, no reportó información. No obstante, a través de la Disup, atendió 751 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.

134 El dato de estudiantes corresponde al año 2018.

135 Cifras sobre universidades tomadas de SUNEDU, Memoria Anual 2015. En internet: <https://www.sunedu.gob.pe/memoria-anual-2015/>.



- **Respecto a las actividades de difusión**, la Sunedu cuenta con el Registro de Infracciones y Sanciones (REGIS), aprobado por D.S. N° 018-2015-MINEDU, de acceso público (<https://www.sunedu.gob.pe/regis/>), el cual contiene la información sobre las universidades infractoras, las infracciones cometidas y las sanciones determinadas por resolución del Consejo Directivo. Asimismo, al 2018 cuenta con cuatro (4) herramientas para brindar información útil y relevante sobre las universidades licenciadas y carreras autorizadas en nuestro país sobre: i) Lista de universidades licenciadas, ii) Derechos de los estudiantes, iii) Estatus del licenciamiento, y iv) Lista de carreras autorizadas, las cuales reportaron un total de 1'180,151 visitas

**Gráfico N° 73:**  
*Actividades de difusión 2018*



Fuente: Sunedu. Correo electrónico con fecha 21.03.2019.

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

## Supervisiones y sanciones en el sector

La Sunedu, en el marco del Plan Anual de Supervisión 2018, realizó 918 supervisiones a un total de 145 instituciones, entre universidades públicas y privadas, e instituciones con rango universitario.

**Tabla N° 90:**  
*Sunedu: Plan de Supervisión 2018*

Ítem	Tipo de entidad		
	Universidad pública	Universidad privada	Institución con rango universitario
<b>N° de supervisiones</b>	443	472	3
<b>Entidades supervisadas</b>	51	91	3
<b>Dimensiones de supervisión</b>	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 21.03.2019 y Página web de Sunedu.

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



En el año 2018 la Sunedu reportó 9 sanciones con multas en total de S/ 4,610.5 mil, según el detalle siguiente:

**Tabla N° 91:**  
*Sunedu: Sanciones impuestas en 2018*

Ítem	Tipo de entidad		
	Universidad pública	Universidad privada	Administrado informal
<b>N° de sanciones</b>	-	3	6
<b>N° de entidades sancionadas</b>	-	3	6
<b>Multas impuestas (Miles de S/)</b>	-	585.7	4,024.8
<b>Principales entidades sancionadas</b>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupo Educativo Universidad Privada de Ica S.A.</li> <li>Universidad San Pedro.</li> <li>Universidad Peruana de Integración Global.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>APC University Ayacucho SAC</li> <li>Asociación de Promotores de Servicios Veckor.</li> <li>Consortio Educativo Los Arcángeles.</li> <li>Asociación Educativa Grendal College.</li> <li>APC University Sede Perú SAC.</li> <li>Centro Peruano de Formación e Investigación Continua.</li> </ul>
<b>Principales hechos infractores</b>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestar servicios de educación universitaria en programas no autorizados.</li> <li>Órganos y/o autoridades incumplen o exceden sus atribuciones.</li> <li>Uso indebido de bienes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informalidad.</li> </ul>

Fuente: Correo electrónico con fecha 21.03.2019 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 2018, la Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario recibió un total de 478 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) insatisfacción con la información brindada; y iii) reclamos contra las universidades.

**Tabla N° 92:**  
*Sunedu: Reclamos en Libro de Reclamaciones*

Ítem	2016	2017	2018
<b>N° de reclamos</b>	779 (349 en formato físico y 430 en formato virtual)	678	478

Fuente: Correo electrónico con fecha 21.03.2019 y Página web de Sunedu.

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



## Denuncias

En el año 2018, ingresaron 1,637 denuncias y 278 fueron derivadas a otras entidades. Los principales motivos de las denuncias estuvieron relacionados a la emisión e inscripción de títulos profesionales y grados académicos, derechos de los estudiantes, autorización y/o licenciamiento para prestar servicio superior universitario, requisitos para el ejercicio de admisión y promoción de la carrera docente, organización académica, docentes en cargos administrativos, designación y atribuciones de los órganos de gobierno y sus miembros, implementación de la Defensoría Universitaria, entre otros. 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° 93:**  
*Sunedu: Denuncias y motivos de denuncias*

Ítem	2016	2017	2018
<b>N° de denuncias recibidas</b>	<b>525</b>	<b>1,326</b>	<b>1,637</b>
<b>Principales motivos de denuncias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de adecuación.</li> <li>• Requisitos para ser docente.</li> <li>• Condiciones básicas.</li> <li>• Registro de grados y títulos.</li> <li>• Transparencia de la información.</li> <li>• Uso de recursos públicos.</li> <li>• Defensoría universitaria.</li> <li>• Registro de firma de autoridades.</li> <li>• Autonomía universitaria, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derecho de los estudiantes.</li> <li>• Organización académica.</li> <li>• Autorización y/o licenciamiento para prestar el servicio superior universitario.</li> <li>• Emisión e inscripción de títulos profesionales y grados académicos.</li> <li>• Docentes en cargos administrativos.</li> <li>• Designación y atribuciones de los órganos de gobierno y sus miembros.</li> <li>• Requisitos para el ejercicio de admisión y promoción de la carrera docente.</li> <li>• Implementación de defensoría universitaria, entre otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión e inscripción de títulos profesionales y grados académicos.</li> <li>• Derechos de los estudiantes.</li> <li>• Autorización y/o licenciamiento para prestar servicio superior universitario.</li> <li>• Requisitos para el ejercicio de admisión.</li> <li>• Promoción de la carrera docente.</li> <li>• Organización académica,</li> <li>• Docentes en cargos administrativos.</li> <li>• Designación y atribuciones de los órganos de gobierno y sus miembros.</li> <li>• Implementación de la Defensoría Universitaria, entre otros.</li> </ul>
<b>N° de denuncias derivadas a otras entidades</b>	<b>154</b>	<b>770</b>	<b>278</b>

Fuente: Correo electrónico con fecha 21.03.2019 y Página web de Sunedu.

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



## Avances y estatus del licenciamiento<sup>136</sup>

Entre el 15 de diciembre de 2015 y el 15 de diciembre de 2017, 141 universidades y 04 escuelas de posgrado presentaron su Solicitud de Licenciamiento Institucional – SLI ante la SUNEDU. Al cierre del año 2018, se presentó el siguiente estatus del procedimiento de licenciamiento institucional:

- **N° de licencias otorgadas:** 61 instituciones (59 universidades y 02 Escuelas de Posgrado) recibieron su licencia de funcionamiento para ofrecer el servicio educativo superior universitario, después de que la SUNEDU verificara el cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad (CBC).
- **N° de licencias en proceso:** 80 instituciones (78 universidades y 02 Escuelas de Posgrado) se encuentran en las etapas de revisión documentaria, verificación presencial, plan de adecuación requerido y/o plan de adecuación aprobado, con el fin de demostrar el cumplimiento de las CBC.
- **N° de licencias denegadas:** 04 Universidades, toda vez que estas instituciones evaluadas no demostraron el cumplimiento de CBC<sup>137</sup>.

Según lo señalado por la SUNEDU, para fines del 2019, se tiene previsto que todas las universidades existentes hayan pasado por este procedimiento, según los plazos establecidos en el respectivo cronograma de implementación de licenciamiento.

### VII.3.2.4 Labor del Indecopi en el sector educativo

El Código establece la protección del consumidor en lo referido a<sup>138</sup>: i) la idoneidad en productos y servicios, ii) los derechos esenciales del consumidor en los productos y servicios educativos; y iii) el deber de informar de los centros y programas educativos antes de finalizar cada periodo educativo y durante el proceso de matrícula, la información sobre el monto, número y oportunidad de pago de las cuotas o pensiones del siguiente período educativo, así como la posibilidad de que se incremente el monto de las mismas. Asimismo, de conformidad con su rol fiscalizador de la idoneidad en servicios educativos, puede realizar visitas inopinadas de inspección para verificar la existencia de cualquier tipo de violencia física o psicológica y de toda forma de hostigamiento y acoso entre estudiantes (Ley N° 29719). Dentro de este marco, durante el año 2018, destacó:

**1,037**  
SUPERVISIONES  
INICIADAS

El inicio de 1,037 supervisiones a nivel nacional (266 en Lima y 771 en provincias), y reportó 1,315 supervisiones concluidas. Las 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 puntos 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. Del total de supervisiones realizadas, se concluyeron 500 que permitieron recomendar el inicio de procedimientos administrativos sancionadores. Además recibieron, por intermedio del correo [colegios2018@indecopi.gob.pe](mailto:colegios2018@indecopi.gob.pe), 730 denuncias a

<sup>136</sup> Información al año 2018 obtenido de la Página web de Sunedu. Actualizada periódicamente en: <https://www.sunedu.gob.pe/universidades-licenciadas/>

<sup>137</sup> Universidad Peruana de Arte Orval, Universidad Peruana de Integración Global (UPIG), Universidad Peruana de Investigación y Negocios (UPEIN) y Universidad de Lambayeque - UDL.

<sup>138</sup> Un mayor detalle se puede apreciar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Capítulo III: Productos o servicios educativos.



colegios en Lima y Callao, que incluyeron 4 por motivos de discriminación y 23 por bullying; 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 86 centros educativos. Con relación a los casos de acoso escolar (bullying), se registraron 23 denuncias informativas, se iniciaron 62 supervisiones y se concluyeron 140, con un total de 62 colegios supervisados durante el año 2018.

De otro lado, en 2018 se iniciaron 107 supervisiones a universidades a nivel nacional teniéndose 29 supervisiones con recomendación de Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) y por posibles infracciones a la normativa de protección del consumidor. Cabe destacar que el Indecopi mantiene un convenio con la Sunedu y en dicho marco se han realizado acciones preventivas a través de la difusión de las obligaciones de los proveedores a través de notas informativas, la difusión de la herramienta “Checa tu Uni” (marzo 2019) y la orientación a usuarios por parte de la Sunedu en la sede central del Indecopi (noviembre 2018 - febrero 2019).

**2,212**  
RECLAMOS  
CONCLUIDOS

En el año 2018, el SAC del Indecopi resolvió un total de 2,212 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 (46.9%), mientras que el porcentaje restante se concentró, principalmente, en Lambayeque, La Libertad, Junín y Cajamarca. El principal motivo de los reclamos fue la falta de idoneidad (92.7%). La tasa de conciliación<sup>139</sup> de los reclamos en este sector fue de 73.9%.

**1,175**  
DENUNCIAS  
CONCLUIDAS

En el año 2018, el Indecopi resolvió 1,175 denuncias relacionadas con la actividad educativa, las que fueron mayores en un 19.5% con respecto al año previo. El 42.8% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en las CPC y el 57.2% en los OPS. Además, el 35.1% del total de hechos denunciados fueron declarados fundados a favor del consumidor en primera instancia.

**696**  
SANCIONES  
IMPUESTAS

En el año 2018, se impuso un total de 696 sanciones por infracciones en materia de protección del consumidor a un total de 263 proveedores de servicios educativos. En términos de multas, se impuso un total de 2,340 UIT (equivalentes a alrededor de S/9.7 millones). Cabe destacar que, según número de sanciones, el 58.9% del total se impuso por falta de idoneidad, 10.5% por deber de información, entre otros. Cabe indicar que, en el 2018 se registró cinco (05) sanciones por discriminación.

<sup>139</sup> La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de reclamos que terminaron en una solución a través de la conciliación o mediación, respecto de la suma total de los reclamos conciliados y no conciliados.



A continuación, se observa el ranking de los 10 de proveedores más sancionados en la actividad de educación, según nivel educativo.

**Tabla N° 94:**  
*Ranking de proveedores sancionados según nivel educativo  
(Enero – diciembre 2018)<sup>1</sup>*

Educación inicial, primaria y secundaria			
N°	Proveedor/ Sede en la que se presentó la denuncia	N° de sanciones <sup>2</sup>	Multas (UIT)
1	VILLASECA REQUENA AURA ELENA / ORI PIURA	9	0.5
2	CONSORCIO EDUCATIVO EL SEÑOR ES MI PASTOR / LIMA SUR	8	2.5
3	LANCHIPA MAMANI CARLOS GUSTAVO / LIMA SUR	8	4.2
4	GIRON Y MARCELO S. CIVIL DE R.L. / ORI PIURA	7	0.5
5	ASOCIACION SAN FRANCISCO DE ASIS CORP / ORI PIURA	7	0.5
6	CUADRADO CARO WALTER TEOFILO / ORI JUNÍN	6	0.5
7	VALLADARES MELGAR SEGUNDO VALENTIN / ORI PIURA	6	0.0
8	CHAU RIVERA JAVIER MARTIN / ORI PIURA	6	0.5
9	ASOCIACION CIVIL SANTA MARIA / LIMA SUR	5	32.7
10	ASOCIACION CIVIL SANTA ANGELA / LIMA SUR	5	26.0

Educación superior			
N°	Proveedor/ Sede en la que se presentó la denuncia	N° de sanciones <sup>2</sup>	Multas (UIT)
1	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO / ORI PIURA	30	102.0
2	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. / ORI PIURA	21	57.5
3	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA / SEDES VARIAS	17	29.9
4	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO / ORI LAMBAYEQUE	15	12.2
5	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. / LIMA SUR	13	19.0
6	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. / SEDES VARIAS	11	23.5
7	UNIV. NAC. HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO / ORI JUNÍN	10	28.0
8	APC UNIVERSITY - JULIACA S.A.C. / ORI PUNO	9	90.0
9	UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN / LIMA SUR	9	32.3
10	UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS S.A.C. / LIMA SUR	8	14.0

Notas:

Ranking realizado en función del número total de sanciones impuestas en 2018. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

### VII.3.3 Sector inmobiliario



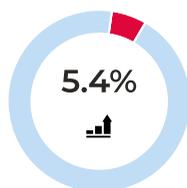
El sector de la construcción en el Perú, expresado en función al crecimiento del producto bruto interno, avanzó 5.4% entre 2007 y 2018. Dicha expansión se dio acompañada de un mayor acceso al crédito (16.9%) así como también con la ocurrencia de mayores conflictos de consumo: los reclamos en el Indecopi aumentaron 11.9% entre 2012 y 2018; mientras que, las denuncias lo hicieron en 7.1%. El mercado inmobiliario no está ajeno al problema de la informalidad (según Capeco estaría cercana al 46%)



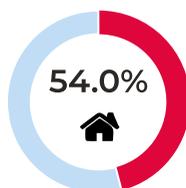
existiendo además una prevalencia de la autoconstrucción en el mercado de viviendas, característica que, sumada a las condiciones de riesgo generadas por la informalidad, incrementa la vulnerabilidad de los agentes del mercado, al generar condiciones de trabajo y edificaciones inseguras.

**Gráfico N° 74:**

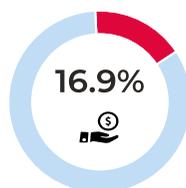
*Indicadores referenciales del sector inmobiliario*



Crecimiento promedio de la construcción entre 2007 y 2018 (Var. % PBI)



Grado de informalidad en el sector construcción



Crecimiento promedio de los créditos hipotecarios entre 2007 y 2018



Reclamos resueltos en el 2018 (Indecopi)  
Crecimiento promedio de 11.9% entre 2012 y 2018



Denuncias resueltas en el 2018 (Indecopi)  
Crecimiento promedio de 7.1% entre 2012 y 2018

Fuente: INEI, Capeco, BCRP, Indecopi

### VII.3.3.1 Datos generales

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

**Tabla N° 95:**

*Principales agentes que participan en el sector inmobiliario*

Sector público
<b>Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Es el ente rector en materia de urbanismo, vivienda, construcción y saneamiento, responsable de diseñar, normar, promover, supervisar, evaluar y ejecutar la política sectorial, en beneficio preferentemente de la población de menores recursos.</li> <li>· A través del Fondo Mivivienda, como entidad adscrita, gestiona, coordina y promueve programas para impulsar el acceso a viviendas, destacando los programas "Techo Propio", "Nuevo Crédito MiVivienda", "MiTerreno", "Mismateriales" "Mivivienda Verde".</li> <li>· Por medio del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI), formaliza la propiedad urbana y rural a nivel nacional, con el objetivo de entregar títulos de propiedad jurídicamente seguros, promover el acceso al crédito y mejorar la calidad de vida de las familias de escasos recursos.</li> <li>· Administra el Registro de Agentes Inmobiliarios<sup>140</sup>. Tiene a su cargo las siguientes funciones: i) organizar y administrar el Registro; ii) expedir la constancia de inscripción de los Agentes Inmobiliarios; iii) expedir a renovación de la inscripción, previo cumplimiento de los requisitos que establezca el reglamento; y iv) expedir constancias o certificaciones de los actos que se inscriban en el Registro.</li> <li>· Está a cargo de la organización y funcionamiento de la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias.</li> </ul>
<b>Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (Sunafil)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Como organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), es el responsable de velar por el cumplimiento de las obligaciones y determinación de la comisión de infracciones de carácter general en materia de seguridad y salud en el trabajo aplicables a la construcción.</li> </ul>

140 Ley N° 29080, Ley de creación del Registro del Agente Inmobiliario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.



### Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp)

- 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.

### Gobiernos regionales

- Formulan, aprueban y evalúan los planes y políticas regionales en materia de vivienda y saneamiento, en concordancia con los planes de desarrollo de los gobiernos locales, y de conformidad con las políticas nacionales y planes sectoriales.
- Promueven la ejecución de programas de vivienda urbanos y rurales, canalizando los recursos públicos y privados, y la utilización de los terrenos del gobierno regional y materiales de la región, para programas municipales de vivienda.
- Incentivan la participación de promotores privados en los diferentes programas habitacionales, en coordinación con los gobiernos locales.
- Difunden el Plan Nacional de Vivienda y la normativa referida a la edificación de vivienda, así como evaluar su aplicación.
- Asumen la ejecución de los programas de vivienda y saneamiento a solicitud de los gobiernos locales.

### Gobiernos Locales: Municipalidades (Provinciales y distritales)

- Las autoridades municipales otorgan las licencias de construcción, bajo responsabilidad, ajustándose estrictamente a las normas sobre barreras arquitectónicas y de accesibilidad. La municipalidad provincial para el caso del cercado y las distritales en el resto de los casos. Asimismo, pueden ordenar la clausura transitoria o definitiva de edificios, establecimientos o, servicios cuando su funcionamiento esté prohibido legalmente y constituya peligro, o cuando estén en contra de las normas reglamentarias o de seguridad de defensa civil; o produzcan olores, humos, ruidos u otros efectos perjudiciales para la salud o tranquilidad del vecindario<sup>141</sup>.

### Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)<sup>142</sup>

- Atiende los reclamos y denuncias referidas a la compra, servicios de corretaje y alquileres de inmuebles.
- Supervisa los aspectos referidos a productos o servicios inmobiliarios, establecidos en el Código en lo referido a la protección del consumidor en contratos inmobiliarios, información mínima en el proceso de compra, obligación de saneamiento del proveedor y servicio postventa.

### Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)<sup>143</sup>

- Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes. Hasta mayo de 2019, se registraron 51 proveedores, de los cuales 07 pertenecían al sector inmobiliario y construcción<sup>144</sup>.

## Sector privado

### Proveedores

- Empresas privadas que habilitan terrenos, construyen, venden (financian) o alquilan inmuebles.  
Destacan gremios como:  
**Cámara Peruana de la Construcción (Capeco):** gremio empresarial que otorga certificaciones a las empresas que acrediten realizar sus actividades bajo estándares de calidad.  
**Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios (ADI):** es un gremio que agrupa a 27 empresas, entre inmobiliarias y fondos de inversión, que operan en el país<sup>145</sup>.  
**Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú (ASEI):** es una entidad gremial que agrupa a 108 desarrolladores inmobiliarios.

141 Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N°27972. Título V – La Competencia y Funciones Específicas de los Gobiernos Locales. Capítulo II, Artículo N° 78.

142 Un mayor detalle se puede apreciar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Capítulo IV: Productos o servicios inmobiliarios del Título IV.

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

144 <https://www.consumidor.gob.pe/proveedores-adheridos>. Fecha de consulta: 20.05.2019.

145 Empresas socias: VIVA GYM S.A., JJC Edificaciones S.A.C., BESCO S.A., Centenario Desarrollo Urbano S.A.C., Los Portales S.A., Gerpal S.A.C., Líder Inversiones y Proyectos S.A., Urbanova Inmobiliaria S.A.C., Altozano Desarrollo y Construcción S.A.C., 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 Activos 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, Banco Continental BBVA.



### 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 2018 se reportó 1,305 agentes inmobiliarios.

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.

## VII.3.3.2 Labor del MVCS en sector inmobiliario

El MVCS cuenta con la Oficina de Atención al Ciudadano<sup>146</sup> en Lima y 24 Centros de Atención al Ciudadano (CAC) en el resto del país. En el 2018, atendió consultas referidas a la normativa del sector, agentes inmobiliarios, productos del Fondo Mivivienda, valores arancelarios, tasaciones, COFOPRI, estudios de impacto ambiental y otros relacionados con el sector vivienda, construcción y saneamiento.

### Normativa

En el 2018 el MVCS formuló y/o aprobó la siguiente normativa:

- Decreto Supremo N° 002-2018-PCM que aprueba el Nuevo Reglamento de Inspecciones Técnicas en Seguridad en Edificaciones.

**En cuanto a las actividades de orientación**, el MVCS, benefició a 4,352 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 (79.5%) se realizaron en provincias<sup>147</sup> y el 20.5% restante en Lima.

**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 Inmobiliarias<sup>148</sup>, 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:

<sup>146</sup> Creada a través del Decreto Supremo N° 010-2014-VIVIENDA modificado por el Decreto Supremo N° 006-2015-VIVIENDA.

<sup>147</sup> 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.

<sup>148</sup> En el año 2016 se aprobó Decreto Supremo que aprueba el reglamento de la Ley N° 29203, Ley que crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias.



**Tabla N° 96:**

*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
<b>Indecopi</b>	Sanciones impuestas que se encuentren firmes en sede administrativa y que estén relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores.
<b>Fondo MiVivienda</b>	Entre otros, la vigencia de la inscripción de los mismos, en los Registros de Entidades Técnicas del Proyecto Techo Propio.
<b>Sunafil</b>	Sobre las sanciones impuestas respecto a temas de seguridad y salud en el ambiente de trabajo en la construcción.
<b>SBS</b>	Información relacionada con la frecuencia y calidad de las transacciones comerciales, registrada en el reporte de su Central de Riesgos.
<b>Sunarp</b>	Información general, de acuerdo con lo señalado en el literal a) del artículo 12 del Reglamento, en lo que corresponda <sup>149</sup> .
<b>Sunat</b>	Información general, en estricto cumplimiento con la reserva tributaria.
<b>SMV</b>	Información general en el ámbito de su competencia
<b>Capeco</b>	Información sobre Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias que cuenten con la certificación Capeco.
<b>Cámaras de comercio</b>	Información sobre reconocimientos que otorguen por la labor que realizan los promotores inmobiliarios y/o empresas constructoras
<b>Colegios profesionales</b>	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.
<b>Otras instituciones</b>	Que posean información acorde con los fines de la Central.

Fuente: Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29203, Ley que Crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias

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

- El Registro del Agente Inmobiliario<sup>150</sup>, 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 su reglamento. La información se actualiza mensualmente y está disponible en el siguiente enlace: <http://www3.vivienda.gob.pe/dgprvu/dvagenteinmobiliario.html>. En el 2018, se registraron 1,305 agentes inmobiliarios.

<sup>149</sup> 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.

<sup>150</sup> Ley N° 29080, Ley de creación del Registro del Agente Inmobiliario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.



**Tabla N° 97:**

**Número de agentes inmobiliarios inscritos en el Registro del Agente Inmobiliario**

Ítem	2014	2015	2016	2017	2018
N° de agentes inmobiliarios inscritos	1,057	916	869	1,066	1,305

Fuente: Oficio N° 403-2017-VIVIENDA/VMVU-DGPRVU.

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

- El Registro de Peritos Adscritos al MVCS, el cual tiene efecto para las tasaciones de bienes muebles e inmuebles que soliciten las entidades y empresas estatales de derecho público o de derecho privado dentro del territorio nacional y que hayan cumplido con los requisitos correspondientes<sup>151</sup>. La información se actualiza mensualmente y está disponible en el siguiente enlace: <http://www3.vivienda.gob.pe/dnc/relacion.peritos.aspx/dvagenteinmobiliario.html>. En el 2018, se incorporaron 102 peritos adscritos y a la fecha existen 290<sup>152</sup>.
- El Registro de Inspectores Técnicos en Seguridad de Edificaciones<sup>153</sup>, autorizados por el MVCS<sup>154</sup>. La información se encuentra disponible en el siguiente enlace: <http://www3.vivienda.gob.pe/dnc/ritse.aspx>. En el 2018 se registraron 1,285 inspectores técnicos.

**En cuanto a las actividades de capacitación**, en el 2018, el MVCS benefició a 3,703 consumidores o usuarios con capacitaciones entorno al Reglamento Nacional de Edificaciones, el Reglamento y Manual de Ejecución de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones, Construcción Sostenible, el Reglamento Nacional de Tasaciones y la Gestión del Riesgo de Desastres en el marco del Programa Presupuestal 068.

El MVCS desarrolló herramientas metodológicas, tales como la guía de capacitación a operadores rurales para la gestión de los servicios de saneamiento, la guía de capacitación a hogares en comunicación y educación sanitaria ambiental, la guía de capacitación a gobiernos locales en comunicación y educación sanitaria ambiental, la guía de capacitación a gobiernos locales para la gestión de los servicios de saneamiento rural, entre otras.

### VII.3.3.3 Labor del Indecopi en el sector inmobiliario

El Código establece la protección del consumidor en lo referido a<sup>155</sup>: 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 2018, el Indecopi desarrolló acciones preventivas a través de la emisión de información relevante para la toma 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.

<sup>151</sup> Ley N° 29080, Ley de creación del Registro del Agente Inmobiliario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

<sup>152</sup> Registro disponible en [http://www3.vivienda.gob.pe/dnc/archivos/valuaciones/Relacion\\_peritos/registro-peritos-adscritos.pdf](http://www3.vivienda.gob.pe/dnc/archivos/valuaciones/Relacion_peritos/registro-peritos-adscritos.pdf).

<sup>153</sup> Conforme con lo establecido en el Reglamento del Registro de Peritos Adscritos, Procedimiento Administrativo de Inscripción de Peritos y los Servicios de Tasaciones Prestados en exclusividad, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 025-2017-VIVIENDA.

<sup>154</sup> Conforme con lo establecido en el Nuevo Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad de edificaciones, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 002-2018-PCM

<sup>155</sup> Un mayor detalle se puede apreciar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Capítulo IV: Productos o servicios inmobiliarios.



**57**  
SUPERVISIONES  
INICIADAS

En el año 2018, el Indecopi inició 57 expedientes de supervisión a empresas inmobiliarias y de construcción a nivel nacional. De ellas, 28 fueron iniciadas en Lima y 29 en el resto del país. En el mismo periodo concluyeron 67 supervisiones, de las cuales 42 correspondieron a Lima y 25 al resto del país.

**1,207**  
RECLAMOS  
CONCLUIDOS

En el año 2018, el SAC del Indecopi resolvió un total de 1,207 reclamos referidos a inmuebles, corretajes, alquileres y vivienda, 22.3% más con respecto al año anterior. El 59.6% de aquellos reclamos fueron realizados en Lima Metropolitana, seguida por Piura (7%), La Libertad (6.7%), Ica (6.6%), y Lambayeque (4.7%). Los principales motivos de los reclamos fueron la falta de idoneidad, la falta de información, la atención de reclamos, entre otros. La tasa de conciliación fue de 57.9%.

**1,209**  
DENUNCIAS  
CONCLUIDAS

En el año 2018, el Indecopi resolvió 1,209 denuncias contra proveedores de la actividad económica de construcción e inmobiliario, las que fueron mayores en 1.3% con respecto al año previo. El 70.5% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en las CPC y el 29.5% en los OPS. El 42.9% del total de hechos denunciados fueron declarados fundados a favor del consumidor.

**653**  
SANCIONES  
IMPUESTAS

En el 2018 se impuso un total de 653 sanciones por infracciones en materia de protección del consumidor a un total de 160 proveedores de la actividad inmobiliaria. En términos de multas, se impuso un total de 798.5 UIT<sup>156</sup> (equivalentes a alrededor de S/ 3 millones). Cabe destacar que, según número de multas, el 81.2% de ellas se impuso principalmente por la falta de idoneidad, el porcentaje restante por el deber de información, atención de reclamos, incumplimientos de medidas cautelares, Libro de Reclamaciones, entre otros. Los principales proveedores sancionados fueron los siguientes:



156 UIT – Unidad Impositiva Tributaria 2018 equivalente a S/ 4,150.



**Tabla N° 98:**  
**Ranking de proveedores sancionados: Construcción e Inmobiliario**  
**(Enero – diciembre 2018)<sup>1</sup>**

N°	Proveedor	N° de sanciones <sup>2</sup>	Multas (UIT)
1	PAREDESGROUP CONSTRUCTORA & INMOBILIARIA S.A.C.	34	39.3
2	INVERSIONES PADOVA S.A.C.	34	18.6
3	CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA RATO S.A.C.	21	17.8
4	PROMOTORA MIRAFLORES S.A.C.	21	9.5
5	INMOBILIARIA YAURILLA S.A.C.	20	26.5
6	COLONIA ARQUITECTOS - COLONIA ARQUITECTOS S.A.C.	19	15.0
7	LOS PORTALES S.A.	17	41.8
8	INMOBILIARIA MIRAFLORES PERÚ S.A.C.	17	39.0
9	INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES EL DERBY S.A.C. - INCODERBY S.A.C.	16	7.3
10	VILLA CLUB S.A.	15	16.8

**Notas:**

Ranking realizado en función del número total de sanciones impuestas en 2018. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

### VII.3.4 Sector turismo



El turismo, conforme lo define la Organización Mundial del Turismo (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 4.4 millones en 2018 (versus los 2.1 millones del 2008) con una generación de divisas de US\$ 4.8 mil millones<sup>157</sup>; mientras que, el turismo interno fue de 15.5 millones (versus los 12.3 millones de 2008)<sup>158</sup>.

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 2018, los reclamos resueltos por el Indecopi (considerando agencias de viaje y otros servicios de transporte; hoteles y restaurantes) aumentaron casi el doble (97.5%) con respecto al año anterior.

157 Según el Sistema de Información Estadística de Turismo. En internet: <http://datosturismo.mincetur.gob.pe/appdatosTurismo/Content1.html>

158 Según el Observatorio Turístico del Perú (BADATUR). En internet: <http://www.observatorioturisticodelperu.com/mapas/tinterno.pdf>



### VII.3.4.1 Datos generales

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

**Tabla N° 99:**  
*Principales agentes que participan en el sector turismo*

Sector público
<b>Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Ente rector del turismo en el país. Coordina, orienta y asesora a los gobiernos regionales y locales en el desarrollo de las funciones asignadas en materia de turismo.</li> <li>· Coordina con las autoridades competentes el desarrollo de mecanismos y la aprobación de procedimientos de facilitación turística.</li> <li>· Promueve la formulación de normas de seguridad integral de los turistas y de acceso eficiente al sistema de administración de justicia.</li> <li>· Mediante la Dirección General de Políticas de Desarrollo Turístico<sup>159</sup> se encarga de ejecutar, evaluar y supervisar el cumplimiento de la política del sector turismo, emitiendo la normativa respectiva. Asimismo formula, coordina y ejecuta acciones encaminadas a la mejora de la calidad de los servicios turísticos, la gestión ambiental en el sector, la facilitación turística, la protección del turista y el fomento de la cultura turística, con el objeto de asegurar la calidad de la experiencia turística.</li> <li>· A través de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (en adelante, PROMPERÚ) adscrita al Mincetur, brinda información y asistencia para viajeros a través de iPerú.</li> <li>· Mediante la Red de Protección al Turista proponer y coordinar medidas para la protección y defensa de los turistas y de sus bienes. Entre sus funciones destacan: i) elaborar y ejecutar el plan de protección al turista; ii) ejecutar acciones coordinadas que garanticen la seguridad turística integral; iii) promover 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.</li> </ul>
<b>Gobiernos regionales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Califican a los prestadores de servicios turísticos de la región, de acuerdo con las normas legales correspondientes.</li> <li>· 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.</li> <li>· 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.</li> <li>· Fomentan la organización y formalización de las actividades turísticas de la región.</li> </ul>
<b>Gobiernos locales: Municipalidades (provinciales y distritales)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Otorgan licencias de apertura de establecimientos, de conformidad con la zonificación aprobada.</li> <li>· Fomentan el turismo sostenible y regulan los servicios destinados a ese fin, en cooperación con las entidades competentes.</li> <li>· 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.</li> <li>· Desarrollan programas y campañas considerando los lineamientos de calidad turística dados por el Mincetur (buenas prácticas, estandarización y normalización de los servicios turísticos).</li> <li>· 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.</li> </ul>
<b>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Atiende reclamos y denuncias referidas a los servicios de hospedajes, restaurantes, agencias de viajes, servicios de transportes y demás servicios turísticos.</li> <li>· 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.</li> </ul>

<sup>159</sup> DECRETO SUPREMO N° 002-2015-MINCETUR - Modificación del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Artículo N° 68.



<p><b>Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)<sup>160</sup></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes. Hasta el año 2018, se registraron 52 proveedores, de los cuales 27 pertenecen al sector turismo<sup>161</sup>.</li> </ul>
<p><b>Policía Nacional del Perú – Dirección Ejecutiva de Turismo y Medio Ambiente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Encargada de brindar información oportuna, seguridad y protección al turista y a su patrimonio.</li> </ul>
<p><b>Sector privado</b></p> <p><b>Prestadores de servicios turísticos.</b></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>

Fuente: Página Web del Mincetur, PROMPERÚ y la Policía Nacional del Perú. Ley N° 29408, Ley General de Turismo.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

### VII.3.4.2 Labor del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur)

El Mincetur establece los requisitos, obligaciones y responsabilidades que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos, como se aprecia a continuación:

**Tabla N° 100:**  
*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.

<sup>160</sup> Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>161</sup> <https://www.consumidor.gob.pe/proveedores-adheridos>. Fecha de consulta: 31.12.2018.



N° Obligaciones	
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 Turista<sup>162</sup>

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.

En este marco, en 2018 se continuó con la ejecución del “Plan de Protección al Turista 2017-2018”<sup>163</sup>, 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 iPerú<sup>164</sup> (que es el sistema de información y asistencia para viajeros nacionales y extranjeros) y sus 42 puntos de atención en 16 regiones del Perú, registró 252 asesorías y/o asistencias a viajeros nacionales y extranjeros en el año 2018, 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.

iPerú cambió los registros de reclamaciones por asesorías y/o asistencias, utilizando para ello el Protocolo de Asistencia al Turista, que brinda lineamientos sobre cómo brindar orientación y asistencia a los usuarios.

<sup>162</sup> Fue creada por Ley N° 29408 - Ley General de Turismo, mediante artículo N° 35 y es de alcance multisectorial.

<sup>163</sup> Disponible en [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/RPT/PLAN\\_PROTECCION\\_AL\\_TURISTA\\_2017-2018.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/RPT/PLAN_PROTECCION_AL_TURISTA_2017-2018.pdf)

<sup>164</sup> <http://www.peru.travel/es-lat/iperu.aspx>.



**Tabla N° 101:**  
*Asesorías y/o asistencias realizadas*

Ítem	2015	2016	2017	2018
N° de puntos de atención	38	39	39	42
N° de asesorías y/o asistencias	475	306	203	252
Temas de las asesorías y/o asistencias brindadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. No se brindaron los servicios de acuerdo con lo ofrecido al momento de la compra del paquete turístico (publicidad engañosa).</li> <li>ii. Consultas sobre la confiabilidad de agencias de viajes antes de contratar el servicio.</li> <li>iii. Incumplimiento en la prestación de los servicios contratados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Inconformidad por los servicios brindados por aerolíneas.</li> <li>ii. Consultas acerca de la confiabilidad de las agencias de viajes antes de contratar el servicio.</li> <li>iii. Incumplimiento de condiciones ofrecidas por parte del proveedor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Incumplimiento del contrato y condiciones ofrecidas por las agencias de viajes.</li> <li>ii. Retraso de arribo o salida de vuelos y equipajes.</li> <li>iii. Servicios no brindados de acuerdo con lo ofrecido al momento de la compra del paquete turístico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Agencias de viaje: Incumplimiento de las condiciones ofrecidas, deficiente organización de tours y/o excursiones.</li> <li>ii. Líneas aéreas: Cancelación de vuelos, retraso, sobreventa, daños en el equipaje.</li> <li>iii. Hospedaje: Incumplimiento de condiciones ofrecidas, incumplimiento contractual, falta de idoneidad en el servicio.</li> </ul>

Fuente: Oficio N° 63-2019-MINCETUR/DM.

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 2018, de cerca de 7.7 millones en conjunto.

**Tabla N° 102:**  
*Mincetur: Herramientas de difusión e información turística*

Herramienta		2015	2016	2017	2018
<b>Perú Travel (Información sobre empresas de servicios turísticos formales)</b> <b>www.peru.travel</b>	<b>N° de accesos</b>	6'415,960	5'533,085	7'776,277	4'440,689
	<b>N° de empresas que forman parte del monitoreo</b>	No se registra información	9,660a/	7,471	8,946
<b>Y tú qué planes? (Promociona el turismo)</b> <b>www.ytuqueplanes.com</b>	<b>N° de accesos</b>	2'659,138	3'766,566	4'107,210	3'328,375
	<b>N° de empresas que forman parte del monitoreo</b>	238c/	278c/	250	430

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: Oficio N° 63-2019-MINCETUR/DM.

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 2018<sup>165</sup>.

### VII.3.4.3 Labor de los gobiernos regionales y gobiernos locales en el sector turismo

- **Gobiernos regionales.** Solo siete (07) de los quince (15) gobiernos regionales que brindaron información para la elaboración del presente informe anual, comunicaron que incluyeron dentro de sus planes de supervisión al turismo, como es el caso de los gobiernos regionales de Áncash, Arequipa, Huánuco, Junín, La Libertad, Pasco y Piura. Sin embargo, solo ocho (08), señalaron que realizaron actividades de supervisión y fiscalización en el sector turismo. Asimismo, las agencias de viaje y turismo, los servicios de hospedaje y los restaurantes continuaron siendo las principales actividades turísticas sujetas a acciones de fiscalización.
- **Gobiernos locales.** Conforme a la información reportada por los 98 gobiernos locales que brindaron información<sup>166</sup>, 43 de ellos incluyeron al sector turismo en sus planes de supervisión.



<sup>165</sup> Oficio N° 63-2019-MINCETUR/DM.

<sup>166</sup> En respuesta a la Carta Múltiple N°023-2018/DPC-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.)<sup>167</sup>, en los que suceden diversos conflictos de consumo y en los que el Indecopi tiene la competencia en caso exista una controversia de consumo.

Al respecto, en 2018, el Indecopi continuó con sus 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, principalmente en fechas de mayor demanda turística, como Semana Santa, Fiestas Patrias y Fin de Año. Asimismo, realizó actividades de supervisión, atención de reclamos y denuncias, e impuso sanciones y medidas correctivas a los proveedores del turismo<sup>168</sup>.

**1,044**  
SUPERVISIONES  
INICIADAS

En el año 2018, el número de supervisiones iniciadas al sector turismo, bajo la definición realizada, fueron de 1,044 a nivel nacional; mientras que, las supervisiones concluidas fueron 885.

**1,580**  
RECLAMOS  
CONCLUIDOS

En el año 2018, el Indecopi concluyó 1,580 reclamos relacionados con servicios turísticos, hoteles y restaurantes, incrementándose 97.5% con respecto al año previo. De este total, la mayor parte se registró en Lima (69.7%), mientras que el porcentaje restante se concentró, principalmente, en Cusco, La Libertad y Arequipa. Los problemas de idoneidad, temas relacionados a tarjetas de crédito y la atención de los reclamos fueron los principales motivos de reclamo. La tasa de conciliación de los reclamos de este sector fue de 67.6%.

**1,473**  
DENUNCIAS  
CONCLUIDAS

En el año 2018, el Indecopi resolvió 1,473 casos (106.6% más con respecto al 2017), de los cuales 27.6% correspondieron a procedimientos concluidos en la CPC y el 72.4% restante en el OPS. El 27.9% del total de hechos denunciados fueron declarados fundados a favor del consumidor.

**250**  
SANCIONES  
IMPUESTAS

En el año 2018<sup>169</sup>, se impuso un total de 250 sanciones a un total de 135 proveedores ligados al servicio de hospedaje y de servicios turísticos, así como agencias de viaje. En términos de multas, se impuso un total de 336.4 UIT<sup>170</sup> (equivalentes a alrededor de S/ 1.4 millones). Cabe destacar que, según el número de sanciones, el 49.2% del total impuesto se encuentran asociadas infracciones ligadas a la falta de idoneidad, el 23.6% al Libro de Reclamaciones, el 6.8% a tarjetas de crédito, entre otros.

A continuación, se detallan los 10 primeros proveedores sancionados según actividad económica:

<sup>167</sup> Para una mayor información sobre las industrias turísticas revisar [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/publicaciones/Peru\\_CuentaSatelite\\_Turismo.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/publicaciones/Peru_CuentaSatelite_Turismo.pdf)

<sup>168</sup> Para la siguiente sección solo se presenta la estadística relacionada a servicios de hospedaje, servicios turísticos y agencias de viaje. Las relacionadas al transporte aéreo y terrestre se desarrollan en los respectivos acápite de la presente publicación.

<sup>169</sup> Información preliminar, sujeta a revisión, correspondiente al 2017.

<sup>170</sup> UIT – Unidad Impositiva Tributaria 2018 equivalente a S/ 4,150.



**Tabla N° 103:**  
*Ranking de proveedores sancionados en el sector turismo*  
*(Enero – diciembre 2018)<sup>1</sup>*

<b>Agencias de viaje y otros servicios de transporte</b>			
<b>N°</b>	<b>Proveedor</b>	<b>N° de sanciones<sup>2</sup></b>	<b>Multas (UIT)</b>
1	COSTARENA INTERNATIONAL TRAVEL E.I.R.L.	5	7.3
2	PREMIUM GOLD PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA / PREMIUM GOLD PERU S.A.C.	4	13.2
3	DESPEGAR.COM PERU S.A.C.	4	2.0
4	VIAJES FALABELLA S.A.C.	4	0.0
5	CUMACEBA AMAZONIA TOURS S.R.L.	3	7.0
6	PERU JESUS TOURS S.R.L.	3	0.9
7	BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A.	2	6.0
8	EMPRESA DE TRANSPORTES DORA E.I.R.L.	2	5.1
9	HAPIQAY PACHA TOURS SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	2	5.0
10	G.M.G. OPERADORES DE TURISMO E.I.R.L.	2	5.0

<b>Hoteles y otros tipos de hospedaje</b>			
<b>N°</b>	<b>Proveedor</b>	<b>N° de sanciones<sup>2</sup></b>	<b>Multas (UIT)</b>
1	BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A.	8	34.0
2	COMERCIALIZADORA DE INVERSIONES SIRIUS S.A.C. EN LIQUIDACIÓN	5	6.0
3	FANTASIA S.A.C.	3	26.3
4	HOTELES CADENA REAL S.A.C.	3	2.0
5	RUMI LLAQTA MACHUPICCHU EIRL	3	2.0
6	MEGU & CIA S.A.C.	2	3.0
7	TRAVEL CARD S.A.C.	2	2.0
8	LI LIANG S.A.C.	2	1.6
9	HOSPEDAJE ESTRELLA, SOL Y LUNA E.I.R.L.	1	25.0
10	ADMINISTRADORA DE NEGOCIOS EL MURIQUE S.R.L.	1	2.0



Restaurantes, bares y cantinas			
Nº	Proveedor	Nº de sanciones <sup>2</sup>	Multas (UIT)
1	ARI´S S.A.C.	34	2.4
2	SIGDELO S.A.	7	1.0
3	INNOVACION TURISTICA S.A.C.	4	6.0
4	EP FRANQUICIAS S.A.C.	4	3.0
5	TELEPIZZA ANDINA S.A.C.	4	1.2
6	DELOSI S.A.	4	1.0
7	GOURMET Y EVENTOS EL AGUAJE S.A.C	2	11.0
8	EL TABLON SERVICIOS E INVERSIONES S.A.C.	2	4.1
9	CAFE AERONAUTICO S.A.C.	2	4.0
10	INVERSIONES SODIVAL S.A.C.	2	4.0

Nota:

Ranking realizado en función del número total de sanciones impuestas en 2018. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Indecopi, Gerencia de Estudios Económicos y Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

## VII.3.5 Servicio de transporte aéreo



La actividad de transporte aéreo, expresada a través del número de operaciones de aterrizaje y despegue de aerolíneas a nivel nacional, creció 4.2% en el año 2018 y en 74.6% si se que se compara con respecto al número de operaciones del año 2008, reflejando la mayor demanda por transporte; y es que el tráfico de pasajeros, en 2018, fue de 24.6 millones, cifra superior en 8.4% respecto al año previo y en 115.4% respecto al registro del año 2010. 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 aeropuertos<sup>171</sup>, como es el caso del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez - AIJCH (debido a que, las obras relacionadas con la construcción de la segunda pista de aterrizaje y ampliación del terminal se retrasaron, considerando lo inicialmente planeado, por problemas en la entrega de terrenos por parte del Ministerio de Transporte – MTC, aspecto que se dilucidó en octubre del 2018)<sup>172</sup>.

<sup>171</sup> Para una mayor información se sugiere revisar <https://www.ositrab.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/Documento-de-Trabajo-N6-Analisis-de-aeropuertos.pdf>

<sup>172</sup> Al respecto, según lo reportado por el MTC (correo del 08.08.2019), es importante mencionar que dicho proyecto fue destrabado en octubre del 2018 con la entrega de los terrenos al concesionario lo cual permitirá contar con la puesta en operación de la segunda pista del AIJCH en 4 años, a diferencia del proyecto original que estaba en 5 años. Asimismo, lo ejecutado a la fecha solo corresponde a la fase 1 y 2 del proyecto, con la entrega de terrenos se desarrollará la ingeniería definitiva de la fase 3 de ampliación todo el 2019, con lo cual el shock de inversiones del proyecto comenzará a partir del 2020, haciendo mención que el monto de inversión para dicha fase será no menor a US\$ 1,200 millones, superando el compromiso de inversión original. Conforme lo señalado por el MTC, en 2019, LAP tiene previsto realizar inversiones en la ampliación del terminal actual y 08 posiciones adicionales para estacionamiento de aeronaves por US\$ 26 millones.



Dentro del contexto de expansión destaca el ingreso de proveedores en el segmento “low cost”, como el caso de Viva Airlines, que en el año 2018, captó el 6.3% del mercado (porcentaje mayor del 2.6% obtenido en el año 2017) y la presentación de la solicitud de operación de la empresa Sky Airline en noviembre de 2018. De otro lado, la empresa LC Perú operó hasta noviembre de 2018, tras ser suspendida por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) del MTC.

### VII.3.5.1 Datos generales

En el caso del servicio de transporte aéreo se puede identificar a los siguientes agentes, así como sus principales funciones:

**Tabla N° 104:**

*Principales agentes que participan en el servicio de transporte aéreo*

Sector público
<b>Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· La Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) 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<sup>173</sup>.</li> </ul>
<b>Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (Corpac)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Es la institución encargada de la administración de los aeropuertos no concesionados.</li> <li>· Opera, equipa y conserva aeropuertos comerciales abiertos al tránsito aéreo, incluyendo dependencias, servicios, instalaciones y equipos requeridos por la técnica aeronáutica.</li> <li>· Establece, administra, opera y conserva los servicios de ayuda a la aeronavegación, radiocomunicaciones aeronáuticas y demás servicios técnicos necesarios para la seguridad de las operaciones aéreas en el país.</li> <li>· Establece sistemas apropiados e idóneos de comunicación requeridos para regular y controlar el tráfico aéreo de sobre vuelo.</li> <li>· Financia y/o ejecuta proyectos de construcción y remodelación de infraestructura aeroportuaria.</li> </ul>
<b>Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 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 2018, se tuvo 18 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).</li> <li>· Protege a los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público concesionada como es el caso de aeropuertos.</li> </ul>
<b>Gobiernos regionales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Desarrollan y administran los aeródromos de ámbito regional, coordinando con la Dirección General de Aeronáutica Civil conforme a Ley.</li> </ul>
<b>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Vigila el cumplimiento de la normativa en materia de protección del consumidor.</li> <li>· Resuelve las denuncias de los consumidores de los servicios de transporte aéreo (no incluyen las denuncias de los usuarios de los servicios brindados por los operadores de la infraestructura de los aeropuertos).</li> <li>· Resguarda el libre acceso al mercado y la libre competencia entre las empresas de transporte aéreo, sancionando las prácticas anticompetitivas y/o restrictivas de la competencia.</li> </ul>

173 Con Decreto Supremo N° 021-2018-MTC y Resolución Ministerial 015-2019-MTC, se aprobaron la Sección Primera y Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del MTC, respectivamente, siendo que, mediante Resolución Ministerial 145-2019-MTC/01 se aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones - ROF del MTC, el cual entró en vigencia en el año 2019. El ROF vigente del MTC introduce cambios estructurales en la organización del Ministerio.



<b>Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)<sup>174</sup></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes<sup>175</sup>.</li> </ul>
<b>Sector privado</b>
<b>Empresas de transporte aéreo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 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 17 empresas: Aerolíneas Argentinas, American Airlines, Aeromexico 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, Lan Cargo S.A. – Sucursal Perú, Lan Perú S.A., Avianca Perú, Sky Airline, TAM Líneas Aéreas S.A., Viva Colombia y United Airlines.</li> </ul>
<b>Empresas concesionarias de los aeropuertos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Las empresas concesionarias operan las diversas infraestructuras de acuerdo con lo establecido en sus respectivos contratos de concesión.</li> <li>· Constituyen la primera instancia ante reclamos presentados y que tengan relación con la infraestructura, siendo la segunda y última instancia administrativa el Ositran.</li> </ul>

Fuente: Portales web de MTC, Ositran, Corpac, IATA, AETAI.

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

### VII.3.5.2 Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional – AETAI

La Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional (AETAI) agrupa a 17 empresas de transporte aéreo, entre nacionales y extranjeras, que operan en el país.

**Orientación:** La AETAI realizó 18 orientaciones a sus propios asociados en consultas vinculadas a la protección del consumidor o derechos de usuarios. No brinda un servicio de consulta al público. Los principales temas tratados fueron: retrasos, cancelaciones y reprogramaciones de vuelos, demoras o pérdidas de equipajes, instrumentos de prueba, criterios a sustentar en las investigaciones de oficio o en denuncias.

**Información:** Realizó actividades de difusión sobre los derechos de los consumidores durante el 2018, a través de correos electrónicos y su página web. Asimismo, distribuyó a través de sus asociados el “Afiche de información relevante a los usuarios previo a la compra de los boletos”, el que brinda información respecto a los aspectos que deben tomar conocimiento los usuarios antes de adquirir un boleto. También, se inició la elaboración de una “Cartilla de Información de los Derechos de los Usuarios de Aeropuertos”, con la finalidad de informar a los usuarios que no solo son clientes de las aerolíneas sino también de los aeropuertos y que también tienen derechos que exigir en la provisión de la infraestructura.

<sup>174</sup> Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>175</sup> Cabe indicar que se puede solicitar el inicio de un arbitraje contra un proveedor no adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo. En ese caso, la Junta Arbitral de Consumo pone en conocimiento del proveedor no adherido la intención del consumidor de iniciar un proceso arbitral en su contra, para que este decida si acepta o no someterse al arbitraje de consumo.



### VII.3.5.3 Labor de Indecopi en el sector de servicios de transporte aéreo

En 2018, Indecopi continuó con las 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 del Libro de Reclamaciones, etc.; imponiendo sanciones y ordenando medidas correctivas de ser el caso.

Asimismo, dentro de las labores preventivas a la ocurrencia de conflictos de consumo realizó la difusión de información relevante para la toma de decisiones, como es el caso de los Indecotips, en lo referido a los “Derechos de los pasajeros en el transporte aéreo” (disponible en <https://www.indecopi.gob.pe/documents/2820519/2886637/Interactivo-+Derecho+del+Pasajero+%281%29.pdf/585d66af-7fa5-b357-734a-4eca0b261f0f>). Así como a través del inicio del programa ¡Ya lo sabes! Con los derechos del consumidor en el transporte aéreo (disponible en <https://www.yalosabes.pe/-/derechos-de-los-usuarios-de-transporte-aereo>). Lo anterior sumado a la difusión del “mapa de consumo” (disponible en [https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/123333/Mapa\\_Consumo\\_Digital.pdf](https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/123333/Mapa_Consumo_Digital.pdf)) desarrollado en febrero de 2018. Cabe destacar que, operativamente, el Indecopi cuenta con presencia en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez de Lima y en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete de Cusco (desde noviembre 2017).

**225**

**SUPERVISIONES  
INICIADAS**

En el año 2018, el Indecopi realizó 225 supervisiones en materia de protección al consumidor en el sector de transporte aéreo, 36 supervisiones se realizaron en Lima y 189 por las Oficinas Regionales del Indecopi (ORIs). En tanto, las supervisiones concluidas fueron 140 y 50 tuvieron recomendaciones para iniciar Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS).

**5,516**

**RECLAMOS  
CONCLUIDOS**

En el año 2018, el Indecopi atendió 5,516 reclamos correspondientes al servicio de transporte aéreo de pasajeros, lo que significó un crecimiento de 34.7% respecto al año previo. El 71.3% del total de reclamos fueron hechos en Lima; mientras que, el 28.7% se efectuó en el resto del país, siendo Cusco, Arequipa, Lambayeque y Cajamarca los principales. Los problemas de falta de idoneidad y atención de reclamos fueron los principales aspectos que motivaron la presentación de los reclamos. La tasa de conciliación, de los reclamos que atravesaron dicha fase, fue del 88.3%.

**1,679**

**DENUNCIAS  
CONCLUIDAS**

En el año 2018, el número de denuncias concluidas fue 1,679, de las cuales el 6.1% correspondió a procedimientos concluidos en las CPC y el 93.9% en los OPS. El 37.3% del total de hechos denunciados fueron fundados a favor del consumidor en primera instancia.

**384**

**SANCIONES  
IMPUESTAS**

En el año 2018, se impuso un total de 384 sanciones a un total de 35 proveedores ligados al servicio de transporte aéreo de pasajeros. En términos de multas, se impuso un total de 1,186 UIT<sup>176</sup> (equivalentes a S/ 4.9 millones). La falta de idoneidad fue el principal hecho infractor (95.7% del total de sanciones), así las relacionadas al Libro de Reclamaciones e información, entre otros. Latam (Lan Perú S.A. y Latam Airlines Inc. Sucursal del Perú) lideró el ranking de proveedores sancionados con 117 sanciones, y 762.3 UIT en términos de multas. Le siguieron L.C. Busre S.A.C., Peruvian Air Line S.A.C. y Aerovías del Continente Americano S.A.-Avianca Sucursal del Perú con 110, 33 y 18 sanciones, respectivamente.

176 UIT - Unidad Impositiva Tributaria 2018 equivalente a S/ 4,150.



**Tabla N° 105:**  
**Ranking de proveedores sancionados: Transporte aéreo**  
**(Enero – diciembre 2018)<sup>1</sup>**

N°	Proveedor	N° de sanciones <sup>2</sup>	Multas (UIT)
1	LAN PERÚ S.A.	117	762.3
2	L.C. BUSRE S.A.C.	110	70.6
3	PERUVIAN AIR LINE S.A.C.	33	98.3
4	AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. - AVIANCA SUCURSAL DEL PERÚ	18	72.8
5	LATAM AIRLINES GROUP S.A.	14	9.1
6	AVIANCA PERÚ S.A.	10	40.2
7	STAR UP S.A.	9	51.3
8	AEROVÍAS DE MÉXICO S.A. DE C.V. SUCURSAL PERÚ	8	16.0
9	VIVA AIRLINES PERÚ S.A.C.	8	10.0
10	SERVICIOS AEREOS DE LOS ANDES S.A.C.	7	7.4

**Notas:**

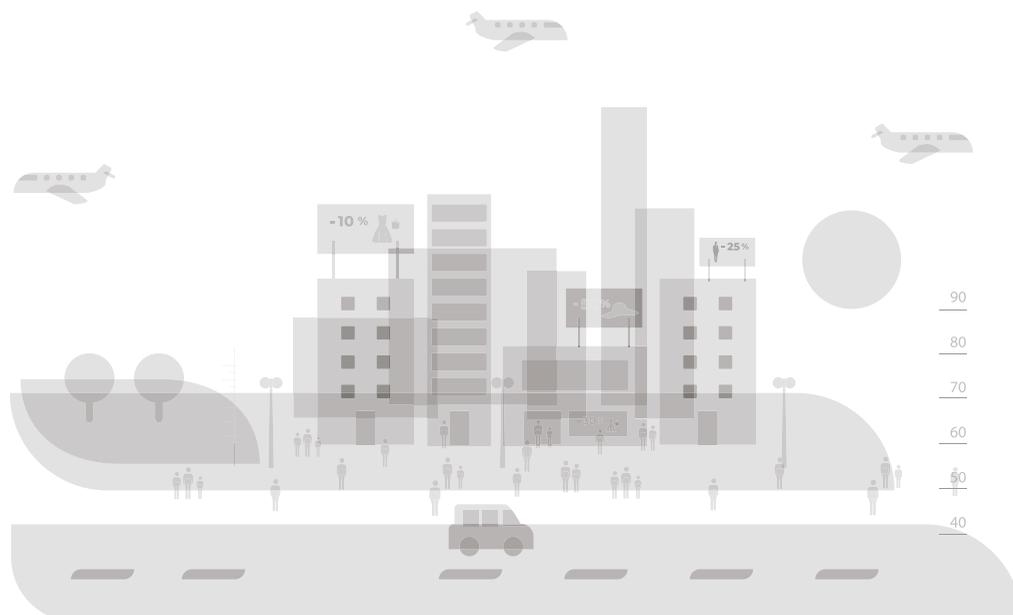
Ranking realizado en función del número total de sanciones impuestas en 2018. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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



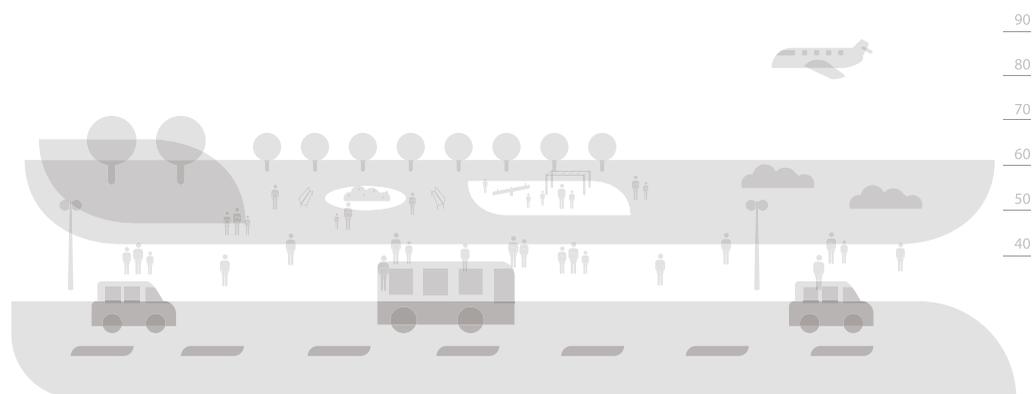


### VII.3.6 Servicio de transporte terrestre

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 servicio<sup>177</sup>, 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.

#### Autoridad Única de Transporte (AUT) para Lima y Callao

A fines de 2018 se aprobó la Ley N° 30900, que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (en adelante, ATU), con la finalidad de organizar, implementar y gestionar el Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao. La ATU es un órgano técnico especializado adscrito al Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) que tiene como objetivo la organización, implementación y gestión del Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao, en el marco de los lineamientos de política que apruebe el MTC y los que resulten aplicables. La ATU aprobará normas que regulen la gestión y fiscalización de los servicios de transporte terrestre de personas que se prestan dentro del territorio; las condiciones de acceso y operación que deben cumplir los operadores, conductores y vehículos destinados a estos servicios, así como de los servicios complementarios a estos; y el funcionamiento y operatividad de los registros administrativos en que se inscriben los operadores, conductores y vehículos destinados a estos servicios; sin contravenir las normas nacionales, entre otras funciones.



<sup>177</sup> Según Policía Nacional del Perú, en el año 2018 el número de accidentes de tránsito fue de 90,056. Asimismo, el número de heridos por accidentes de tránsito fue de 61,512, mayor en 11.9% a lo registrado en el año 2017. [https://www.policia.gob.pe/anuario\\_estadistico/documentos/ANUARIO%20PNP%202018\\_25\\_04\\_19.pdf](https://www.policia.gob.pe/anuario_estadistico/documentos/ANUARIO%20PNP%202018_25_04_19.pdf)



### VII.3.6.1 Datos generales

En este sector se identifica a los principales agentes y funciones respectivas:

**Tabla N° 106:**  
*Principales agentes que participan en el servicio de transporte terrestre*

Sector público
<b>Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Es el ente rector a nivel nacional en materia de transporte y tránsito terrestre.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>» A través de la <b>Dirección General de Transporte Terrestre (DGT)</b><sup>178</sup>, 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.</li> <li>» A través de la <b>Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas Carga y Mercancía (Sutran)</b>, supervisa el cumplimiento de la normatividad de los servicios de transporte y tránsito terrestre de competencia nacional, velando por la seguridad y la calidad de los servicios. Ejerce labores de supervisión, fiscalización y de sanción sobre las actividades de transporte de personas, carga, mercancías, puntos de parada utilizados por los pasajeros y las empresas de transporte de personas que prestan el servicio de ámbito nacional; y, las actividades vinculadas a los servicios complementarios, como las Escuelas de Conductores, los Centros de Salud encargados de la certificación médica para la obtención de la licencia de conducir y los Centros de Inspección Técnica Vehicular.</li> <li>» A través de la <b>Autoridad Autónoma del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao (AATE)</b>, 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.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Consejo Nacional de Seguridad Vial<sup>179</sup></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 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.</li> </ul>
<b>Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Planificar, regular, gestionar, supervisar, fiscalizar y promover la eficiente operatividad del Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao. Asimismo, lograr una red integrada de servicios de transporte terrestre urbano masivo de pasajeros de elevada calidad y amplia cobertura, tecnológicamente moderno, ambientalmente limpio, técnicamente eficiente y económicamente sustentable.</li> <li>· Ejerce competencia en la integridad del territorio y sobre el servicio público de transporte terrestre de personas que se prestan dentro de este, de acuerdo con lo establecido en su Ley de creación. Están sujetos a la ATU los operadores y los conductores de los servicios de transporte que se prestan dentro del territorio y los prestadores de servicios complementarios a los mismos, en especial los que operan el Sistema de Recaudo Único.</li> <li>· Se incorporan al ámbito de competencia de la ATU las provincias del departamento de Lima que, como consecuencia de su crecimiento urbano, lleguen a conformar un área urbana continua con el territorio, la que debe ser declarada con arreglo al procedimiento legalmente establecido.</li> <li>· Cuando se trate del caso de municipalidades conurbadas, los servicios públicos locales que, por sus características, sirven al conjunto de la aglomeración urbana, deberán contar con mecanismos de coordinación en el ámbito de la planificación y prestación de dichos servicios entre las municipalidades vinculadas, de modo que se asegure la máxima eficiencia en el uso de los recursos públicos y una adecuada provisión a los vecinos.</li> </ul>

<sup>178</sup> Con Decreto Supremo N° 021-2018-MTC y Resolución Ministerial 015-2019-MTC y norma modificatoria, se aprobaron la Sección Primera y Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del MTC, respectivamente, siendo que, mediante Resolución Ministerial 145-2019-MTC/01 se aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones-ROF del MTC, el cual entró en vigencia en el año 2019. El ROF vigente del MTC introduce cambios estructurales en la organización del Ministerio.

<sup>179</sup> Con Decreto Supremo N° 021-2018-MTC y Resolución Ministerial 015-2019-MTC y norma modificatoria, se aprobaron la Sección Primera y Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del MTC, respectivamente, siendo que, mediante Resolución Ministerial 145-2019-MTC/01 se aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del MTC, el cual entró en vigencia en el año 2019.

La Sexta Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 021-2018-MTC, dispone la adecuación del Consejo Nacional de Seguridad Vial, creado mediante Decreto Supremo N° 010-96-MTC a la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, como Comisión Multisectorial de naturaleza permanente sobre Seguridad Vial.

## Gobiernos regionales

- Emiten normas complementarias aplicables a su jurisdicción sujetándose a los criterios previstos en los reglamentos nacionales.
- Son competentes en materia de gestión y fiscalización del transporte terrestre de personas, mercancías y mixto de ámbito nacional.
- Están a cargo de la red vial departamental o regional.
- Emiten y entregan licencias de conducir de clase A.

## Municipalidades

### En el caso de las municipalidades provinciales:

- Regulan el servicio público de transporte terrestre urbano e interurbano de su jurisdicción, de conformidad con las leyes y reglamentos nacionales sobre la materia.
- Otorgan las licencias o concesiones de rutas para el transporte de pasajeros y de carga.
- Norman, regulan y controlan la circulación de vehículos menores motorizados o no motorizados, tales como taxis, mototaxis, triciclos, y otros de similar naturaleza.
- Supervisan e imponen sanciones en el servicio público de transporte urbano de su jurisdicción, con el apoyo de la Policía Nacional asignada al control de tránsito.
- Instalan, mantienen y renuevan los sistemas de señalización de tránsito en su jurisdicción, de conformidad con el reglamento nacional respectivo.
- Emiten y entregan licencias de conducir clase B.
- Con la creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU), se modifica el artículo 73 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, respecto al caso de municipalidades conurbadas, puesto que se deberán contar con mecanismos de coordinación en el ámbito de la planificación y prestación de dichos servicios entre las municipalidades vinculadas, para asegurar la máxima eficiencia en el uso de los recursos públicos y una adecuada provisión a los vecinos.

### En el caso de las municipalidades distritales:

- En materia de tránsito, gestionar y fiscalizar, dentro de su jurisdicción, en concordancia con las disposiciones que emita la municipalidad provincial respectiva y los reglamentos nacionales pertinentes.
- Asumir las competencias y ejercen las funciones específicas señaladas en la Ley Orgánica de Municipalidades, con carácter exclusivo o compartido, en materia de servicios públicos locales, como el caso de tránsito, circulación y transporte público.

### En el caso de la Municipalidad Metropolitana de Lima:

- Planifica, regula y gestiona el tránsito urbano de pasajero.
- Otorga las concesiones, autorizaciones y permisos de operación para la prestación de las distintas modalidades de servicios públicos de transporte de pasajeros.
- Promueve el desarrollo e implementación de planes de movilidad urbana sostenible, de seguridad vial y gestión del tránsito con el propósito de elevar la calidad de vida de los habitantes de Lima Metropolitana.
- Impulsa el ordenamiento del transporte urbano y el desarrollo de sistemas integrados de transporte públicos masivos que faciliten la conexión de la ciudad.
- La Municipalidad Metropolitana de Lima cuenta con órganos descentralizados relacionados a transporte:
  - » Instituto Metropolitano de Planificación (IMP), que tiene por objeto organizar, orientar, promover, conducir y evaluar íntegramente la planificación del desarrollo de mediano y largo plazo del Área Metropolitana y la Provincia de Lima, eje principal del Sistema Metropolitano de Planificación.
  - » Empresa Municipal Administradora de Peaje de Lima S.A. (EMAPE), tiene por objeto la construcción, remodelación, conservación, explotación y administración de autopistas, carreteras o vías de tránsito rápido, sean urbanas, suburbanas o interurbanas, incluyendo sus vías de acceso, puentes, pasos a desnivel, zonas de servicios, zonas de recreación y ornato y áreas anexas, asimismo realizar mantenimiento y explotación de otras obras de infraestructura, especialmente vial.
  - » Instituto Metropolitano Protransporte de Lima (PROTRANSPORTE), encargado del sistema de Corredores Segregados de Buses de Alta Capacidad – COSAC destinado al servicio público de transporte de pasajeros en ómnibus, incluyendo su infraestructura y otras actividades vinculadas.

## Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran)

- 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.





<b>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 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.</li> <li>· 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.</li> <li>· Resuelve los reclamos y denuncias de los usuarios de los servicios de transporte terrestre.</li> </ul>
<b>Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)<sup>180</sup></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por órganos arbitrales y empresas adherentes<sup>181</sup>.</li> </ul>
<b>Sector privado</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Se puede identificar una diversidad de actores:             <ul style="list-style-type: none"> <li>» Empresas que operan brindando el servicio de transporte de pasajeros, a nivel urbano, nivel interprovincial e interdepartamental.</li> <li>» Empresas que operan las carreteras dadas en concesión por parte del MTC (supervisadas por el Ositrán: 16 contratos de concesión de carreteras a nivel nacional al 2018) y las dadas por parte de la Municipalidad Metropolitana de Lima (por ejemplo, “Vías Nuevas de Lima”, Vía Expresa Línea Amarilla).</li> <li>» Empresas que comercializan vehículos, en las que destaca la Asociación Automotriz del Perú (AAP) que agrupa a 28 empresas del sector automotriz al 2018, 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.</li> </ul> </li> </ul>

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 cuatro tipos de canales de atención: presencial, telefónico, virtual y móvil o itinerante.

En el canal presencial dispone de 01 Plataforma de Atención Integral al Ciudadano ubicada en Lima y 17 ventanillas de atención al ciudadano en oficinas desconcentradas, ubicadas en Moquegua, Piura, Puno, San Martín, Tacna, Tumbes, Ancash, Cusco, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Huánuco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque y Madre de Dios, en las que atiende consultas sobre los servicios que presta la entidad, trámites administrativos y procedimientos administrativos sancionadores.

Aproximadamente, durante el 2018, el canal presencial recibió 43,920 consultas, el telefónico 53,536 consultas y el canal virtual “Comunicate” de 9,145 consultas.

<sup>180</sup> Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>181</sup> Cabe indicar que se puede solicitar el inicio de un arbitraje contra un proveedor no adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo. En ese caso, la Junta Arbitral de Consumo pone en conocimiento del proveedor no adherido la intención del consumidor de iniciar un proceso arbitral en su contra, para que este decida si acepta o no someterse al arbitraje de consumo.



## Actividades de orientación y difusión

**En cuanto a las actividades de orientación**, en 2018, la Sutran realizó 12 campañas favoreciendo a 344,884 personas, destacando las actividades desarrolladas en los terminales terrestres de la “Molina – Yerbateros”, “Marco Polo – Flores”, “Plaza Norte”, “Atocongo”, en las agencias de empresas de transporte ubicadas en la Av. Paseo de la República, Av. Nicolás Arriola, Av. 28 de Julio y Jr. Luna Pizarro, y en las agencias de las empresas de transporte “Soyuz - Perú Bus” y “Turismo Huaral”. Entre las campañas desarrolladas destacó la denominada “Conoce tus deberes y exige tus derechos”, donde se resaltó como mensajes principales dirigidos a los usuarios del transporte terrestre el uso de transporte formal, la obligatoriedad del uso de DNI para menores y el conocimiento sobre los límites máximos de velocidad.

**Respecto a las actividades de difusión**, la Sutran utilizó sus redes sociales para difundir los derechos de los usuarios. Asimismo, se realizaron alianzas con los medios de comunicación para la difusión a través de notas de prensa, entrevistas, entre otros. Además, se contó con orientadores que recorrieron los principales terminales terrestres para informar a pasajeros y conductores sobre sus deberes y derechos.

Asimismo desarrolló, “SUTRAN Educa” a través del cual se orienta diversos aspectos como las competencias de la Sutran, el uso del cinturón de seguridad, el respeto de los límites de velocidad y el uso del Documento Nacional de Identidad (DNI) por escolares para viajes a nivel nacional. Cabe destacar que, en el marco de este programa, también se visitaron diversos Centros de Educación Básica Especial (CEBE) para difundir dicha información.

Asimismo, reportaron 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<sup>182</sup>; ii) “Aló Sutran”, línea telefónica gratuita que atiende a los usuarios las 24 horas del día para recibir llamadas sobre incidencias y emergencias en las vías nacionales; y, iii) “Sutran Informa”, microinformativo digital orientado a informar a los conductores y usuarios de servicios de transporte terrestre sobre las competencias de la Sutran, acciones de fiscalización y prevención, derechos y deberes, los riesgos del transporte informal, entre otros temas de interés vinculados al sector, el cual contó con 442,759 reproducciones en las redes sociales.

**En cuanto a las actividades de educación**, la Sutran capacitó a 103 usuarios de transporte terrestre sobre sus “derechos como usuarios en la vía concesionada” en Lima y “protección al consumidor de servicios de transporte terrestre” en Ica.

## Supervisiones y sanciones impuestas por la Sutran

En 2018, la Sutran realizó 713,406 supervisiones a nivel nacional.

<sup>182</sup> La herramienta se encuentra suspendida.

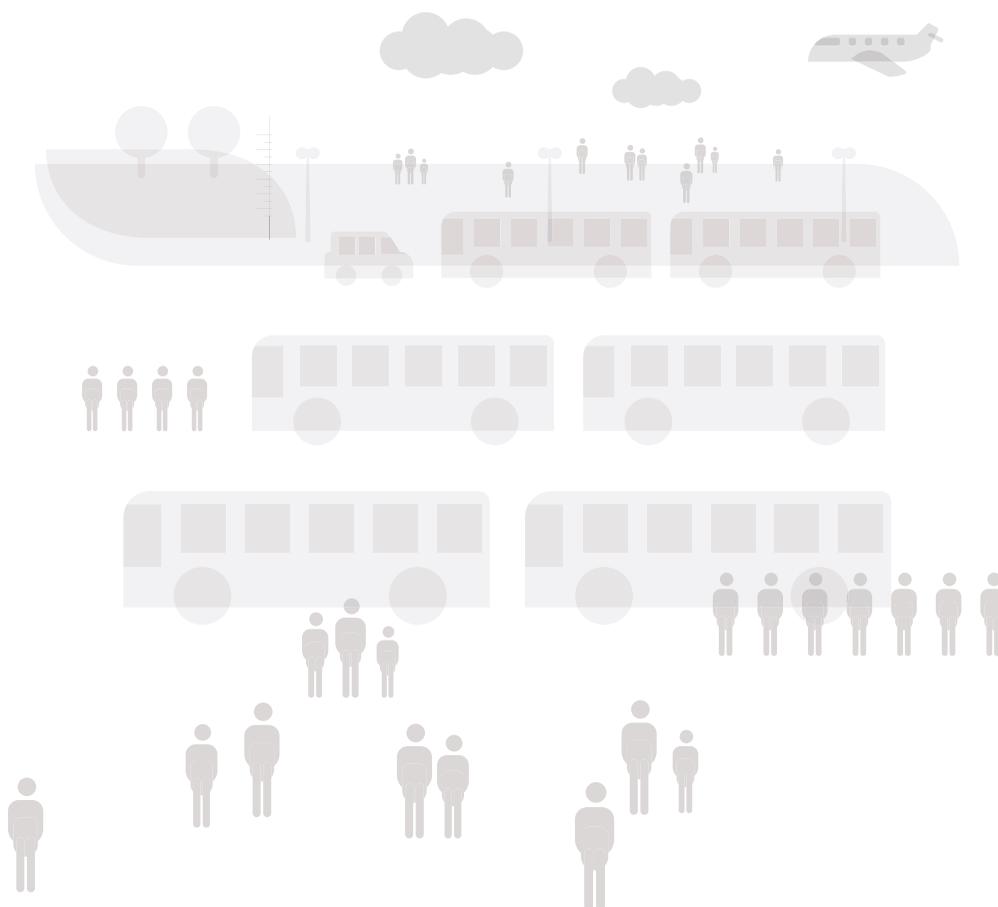


**Tabla N° 107:**  
*Supervisiones y sanciones*

<b>Servicios de transporte terrestre de pasajeros a nivel nacional</b>			
<b>Supervisiones</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
N° de supervisiones	632,374	797,635	713,406
N° de empresas supervisadas	N.D.	1,684	N.D.
<b>Sanciones</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
N° de sanciones (multas y amonestaciones)	196,114	81,772	N.D.
Sanciones (multas) en términos monetarios (Miles de S/)	357,410.4	74,966.7	N.D.

Fuente: Oficio N° 003-2019-SUTRAN/06.1

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





### VII.3.6.3 Consejo Nacional de Seguridad Vial

En el marco de la ejecución del Plan Estratégico Nacional de Seguridad 2017-2021<sup>183</sup>, aprobado el año 2017, por el Consejo Nacional de Seguridad Vial, se tomaron 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 2018 y perspectivas al 2019 se presenta a continuación:

**Tabla N° 108:**

*Acciones estratégicas en materia de protección, seguridad o salud de los usuarios*

Acción Estratégica	Principales acciones implementadas (2018)	Aspectos críticos	Avance de actividades	Principales acciones previstas (2019)
i) Mejorar la gobernanza del Sistema de Seguridad Vial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecimiento de capacidades a profesionales miembros de los concejos regionales de seguridad vial en los campos de instrumentos de gestión de la seguridad vial, planeamiento de la seguridad vial, instrumentos de fiscalización, sistemas de puntos, proceso sancionar, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La superposición de competencias y funciones entre entidades del sector y otros sectores.</li> <li>Escasos recursos y limitado apoyo a las actividades propias del CNSV.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizaron talleres y se fortalecieron capacidades de funcionarios.</li> <li>Se brindó información de base estadística a OISEVI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha elaborado propuestas normativas reglamentarias para la homologación de cascos en vehículos menores; reducción de velocidad en zonas urbanas; medidas de protección al peatón; reglamento de auditorías e inspecciones de seguridad.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se promovió la consolidación del Observatorio de Seguridad Vial y su relación con el Observatorio Iberoamericano de Seguridad Vial (OISEVI).</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se impulsó el programa (software) "Driver" (Banco Mundial), conjuntamente con la Dirección General de Transporte Terrestre (DGT).</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se mantuvo la articulación y coordinación interinstitucional con el MININTER, MINSA y MINEDU, etc. Se estableció mecanismos de coordinación y proyectos conjuntos con la Organización Panamericana de la Salud (OPS).</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se elaboró propuesta de programa conjunto de Perú-Uruguay bajo la coordinación de la OPS.</li> </ul>	

183 Disponible en <https://www.mtc.gob.pe/cnsv/documentos/PlanEstrategico.PDF>



Acción Estratégica	Principales acciones implementadas (2018)	Aspectos críticos	Avance de actividades	Principales acciones previstas (2019)
<b>ii) Mejorar las condiciones de seguridad de la infraestructura vial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Inspecciones de seguridad vial en 471 km de la red vial nacional.</li> <li>· 11 auditorías viales en la red vial nacional.</li> <li>· 05 estudios de detección de puntos negros - tramos de concentración de accidentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Duplicidad entre funciones, actividades y competencias entre la Dirección General de Caminos y Ferrocarriles (DGCF) y DGTT.</li> <li>· Limitado apoyo a las actividades del CNSV.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Se culminó las actividades de auditorías de seguridad vial al 100% en la red nacional.</li> <li>· En inspecciones de seguridad vial al 32% en la red nacional y 89% en los informes y/o estudios de puntos negros en la red vial nacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Auditoría de seguridad vial, inspecciones de seguridad vial e informe de detección de puntos negros viales.</li> </ul>
<b>iii) Mejorar las condiciones de seguridad de los vehículos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Se promovió las normas de regulación para la homologación vehicular, regulación de los vehículos nuevos para el ingreso al país con DGTT.</li> <li>· Se impulsó normas y acciones directas relacionando con el chatarreo, retiro del mercado y circulación al parque automotor de vehículos antiguos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Débil normativa, escasa regulación, no permite regular la calidad, seguridad con los estándares mundiales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Se mantiene coordinación con la DGTT.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Inicio de vigencia de las normas que regulen la homologación y salida de circulación de los vehículos antiguos.</li> <li>· Implementación de normativa de Centros de Inspección Técnica Vehicular (CITVs).</li> </ul>
<b>iv) Fortalecer la ciudadanía en seguridad vial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 17,112 conductores infractores capacitados en seguridad vial en 3,362 jornadas y 4,106 cursos.</li> <li>· 02 campañas de sensibilización en seguridad, que cubrió a 50 mil personas.</li> <li>· Implementación de mecanismos de fiscalización preventiva, consumo de alcohol y velocidades, conjuntamente con SUTRAN, municipalidades provinciales y distritales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Bajo apoyo político institucional y escaso presupuesto asignado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Meta cumplida por encima de lo esperado, alcanzando el 161% en capacitaciones en seguridad vial a conductores infractores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 12,000 capacitaciones a conductores infractores; 10,000 usuarios de las vías y 1,000 especialistas en seguridad vial.</li> </ul>



Acción Estratégica	Principales acciones implementadas (2018)	Aspectos críticos	Avance de actividades	Principales acciones previstas (2019)
v) Mejorar la respuesta de atención de emergencias de víctimas de accidentes de tránsito	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Coordinación interinstitucional con MINSA y PNP para actuación conjunta.</li> <li>· El CNSV forma parte de la Secretaría Técnica de la Unidad Táctica de Atención de Emergencias en la Carretera Central (UTECC).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Limitado actuar en actividades presupuestales, de recursos y personal profesional.</li> <li>· Limitado apoyo político – administrativo del sector.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Acciones de la UTECC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Actuación inmediata y respuesta ante los accidentes de tránsito de acuerdo con el protocolo de actuación.</li> </ul>

Fuente: Oficio 008-2019-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, encargado 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 vigentes<sup>184</sup>.

#### 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 cuenta con 40 módulos de atención al usuario, los que, en 2018, atendieron 24,668 consultas y 11,208 reclamos.

**Tabla N° 109:**  
*Módulos de atención al usuario de PROTRANSPORTE (2018)*

Ubicación	N° de módulos
Edificio de PROTRANSPORTE	1
Estación Central	1
Estaciones del Metropolitano	38
<b>Total</b>	<b>40</b>

Fuente: PROTRANSPORTE. Oficio 006-2019-MML/MPL/GC

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

<sup>184</sup> Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Metropolitano Protransporte. Artículo N° 4.



## Actividades de capacitación, orientación y difusión

En cuanto a las **actividades de capacitación**, se favoreció a 3,600 personas en temas relacionados a la atención al usuario.

**Con respecto a las actividades de orientación**, en el 2018, se benefició a 24,668 usuarios, tanto en las estaciones como a través de los canales de atención al usuario.

**Tabla N° 110:**  
*Actividades de orientación realizados por PROTRANSPORTE*

Detalle de orientaciones	2015	2016	2017	2018
<b>Número de beneficiarios</b>	<b>14,258</b>	<b>23,133</b>	<b>6,831</b>	<b>24,668</b>
<b>Principales temas</b>	Información de servicios	Información de servicios	Información de servicios nuevos	Información de servicios nuevos, horarios, rutas.
	Rutas alimentadoras	Recarga	Tarjetas universitarias, escolares y de discapacidad	
	Tarjetas	Tarjetas, especialmente preferenciales (universitarias y escolares)	Servicios especiales por la llegada del papa	
	Estaciones	Servicio especial de Mistura		
	Tramos			

Fuente: PROTRANSPORTE. Oficio 006-2019-MML/MPL/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 las obras de mejoras de accesibilidad peatonal y vehicular en las estaciones Honorio Delgado, UNI, Parque del Trabajo, Caquetá y Estación 2 de Mayo.  
Atención de reclamos

## Atención de reclamos

En 2018, se reportaron 14,415 reclamos y 2,257 quejas. En el primer caso, 12.6% más que el año previo; mientras que, en el caso de quejas, se redujo en 2.7%. Los pasajeros transportados ascendieron a 330.3 millones.


**Tabla N° 111:**
*Quejas y reclamos presentados ante PROTRANSPORTE, 2015-2018*

Servicio	Tipo	2015	2016	2017	2018
COSAC	Quejas	1,481	1,819	1,775	1,248
	Reclamos	8,972	10,109	10,750	11,208
Corredores Complementarios	Quejas	87	223	545	1,009
	Reclamos	290	795	2,049	3,207
<b>N° total de quejas</b>		<b>1,568</b>	<b>2,042</b>	<b>2,320</b>	<b>2,257</b>
<b>N° total de reclamos</b>		<b>9,262</b>	<b>10,904</b>	<b>12,799</b>	<b>14,415</b>

Fuente: PROTRANSPORTE. Oficio 006-2019-MML/MPL/GC.

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

**Tabla N° 112:**
*Número de pasajeros transportados en Lima y Callao bajo el ámbito de sistemas operados por PROTRANSPORTE, 2015-2018*

Sistema	2015	2016	2017	2018
<b>COSAC</b>	199'572,968	195'572,968	176 ' 588,473	215'025,637
<b>Corredores Complementarios</b>	50'944,829	73'323,150	92 ' 367,998	115'267,484
<b>Total</b>	<b>250'517,797</b>	<b>268'896,118</b>	<b>268 ' 956,471</b>	<b>330'293,121</b>

Fuente: PROTRANSPORTE. Oficio 006-2019-MML/MPL/GC y Ositrán. Oficio N° 040-2019-GAU-OSITRAN.

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

### VII.3.6.6 Labor del Indecopi en el sector de servicio de transporte terrestre

En 2018, el Indecopi realizó 997 supervisiones a proveedores del sector de transporte terrestre, asimismo atendió 1,984 reclamos presentados por los consumidores y resolvió 816 denuncias, además de imponer 532 sanciones. También, como mecanismos de prevención de conflictos, brindó información y recomendaciones, principalmente en temporadas de alta demanda de servicios de transporte, a fin de evitar las ocurrencias de conflictos de consumo.

Los temas de fiscalización de transporte terrestre fueron diversos, como los casos relacionados con el horario de salida, medidas de seguridad, autorización sectorial, cumplimiento de lo ofrecido, información de SOAT en boleto de viaje, cobro de medio pasaje, cláusulas abusivas, mecanismos para recepción del equipaje y Libro de Reclamaciones, entre otros.

Cabe destacar que la fiscalización realizada por Indecopi:

- ✓ Tuvo alcance a nivel nacional.
- ✓ Tuvo enfoque preventivo.
- ✓ Abordó a proveedores formales e informales.
- ✓ Involucró el trabajo en equipo con otras entidades del Estado.
- ✓ Consideró el impacto positivo en la ciudadanía.



El alcance del Indecopi en el sector de transporte terrestre no es solo en materia de protección al consumidor, sino en el ámbito de libre competencia. Por el lado del consumidor se vela por la idoneidad del servicio; y, en el tema de competencia desleal se aborda la “informalidad”. En este último ámbito, en el 2018, se realizaron 80 investigaciones preliminares y 3 procedimientos sancionadores.

**997**

**SUPERVISIONES**  
INICIADAS

En el año 2018, el Indecopi inició 997 expedientes de supervisión a empresas de servicios de transporte terrestre, de los cuales 122 se realizaron en Lima y 875 a través de las Oficinas Regionales del Indecopi (ORIs). Se llevaron a cabo 416 procedimientos administrativos sancionadores.

**1,984**

**RECLAMOS**  
CONCLUIDOS

En el año 2018, el Indecopi resolvió 1,984 reclamos correspondientes al servicio de transporte terrestre de pasajeros. El 34.7% del total de reclamos fueron hechos en Lima, seguida por Lambayeque (6.6%), Junín (5.6%) y Ancash (5.5%). Los problemas de falta de idoneidad fueron los principales motivos de reclamo (97.3%). La tasa de conciliación fue de 80.6%.

**816**

**DENUNCIAS**  
CONCLUIDAS

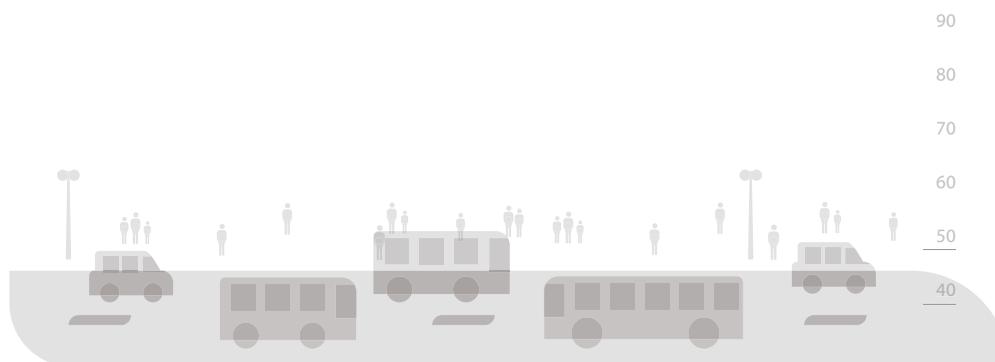
En el año 2018, el número de expedientes de denuncias resueltos fue de 816, 37.6% más con respecto al año anterior. El 15.4% correspondió a procedimientos concluidos en las CPC y el 84.6% en las OPS. El 46.7% del total de hechos denunciados fueron fundados a favor del consumidor.

**532**

**SANCIONES**  
IMPUESTAS

En el año 2018, se impuso un total de 532 sanciones a un total de 237 proveedores del servicio de transporte terrestre de pasajeros. En términos de multas, se impuso un total de 1,480.6 UIT<sup>185</sup> (equivalentes a S/ 6.1 millones). Según el número de sanciones, los hechos infractores estuvieron relacionados principalmente a la falta de idoneidad (80.5% del total) y al Libro de Reclamaciones (8.1%).

De otro lado, durante el año 2018, la empresa Móvil Tours S.A. lideró el ranking de proveedores sancionados en el sector transporte terrestre con 13 sanciones (entre multas y amonestaciones) y 6.1 UIT en términos de multas. Le siguieron las empresas Turismo CIVA S.A.C. y Empresa de Transportes Meléndez S.R.L., con 12 y 11 sanciones, respectivamente.



185 UIT - Unidad Impositiva Tributaria 2018 equivalente a S/ 4,150.



**Tabla N° 113:**  
*Ranking de proveedores sancionados: Transporte terrestre*  
*(Enero – diciembre 2018)<sup>1</sup>*

N°	Proveedor	N° de sanciones <sup>2</sup>	Multas (UIT)
1	MOVIL BUS S.A.C.	13	6.1
2	TURISMO CIVA S.A.C.	12	66.3
3	EMPRESA DE TRANSPORTES MELENDEZ S.R.L.	11	22.0
4	AMERICA EXPRESS S.A.	10	17.0
5	EMPRESA DE TRANSP. DE PASAJEROS Y CARGA CAVASSA S.R.L.	10	13.0
6	JULSA ANGELES TOURS S.A.C.	10	9.9
7	EMPRESA DE TRANSPORTES AVE FÉNIX S.A.C.	8	10.0
8	TOURS ANGEL DIVINO S.A.C.	7	9.0
9	EMPRESA DE TRANSPORTES PERU BUS S.A.C.	7	2.5
10	TRANSPORTES EL PINO S.A.C.	6	15.8

**Notas:**

Ranking realizado en función del número total de sanciones impuestas en 2018. La información corresponde al total de sanciones reportadas en resoluciones firmes en sede administrativa y se trata del número de sanciones absolutas registradas y no en términos relativos respecto de los volúmenes de operaciones o transacciones de cada proveedor.

1/ La información es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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



## VII.3.7 Sector retail moderno

Para la presente sección se incluyó a las principales empresas del rubro retail moderno definidas, para la presente edición, como: i) Supermercados, ii) Tiendas mayoristas, iii) Tiendas por departamento, iv) Tiendas para el Mejoramiento del hogar, v) Tiendas especializadas de electrodomésticos, vi) Tiendas por conveniencia y vii) Cadenas de boticas. Es de destacar que, los supermercados y las tiendas por departamento fueron señalados, además, por los consumidores como las actividades que deberían de ser monitoreadas por el Estado, de acuerdo a los resultados de la Encuesta Nacional Urbana en Materia de Protección al Consumidor realizada en 2015.

### VII.3.7.1 Datos generales

En términos generales, los principales agentes que participan en el sector retail moderno son:


**Tabla N° 114:**
*Principales agentes que participan en el sector retail moderno*

Sector público
<b>Gobiernos locales: Municipalidades (provinciales y distritales)</b>
<p><b>Funciones específicas exclusivas de las municipalidades provinciales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Flexibilizar y simplificar los procedimientos de obtención de licencias y permisos en el ámbito de su jurisdicción, sin obviar las normas técnicas de seguridad.</li> <li>· Mantener un registro de las empresas que operan en su jurisdicción y cuentan con licencia municipal de funcionamiento, definitiva o provisional, consignando expresamente el cumplimiento o incumplimiento de las normas técnicas de seguridad.</li> <li>· Regular las normas respecto del acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas, en concordancia con las normas nacionales sobre la materia.</li> </ul> <p><b>Funciones específicas exclusivas de las municipalidades distritales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Normar, regular y otorgar autorizaciones, derechos y licencias, y realizar la fiscalización de apertura de establecimientos comerciales de acuerdo con la zonificación.</li> <li>· Regular y controlar el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales.</li> <li>· Controlar el cumplimiento de las normas de higiene y ordenamiento del acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas, a nivel distrital, en concordancia con las normas provinciales.</li> <li>· Realizar el control de pesos y medidas, así como el del acaparamiento, la especulación y la adulteración de productos y servicios.</li> </ul>
<b>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)<sup>186</sup></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Atiende los reclamos y denuncias.</li> <li>· Supervisa los aspectos referidos a productos del sector comercio, establecidos en el Código en lo referido a la información a los consumidores, la idoneidad de los productos, la salud y seguridad de los consumidores, la protección de los intereses sociales y económicos y aspectos de publicidad.</li> </ul>
<b>Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)<sup>187</sup></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes<sup>188</sup>.</li> </ul>
Sector privado
<b>Proveedores</b>
<p>Debido a la dificultad de identificar plenamente la actividad económica del proveedor se ha procedido a categorizarlos por un criterio de conveniencia. En este sentido se puede identificar los siguientes segmentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» <b>Supermercados:</b> Candy Market Campoy S.R.LTDA., Cencosud Retail Perú S.A., Consorcio Estrella Jf Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada, Franco Supermercado E.I.R.L., Garcilaso Representaciones S.A.C., Hipermercados Tottus S.A., La Cadena de Supermercados E.I.R.L., Maby Market S.A.C., Mabycorp S.A.C., Omegaplaza Moyobamba Sociedad de Responsabilidad Limitada, Pacífico Supermercados E.I.R.L., Super Rey S.A., Supermercado Alkosto S.A.C., Supermercado Candy S.A.C., Supermercado La Canasta E.I.R.L., Supermercado La Estrella E.I.R.L., Supermercado Mix S.R.L., Supermercados Castope S.R.L., Supermercados Ilo del Mar S.A.C., Supermercados Peruanos S.A. y Sur mercados Sociedad Anónima Cerrada - Sur Mercados S.A.C.</li> <li>» <b>Mayoristas:</b> Corporación Vega S.A.C, Makro Supermayorista S.A. y Mayorsa S.A.</li> <li>» <b>Tiendas por departamento:</b> Dh Empresas Perú S.A., Estilos S.R.L., Saga Falabella S.A., Tiendas Peruanas S.A., Tiendas Por Departamento Ripley S.A. y Tiendas Reyes S.R.L.</li> <li>» <b>Mejoramiento del hogar:</b> Homecenters Peruanos S.A., Inversiones Cys S.A., Maestro Perú S.A., Sanihold S.A.C. y Sodimac Perú S.A.</li> <li>» <b>Tiendas especializadas en venta de electrodomésticos:</b> Conecta Retail S.A., Electrotiendas Del Perú S.A.C., Elektra Del Perú S.A., Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C., GMG Comercial Perú S.A., Importaciones Hiraoka S.A.C., Intra Worldwide S.A., Representaciones Vargas S.A., Svenza Zona Selva S.A.C. y Tiendas Oro Verde S.A.C.</li> <li>» <b>Cadenas de boticas:</b> Albis S.A., Botica Alemana S.A.C. - Droguería Naturmedizin, Boticas Torres de Limatambo S.A.C., Boticas Arcangel S.R.L., Boticas Inca Sana S.R.L, Boticas y Salud S.A.C, Cadenas 24 Horas S.A.C., Corporación Boticas Perú S.A.C., Corporación Intherpharma S.A.C., Eckerd Perú S.A., Farmacias Hollywood S.A.C, Farmacias Peruanas S.A., Maxfarma Corporación 3H S.A.C, Mifarma S.A.C., Nortfarma S.A.C.</li> </ul>

Fuente: Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades; Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales; y Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor (DPC) – Indecopi.

<sup>186</sup> Un mayor detalle se puede apreciar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Título I: Derechos de los consumidores y relación consumidor-proveedor.

<sup>187</sup> Artículo N° 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

<sup>188</sup> Cabe indicar que se puede solicitar el inicio de un arbitraje contra un proveedor no adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo. En ese caso, la Junta Arbitral de Consumo pone en conocimiento del proveedor no adherido la intención del consumidor de iniciar un proceso arbitral en su contra, para que este decida si acepta o no someterse al arbitraje de consumo.



### 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 resolutivos) e impone sanciones y supervisa a las empresas del sector retail moderno.

**343**  
SUPERVISIONES  
INICIADAS

En el año 2018, el Indecopi inició 343 expedientes de supervisión a empresas del retail moderno a nivel nacional (77 correspondientes a Lima y 266 al resto del país). En el mismo periodo concluyeron 624 supervisiones, de las cuales 119 correspondieron a Lima y 505 al resto del país.

**5,449**  
RECLAMOS  
CONCLUIDOS

En el año 2018, el SAC del Indecopi tramitó un total de 5,449 reclamos referidos a este segmento, un 23.4% más con respecto al 2017. El 42.6% del total de reclamos correspondieron a tiendas por departamento, 24.5% a tiendas especializadas en la venta de electrodomésticos, 21.2% a supermercados, 7.1% a tiendas de mejoramiento del hogar, 4.3% a cadenas de boticas, y en menor proporción, a mayoristas (0.3%). El 59.2% del total de reclamos fueron realizados en Lima Metropolitana, seguido de Piura (5.5%), La Libertad (5.2%) y Ancash (3.8%), principalmente. Los problemas de falta de idoneidad, falta de ejecución de garantía, tarjeta de crédito y atención de reclamos fueron los principales motivos de los reclamos. La tasa de conciliación de los reclamos de este sector fue de 76%. Por otro lado, a través del Sistema de Reportes de Reclamaciones (SIREC)<sup>189</sup>, el número de reclamos y quejas reportados en el segmento definido se situó en 83,274 en el 2018, cifra mayor en 17.6% respecto al año previo.

**Gráfico N° 75**  
*Indecopi: reclamos atendidos,  
según segmento de retail moderno (2018)*



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

<sup>189</sup> 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.



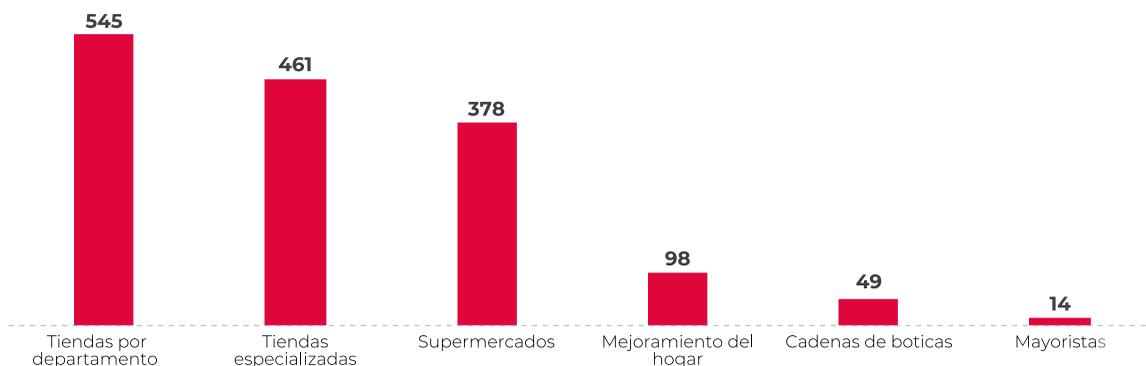
**1,545**

**DENUNCIAS  
CONCLUIDAS**

En el año 2018, el Indecopi resolvió 1,545 denuncias relacionadas con este segmento, cifra menor en 2.7% con 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 35.3% del total correspondió a proveedores del rubro de tiendas por departamento, el 29.8% a tiendas especializadas, el 24.5% a supermercados, el 6.3% a tiendas de mejoramiento para el hogar, el 3.2% a cadenas de boticas y solo el 1% a mayoristas. El 47.6% del total de hechos denunciados fueron fundados a favor del consumidor.

**Gráfico N° 76**

*Indecopi: denuncias concluidas, según segmento de retail moderno (2018)*



Fuente: Estadísticas del Indecopi

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

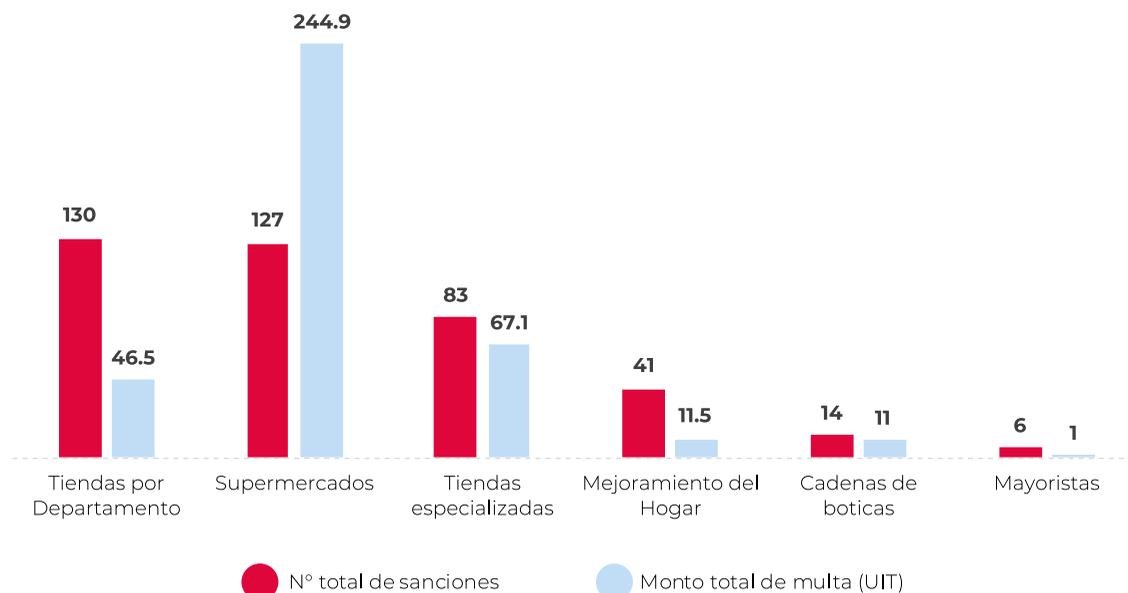
**401**

**SANCIONES  
IMPUESTAS**

En el 2018, se impuso un total de 401 sanciones por infracciones a la normativa en materia de protección del consumidor a un total de 31 proveedores del sector retail moderno. En términos de multas, se impuso un total de 382 UIT<sup>190</sup>. Las sanciones se concentraron en el rubro de tiendas por departamento (32.4%), supermercados (31.7%), tiendas especializadas (20.7%) y mejoramiento del hogar (10.2%). Según hecho infractor, el 61.1% de las sanciones se impusieron principalmente por falta de idoneidad, y el porcentaje restante por problemas con tarjetas de crédito, atención de reclamos, Libro de Reclamaciones, falta de información, incumplimiento de medidas correctivas, entre otros.

190 UIT – Unidad Impositiva Tributaria en el 2018 fue equivalente a S/ 4,150.

**Gráfico N° 77**  
*Sanciones y multas, impuestas a proveedores por infracciones a la normativa de protección al consumidor según segmento de retail moderno (2018)*



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

**Tabla N° 115:**  
*Ranking de proveedores sancionados: Retail moderno (Enero – diciembre 2018)<sup>1</sup>*

N°	Proveedor	Subsector	N° de sanciones <sup>2</sup>	Multas (UIT)
1	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.	Supermercados	57	96.9
2	SAGA FALABELLA S.A.	Tiendas por Departamento	53	4.0
3	TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.	Tiendas por Departamento	48	35.0
4	CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A.	Supermercados	42	67.2
5	CONECTA RETAIL S.A.	Tiendas especializadas	30	24.2
6	HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.	Supermercados	23	79.0
7	SODIMAC PERU S.A.	Mejoramiento del Hogar	21	1.0
8	ELEKTRA DEL PERÚ S.A.	Tiendas especializadas	19	24.5
9	TIENDAS PERUANAS S.A.	Tiendas por Departamento	18	5.0
10	HOMECENTERS PERUANOS S.A.	Mejoramiento del Hogar	10	0.5

Notas:

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero – diciembre 2018. 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 2018 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 Sector venta, mantenimiento y reparación de vehículos

En el 2018, la venta de vehículos nuevos en el Perú se redujo en 7.3% con relación al 2017<sup>191</sup>. Asimismo, la venta e inmatriculación, así como la importación de vehículos nuevos se redujo en 1.4% y 2.1%, respectivamente<sup>192</sup>. En términos de conflictos de consumo, en el año 2018, el Indecopi tramitó un total de 1,095 reclamos a proveedores de este sector, resolvió 724 denuncias y sancionó a 105 proveedores, imponiendo un total de 272 sanciones.

### VII.3.8.1 Datos generales

En términos generales los principales agentes que participan en el sector venta, mantenimiento y reparación de vehículos son:

**Tabla N° 116:**

*Principales agentes que participan en el sector venta, mantenimiento y reparación de vehículos*

Sector público
<b>Gobiernos locales: Municipalidades (provinciales y distritales)</b>
<b>Funciones específicas exclusivas de las municipalidades provinciales:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Flexibilizar y simplificar los procedimientos de obtención de licencias y permisos en el ámbito de su jurisdicción, sin obviar las normas técnicas de seguridad.</li> <li>· Mantener un registro de las empresas que operan en su jurisdicción y cuentan con licencia municipal de funcionamiento, definitiva o provisional, consignando expresamente el cumplimiento o incumplimiento de las normas técnicas de seguridad.</li> <li>· Establecer las normas con respecto del comercio ambulatorio.</li> </ul>
<b>Funciones específicas exclusivas de las municipalidades distritales:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Normar, regular y otorgar autorizaciones, derechos y licencias, y realizar la fiscalización de apertura de establecimientos comerciales de acuerdo con la zonificación.</li> <li>· Regular y controlar el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales.</li> <li>· Controlar el cumplimiento de las normas de higiene y ordenamiento del acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas, a nivel distrital, en concordancia con las normas provinciales.</li> <li>· Realizar el control de pesos y medidas, así como el del acaparamiento, la especulación y la adulteración de productos y servicios.</li> </ul>
<b>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Atiende los reclamos y denuncias.</li> <li>· Supervisa los aspectos referidos a productos del sector comercio, establecidos en el Código en lo referido a la información a los consumidores, la idoneidad de los productos, la salud y seguridad de los consumidores, y la protección de los intereses sociales y económicos.</li> </ul>
<b>Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y tiene por objetivo resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante, los conflictos entre consumidores y proveedores a través de árbitros especializados de consumo. El arbitraje está conformado por Órganos Arbitrales y empresas adherentes.</li> </ul>
Sector privado
<b>Asociación Automotriz del Perú</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Gremio que agrupa a personas naturales y/o jurídicas vinculadas al sector automotor en toda su cadena productiva: desde fabricantes y representantes de marcas hasta concesionarios, talleres de servicios y actividades complementarias. Al 2018, agrupó a 28 empresas.</li> </ul>

<sup>191</sup> Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) y Asociación Automotriz del Perú (AAP).

<sup>192</sup> Incluye vehículos livianos (automóviles, camionetas, furgonetas, etc.), vehículos menores (motos y trimotos) y vehículos pesados (camiones, buses y tractos).



<b>Aló Auto</b>
· Es un mecanismo privado que permite al usuario presentar su reclamo (en caso de que se trate de proveedores afiliados a este mecanismo) para ser resuelto por la Defensoría del Consumidor Automotor, quien tendrá un plazo máximo de 60 días hábiles para resolver el reclamo. En el caso de que la Defensoría del Consumidor Automotor resuelva a favor del consumidor, el proveedor está obligado a dar cumplimiento de su reclamo. En caso contrario, el consumidor podrá recurrir a otras instancias. ( <a href="http://www.dca.org.pe/">http://www.dca.org.pe/</a> )
<b>Defensoría del Consumidor Automotor (DCA)</b>
· Es una instancia privada creada por la Asociación Automotriz del Perú, que tiene por finalidad resolver los reclamos de las empresas afiliadas con sus clientes, en la adquisición de un producto o prestación de un servicio, de manera rápida, especializada y gratuita.

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.3.8.2 Labor del Indecopi

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 venta, mantenimiento y reparación de vehículos.

**30**  
SUPERVISIONES  
INICIADAS

En el año 2018, el Indecopi inició 30 expedientes de supervisión a empresas del rubro de venta, mantenimiento y reparación de vehículos a nivel nacional (27 correspondientes a Lima y 3 al resto del país). En el mismo periodo concluyeron 216 supervisiones, de las cuales 211 correspondieron a Lima y 5 al resto del país.

**1,095**  
RECLAMOS  
CONCLUIDOS

En el año 2018, el SAC del Indecopi tramitó un total de 1,095 reclamos referidos a este segmento. El 56.1% del total de reclamos fueron realizados en Lima Metropolitana, seguido de Piura (6.8%), Ancash (5.1%) y La Libertad (4.4%), principalmente. El problema de falta de idoneidad fue el más recurrente (92.1%), seguido por la falta de ejecución de garantía, la atención de reclamos, entre otros. Por otro lado, a través del Sistema de Reportes de Reclamaciones (SIREC)<sup>193</sup>, el número de reclamos y quejas reportados a nivel de proveedores en el segmento definido se situó en 2,657 en el 2018.

**724**  
DENUNCIAS  
CONCLUIDAS

En el año 2018, el Indecopi resolvió 724 denuncias relacionadas con proveedores de este segmento. El 36.3% del total de denuncias correspondió a procedimientos resueltos en los OPS y el 63.7% en las CPC. El 34.4% del total de denuncias fue declarado fundado a favor del consumidor. Por otro lado, el hecho denunciado relacionado a la falta de idoneidad fue el más recurrente (75.8%).

**272**  
SANCIONES  
IMPUESTAS

En el 2018, se impuso un total de 272 sanciones por infracciones a la normativa en materia de protección del consumidor a un total de 105 proveedores del sector de venta, mantenimiento y reparación de vehículos. En términos de multas, se impuso un total de 321.9 UIT<sup>194</sup> (equivalentes a alrededor de S/ 1.3 millones). Según hecho infractor, el 71.3% de las sanciones se impusieron principalmente por falta de

<sup>193</sup> 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.

<sup>194</sup> UIT – Unidad Impositiva Tributaria 2018 equivalente a S/ 4,150.

idoneidad, y el porcentaje restante por problemas con atención de reclamos, Libro de Reclamaciones, falta de información, incumplimiento de medidas correctivas, entre otros.



**Tabla N° 117:**  
*Ranking de proveedores sancionados: venta, mantenimiento y reparación de vehículos  
(Enero – diciembre 2018)<sup>1</sup>*

N°	Proveedor	N° de sanciones <sup>2</sup>	Multas (UIT)
1	LIMAUTOS AUTOMOTRIZ DEL PERÚ S.A.C.	30	30.9
2	DERCOCENTER S.A.C.	16	22.6
3	NEO MOTORS S.A.C.	10	12.0
4	MOTOCORP S.A.C.	9	11.0
5	AUTOMOTORES GILDEMEISTER-PERU S.A.	8	13.8
6	MAQUINARIAS S.A.	8	10.3
7	AMAZON IMPORT E.I.R.L.	7	35.6
8	INTERAMERICANA NORTE S.A.C.	7	9.5
9	AUTO & PERFORMANCE S.A.C. EN LIQUIDACIÓN	6	7.7
10	DIVECENTER S.A.C.	6	5.5

Notas:

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero – diciembre 2018. 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.

<sup>1/</sup> La información del año 2018 es preliminar. <sup>2/</sup> Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

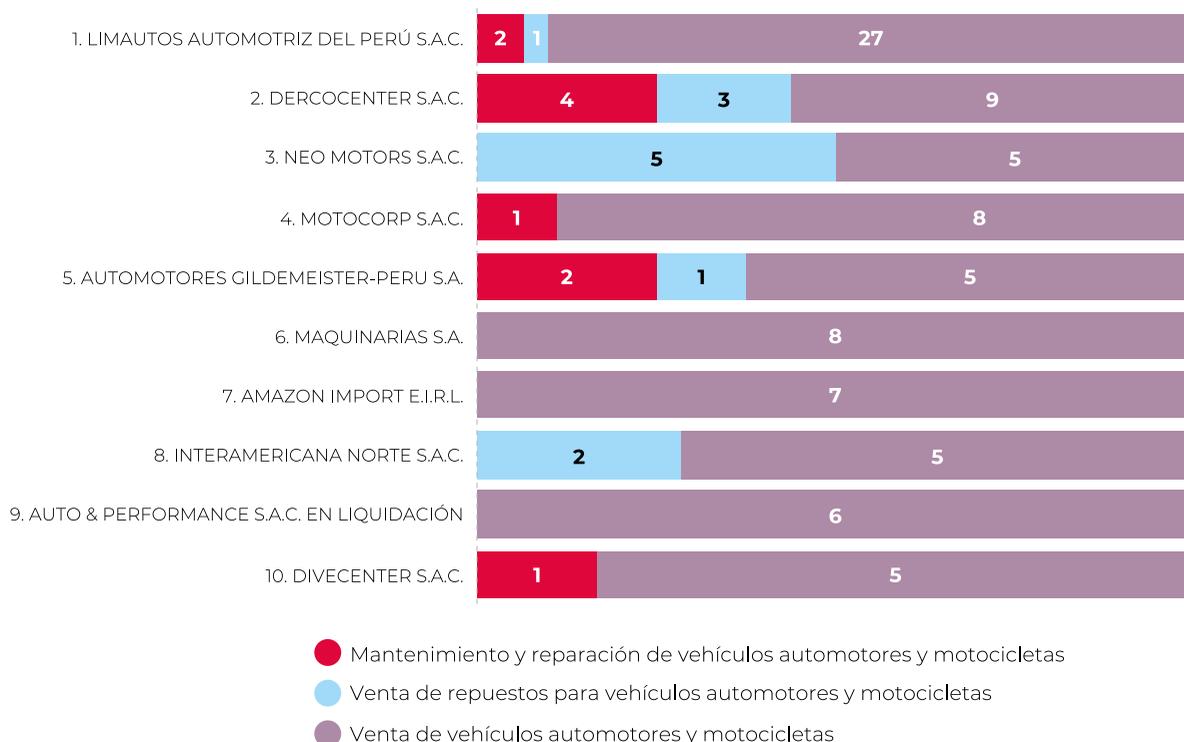
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.





**Gráfico N° 78:**

*Distribución de las sanciones a los 10 proveedores más sancionados, según materia sancionada (Enero – diciembre 2018)<sup>1</sup>*



**Notas:**

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el período enero – diciembre 2018. 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.

<sup>1/</sup> La información del año 2018 es preliminar. <sup>2/</sup> Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

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

Cabe destacar que el segmento automotriz, en el 2018, fue en el que se emitieron la mayor cantidad de alertas por aspectos de seguridad: se reportaron 73 alertas a través del Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos, con un total de 51,335 unidades involucradas en el proceso de recall.

### VII.3.9 Actividades transversales del Indecopi

#### Oficinas de atención al usuario

En 2018, la atención a los usuarios por parte del Indecopi se realizó por diversos canales. En el canal presencial, a través de sus 38 oficinas desplegadas a nivel nacional, incluyendo las sedes institucionales en Lima, oficinas locales, centros de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) y una plataforma de atención (PA).

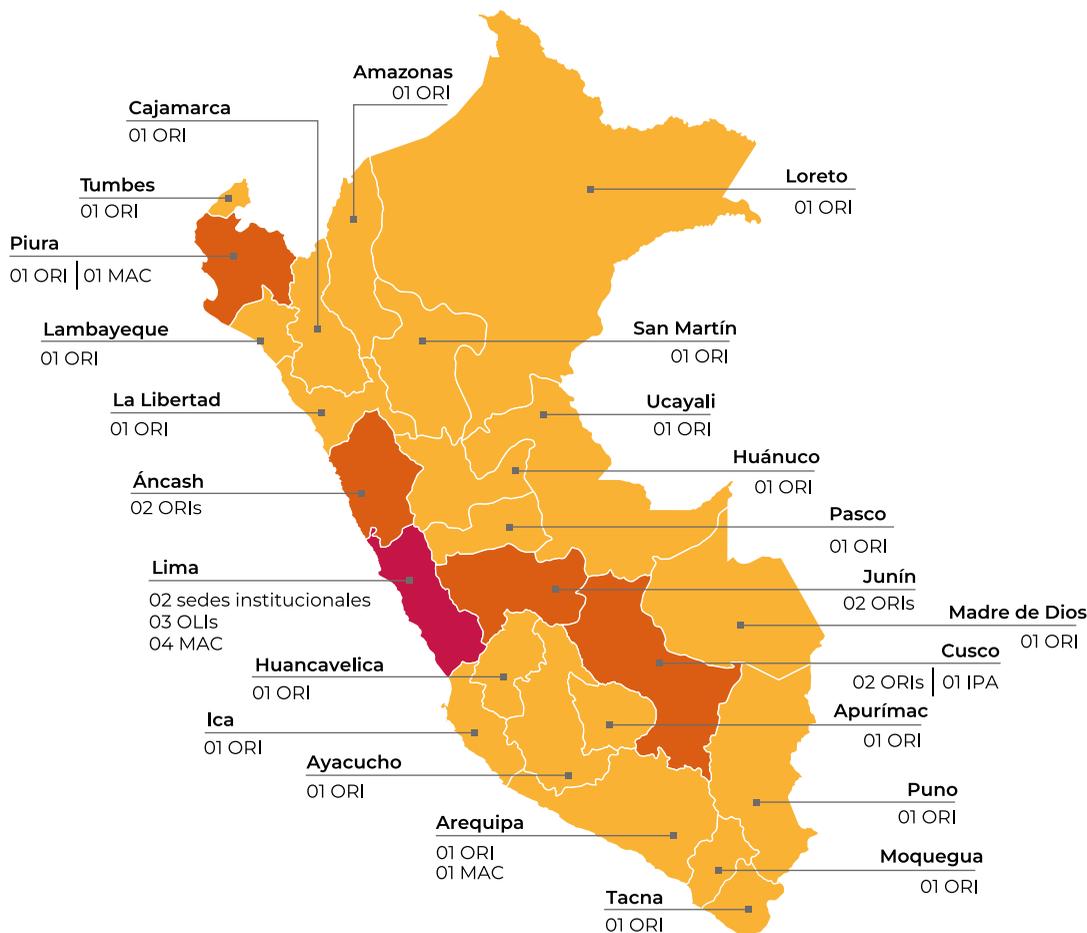


**Tabla N° 118:**  
*Oficinas de atención al usuario – Indecopi*

Ubicación	Tipo	Cantidad
<b>Lima y Callao</b>	Sede institucional	2
	OLIs	3
	MAC (Callao, Ventanilla, Lima Norte, Lima Este)	4
<b>Provincias</b>	ORIs	26
	PA (Aeropuerto de Cusco)	1
	MAC (Piura, Arequipa)	2
<b>Total</b>		<b>38</b>

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

**Gráfico N° 79:**  
*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).

## Normativa

Conforme lo establecido en la Política Nacional de Protección del Consumidor, las diversas modificaciones realizadas por parte del Indecopi han buscado prevenir la ocurrencia de conflictos de consumo y generar mecanismos eficientes de solución de los mismos, el impulso de la autocomposición (autorregulación) y la simplificación y celeridad de los mecanismos existentes. Al respecto, durante 2018, se tuvo lo siguiente:

**Tabla N° 119:**  
**Normativa relevante en materia de protección del consumidor – Indecopi**

N°	Normativa	Descripción	Estado	Publicación
<b>Con relación a mecanismos de solución de controversia</b>				
1	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 039-2018-INDECOPI-COD (Directiva N° 004-2018-DIR-COD-INDECOPI), denominada “Directiva que modifica el numeral 4.3 calificación de la denuncia de la Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el código de protección y defensa del consumidor”, aprobada por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 076-2017-INDECOPI-COD”	Se estableció el plazo de 3 días hábiles para la emisión de resolución que requiera subsanar el incumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral 4.2 de la directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI.	Aprobado	28/02/2018
2	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 096-2018-INDECOPI-COD (Directiva N° 005-2018-DIR-COD-INDECOPI), denominada “Directiva que modifica el numeral 4.5.1 improcedencia de la denuncia 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”, aprobada por Resolución de la presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 076-2017-INDECOPI-COD”	Se estableció el plazo de 5 días para la emisión de resolución de improcedencia a fin de que los administrados no tengan que esperar al vencimiento del plazo del PAS para conocer el resultado de sus denuncias.	Aprobado	25/05/2018
3	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 110-2018-INDECOPI-COD (Directiva N° 006-2018-DIR-COD-INDECOPI), denominada “Directiva que modifica el numeral 4.3 y los anexos N° 01 y N° 05 de la Directiva N° 005-2010-DIR-COD-INDECOPI, que establece reglas sobre la Competencia desconcentrada en las Comisiones adscritas a las Oficinas Regionales y demás sedes del Indecopi”	Se adecuó a Directiva al TUO de la LPAG a fin de que los administrados puedan presentar escritos de sus procedimientos en cualquier sede del Indecopi.	Aprobado	11/06/2018



N°	Normativa	Descripción	Estado	Publicación
<b>Con relación a mecanismos de solución de controversia</b>				
4	Proyecto de Directiva que modifica la "Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor" y la "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor"	Esta Directiva busca alinear las Directivas 005 y 006-2017-DIR-COD-INDECOPI en cuanto a la discrecionalidad de los órganos resolutivos para imponer multas o amonestaciones a los proveedores sancionados y aclarar que los OR ostentan facultades para verificar el cumplimiento de sus mandatos.	Presentado en 2018 y aprobado en 2019 <sup>1</sup>	23/03/2019
5	Proyecto de Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo	Establecer disposiciones comunes que regulen el Sistema de Arbitraje de Consumo	Presentado en 2018 y aprobado en 2019 <sup>2</sup>	03/06/2019
<b>Con relación a la autorregulación</b>				
6	Proyecto de Compliance	Se pretende fomentar la incorporación de un método de autorregulación alternativo que involucre activamente a los proveedores.	En proyecto <sup>3</sup>	-
<b>Con relación a métodos comerciales</b>				
7	Proyecto de modificación del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Decreto Legislativo 1390	En el marco de la delegación de facultades otorgado al Ejecutivo, se precisaron algunas competencias en cuanto a los procedimientos sancionadores a cargo del Indecopi y se alineó el Código a la Ley de Protección de Datos Personales en cuanto a los métodos comerciales agresivos o engañosos.	Aprobado	04/09/2018
<b>Con relación al Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor</b>				
8	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 002-2018-INDECOPI-COD (Directiva N° 013-2017-DIR-COD-INDECOPI), denominada "Directiva que modifica los artículos 5 y 9 de la Directiva N° 004-2013-DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva de funcionamiento del Consejo Nacional de Protección del Consumidor", aprobado por la resolución de la presidencia del consejo directivo del Indecopi N° 135-2013-INDECOPI-COD"	Se establecieron reglas de conducta para los miembros del Consejo las cuales en caso sean incumplidas serán puestas en conocimiento de la asociación, gremio o entidad a la que represente el consejero. Se otorgó facultades a la Secretaría Técnica para trasladar esta información al Consejo.	Aprobado	09/01/2018
9	Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI que Modifica el Anexo N° 2 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".	Establece un nuevo formato de reporte de actividades de las asociaciones de consumidores.	Aprobado	28/02/2018
<b>Con relación al Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos</b>				
10	Proyecto de modificación del sistema de alertas y advertencias	Busca dotar de celeridad al procedimiento que siguen los proveedores e instituciones para publicar alertas y advertencias.	En proyecto <sup>4</sup>	-

1/ Aprobado por Resolución N° 038-2019-INDECOPI/COD.

2/ Aprobado por Decreto Supremo N° 103-2019-PCM.

3/ En PCM para comentarios.

4/ En PCM para comentarios.

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



## Actividades de capacitación, orientación y difusión

**En lo referido a la capacitación**, en materia de protección, el Indecopi favoreció a un total de 4,128 agentes, incluyéndose consumidores y trabajadores de diversos proveedores. 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 3,183 personas a través de diversos cursos, ii) la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, con 820 proveedores capacitados y; iii) la capacitación realizada a 125 comunicadores de 08 departamentos del Perú, que potencialmente pueden amplificar aspectos relevantes en materia de protección del consumidor a través de los medios de comunicación.

**En cuanto a las actividades de orientación**, se benefició a un total de 469,067 personas, tanto a nivel del SAC (384,824 consumidores por diversos medios como el presencial, telefónico, internet, entre otros) como a través de la campaña “Indecopi a tu alcance”<sup>195</sup> (84,243 consumidores) a través de 573 charlas y 538 módulos itinerantes, teniendo como principal zona de influencia a las regiones del interior del país (89.7% del total).

**Respecto a las actividades de difusión e información**, en 2018, destacó la continuación de la campaña “Julietta, checa la etiqueta”<sup>196</sup>, que tuvo por objetivo fortalecer el hábito de lectura de etiquetas de los alimentos y bebidas de los consumidores peruanos en la temporada de verano, fiestas patrias y navidad, los cuales obtuvieron un alcance hacia 57,168 personas a través de Facebook y Twitter.

Asimismo, se desarrollaron diversas campañas orientadas a segmentos específicos como es el caso de “Al Colegio con el Indecopi”, “Campaña Black Friday”, “Consejos para los consumidores en fiestas navideñas”, entre otros.

Destacó la publicación de la guía interactiva “Checa tu taxi”, en agosto de 2018, cuyo objetivo fue brindar información relevante de las plataformas que ofrecen el servicio de transporte por aplicativo.

Se desarrollaron 03 IndecoTips, para brindar información sintetizada sobre los derechos de los pasajeros en el transporte aéreo, los servicios educativos privados y la discriminación en el consumo.

A través del microprograma “Ya lo sabes” se difundió información en materia de protección de consumidor desarrollando los temas de “mapa de consumo”, “servicios educativos privados”, “derechos de los usuarios de transporte aéreo” y “compras seguras por internet”.

En la Semana del Consumidor se llevó a cabo la “Feria del Consumidor”, la “Primera Hackathon sobre Protección del Consumidor” y el “Primer Seminario Internacional de Protección del Consumidor enfocado en la era de la Economía Digital”, este último, además, en cumplimiento de lo establecido en el Plan Nacional.

Lo anterior acompañado del desarrollo de materia del soporte para la difusión como es el caso de la publicación digital de 21 guías informativas temáticas que brindaron recomendaciones de diversos temas relacionados con el comercio electrónico, el “Día del Niño”, “Día de la Madre”, “Día del Padre”, entre otros.

<sup>195</sup> Cabe destacar que la campaña “Indecopi a tu alcance” promueve entre los ciudadanos y el sector empresarial el uso y respeto por los derechos del consumidor, la propiedad intelectual y la defensa de la competencia.

<sup>196</sup> Mayor información disponible en <http://julietachecalaetiqueta.pe/>



De otro lado, a través de la “Radio Indecopi”, durante el 2018, se realizaron 100 entrevistas a diferentes especialistas y se produjo 255 programas en temas relacionados a la protección de los consumidores, los que tuvieron un alcance a 37 países. Entre 2013 y 2018, se reportó un total de 2,870 programas realizados.

Respecto a los **medios convencionales**, se difundieron 232 notas de prensa y se otorgaron 885 entrevistas en temas relacionados a la protección del consumidor. Mientras que, a través de **medios no convencionales**<sup>197</sup>, se reportó 57,292 seguidores en las cuentas de Facebook y Twitter; y 162,1 mil 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.

**Gráfico N° 80:**  
*Actividades de difusión, 2018 (1/2)*

**Difusión**

**Campañas**



Verano

Navidad segura

Fiestas patrias

**Indeco TIP**



197 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.



Guía interactiva



Microprograma



Temas:

- Mapa de consumo.
- Servicios educativos privados.
- Derechos de los usuarios de transporte aéreo.
- Compras seguras por internet.

Fuente: Gerencia de Promoción y Difusión (GPD) - Indecopi

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

Gráfico N° 81:

Actividades de difusión, 2018 (2/2)



Difusión

Semana del consumidor





### Guías informativas temáticas

- Guía para la visita del Papa Francisco al Perú.
- Recomendaciones para el verano 2018.
- Guía de compras segura de entradas al mundial.
- De vuelta al colegio 2018.
- Guía digital para las personas que celebrarán San Valentín.
- Recomendaciones de Semana Santa.
- Recomendaciones para tus compras en Cyber Day 2018.
- Celebrando a mamá.
- Celebrando a papá .
- Vacaciones Seguras en Fiestas Patrias.
- Recomendaciones para tus compras Cyber Day.
- Día del Niño: respetando a los pequeños consumidores.
- Recomendaciones por Feriado Largo.
- Promoviendo la competencia y la protección del consumidor en la Copa Mundial de la FIFA Rusia 2018.
- Día del Shopping.
- Celebraciones del Día de la Canción Criolla y Halloween.
- Cyber Wow.
- Black Friday y Cyber Day.
- Compras seguras en Navidad.
- Recomendaciones por Año Nuevo.
- Locales autorizados para Fiestas de Fin de año.

Fuente: Gerencia de Promoción y Difusión (GPD) - Indecopi  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

**Tabla N° 120:**  
*Redes sociales del Indecopi*

Red social		2018	Acumulado al 2018
<b>Facebook</b>	Seguidores	31,680	273,885
<b>Twitter</b>	Seguidores	25,612	218,428
<b>YouTube</b>	Reproducciones	162,1 mil	576,8 mil

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, que aglomera la información relevante del Sistema y es actualizado constantemente, en el año 2018, registró un total de 101,976 accesos, mayor en 20.9% respecto al 2017.

“Mira a quién le compras”<sup>198</sup> que brinda información sobre los proveedores que han sido sancionados por las infracciones a la normativa de protección del consumidor. En el año 2018, el número de accesos fue de 74,259, con lo cual acumuló, desde su funcionamiento, un total de 388,691 accesos.

<sup>198</sup> 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/>



**Gráfico N° 82:**  
*“Mira a quién le compras”*



N° de accesos (2013 / 2018) **388,691**

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 publicitaria<sup>199</sup>. Sumado a ello se presenta el mecanismo alternativo de arbitraje de consumo, cuyo piloto fue constituido por el Indecopi, en su calidad de Autoridad.

### 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 ágil<sup>200</sup>, gratuita, voluntaria y alternativa al inicio de un procedimiento administrativo. A través de esta vía, el consumidor y el proveedor pueden llegar a un acuerdo conciliatorio que resulte vinculante y definitivo.

Entre el 2007 y 2018, el número de reclamos concluidos por el Indecopi experimentó un crecimiento promedio anual de 17.2%. En el 2018, la demanda por dicho servicio disminuyó 4.0% respecto al año anterior, totalizando los 58,675 reclamos, siendo determinante la menor presentación de reclamos relacionada al sector financiero que pasó de 26,630 reclamos en el 2017 a 22,474 en el 2018.

Un aspecto que viene acentuándose y que el Indecopi ha fortalecido es el mayor uso de los canales no presenciales. En efecto, en 2018, la atención de reclamos por medios no presenciales (portal web, correo electrónico, vía telefónica, carta, escrito y vía la aplicación de reclamos<sup>201</sup>) representó el 44.6%, superior en 21.1 puntos porcentuales en comparación con lo registrado en el 2007 (23.5%), aspecto que será fortalecido progresivamente.

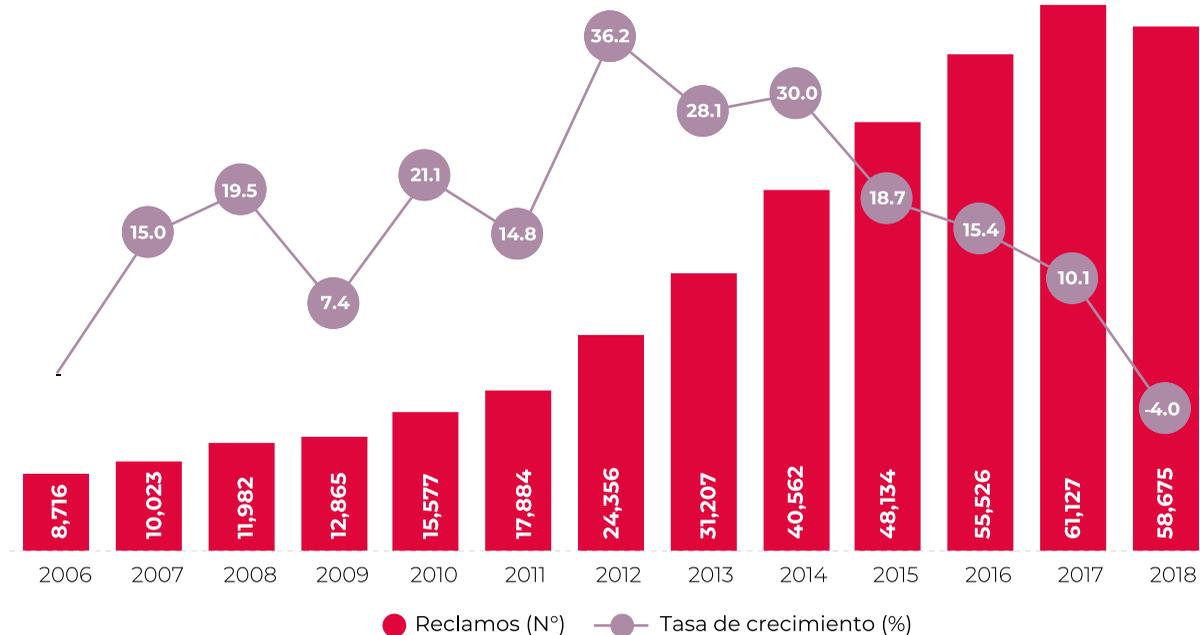
<sup>199</sup> Actos contra el principio de autenticidad, de legalidad y de adecuación social. Se trata de actos de competencia desleal desarrollados mediante la actividad publicitaria.

<sup>200</sup> En 2018, el plazo promedio en la resolución de los reclamos fue de 12.4 días hábiles a nivel nacional.

<sup>201</sup> En el año 2018, la descarga del aplicativo móvil se incrementó en 9% respecto al año anterior, totalizando 3,788 descargas.



**Gráfico N° 83:**  
*Evolución de los reclamos concluidos a nivel nacional, 2006 – 2018*



Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) – Indecopi Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

En 2018, la presentación de los reclamos tuvo las siguientes características:

**Naturaleza del reclamo.** El 83.3% de las personas que presentaron su reclamo ante el Indecopi ya habían reclamado previamente ante su proveedor.

**Ámbito geográfico de presentación de reclamo.** El 57.3% de los reclamos se registraron en Lima (33,595 reclamos) y el porcentaje restante en las sedes regionales, principalmente en La Libertad, Áncash, Piura 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 (77.6%) respecto de lo reportado en Lima (38.8% del total).

**Tasa de conciliación.** La tasa de conciliación a nivel nacional fue de 80.5%, siendo de 82.1% en Lima, superior en 3.7 puntos porcentuales respecto a las provincias (78.4%). Lo anterior considerando el total de casos que atravesaron la fase de conciliación y mediación y en las que se dio por finalizado el conflicto generado<sup>202</sup>.

**Plazo de tramitación.** El plazo promedio de tramitación de reclamos a nivel nacional fue de 12.4 días. En Lima, este plazo fue de 14.3 días; mientras que, en provincia, fue de solo 9.8 días.

**Medios de adquisición.** Respecto al modo de adquisición de los productos o servicios que fueron materia de reclamo, el 12.9%, cuando menos, lo hizo a través de medios virtuales. En Lima el porcentaje

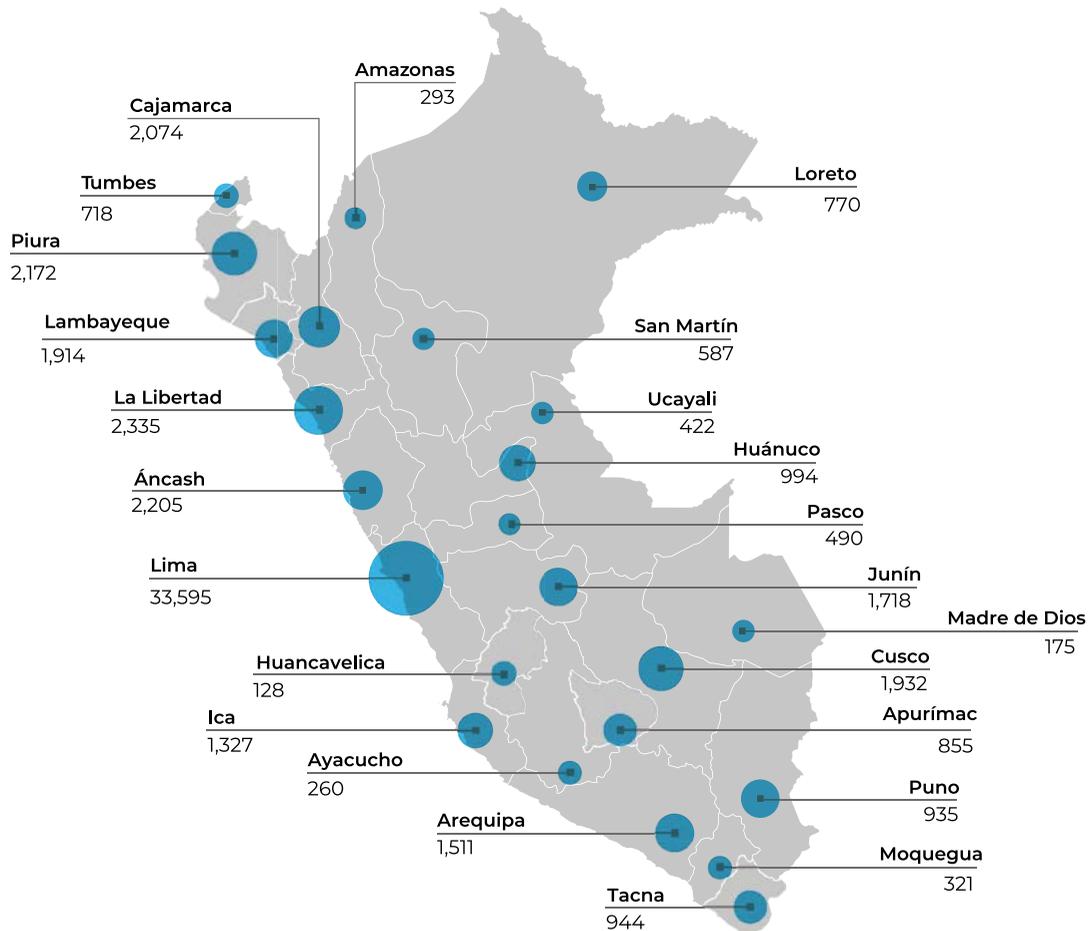
<sup>202</sup> La tasa de conciliación se refiere al porcentaje de conciliaciones totales (conciliaciones y mediaciones) respecto a la suma de conciliaciones totales y no conciliaciones.



fue superior (17.6%) en comparación con el resto de las provincias (6.5%), denotando el mayor desarrollo de las transacciones no presenciales.

**Motivos de reclamo.** A nivel nacional, los principales motivos que generaron los reclamos fueron la falta de idoneidad del producto o servicio adquirido por parte del proveedor, que representó el 85.1%, las operaciones no reconocidas (4.9%) y aquellos relacionados con la atención de reclamos (1.9%), entre otros.

**Gráfico N° 84:**  
*Reclamos concluidos según departamento, 2018*



Nota: El tamaño del círculo representa el número de reclamos concluidos en cada departamento.  
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 2018, los proveedores de servicios ligados al sector financiero fueron los más reclamados, representando el 38.3% del total de reclamos concluidos. Le siguieron los reclamos correspondientes al sector transporte de pasajeros vía aérea y el sector telecomunicaciones con 9.4% y 7.6% del total resuelto, respectivamente.

**Tabla N° 121:**  
*Indecopi: reclamos resueltos, según actividad económica*

Actividad económica	2018	Part. 2018
Sistema financiero <sup>1/</sup>	22,474	38.3%
Transporte por vía aérea	5,516	9.4%
Telecomunicaciones	4,475	7.6%
Educación	2,212	3.8%
Tiendas por departamento, bazares y conexos	2,063	3.5%
Seguros	2,035	3.5%
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	1,984	3.4%
Servicios profesionales, técnicos y otros	1,884	3.2%
Comercio minorista de otros productos	1,857	3.2%
Comercio mayorista de otros productos	1,855	3.2%
Servicios varios	1,805	3.1%
Comercio minorista de línea blanca, marrón y otras	1,577	2.7%
Actividades artísticas, entretenimiento y esparcimiento	1,320	2.2%
Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	1,095	1.9%
Supermercados, bodegas, minimarkets y similares	1,087	1.9%
Construcción e inmobiliario	1,002	1.7%
Agencias viaje y otros servicios de transporte	895	1.5%
Restaurantes, bares y cantinas	475	0.8%
Otras actividades manufactureras	467	0.8%
Otras actividades económicas <sup>2/</sup>	2,597	4.4%
<b>Total</b>	<b>58,675</b>	<b>100%</b>

1/ Incluye actividades económicas, tales como sistema financiero bancario, sistema financiero no bancario y otras actividades financieras; 2/ Contiene otras actividades económicas, tales como servicios de salud humana, comercio minorista de productos farmacéuticos, perfumería y afines, comercio minorista de artículos de ferretería, fabricación de muebles, pensiones, Afocat, actividades veterinarias y entre otros.

Fuente: Plataforma Integrada del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) – Indecopi  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi



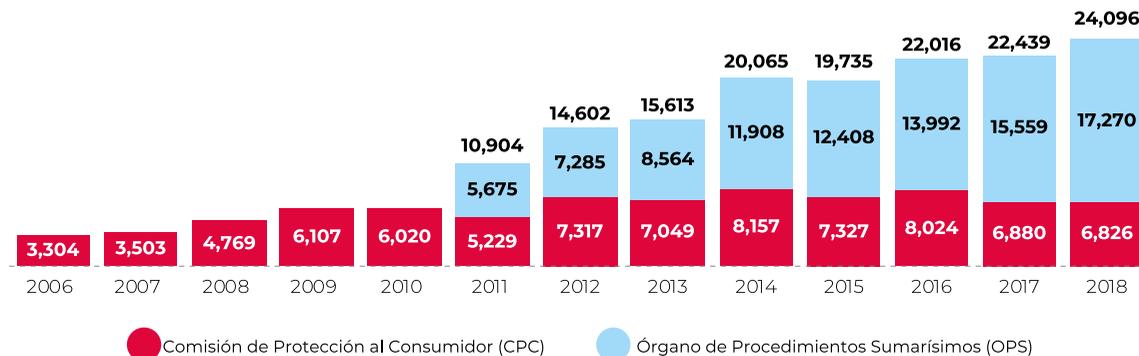
## ii) Procedimientos administrativos por infracciones a las normas de protección al consumidor

### 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 correctivas<sup>203</sup>. Esta tarea se efectúa a través de los Órganos de Procedimientos Sumarísimos (OPS), así como de las Comisiones de Protección al Consumidor (CPC). En 2018, las denuncias ingresadas en total fueron de 22,275 (6.3% menos que el año anterior). En contraste, las denuncias concluidas registraron un crecimiento en 7.4% (hasta alcanzar los 24,096), correspondiendo el 71.7% del total a los procedimientos atendidos vía los OPS y el 28.3% a expedientes de las CPC.

**Gráfico N° 85:**

*Evolución de las denuncias concluidas a nivel nacional, 2006 – 2018*



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 2018, el sistema financiero continuó siendo el más denunciado (primero en el ranking) y es que tres (03) de cada diez (10) denuncias (34.4%) correspondieron a dicha actividad. En segundo lugar, se ubicó la actividad de transporte por vía aérea (7%), seguida de las denuncias relacionadas a proveedores de la actividad económica de seguros (5%). Cabe resaltar que la actividad agencias de viaje y otros servicios de transporte, el comercio minorista y el transporte por vía aérea, registraron el mayor crecimiento en cuanto a denuncias con respecto al año 2017, tras reportarse un aumento de 149.5%, 116% y 71.9%, respectivamente.

203 Código de Protección y Defensa del Consumidor. Art. N° 105.



**Tabla N° 122**  
**Indecopi: Denuncias concluidas en primera instancia (OPS y CPC), 2017 – 2018**

Actividad económica	Total 2017	Total 2018	Var. % (17/18)	Part. 2018
Sistema financiero	9,852	8,287	-15.9%	34.4%
Transporte por vía aérea	977	1,679	71.9%	7.0%
Seguros	1,341	1,408	5.0%	5.8%
Telecomunicaciones	1,157	1,254	8.4%	5.2%
Construcción e inmobiliario	1,194	1,209	1.3%	5.0%
Educación <sup>1/</sup>	983	1,175	19.5%	4.9%
Agencias de viaje y otros servicios de transporte	438	1,093	149.5%	4.5%
Servicios profesionales, técnicos y otros	650	957	47.2%	4.0%
Comercio minorista de otros productos	406	877	116.0%	3.6%
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	593	816	37.6%	3.4%
Automóviles <sup>2/</sup>	767	724	-5.6%	3.0%
Comercio mayorista de otros productos	472	698	47.9%	2.9%
Servicios varios <sup>3/</sup>	722	644	-10.8%	2.7%
Comercio minorista de línea blanca, marrón y otras	490	506	3.3%	2.1%
Tiendas por departamento, bazares y conexos	512	483	-5.7%	2.0%
Otras actividades económicas <sup>4/</sup>	1,885	2,286	21.3%	9.5%
<b>Total</b>	<b>22,439</b>	<b>24,096</b>	<b>7.4%</b>	<b>100.0%</b>

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 los hechos denunciados, en primera instancia, se puede inferir que, durante el año 2018, el consumidor obtuvo una solución favorable en el 37% del total de casos, porcentaje menor al registrado en el año anterior<sup>204</sup>. La tasa de conciliación anticipada<sup>205</sup> en el 2018 fue de 12%.

204 El porcentaje de hechos denunciados que culminaron como improcedentes o inadmisibles representaron el 23.6% en 2018.

205 La conclusión anticipada incluye a las denuncias que concluyeron como "conciliación", "desistimiento" y "acuerdo extraproceso".

**Tabla N° 123**  
**Hechos denunciados según tipo de conclusión en primera instancia, 2018**

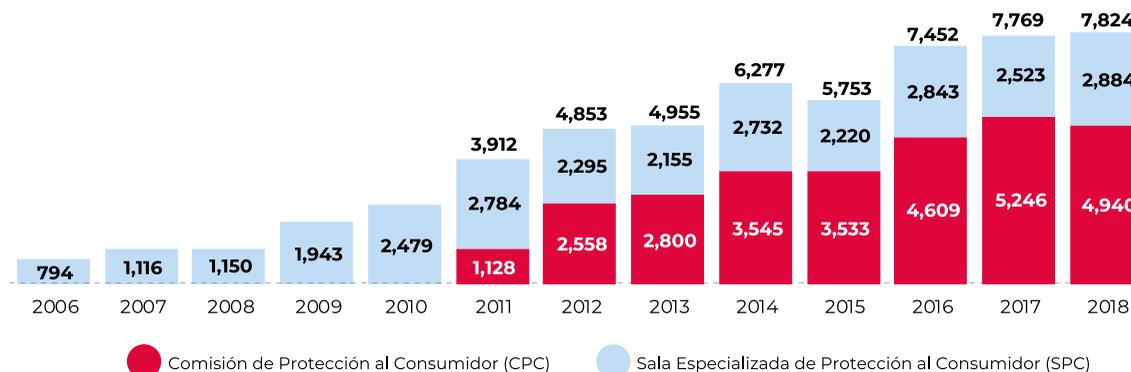
Tipo de conclusión	%
Fundado	25.0%
Desistimiento	5.4%
Conciliación	4.9%
Acuerdo extraproceso	1.7%
Sub total	37.0%
Resto	63.0%
<b>Total</b>	<b>100.0%</b>

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

## 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 un aumento de 9.3%, totalizando las 7,636 en el 2018. Por su parte, las apelaciones resueltas fueron mayores en 0.7%, registrando 7,824 apelaciones (cifra superior a los 7,769 del año previo).

**Gráfico N° 86:**  
*Evolución de las apelaciones resueltas a nivel nacional, periodo 2006 – 2018<sup>1/</sup>*  
(N° de apelaciones)



<sup>1/</sup> 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 (37.9%), seguido de los seguros (7.3%), construcción e inmobiliario (5.4%), transporte por vía aérea (5.2%), transporte terrestre y otros tipos de transporte (5.2%) y educación (4.9%).

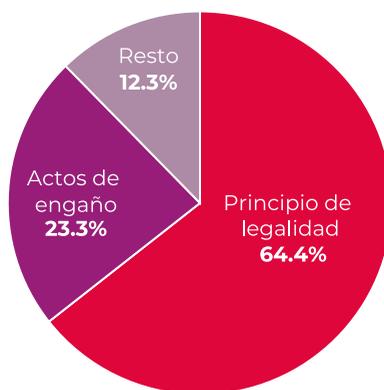
### iii) Procedimientos administrativos iniciados ante la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal que afectan la transparencia del mercado y aquellos desarrollados mediante la actividad publicitaria<sup>206</sup>

En el año 2018, se resolvieron 190 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 (05 de cada 10 expedientes resueltos).

Las denuncias fundadas ascendieron a 122, de las cuales, al cierre de 2018, el 59.8% estaban consentidas. Del total de denuncias fundadas, según hecho infractor, se tuvo que el 64.4% fueron por falta al principio de legalidad, el 23.3 % debido a acto de engaño y el 12.3% restante a confusión, comparación indebida, denigración, entre otros.

Las sanciones impuestas a las 68 empresas infractoras significaron la imposición de multas por 111 UIT y un total de 35 amonestaciones.

**Gráfico N° 87:**  
*Denuncias fundadas en materia de competencia desleal en publicidad según tipo de infracción 2018 (En porcentaje)*



Fuente: Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal – Indecopi.  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

<sup>206</sup> Decreto Legislativo N° 1044, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de la Competencia Desleal, comprendiéndose los actos de engaño, los actos de confusión. Los actos de competencia desleal desarrollados mediante la actividad publicitaria pueden ser i) actos contra el principio de autenticidad, ii) actos contra el principio de legalidad y iii) actos contra el principio de adecuación social. Engloba aquellos actos contra el principio de autenticidad, de legalidad y de adecuación social.



## 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 2018, el Indecopi inició 4,100 expedientes de supervisión a nivel nacional<sup>207</sup> y reportó 4,800 supervisiones concluidas<sup>208</sup>, las cuales 1,486 tuvieron recomendación de un Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS)<sup>209</sup>. 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.

**Tabla N° 124:**

*Supervisiones realizadas por el Indecopi en materia de protección del consumidor, 2018*

Gerencias	Supervisiones iniciadas	Supervisiones concluidas	Supervisiones que generaron PAS
GSF	765	1,605	642
GOR	3,335	3,195	844
<b>Total</b>	<b>4,100</b>	<b>4,800</b>	<b>1,486</b>

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, transporte terrestre, alojamiento y servicios de comidas, e industria y comercio, entre otros.

**Tabla N° 125:**

*Supervisiones iniciadas según actividad económica, 2018*

Actividad económica	Supervisiones iniciadas	Part. %	Supervisiones concluidas	Part. %
Enseñanza	1,037	25.3%	1,315	27.4%
Transporte terrestre	989	24.1%	950	19.8%
Alojamiento y servicios de comidas	703	17.1%	504	10.5%
Industria y comercio	414	10.1%	1,027	21.4%
Transporte aéreo	225	5.5%	140	2.9%
Agencias de viaje	182	4.4%	189	3.9%
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación	159	3.9%	192	4.0%
Financiero, seguros y AFP	129	3.1%	178	3.7%
Construcción e inmobiliario	57	1.4%	67	1.4%

207 Realizadas por parte de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) y la Gerencia de Oficinas Regionales (GOR) del Indecopi.

208 Las supervisiones concluidas pueden corresponder a supervisiones iniciadas en períodos anteriores y en el 2018.

209 Un procedimiento administrativo sancionador es aquel por el cual se busca imponer una sanción al administrado por no haber cumplido con una norma administrativa.



Actividad económica	Supervisiones iniciadas	Part. %	Supervisiones concluidas	Part. %
Textiles y calzado	46	1.1%	41	0.9%
Salud	24	0.6%	24	0.5%
Telecomunicaciones	9	0.2%	25	0.5%
Otros <sup>1/</sup>	126	3.1%	148	3.1%
<b>Total</b>	<b>4,100</b>	<b>100%</b>	<b>4,800</b>	<b>100%</b>

1/ Contiene: actividad automotriz; edición de periódicos, libros, revistas y otros; grifos y estaciones de servicio; manufactura; servicios de mensajería; servicios jurídicos; transporte ferroviario; transporte fluvial; medicina veterinaria; 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 2018 las supervisiones ascendieron a 4,100, siendo en Lima donde se dio la mayor cantidad de supervisiones (800, representando 19.5% del total) y Áncash (604, con el 14.7%).

**Tabla N° 126:**  
*Supervisiones iniciadas según departamento, 2014 - 2018*

Departamento	2017	2018	Part %. 2018
Lima	648	800	19.5%
Áncash	518	604	14.7%
La Libertad	264	340	8.3%
Tacna	249	334	8.1%
Puno	307	321	7.8%
Arequipa	318	308	7.5%
Piura	439	200	4.9%
Cajamarca	178	195	4.8%
Junín	50	186	4.5%
Cusco	293	168	4.1%
Madre de Dios <sup>5/</sup>	7	102	2.5%
Lambayeque	152	87	2.1%
San Martín	582	85	2.1%
Loreto	143	81	2.0%
Ica	32	58	1.4%
Apurímac	8	53	1.3%
Huanuco <sup>2/</sup>	19	49	1.2%
Huancavelica <sup>2/</sup>	21	25	0.6%
Ayacucho <sup>4/</sup>	9	25	0.6%
Amazonas	36	24	0.6%



Departamento	2017	2018	Part %. 2018
Tumbes <sup>3/</sup>	26	20	0.5%
Ucayali	9	18	0.4%
Pasco <sup>2/</sup>	119	17	0.4%
Moquegua <sup>1/</sup>	57	0	0%
<b>Total</b>	<b>4,484</b>	<b>4,100</b>	<b>100%</b>

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 Colegios2018@indecopi.gob.pe para recepcionar comunicaciones sobre posibles infracciones en el sector educativo; y ii) las herramientas de autorregulación “Examínate”, el “simulador para calcular moras<sup>210</sup>” y “aplicativo de cálculo de sanciones por infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones<sup>211</sup>”.

- **Sistema SIREC - “Controla tus reclamos”.** Durante el 2018 el sistema registró 198,701 hojas de reclamaciones a un total de 244 proveedores. En promedio, en el 2018, el promedio anual de reclamos por proveedor reclamado fue de 814.

**Tabla N° 127:**  
*Resultados del SIREC, 2015 - 2018*

Detalle	2015	2016	2017	2018
N° Hojas de reclamaciones	191,976	195,138	195,098	198,701
N° de proveedores reclamados	213	287	259	244
N° de reclamos por empresa	901	680	753	814

Fuente: Sistema Controla tus Reclamos - Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF)

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

- **Examínate<sup>212</sup>.** Durante el 2018, ingresaron al sistema un total de 86 centros educativos particulares a nivel nacional.

210 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>

211 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](https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/309923/APLICATIVO_LdR.xlsm/c40d6f96-93be-4677-930a-cce483540495)

212 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.



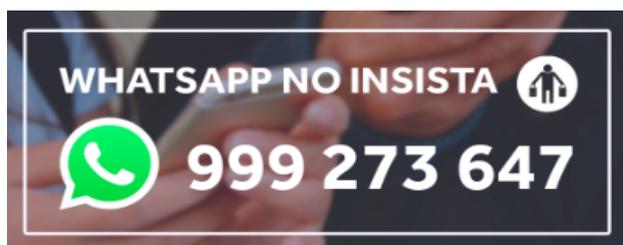
**Tabla N° 128:**  
N° de centros educativos registrados en Examinare, 2018

Departamento	N° centros educativos
Lima	40
La Libertad	17
Arequipa	14
Cusco	7
Pasco	5
Loreto	3
<b>Total</b>	<b>86</b>

Fuente: Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF)  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

- **“WhatsApp no insista”**, servicio que permite al consumidor reportar a las empresas que envían mensajes y llamadas no solicitadas y sin autorización previa que promuevan la adquisición y contratación de productos y servicios. A través de sus reportes pueden ingresar la siguiente información: nombre de la empresa, detalle de los productos o servicios que promocionan, número telefónico y/o correo electrónico desde el que realizó la promoción, enviando una captura de pantalla de la comunicación, fecha y hora de la comunicación, y adicionalmente, podrán remitir grabaciones y otro material que pruebe la comunicación. Al 2018, se recibieron 1,761 comunicaciones, permitiendo que se supervisen a 8 empresas.

**Gráfico N° 88:**  
“WhatsApp no insista”



N° de comunicaciones (2018) **1,761**

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

- **Colegios2018@indecopi.gob.pe**. Por intermedio de este correo se han recibido 730 denuncias informativas.

Para el 2019, 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: comercio e industria, transporte, enseñanza, financiero y seguros, e inmobiliarias y de construcción.



**Sanciones.** Respecto a las sanciones impuestas por infracciones en materia de protección del consumidor y en resolución firme en sede administrativa, en el año 2018, se reportó un total de 1,839 proveedores sancionados, imponiéndose 6,626 sanciones (que implicaron multas por 14,009 UIT). La multa promedio fue de 3.2 UIT.

**Tabla N° 129:**

*Sanciones impuestas por infracciones en materia de protección del consumidor<sup>1/</sup>, 2011 – 2018*

Año <sup>2/</sup>	N° de proveedores sancionados <sup>3/</sup>	N° de sanciones impuestas <sup>4/</sup>	N° de multas impuestas (en UIT) <sup>5/</sup>	Multas promedio (en UIT) <sup>6/</sup>	Multa máxima (en UIT) <sup>7/</sup>
2011	815	1,324	2,258.2	2.0	42.0
2012	3,355	6,176	9,654.6	2.1	100.0
2013	4,182	9,419	16,174.3	2.3	144.0
2014	5,056	12,548	18,455.5	2.2	176.9
2015	2,970	8,421	14,080.0	2.3	450.0
2016	2,677	7,815	14,304.7	2.4	450.0
2017	1,879	6,417	11,607.3	2.6	450.0
2018	1,839	6,626	14,009.0	3.2	450.0

1/ Información preliminar, sujeta a revisión, correspondiente al 2018. 2/Corresponde al año de la fecha de emisión de la resolución final. 3/ Se refiere al registro de proveedores sancionados independientemente del número de sanciones que haya reportado. Se registra de forma independiente para cada año. 4/ La información corresponde al total de sanciones impuestas por resoluciones firmes y se trata del número de sanciones absolutas registradas. Las sanciones incluyen multas y amonestaciones. 5/ UIT: Unidades Impositivas Tributarias. 6/ Cociente de las multas (UIT) entre el número de multas total. 7/ 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

En el 2018, el sistema financiero bancario concentró la mayor cantidad de sanciones (17.9% del total), seguido de construcción e inmobiliario (10.3%) y transporte terrestre y otros tipos de transporte (8.1%).

**Tabla N° 130:**

*Sanciones impuestas en materia de protección del consumidor según actividad económica<sup>1/</sup>*

Actividades económicas	Sanciones <sup>2/</sup>					Part. %
	2014	2015	2016	2017	2018	2018
Sistema financiero bancario	1,587	1,406	1,513	1,595	1,189	17.9%
Construcción e inmobiliario	891	890	952	549	680	10.3%
Transporte terrestre y otros tipos de transporte	585	421	419	329	540	8.1%
Transporte por vía aérea	160	98	145	202	378	5.7%
Seguros y pensiones	246	236	234	225	336	5.1%
Educación inicial y primaria	1,129	871	497	274	312	4.7%
Educación superior	229	177	166	184	301	4.5%
Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	659	378	349	264	268	4.0%



Actividades económicas	Sanciones <sup>2/</sup>					Part. %
	2014	2015	2016	2017	2018	2018
Sistema financiero no bancario	311	178	245	232	226	3.4%
Comercio minorista de otros productos	922	378	374	240	216	3.3%
<b>Resto</b>	<b>5,829</b>	<b>3,388</b>	<b>2,921</b>	<b>2,323</b>	<b>2,180</b>	<b>32.9%</b>
<b>Total</b>	<b>12,548</b>	<b>8,421</b>	<b>7,815</b>	<b>6,417</b>	<b>6,626</b>	<b>17.9%</b>

1/ Información preliminar, sujeta a revisión, correspondiente al 2018.

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 2018, el Banco de Crédito del Perú, perteneciente al sector financiero bancario, lideró el ranking de proveedores sancionados con 253 sanciones (entre multas y amonestaciones) y 284.0 UIT en términos de multas. Le siguieron las empresas del mismo rubro: Scotiabank Perú S.A.A. (252 sanciones) y BBVA Banco Continental (139 sanciones).

**Tabla N° 131:**  
*Ranking de proveedores sancionados por el Indecopi*  
*(Enero – diciembre 2018)<sup>1</sup>*

Proveedor	N° de sanciones <sup>2</sup>	Multas (UIT)
BANCO DE CREDITO DEL PERÚ S.A.	253	284.0
SCOTIABANK PERÚ S.A.A.	252	312.3
BBVA BANCO CONTINENTAL	139	304.5
FINANCIERA OH! S.A.	128	30.4
LATAM AIRLINES PERÚ S.A.	117	762.3
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	110	202.5
L.C. BUSRE S.A.C.	110	70.6
BANCO FALABELLA PERÚ S.A.	107	134.9
RÍMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	89	127.5
LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A.A.	63	121.5

Notas:

El ranking fue realizado en función del número total de sanciones impuestas en el periodo enero – diciembre 2018. 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 2018 es preliminar. 2/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS)

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



**Tabla N° 132:**  
*Ranking de proveedores multados por el Indecopi*  
*(Enero – diciembre 2018)<sup>1</sup>*

Proveedor	Multas (UIT)	N° de multas	N° de sanciones <sup>2</sup>
LECHE GLORIA SOCIEDAD ANONIMA - GLORIA S.A.	1,166.3	4	4
LATAM AIRLINES PERÚ S.A.	762.3	94	117
NESTLE PERU S.A.	690.7	3	3
LAIVE S.A.	451.0	2	2
UNIVERSIDAD PRIVADA ARZOBISPO LOAYZA S.A.C.	450.0	1	1
ATEM -CA S.A.C	450.0	1	1
SCOTIABANK PERÚ S.A.A.	312.3	177	252
BBVA BANCO CONTINENTAL	304.5	97	139
BANCO DE CREDITO DEL PERU S.A.	284.0	147	253
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	202.5	95	110

Nota: El ranking fue realizado en función del monto total de multas impuestas (UIT) en el periodo enero – diciembre 2018. 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 2018 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 2018:

- Se sancionó a 05 empresas de transporte terrestre de pasajeros que cubren la ruta Cajamarca-Cajabamba (y viceversa) con más de S/ 300 mil por ponerse de acuerdo para fijar el precio del servicio.
- Se sancionó a 24 empresas con más de S/ 11 millones<sup>213</sup> por concertación de precios de diésel y de gasoholes en Chimbote. Esta fijación concertada habría impactado en el costo del servicio de transporte pesado y liviano y en quienes lo usaron, ya que se habría trasladado el incremento a los clientes.
- Se sancionó a 63 empresas por participar en el cártel del Gas Natural Vehicular (GNV) que operó en Lima y Callao entre julio de 2011 y mayo de 2015<sup>214</sup>.

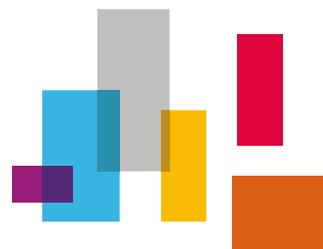
213 La sanción también incluye a 08 de sus representantes. Esta decisión fue apelada ante el Tribunal del Indecopi.

214 La sanción también incluye a 29 funcionarios. Esta sanción está en etapa de apelación.



# VIII

## CONCLUSIONES



## VIII. CONCLUSIONES

La octava edición del Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores, correspondiente al año 2018, permite identificar ciertos aspectos del mercado peruano, en materia de consumo. En primer lugar, la ocurrencia de conflictos de consumo ha sido creciente, en general, en los últimos años, teniéndose al sector de telecomunicaciones como el más reclamado, con más de 3 millones de reclamos, seguido del sistema financiero con más de 2 millones. En segundo lugar, se han dado mayores esfuerzos por desarrollar herramientas que complementen los limitados canales presenciales, en lo que respecta a la orientación, difusión e incluso atención de reclamos por parte de las diversas entidades encargadas de la tramitación de los mismos. En tercer lugar, existen esfuerzos por parte gremios y empresas particulares por impulsar una autorregulación e implementación de buenas prácticas, con la finalidad de prevenir o solucionar de forma más eficiente los conflictos de consumo. En cuarto lugar, el creciente uso de los servicios de las diversas entidades relacionadas a la protección del consumidor evidencia, en general, a un consumidor más empoderado.

La tarea de fortalecer el Sistema Nacional de Protección del Consumidor es compleja dada la existencia de múltiples entidades con competencias específicas y en todos los niveles de gobierno. El proceso de monitoreo del cumplimiento del plan y el proceso de adecuación o actualización de la Política Nacional debiera de permitir identificar las mejores estrategias para obtener el mayor impacto así como impulsar la cohesión y coordinación de acciones entre entidades del Sistema.

El segundo año del Plan Nacional de Protección de los Consumidores arrojó lo siguiente, según eje establecido.

- **En cuanto a educación, orientación y difusión**, en lo que respecta a las actividades de cobertura, el desempeño, en el 2018, fue levemente menor con relación a la meta establecida. Es vital no solo la inclusión de la temática de protección del consumidor, por parte del Minedu, en la currícula escolar sino que realmente esta se imparta, de forma progresiva, tanto en el ámbito urbano como rural, puesto que ello impactaría potencialmente en cambios de conducta en el largo plazo.
- **En cuanto a seguridad y salud de los consumidores**, se continuó con el monitoreo del mercado y emisión de alertas respectivas. Asimismo, se trabajó en proyectos normativos orientados principalmente a generar una alta eficiencia en la emisión de alertas con la finalidad de prevenir que los riesgos se materialicen en daños a los consumidores. Esto implica no solo el uso de la Plataforma Web sino la mayor actuación oportuna de todas las entidades miembros del Sistema de Alertas. La mejora de la Plataforma Web será progresiva, conforme también se apruebe las iniciativas normativas y conforme se incorpore la información sobre accidentes del consumidor ocasionados por bienes y servicios de consumo reportados en hospitales y clínicas (todavía pendiente) 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 2018, ha continuado siendo importante, más aún considerando la mayor preocupación por parte de las empresas del aspecto reputacional. Los mecanismos privados de solución de conflictos atendieron cerca de 8.2 mil reclamos, las postulaciones de buenas prácticas (en el marco de “Primero, lo clientes”) rebasó la meta establecida y se continuó perfeccionando

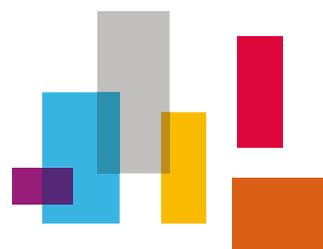
la generación de un marco normativo que impulse los programas de compliance (cumplimiento normativo en materia de protección del consumidor). La autocomposición es importante puesto que, en el fondo, permitiría, que las entidades del Estado, se enfoquen en supervisiones de alto impacto ante potenciales 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 reditúan potencialmente en menores conflictos de consumo. El proceso de elecciones a nivel de gobiernos locales y regionales se reflejó en la mayor dificultad de obtener tasas de respuesta ante requerimientos de información y en un mayor desconocimiento sobre las acciones desplegadas en 2018.



# IX

## BIBLIOGRAFÍA



## IX. BIBLIOGRAFÍA<sup>215</sup>

1. Asociación Automotriz del Perú (AAP). Página web institucional. Accedida en junio de 2019.
2. Asociación de Bancos del Perú. Página web Institucional. Accedida en abril de 2019.
3. Asociación de Transporte Aéreo Internacional. Página web Institucional. Accedida en mayo de 2019.
4. Asociación Peruana de Empresas de Seguros. Página web Institucional. Accedida en marzo de 2019.
5. BBVA Reserch. Perú: Situación retail moderno 2018. Octubre 2018.
6. 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.
7. 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.
8. Congreso de la República del Perú. Ley N° 27328 “Ley que incorpora bajo el control y supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones”. Julio 2000.
9. 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.
10. Congreso de la República del Perú. Ley N° 27867, “Ley Orgánica de Gobiernos Regionales”. Noviembre 2002.
11. Congreso de la República del Perú. Ley N° 27972, “Ley Orgánica de Municipalidades”. Mayo 2003.
12. Congreso de la República del Perú. Ley N° 28044, “Ley General de educación”. Julio 2003.
13. 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.
14. 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.
15. Congreso de la República del Perú. Ley N° 29408, Ley General de Turismo. Setiembre 2009.
16. Congreso de la República del Perú. Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Setiembre 2010.
17. Congreso de la República del Perú. Ley N° 29719, “Ley que Promueve la Convivencia sin Violencia en las Instituciones Educativas”. Junio 2011.
18. Instituto Metropolitano Protransporte (2012). Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Metropolitano Protransporte.

<sup>215</sup> Bibliografía complementaria a los cuestionarios de información remitidos por las diversas entidades miembros del Sistema, requeridos para la elaboración de la presente edición.

- 19.** 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.
- 20.** 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”.
- 21.** 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.
- 22.** 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 19 de marzo de 2019, de [https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Pol%C3%ADtica\\_Plan\\_Consumo/9494a908-5d6b-4277-fa25-bef2ee7b4b3a](https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Pol%C3%ADtica_Plan_Consumo/9494a908-5d6b-4277-fa25-bef2ee7b4b3a)
- 23.** 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”.
- 24.** 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 15 de abril de 2019, de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/InformeAnual2015/a72a4c99-b760-41da-9fb0-b0676f2d53a8>
- 25.** 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 15 de abril de 2019, de [https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/126949/Informe\\_Anuar\\_Consumo\\_2016/0f95779e-a5f4-0bde-0c8f-72a15272fabb](https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/126949/Informe_Anuar_Consumo_2016/0f95779e-a5f4-0bde-0c8f-72a15272fabb)
- 26.** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (2018). Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores 2017. Recuperado el 15 de abril de 2019, de [https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/126949/Informe\\_Anuar\\_Consumo\\_2016/0f95779e-a5f4-0bde-0c8f-72a15272fabb](https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/126949/Informe_Anuar_Consumo_2016/0f95779e-a5f4-0bde-0c8f-72a15272fabb)
- 27.** 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 13 de mayo de 2019, de <https://www.consumidor.gob.pe/mapaconsumo>
- 28.** 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 2019.

- 29.** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Gerencia de Estudios Económicos. Anuario de Estadísticas Institucionales 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.
- 30.** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (2017). Proveedores adheridos al Arbitraje de Consumo. Recuperado el 20 de mayo de 2019, de <https://www.consumidor.gob.pe/proveedores-adheridos>.
- 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 Estadística e Informática (2018). Directorio Nacional de Municipalidades, Provinciales, Distritales y Centros Poblados 2018. Recuperado el 07 de enero de 2019, de [https://www.inei.gob.pe/media/archivos/Directorio-de-municipalidades-provinciales-y-distritales\\_20-02-2018.xlsx](https://www.inei.gob.pe/media/archivos/Directorio-de-municipalidades-provinciales-y-distritales_20-02-2018.xlsx)
- 33.** Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). "Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares". Trimestre: Octubre - Noviembre - Diciembre 2018". Informe Técnico N°1. Marzo 2019.
- 34.** Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). "Producto Bruto Interno Trimestral". Trimestre: Octubre - Noviembre - Diciembre 2018". Informe Técnico N°1. Febrero 2019.
- 35.** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Página web Institucional. Accedida en abril de 2019.
- 36.** Ministerio de Educación. Página web Institucional. Accedida en marzo de 2019.
- 37.** Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Sistema Peruano de Información Jurídica (SPIJ) Página web Institucional. Accedida en enero de 2019.
- 38.** Ministerio de Salud - Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (Digesa). Página web Institucional. Accedida en mayo de 2019.
- 39.** Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Página web Institucional. Accedida en junio de 2019.
- 40.** Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS). Página web Institucional. Accedida en junio de 2019.
- 41.** Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Registro de peritos adscritos al ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Recuperado en junio de 2019, de [http://www3.vivienda.gob.pe/dnc/archivos/valuaciones/Relacion\\_peritos/registro-peritos-adscritos.pdf](http://www3.vivienda.gob.pe/dnc/archivos/valuaciones/Relacion_peritos/registro-peritos-adscritos.pdf).
- 42.** Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones. Página web Institucional. Accedida en junio de 2019.
- 43.** Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones. Sistema de Consulta de Contratos de Abonados. <http://www2.osiptel.gob.pe/sicab/>. Accedida en junio de 2019.

- 44.** Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones. Resolución de Consejo Directivo N° 127-2019-CD/OSIPTEL, que aprobó el Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios de los Servicios de Telefonía Fija y Servicios Móviles.
- 45.** Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público. Página web Institucional. Accedida en junio de 2019.
- 46.** Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público. Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, que aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN. Junio de 2011.
- 47.** 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.
- 48.** 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.
- 49.** 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.
- 50.** Presidencia del Consejo de Ministros. Decreto Supremo N° 002-2018-PCM, que aprobó el Nuevo Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones”. Enero 2018.
- 51.** 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.
- 52.** Presidencia del Consejo de Ministros. Decreto Supremo N° 006-2016-VIVIENDA, que aprobó el “Reglamento de la Ley N° 29203, Ley que crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias”. Junio 2016.
- 53.** 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.
- 54.** Presidencia del Consejo de Ministros. Decreto Supremo N° 025-2017-VIVIENDA, que aprobó el Reglamento del Registro de Peritos Adscritos, Procedimiento Administrativo de Inscripción de Peritos y los Servicios de Tasaciones Prestados en Exclusividad”. Setiembre 2017.
- 55.** Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Página web Institucional. Accedida en junio de 2019.
- 56.** Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. Página web Institucional. Accedida en abril de 2019.
- 57.** Superintendencia Nacional de Salud. Página web Institucional. Accedida en mayo de 2019.
- 58.** Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. Página web Institucional. Accedida en febrero de 2019.



U T K F S W  
N O I  
L G K T G



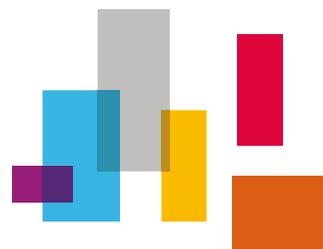
P D R A Q  
M U V

F I L T F  
G N

W A A  
Q G

**X**

**LISTA DE  
ACRÓNIMOS,  
SIGLAS Y  
ABREVIATURAS**



## X. LISTA DE ACRÓNIMOS, SIGLAS Y ABREVIATURAS

**Tabla N° 133:**
*Lista de acrónimos, siglas y abreviaturas*

<b>Siglas, acrónimos, abreviaturas</b>	<b>Descripción</b>
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	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
ACP	Asociación de Clínicas Particulares del Perú
ACUREA	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash- ACUREA
ACUSE	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros - ACUSE
ACUSERP	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros en general de la Región Puno - ACUSERP
ACUY YANAPANACUY	Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy
AdB	Asociación de Bodegueros
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 ADECON PERÚ
ADECUB	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca - ADECUB
ADECUT	Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes
ADEIP	Asociación para el Desarrollo, Industrialización y Bienestar Social del Perú
ADEPCO	Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores - ADEPCO
ADI	Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios
ADTU	Asociación de Defensa y Desarrollo de Transporte Urbano
ADUCCAR-MARIANO MELGAR	Asociación de Usuarios Consumidores y Ambientalistas Arequipa
ADUCMAC	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma -ADUCMAC
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

<b>Siglas, acrónimos, abreviaturas</b>	<b>Descripción</b>
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
ANACAB	Asociación Nacional de Cadena de Boticas
ANDECO	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores
ANRPM	Autoridad Nacional Reguladora de Precios de los Medicamentos
APAC PERÚ	Asociación de Protección al Consumidor del Perú - APAC-PERÚ
Apavit	Asociación Peruana de Agencias de Viaje y Turismo
APDECU	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU
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
Apotur	Asociación Peruana de Operadores de Turismo Receptivo e Interno
APPACRE	Asociación Peruana de Protección al Consumidor Responsable
APROC -ILO	Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo
APROCODEJ	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico -APROCODEJ
APRODECO Moquegua	Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor de Moquegua - APRODECO 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 – ARCUSP
Asbanc	Asociación de Bancos del Perú
ASCOPS-PERÚ	Asociación de Consumidores de Productos y Servicios – Perú
ASCUCH	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha - ASCUCH
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 -ASDECUPT
ASDECUS	Asociación en Defensa del Consumidor
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

<b>Siglas, acrónimos, abreviaturas</b>	<b>Descripción</b>
ASPAI	Asociación Peruana de Agentes Inmobiliarios
ASPEC	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC
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 ATEJUS
ATU	Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao
AUS	Aseguramiento Universal en Salud
Autoridad	Autoridad Nacional de Protección del Consumidor
AVH	Atención por Voz Humana
BCRP	Banco Central de Reserva del Perú
CAC	Centros de Atención al Ciudadano del MVCS
Canatur	Cámara Nacional de Turismo
Capeco	Cámara Peruana de la Construcción
CAT	Corte de la Atención Telefónica
CAUDAL	CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor
CBC	Condiciones Básicas de Calidad
CCD	Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal
CEB	Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas
CEBE	Centro de Educación Básica Especial
CECONAR	Centro de Conciliación y Arbitraje
CITV	Centros de Inspección Técnica Vehicular
CLC	Comisión de Libre Competencia del Indecopi
CMAC	Cajas Municipales de Ahorro y Crédito
Consejo	Consejo Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi
CNSV	Consejo Nacional de Seguridad Vial
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
Coopac	Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú
Copolco	Comité de ISO sobre Política del Consumidor
Corpac	Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial

<b>Siglas, acrónimos, abreviaturas</b>	<b>Descripción</b>
COSAC	Corredor Segregado de Alta Capacidad I
COSUMERE	Asociación de Consumidores y Usuarios de Ayacucho - COSUMERE
CPC	Comisión de Protección al Consumidor
CRAC	Cajas Rurales de Ahorro y Crédito
CSA	Caídas del Sistema de Atención
CTI	Ciencia, Tecnología e Innovación
DAP	Deserción en Atención Presencial
DCA	Defensoría del Consumidor Automotor
DCF	Defensoría del Cliente Financiero
Defaseg	Defensoría del Asegurado
DGAC	Dirección de Aeronáutica Civil del MTC
DGCF	Dirección General de Caminos y Ferrocarriles
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
DISUP	Dirección de Supervisión de la Sunedu
DL	Decreto Legislativo
DLCI	Defensoría Legal del Consumidor Ica
DNI	Documento Nacional de Identidad
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
DS	Decreto Supremo
DSC	Departamento de Servicios al Ciudadano
DSR	División de Supervisión Regional
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
EPS	Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento
Essalud	Seguro Social de Salud

<b>Siglas, acrónimos, abreviaturas</b>	<b>Descripción</b>
FENACREP	Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito
FEPCMAC	Federación Peruana de Cajas de Ahorro y Crédito
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
GL	Gobierno Local
GLP	Gas Licuado de Petróleo
GNV	Gas Natural Vehicular
GOR	Gerencia de Oficinas Regionales
GR	Gobierno Regional
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
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 - IDLADS PERÚ
IDOM	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM
IFIS	Intendencia de Fiscalización y Sanción
IMEI	International Mobile Equipment Identity
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
JMCDPCU	Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario
JUS	Juntas de Usuarios de los Servicios de salud

<b>Siglas, acrónimos, abreviaturas</b>	<b>Descripción</b>
LPAG	Ley del Procedimiento Administrativo General
MAC	Mejor Atención al Ciudadano
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas
MINAM	Ministerio del Ambiente
Mincetur	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
MINEDU	Ministerio de Educación
Mininter	Ministerio del Interior
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
OAU	Oficiales de Atención al Usuario
Obnate	Observatorio Nacional de Textos Escolares
OCDE	Organización para la Cooperación al Desarrollo Económico
OISEVI	Observatorio Iberoamericano de Seguridad Vial
OMAPED	Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad
OMT	Organización Mundial del Turismo
ONP	Oficina de Normalización Previsional
OPE	Organismo Público Ejecutor
OPECU	Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios
OPS	Organización Panamericana de la Salud
OPS	Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos
OREDIS	Oficina Regional de Atención a la Persona con Discapacidad
ORI	Oficinas Regionales del Indecopi
Osinergmin	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería
Osiptel	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones
Ositran	Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público
OSPES	Oficinas de Seguros y Prestaciones Económicas
OTEPA	Oficina General de Transparencia, Ética Pública y Anticorrupción
PA	Plataforma de Atención
PAS	Procedimientos Administrativos Sancionadores
PAUS	Plataforma de Atención al Usuario en Salud

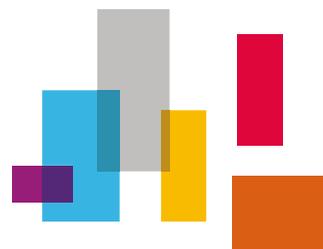
<b>Siglas, acrónimos, abreviaturas</b>	<b>Descripción</b>
PCM	Presidencia del Consejo de Ministros
PDCYU	Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios
PERUCON	Peru Consumer Defense
PISAC	Plataforma Interactiva para el Servicio de Atención al Ciudadano
PJ	Poder Judicial
PNP	Policía Nacional del Perú
POA	Plan Operativo Anual
PRODUCE	Ministerio de la Producción
Promperú	Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo
Protransporte	Instituto Metropolitano Protransporte de Lima
REGIS	Registro de Infracciones y Sanciones de la Sunedu
REMA	Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público del Ositran
RENTESEG	Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad
RIS	Registro de Infracciones y Sanciones
SAC	Servicio de Atención al Ciudadano
SACMIF	Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera
SANIPES	Organismo Nacional de Sanidad Pesquera
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
SEMEFA	Servicio Médico Familiar
Senasa	Servicio Nacional de Seguridad Agraria
SHP	Sociedad Hoteles del Perú
SIGEC	Sistema de Gestión de Consultas
SIREC	Sistema de Reporte de Reclamaciones
SIRT	Sistema de Información y Registro de Tarifas
SIS	Seguro Integral de Salud
SISAC	Sistema de Arbitraje de Consumo
SISCE	Sistema de Consultas Electrónicas de Expedientes
SiseVe	Sistema Especializado en reporte de casos sobre Violencia Escolar
Sistema	Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor
SLI	Solicitud de Licenciamiento Institucional
SMV	Superintendencia del Mercado de Valores

<b>Siglas, acrónimos, abreviaturas</b>	<b>Descripción</b>
SNI	Sociedad Nacional de Industrias
SNP	Sistema Nacional de Pensiones
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
ST	Secretaría Técnica
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
TASTEM	Tribunal de Apelaciones de Sanciones en Temas de Energía y Minería
TEAP	Tiempo de Espera para Atención Presencial
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
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
UPSS	Unidades Productoras de Servicios de Salud
UTECC	Unidad Táctica de Emergencia en la Carretera Central



# XI

## NORMATIVA RELEVANTE EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR (2018)



## XI. NORMATIVA RELEVANTE EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR (2018)

**Tabla N° 134:**  
*Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la  
Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)*

N°	Proyecto normativo	Descripción	Estado
1	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 002-2018-INDECOPI-COD (Directiva N° 013-2017-DIR-COD-INDECOPI), denominada "Directiva que modifica los artículos 5 y 9 de la Directiva N° 004-2013-DIR-COD-INDECOPI denominada 'Directiva de funcionamiento del Consejo Nacional de Protección del Consumidor', aprobado por la resolución de la presidencia del consejo directivo del Indecopi N° 135-2013-INDECOPI-COD"	Se establecieron reglas de conducta para los miembros del Consejo las cuales en caso sean incumplidas serán puestas en conocimiento de la asociación, gremio o entidad a la que represente el consejero. Se otorgó facultades a la Secretaría Técnica para trasladar esta información al Consejo.	Aprobado
2	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 039-2018-INDECOPI-COD (Directiva N° 004-2018-DIR-COD-INDECOPI), denominada "Directiva que modifica el numeral 4.3 calificación de la denuncia de la Directiva N° 006-2017-DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el código de protección y defensa del consumidor", aprobada por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI N° 076-2017-INDECOPI-COD"	Se estableció el plazo de 3 días hábiles para la emisión de resolución que requiera subsanar el incumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral 4.2 de la directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI.	Aprobado
3	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 096-2018-INDECOPI-COD (Directiva N° 005-2018-DIR-COD-INDECOPI), denominada "Directiva que modifica el numeral 4.5.1 improcedencia de la denuncia 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", aprobada por Resolución de la presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 076-2017-INDECOPI-COD"	Se estableció el plazo de 5 días para la emisión de resolución de improcedencia a fin de que los administrados no tengan que esperar al vencimiento del plazo del PAS para conocer el resultado de sus denuncias.	Aprobado
4	Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 110-2018-INDECOPI-COD (Directiva N° 006-2018-DIR-COD-INDECOPI), denominada "Directiva que modifica el numeral 4.3 y los anexos N° 01 y N° 05 de la Directiva N° 005-2010-DIR-COD-INDECOPI, que establece reglas sobre la Competencia desconcentrada en las Comisiones adscritas a las Oficinas Regionales y demás sedes del Indecopi"	Se adecuó a Directiva al TUO de la LPAG a fin de que los administrados puedan presentar escritos de sus procedimientos en cualquier sede del Indecopi.	Aprobado

N°	Proyecto normativo	Descripción	Estado
5	Proyecto de modificación del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Decreto Legislativo 1390	En el marco de la delegación de facultades otorgado al Ejecutivo, se precisaron algunas competencias en cuanto a los procedimientos sancionadores a cargo del Indecopi y se alineó el Código a la Ley de Protección de Datos Personales en cuanto a los métodos comerciales agresivos o engañosos.	Aprobado
6	Proyecto de Directiva que modifica la “Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor” y la “Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”	Esta Directiva busca alinear las Directivas 005 y 006-2017-DIR-COD-INDECOPI en cuanto a la discrecionalidad de los órganos resolutivos para imponer multas o amonestaciones a los proveedores sancionados y aclarar que los OR ostentan facultades para verificar el cumplimiento de sus mandatos.	Aprobado <sup>1</sup>
7	Proyecto de Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo	Establecer disposiciones comunes que regulen el Sistema de Arbitraje de Consumo.	Aprobado <sup>2</sup>
8	Proyecto de modificación del sistema de alertas y advertencias	Busca dotar de celeridad al procedimiento que siguen los proveedores e instituciones para publicar alertas y advertencias.	En proyecto <sup>3</sup>
9	Proyecto de Compliance	Se pretende fomentar la incorporación de un método de autorregulación alternativo que involucre activamente a los proveedores.	En proyecto <sup>4</sup>
10	Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI que Modifica el Anexo N° 2 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”.	Establece un nuevo formato de reporte de actividades de las asociaciones de consumidores.	Aprobado

1/ Aprobado por Resolución N° 038-2019-INDECOPI/COD el 23/03/2019

2/ Aprobado por Decreto Supremo N° 103-2019-PCM, el 03/06/2019

3/ En PCM para comentarios.

4/ En PCM para comentarios.

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

**Tabla N° 135:**  
**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° 616-2018-OS/CD	Base Metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos.
2	Resolución Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería N° 214-2018-OS/CD	Modificación del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinermin.
3	Resolución Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería N° 044-2018-OS/CD	Aprobación del Reglamento de Órganos Resolutivos de Osinermin.

Fuente: Página web OSINERMIN

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

**Tabla N° 136:**
**Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)**

N°	Normativa	Detalle
1	Resolución de Consejo Directivo N° 0286-2018-CD/OSIPTEL	Modificación del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y Servicio de Telefonía fija.
2	Resolución de Consejo Directivo N° 0266-2018-CD/OSIPTEL	Modificación del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios.
3	Resolución de Consejo Directivo N° 0238-2018-CD/OSIPTEL	Modificación de las normas para la implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad.
4	Resolución de Consejo Directivo N° 0224-2018-CD/OSIPTEL	Modificación del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
5	Resolución de Consejo Directivo N° 096-2018-CD/OSIPTEL	Modificación del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
6	Resolución de Consejo Directivo N° 0125-2018-CD/OSIPTEL	Modificación del Reglamento para la Solución de Controversias entre Empresas.
7	Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL	Modificación de la Norma sobre las Medidas Extraordinarias Relacionadas con el Procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios.

Fuente: Página web Osiptel

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

**Tabla N° 137:**
**Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass)**

N°	Normativa	Detalle
1	Resolución de Consejo Directivo N° 061-018-SUNASS-CD	Modificación del "Contrato de Prestación de Servicios de Saneamiento", Anexo 2 del Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

Fuente: Página web Sunass

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

**Tabla N° 138:**
**Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)**

N°	Normativa	Detalle
1	Resolución S.B.S. N° 885-2018	Incorporación de actividades orientadas a promover la inclusión financiera.
2	Resolución S.B.S. N° 1124-2018	Modificación de Pensiones Preliminares del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP.
3	Resolución S.B.S. N° 2808-2018	Modificación de Modalidades de Pensión del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP.
4	Resolución S.B.S. N° 2891-2018	Emisión del Reglamento de Cuentas Básicas.
5	Resolución S.B.S. N° 3966-2018	Modificación del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.

N°	Normativa	Detalle
6	Resolución S.B.S. N° 4409-2018	Incorporación de Proceso de Pago de Pensiones de Jubilación por Rentas Vitalicias a Cargo de las Empresas de Seguros del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP.
7	Resolución S.B.S. N° 4977-2018	Emisión del Reglamento de Registro Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Captar Recursos del Público y de las Centrales.
8	Resolución S.B.S. N° 5061-2018	Emisión del Reglamento del Fondo de Seguro de Depósitos Cooperativo.
9	Circular N° S-667-2018	Lineamientos sobre indemnizaciones por muerte no reclamadas por los beneficiarios de las víctimas de accidentes de tránsito cubiertos por el SOAT.
10	Circular N° AFOCAT-13-2018	Lineamientos sobre indemnizaciones por muerte no reclamadas por los beneficiarios de las víctimas de accidentes de tránsito cubiertos por el CAT.

Fuente: Página web SBS

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

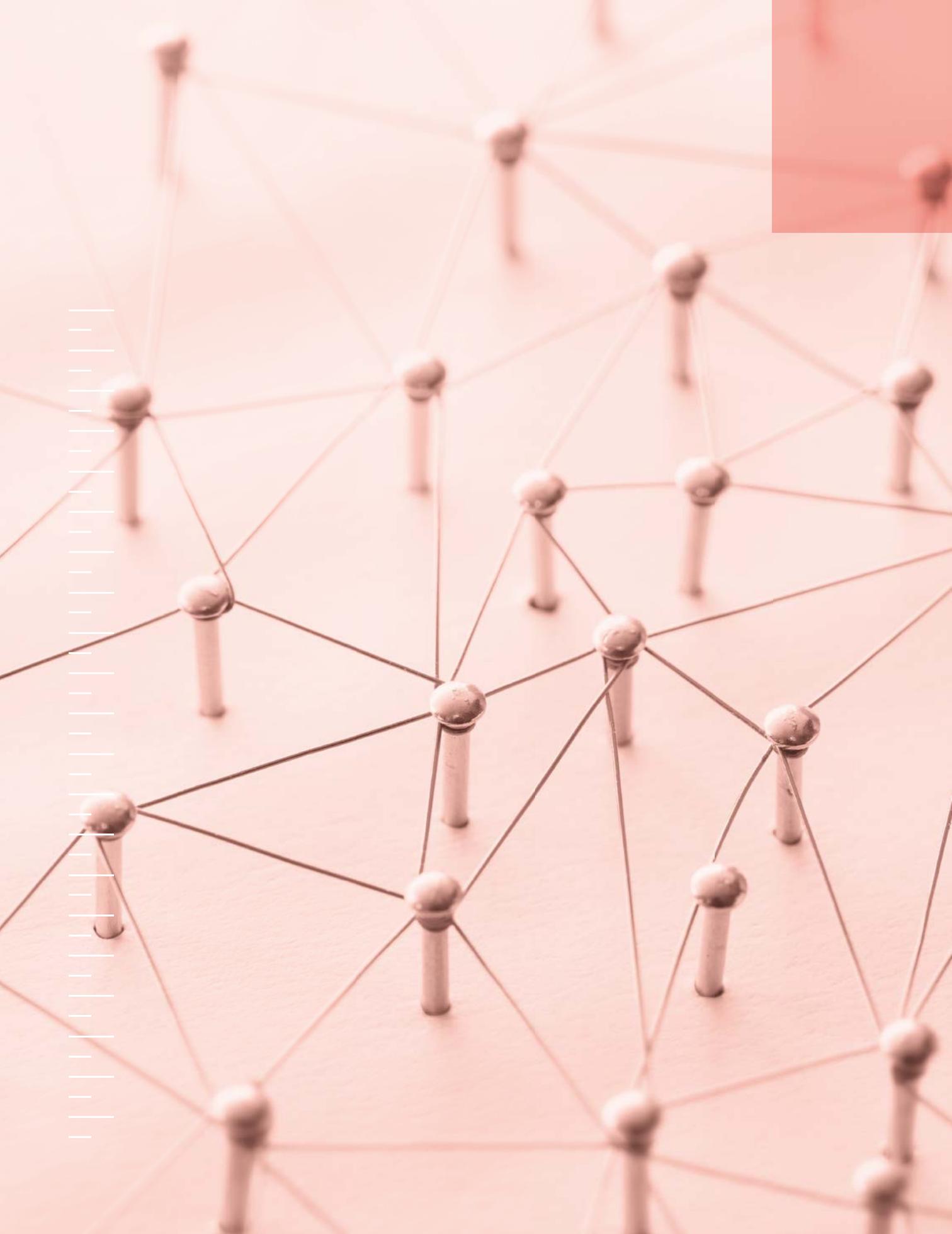
### Tabla N° 139:

#### *Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran)*

N°	Normativa	Detalle
1	Resolución N° 009-2018-CD-OSITRAN	Aprobó el Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones.

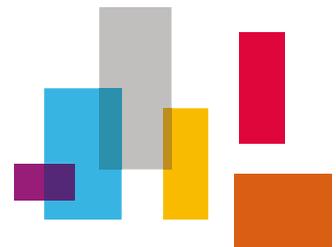
Fuente: Página web Ositran

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



# XII

## ANEXOS



## 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 ministerios<sup>216</sup>, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (en adelante, SBS), los organismos reguladores, gremios, las asociaciones de consumidores, Gobiernos Locales y Gobiernos Regionales. Dicho Consejo es presidido por el Indecopi y tiene las funciones siguientes:

**Tabla N° 140:**  
*Funciones del Consejo Nacional de Protección del Consumidor*

N°	Funciones
1	Proponer y armonizar la política nacional de protección y defensa del consumidor, así como el Plan Nacional de Protección de los Consumidores, que deben ser aprobados por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).
2	Formular recomendaciones sobre la priorización de acciones en determinados sectores de consumo y sobre la generación de normas sobre protección de los consumidores.
3	Emitir opinión sobre programas y proyectos en materia de protección del consumidor que se sometan a su consideración.
4	Promover la creación del sistema de información y orientación a los consumidores, con alcance nacional, en coordinación con los demás sectores público y privado.
5	Promover la creación del sistema de información sobre legislación, jurisprudencia y demás acciones y decisiones relevantes en materia de relaciones de consumo.
6	Promover el sistema de alerta y actuación oportuna frente a los productos y servicios peligrosos que se detecten en el mercado.
7	Evaluar la eficacia de los mecanismos de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo, con la progresiva participación de los gobiernos locales y regionales que hayan sido acreditados por la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor para tal función.
8	Canalizar la comunicación entre el sector público y privado a fin de promover una cultura de protección de los derechos de los consumidores y lograr una visión conjunta sobre las acciones necesarias para ello.

<sup>216</sup> Representantes del Ministerio de la Producción, Ministerio de Salud, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Ministerio de Educación, Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento y; Ministerio de Economía y Finanzas.

N°	Funciones
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:

**Tabla N° 141:**

*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° 142:**
*Instituciones que han remitido información para la elaboración del presente documento*

N°	Entidad	Documento	Estado	Observaciones
<b>A Reguladores</b>				
1	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - Osiptel	C. 00211-GG/2019	Reportó	
2	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin	Correo electrónico de fecha 11/02/2019 / Oficio N° 47-2019-OS-GG	Reportó	
3	Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - Ositran	Oficio N° 040-2019-GAU-OSITRAN	Reportó	
4	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - Sunass	Correo electrónico de fecha 28/03/2019	Reportó	
<b>B Asociaciones de consumidores</b>				
5	Asociación de Protección al Usuario - APU	Carta con fecha 27/12/2018	Reportó	
6	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores - ASDEC	Carta N° 002-2019-ASDEC	Reportó	
7	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores - ANDECO	Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI	Reportó	
8	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC	Correo electrónico de fecha 22/01/2019 / Oficio N° 001-2018/AADECC	Reportó	
9	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico - APROCDEJ	Correo electrónico de fecha 16/01/2019 / Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI	Reportó	
10	Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor - San Francisco	Correo electrónico de fecha 19/01/2019	Reportó	
11	Asociación Atenea	Correo electrónico de fecha 21/01/2019 / Carta con fecha 22.01.2019	Reportó	
12	Asociación en Defensa del Consumidor - Perú ADECON PERÚ	Carta con fecha 16.01.2018	Reportó	
13	Asociación Civil Defensoría del Vecino	Oficio N° 015-2018/ACDV-PRE	Reportó	
14	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM	Carta con fecha 22.01.2019	Reportó	
15	Instituto Proyecto Solidaridad Global	Carta con fecha 22.01.2019	Reportó	
16	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash-ACUREA	Carta N° 01-2019-ACUREA/P	Reportó	

N°	Entidad	Documento	Estado	Observaciones
17	CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor	Carta con folio número 011004	Reportó	
18	Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos – ARCUSP	Correo electrónico de fecha 22/01/2019 / Respuesta al Anexo N° 2 de la Directiva N° 003-2018/DIR-COD-INDECOPI	Reportó	
19	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC	Carta N° 004-2019-ASPEC/PRES	Reportó	
20	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ	Correo electrónico de fecha 3/01/2019	Reportó	
21	Asociación de Consumidores Perú Consumidor	Correo electrónico de fecha 22/01/2019	Reportó	
22	Asociación en Defensa de los Consumidores o Usuarios de la Provincia de Tocache -ASDECUPT	Oficio N° 001-ADEC	Reportó	
23	Asociación de Protección al Consumidor del Perú - APAC-PERÚ	Carta con fecha 21.01.2019	Reportó	
24	Asociación Civil Más que Consumidores	Carta con fecha 22.01.2019	Reportó	
25	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos	Carta con fecha 21.01.2019	Reportó	
26	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma -ADUCMAC	Oficio N° 001-2019-ADUCMAC	Reportó	
27	Asociación Tempus Jus – Tiempo de justicia ATEJUS	Carta con fecha 21.01.2019	Reportó	
28	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU	Carta con fecha 22.01.2019	Reportó	
29	Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros - AINCUS	Correo electrónico de fecha 22/01/2019	Reportó	
30	Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy - ACUY YANAPANACUY	Carta N° 001-2019/P-YANAPANACUY	Reportó	
31	Centro de Protección al Ciudadano Equidad	Carta N° 001-2019	Reportó	
32	Asociación Centro de Protección al Consumidor	Carta con fecha 25.01.2019	Reportó	
33	Consumers Associated	Carta con fecha 24.01.2019	Reportó	
34	Defensoría del Consumidor - ADEC	Carta con fecha 24.01.2019	Reportó	
35	Asociación de Consumidores de Productos y Servicios – Perú – ASCOPS - PERÚ	Correo electrónico de fecha 10/01/2019	Reportó	

N°	Entidad	Documento	Estado	Observaciones
36	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	Reportó	
37	Asociación Defensoría del Consumidor y Usuarios- A.D.D.C. Y U.	Carta con fecha 23.01.2019	Reportó	
38	Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario - APEDECU	Carta N° 01-2018-APEDECU	Reportó	
39	Asociación Defensoría Interamericana de los Derechos - DINTERADE	Carta N° 001-2019-DINTERADE	Reportó	
40	Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - PDCYU	Carta con fecha 23.01.2019	Reportó	
41	Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario - JMCDPCU	Carta de fecha 14.01.2019	Reportó	
42	Asociación de Consumidores Indignados Perú	Carta de fecha 11.01.2019	Reportó	
43	Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes - ADECUT	Carta N° 001-2019-ADECUT-TUM	Reportó	
<b>C</b>	<b>Ministerios y otras entidades de gobierno</b>			
44	Ministerio de la Producción - PRODUCE	Correo electrónico de fecha 22/02/2019 / Oficio N° 402-2019-PRODUCE/SG	Reportó	
45	Ministerio de Salud - MINSA	Oficio N° 00021-2019-SUSALUD/SADERECHOS	Reportó fuera de plazo	Indicó que no cuenta con información
46	Ministerio de Educación - MINEDU	Correo electrónico de fecha 25/02/2019	Reportó	
47	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - MVCS	Correo electrónico de fecha 25/02/2019 / Oficio N° 375-2019-VIVIENDA/SG	Reportó	
48	Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC	Oficio N°110-2019-MTC/09	Reportó	
49	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Mincetur	Oficio N° 63-2019-MINCETUR/DM	Reportó	
50	Ministerio del Ambiente - MINAM	Correo electrónico de fecha 20/02/2019	Reportó	
51	Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones - SBS	Correo electrónico de fecha 26/02/2019 / Oficio N° 7991-2019-SBS	Reportó	
52	Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Sutran	Correo electrónico de fecha 26/06/2019 / Oficio N° 003-2019-SUTRAN/06.1	Reportó	
53	Instituto Nacional de Calidad - INACAL	Correo electrónico de fecha 21/02/2019 / Oficio N° 026-2019-INACAL/PE	Reportó	

N°	Entidad	Documento	Estado	Observaciones
54	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu	Correo electrónico de fecha 21/03/2019	Reportó	
55	Instituto Metropolitano Protransporte de Lima - Protransporte	Correo electrónico de fecha 29/01/2019 / Oficio N° 006-2019-MML/MPL/GC	Reportó	
56	Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial - Corpac	Correo electrónico de fecha 20/02/2019	Reportó	
57	Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos	Correo electrónico de fecha 8/04/2019	Reportó	
58	Defensoría del Pueblo	Correo electrónico de fecha 13/03/2019 / Oficio N° 168-2019-DP/AMASPP	Reportó	
59	Organismo Nacional de Sanidad Pesquera - SANIPES	Correo electrónico de fecha 18/02/2019 / Oficio N° 073-2019-SANIPES/SG	Reportó	
60	Dirección General de Salud Ambiental - Digesa	Correo electrónico de fecha 4/03/2019	Reportó	
61	Seguro Social de Salud - Essalud	Correo electrónico de fecha 17/04/2019	Reportó	
62	Superintendencia Nacional de Salud - Susalud	Oficio N° 00095-2019-SUSALUD/SUP	Reportó	
63	Consejo Nacional de Seguridad Vial	Oficio N° 008-2019-MTC/02.01	Reportó	
64	Consejo Nacional de Salud	Correo electrónico de fecha 10/05/2019 / Oficio N° 0016-2019-SUSALUD/SADERECHOS	Reportó	
65	Comité Consultivo de Turismo	Oficio N° 017-2019-MINCETUR/VMT	Reportó	Indicó que no cuenta con información
66	Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad - CONADIS	Correo electrónico de fecha 19/02/2019 / Oficio N° 26-2019-CONADIS/SG	Reportó	
<b>D Municipalidades Distritales</b>				
67	Municipalidad Distrital de Ancón	Oficio N° 220-2019-GSG-MDA	Reportó fuera de plazo	
68	Municipalidad Distrital de Ate	Correo electrónico de fecha 26/02/2019	Reportó	
69	Municipalidad Distrital de Breña	Oficio N° 011-2019-GM/MDB	Reportó	
70	Municipalidad Distrital de Carabayllo	Correo electrónico de fecha 11/03/2019 / Oficio N° 006-2019-SGFA-GM/MDC	Reportó	
71	Municipalidad Distrital de Chaclacayo	Carta N° 006-2019-SG/MDCH	Reportó	
72	Municipalidad Distrital de Cieneguilla	Correo electrónico de fecha 21/02/2019 / Oficio N° 007-2019-MDC/SG	Reportó	
73	Municipalidad Distrital de El Agustino	Oficio N° 15-2019-GEMU/MDEA	Reportó	

N°	Entidad	Documento	Estado	Observaciones
74	Municipalidad Distrital de La Molina	Correo electrónico de fecha 11/03/2019 / Oficio N° 55-2019-MDLM	Reportó	
75	Municipalidad Distrital de La Victoria	Correo electrónico de fecha 13/03/2019	Reportó	
76	Municipalidad Distrital de Lince	Correo electrónico de fecha 1/04/2019	Reportó	
77	Municipalidad Distrital de Lurín	Correo electrónico de fecha 20/02/2019	Reportó	
78	Municipalidad Distrital de Miraflores	Correo electrónico de fecha 25/04/2019	Reportó	
79	Municipalidad Distrital de Pucusana	Oficio N° 166-2019-DA/MDP	Reportó	
80	Municipalidad Distrital de Puente Piedra	Correo electrónico de fecha 20/02/2019	Reportó	
81	Municipalidad Distrital de Punta Hermosa	Oficio N° 027-2019-MDPH-SGA	Reportó	
82	Municipalidad Distrital de San Borja	Correo electrónico de fecha 26/02/2019 / Oficio N° 020-2019-MSB-GDU	Reportó	
83	Municipalidad Distrital de San Isidro	Correo electrónico de fecha 20/02/2019 / Oficio N° 024-2019-0500-GPPDC/MSI	Reportó	
84	Municipalidad Distrital de San Luis	Correo electrónico de fecha 27/03/2019	Reportó	
85	Municipalidad Distrital de San Martín de Porres	Oficio N° 017-2019-GPP/MDSMP	Reportó	
86	Municipalidad Distrital de San Miguel	Correo electrónico de fecha 4/03/2019	Reportó	
87	Municipalidad Distrital de Santiago de Surco	Correo electrónico de fecha 26/02/2019 / Oficio N° 15-2019-GPP-MSS	Reportó	
88	Municipalidad Distrital de Carmen de La Legua - Reynoso	Correo electrónico de fecha 20/02/2019 / Oficio N° 02-2019-GDU-SGOyC/MDCLR	Reportó	
89	Municipalidad Distrital de La Perla	Correo electrónico de fecha 27/02/2019	Reportó	
90	Municipalidad Distrital de La Punta	Correo electrónico de fecha 20/02/2019 / Oficio N° 006-2019-MDLP/OPP	Reportó	
91	Municipalidad Distrital de Ventanilla	Correo electrónico de fecha 20/02/2019	Reportó	
<b>E</b>	<b>Municipalidades Provinciales</b>			
92	Municipalidad Metropolitana de Lima	Correo electrónico de fecha 22/02/2019	Reportó	
<b>E.1</b>	<b>Amazonas</b>			
93	Municipalidad Provincial de Condorcanqui	Oficio N° 261-2019-MPC/A	Reportó	
94	Municipalidad Provincial de Luya	Oficio N° 105-2019-MPL-L/A	Reportó	

N°	Entidad	Documento	Estado	Observaciones
95	Municipalidad Provincial de Utcubamba	Oficio N° 09-2019/GDEL-MPU-BG	Reportó	
<b>E.2 Áncash</b>				
96	Municipalidad Provincial de Bolognesi	Correo electrónico de fecha 29/03/2019	Reportó	
97	Municipalidad Provincial de Huarney	Correo electrónico de fecha 6/03/2019 / Oficio N° 063-2019-MPH/GM	Reportó	
98	Municipalidad Provincial de Huaylas	Oficio N° 023-2019-MPhy/02.10	Reportó	
99	Municipalidad Provincial de Pallasca	Correo electrónico de fecha 30/01/2019 / Oficio N° 026-2019-MPP-C/ALC.	Reportó	
100	Municipalidad Provincial de Pomabamba	Correo electrónico de fecha 23/02/2019	Reportó	
101	Municipalidad Provincial de Sihuas	Correo electrónico de fecha 14/02/2019	Reportó	
<b>E.3 Apurímac</b>				
102	Municipalidad Provincial de Abancay	Correo electrónico de fecha 26/02/2019	Reportó	
103	Municipalidad Provincial de Aymaraes	Correo electrónico de fecha 26/02/2019	Reportó	
104	Municipalidad Provincial de Cotabambas	Correo electrónico de fecha 14/03/2019 / Oficio N° 0296-2019-A-MPCT/RA.	Reportó	
<b>E.4 Arequipa</b>				
105	Municipalidad Provincial de Arequipa	Correo electrónico de fecha 28/02/2019	Reportó	
106	Municipalidad Provincial de Islay	Correo electrónico de fecha 20/02/2019 / Carta N° 014-2019-MPI/A-GM-GAT	Reportó	
<b>E.5 Ayacucho</b>				
107	Municipalidad Provincial de Huamanga	Correo electrónico de fecha 25/03/2019	Reportó	
108	Municipalidad Provincial de Lucanas	Correo electrónico de fecha 29/03/2019	Reportó	
109	Municipalidad Provincial de Sucre	Correo electrónico de fecha 28/02/2019	Reportó	
110	Municipalidad Provincial de Víctor Fajardo	Correo electrónico de fecha 22/02/2019	Reportó	
111	Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán	Correo electrónico de fecha 7/02/2019	Reportó	
<b>E.6 Cajamarca</b>				
112	Municipalidad Provincial de Cajabamba	Correo electrónico de fecha 8/03/2019	Reportó	

Nº	Entidad	Documento	Estado	Observaciones
113	Municipalidad Provincial de Cajamarca	Correo electrónico de fecha 11/03/2019 / Oficio N° 055-2019-UPCT-OGPP-MPC	Reportó	
114	Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca	Correo electrónico de fecha 26/02/2019	Reportó	
115	Municipalidad Provincial de San Ignacio	Correo electrónico de fecha 20/02/2019	Reportó	
116	Municipalidad Provincial de San Marcos	Correo electrónico de fecha 27/03/2019	Reportó	
117	Municipalidad Provincial de San Miguel	Correo electrónico de fecha 18/03/2019	Reportó	
118	Municipalidad Provincial de Santa Cruz	Correo electrónico de fecha 11/02/2019 / Oficio N° 077-2019-MPSC/A	Reportó	
<b>E.7</b>	<b>Cusco</b>			
119	Municipalidad Provincial de Canchis	Correo electrónico de fecha 22/02/2019	Reportó	
120	Municipalidad Provincial de Espinar	Correo electrónico de fecha 22/02/2019	Reportó	
121	Municipalidad Provincial del Cusco	Oficio N° 090-2019-SC/MPC	Reportó	
<b>E.8</b>	<b>Huancavelica</b>			
122	Municipalidad Provincial de Churcampa	Correo electrónico de fecha 25/03/2019	Reportó	
123	Municipalidad Provincial de Huancavelica	Correo electrónico de fecha 8/02/2019	Reportó	
124	Municipalidad Provincial de Tayacaja	Oficio N° 010-2019-GDS-MPT/P	Reportó	
<b>E.9</b>	<b>Huánuco</b>			
125	Municipalidad Provincial de Ambo	Oficio N° 028-2019-MPA-GM	Reportó	Indicó que no cuenta con información
126	Municipalidad Provincial de Dos de Mayo	Correo electrónico de fecha 31/01/2019	Reportó	
127	Municipalidad Provincial de Huacaybamba	Correo electrónico de fecha 22/02/2019 / Oficio N° 051-2019-MPH/A	Reportó	
128	Municipalidad Provincial de Huánuco	Oficio N° 176-2019-MPHCO/GSG	Reportó fuera de plazo	
129	Municipalidad Provincial de Lauricocha	Correo electrónico de fecha 20/02/2019	Reportó	
130	Municipalidad Provincial de Yarowilca	Correo electrónico de fecha 20/03/2019	Reportó	
<b>E.10</b>	<b>Ica</b>			
131	Municipalidad Provincial de Ica	Correo electrónico de fecha 28/02/2019	Reportó	

N°	Entidad	Documento	Estado	Observaciones
<b>E.11 Junín</b>				
132	Municipalidad Provincial de Chanchamayo	Correo electrónico de fecha 28/02/2019 / Oficio N° 029-2019-GEMU-MPCH	Reportó	
133	Municipalidad Provincial de Concepción	Correo electrónico de fecha 21/02/2019	Reportó	
134	Municipalidad Provincial de Junín	Correo electrónico de fecha 22/02/2019	Reportó	
135	Municipalidad Provincial de Satipo	Oficio N° 019-2019-GSPSC/MPS.	Reportó	
136	Municipalidad Provincial de Yauli La Oroya	Correo electrónico de fecha 22/02/2019 / Oficio N° 062-2019-MPYLO/ALC	Reportó	
<b>E.12 La Libertad</b>				
137	Municipalidad Provincial de Bolívar	Correo electrónico de fecha 20/02/2019 / Oficio N° 72-2019-MPB/GM	Reportó	
138	Municipalidad Provincial de Julcán	Correo electrónico de fecha 22/02/2019	Reportó	
139	Municipalidad Provincial de Patate	Correo electrónico de fecha 4/03/2019	Reportó	
140	Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión - Huamachuco	Oficio N° 163-2019-MPSC/GSP.	Reportó	
141	Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco	Correo electrónico de fecha 19/03/2019	Reportó	Indicó que no cuenta con información
142	Municipalidad Provincial de Trujillo	Correo electrónico de fecha 21/02/2019	Reportó	
<b>E.13 Lambayeque</b>				
143	Municipalidad Provincial de Chiclayo	Oficio N° 138-2019-MPCH/GM	Reportó fuera de plazo	
144	Municipalidad Provincial de Ferreñafe	Correo electrónico de fecha 28/02/2019	Reportó	
145	Municipalidad Provincial de Lambayeque	Carta N° 261/2019-MPL-SEGEIM	Reportó	
<b>E.14 Lima</b>				
146	Municipalidad Provincial de Barranca	Correo electrónico de fecha 28/02/2019 / Oficio N° 030-2019-SC/MPB	Reportó	
<b>E.15 Loreto</b>				
147	Municipalidad Provincial de Loreto Nauta	Correo electrónico de fecha 18/02/2019 / Oficio N° 070-2019-A-MPL-N	Reportó	
148	Municipalidad Provincial de Requena	Correo electrónico de fecha 20/02/2019	Reportó	
149	Municipalidad Provincial de Ucayali - Contamana	Correo electrónico de fecha 25/02/2019	Reportó	

N°	Entidad	Documento	Estado	Observaciones
150	Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla	Correo electrónico de fecha 25/02/2019 / Oficio N° 034-2019-GM-MPMRC	Reportó	
<b>E.16 Madre de Dios</b>				
151	Municipalidad Provincial de Manu	Correo electrónico de fecha 8/02/2019	Reportó	
152	Municipalidad Provincial de Tahuamanu	Correo electrónico de fecha 5/04/2019 / Oficio N° 102-2019-ALC-MP-TAH	Reportó	
<b>E.17 Moquegua</b>				
153	Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto	Correo electrónico de fecha 19/02/2019	Reportó	
<b>E.18 Piura</b>				
154	Municipalidad Provincial de Piura	Correo electrónico de fecha 29/03/2019	Reportó	
155	Municipalidad Provincial de Sullana	Oficio N° 0453-2019/MPS-SG.	Reportó	Indicó que no cuenta con información
156	Municipalidad Provincial de Talara	Correo electrónico de fecha 20/02/2019	Reportó	
<b>E.19 Puno</b>				
157	Municipalidad Provincial de Azángaro	Correo electrónico de fecha 22/02/2019	Reportó	
158	Municipalidad Provincial de Carabaya	Correo electrónico de fecha 27/02/2019 / Oficio N° 069-2019-MPC-M/A	Reportó	
159	Municipalidad Provincial de Yunguyo	Correo electrónico de fecha 19/02/2019	Reportó	
<b>E.20 San Martín</b>				
160	Municipalidad Provincial de Bellavista	Correo electrónico de fecha 21/02/2019 / Oficio N° 059-2019-MPB	Reportó	
161	Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres	Correo electrónico de fecha 29/03/2019	Reportó	
162	Municipalidad Provincial de Moyobamba	Correo electrónico de fecha 28/01/2019 / Oficio N° 070-2019-MPM/A.	Reportó	
163	Municipalidad Provincial de Tocache	Correo electrónico de fecha 25/02/2019	Reportó	
<b>E.21 Tumbes</b>				
164	Municipalidad Provincial de Tumbes	Correo electrónico de fecha 27/03/2019 / Oficio N° 019-2019-MPT-GM	Reportó	
165	Municipalidad Provincial de Zarumilla	Correo electrónico de fecha 18/02/2019 / Oficio N° 065-2019-MPZ-ALC	Reportó	
<b>E.22 Ucayali</b>				

N°	Entidad	Documento	Estado	Observaciones
166	Municipalidad Provincial de Coronel Portillo	Correo electrónico de fecha 26/03/2019	Reportó	
167	Municipalidad Provincial de Purús	Correo electrónico de fecha 13/03/2019	Reportó	
<b>F Gobiernos Regionales</b>				
168	Gobierno Regional de Amazonas	Oficio N° 070-2019-GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS/SG	Reportó	
169	Gobierno Regional de Ancash	Correo electrónico de fecha 28/03/2019 / Oficio N° 0863-2019-GRA/SG	Reportó	
170	Gobierno Regional de Apurímac	Correo electrónico de fecha 11/03/2019	Reportó	
171	Gobierno Regional de Arequipa	Correo electrónico de fecha 13/02/2019 / Oficio N° 025-2019-GRA/VGR / Oficio N° 067-2019-GRA/VGR / Oficio N° 071-2019-GRA/VGR / Oficio N° 1281-2019-GRA/GRE/OAJ	Reportó	
172	Gobierno Regional de Ayacucho	Correo electrónico de fecha 15/03/2019	Reportó	
173	Gobierno Regional de Cusco	Correo electrónico de fecha 18/02/2019 / Oficio N° 19-2019-GR_CUSCO/GRDE	Reportó	
174	Gobierno Regional de Huánuco	Oficio N° 050-2019-GRH/GRDE Oficio N° 092-2019-GRH/GRDE	Reportó	
175	Gobierno Regional de Junín	Correo electrónico de fecha 25/03/2019 / Oficio N° 035-2019-GRJ-DIRCETUR	Reportó	
176	Gobierno Regional de La Libertad	Correo electrónico de fecha 20/02/2019 / Oficio N° 119-2019-GRLL-GGR/SG / Oficio N° 111-2019-GRLL-GGRCETA / Oficio N° 136-2019-GRLL-GGR/SG / Oficio N° 377-2019-GR-LL-GGR/GRTC-SGTT / Oficio N° 189-2019-GRLL-GGR/SG / Oficio N° 219-2019-GRLL-GGR/SG	Reportó	
177	Gobierno Regional de Lambayeque	Oficio N° 169-2019-GR.LAMB/GRDP [3092719-1]	Reportó	Indicó que no cuenta con información
178	Gobierno Regional de Pasco	Correo electrónico de fecha 20/02/2019 / Oficio N° 053-2019-GRP-GGR-GRDE/DRP / Oficio N° 067-2019-GRP-GGR-GRDE/DRDET	Reportó	
179	Gobierno Regional de Piura	Correo electrónico de fecha 18/02/2019	Reportó	
180	Gobierno Regional de Puno	Oficio N° 099-2019-GR.PUNO/GRDE	Reportó	
181	Gobierno Regional de San Martín	Correo electrónico de fecha 1/02/2019	Reportó	
182	Gobierno Regional de Ucayali	Oficio N° 217-2019-GRU-GR.	Reportó	

N°	Entidad	Documento	Estado	Observaciones
<b>G Gremios Empresariales</b>				
183	Asociación Nacional de Cadena de Boticas (ANACAB)	Correo electrónico de fecha 25/03/2019	Reportó	
184	Asociación de Desarrolladores inmobiliarios - ADI PERÚ	Correo electrónico de fecha 4/02/2019 / Carta con fecha 30.01.2019	Reportó	
185	Asociación Peruana de Empresas Inmobiliarias - ASEI	Correo electrónico de fecha 20/02/2019	Reportó	
186	Asociación de Bodegueros - AdB	Correo electrónico de fecha 29/03/2019	Reportó	
187	Asociación Peruana de Empresas de Seguros - APESEG	Correo electrónico de fecha 20/02/2019 / Carta con fecha 20.02.2019	Reportó	
188	Asociación de Bancos del Perú - ASBANC	Correo electrónico de fecha 20/02/2019	Reportó	
189	Asociación de Instituciones Microfinancieras del Perú - ASOMIF	Correo electrónico de fecha 1/03/2019	Reportó	
190	Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito - FENACREP	Correo electrónico de fecha 21/03/2019	Reportó	
191	Federación Peruana de Cajas de Ahorro y Crédito - FEPCMAC	Correo electrónico de fecha 29/01/2019	Reportó	
192	Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional - AETAI	Correo electrónico de fecha 8/03/2019	Reportó	
193	Asociación Automotriz del Perú - AAP	Correo electrónico de fecha 20/02/2019	Reportó	

## Anexo N° 3

**Tabla N° 143:**

*Instituciones que no contestaron al pedido de información formulado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor*

N°	Entidad
<b>B</b>	<b>Asociaciones de consumidores</b>
1	Asociación Accusa Defensor del Consumidor
2	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca - ADECUB
3	Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores - ADEPCO
4	Asociación Civil Constructores de Paz
5	Asociación Proconsumidores del Perú
6	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros - ACUSE
7	Asociación de Consumidores y Usuarios de Ayacucho - COSUMERE
8	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros en general de la Región Puno - ACUSERP
9	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha - ASCUCH
10	Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor de Moquegua - APRODECO Moquegua
11	Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano - AAPDEU - FRENTE CIUDADANO
12	Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo - APROC -ILO
13	Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú – IDJUSO PERÚ
14	Asociación Regional de Defensoría del Vecino - Lima Provincias
15	Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores - ASDIUC
16	Asociación de Usuarios Consumidores y Ambientalistas Arequipa ADUCCAR - MARIANO MELGAR
17	Asociación Calderón Proaño
18	Asociación Para la Defensa de los Intereses del Consumidor - ASPRODICO
19	Asociación de Protectores y Defensores al Consumidor de la Selva Central - ASPRODEC SELVA CENTRAL
20	Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios - OPECU
21	International Association of Peruvian Consumer Protection - ICP
22	Asociación de Defensa del Usuario y del Consumidor de la Provincia de Paita - ADUC-PP
23	Asociación de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores de San Martín de Porres - ADDEUCO
24	Asociación en Defensa del Consumidor - ASDECUS
25	Asociación Peruana de Protección al Consumidor Responsable - APPACRE
26	Asociación de Protección y Defensa de los Consumidores, Usuarios y Administrados - Arequipa
27	Defensoría Legal del Consumidor Ica - DLCI
28	Asociación Peruana de Protección y Defensa Ciudadana
29	Asociación para el Desarrollo, Industrialización y Bienestar Social del Perú – ADEIP
30	Peru Consumer Defense – PERUCON
<b>C</b>	<b>Ministerios y otras entidades de gobierno</b>
31	Ministerio de Economía y Finanzas - MEF
32	Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas - Digemid

<b>N°</b>	<b>Entidad</b>
<b>D</b>	<b>Municipalidades Distritales</b>
<b>33</b>	Municipalidad Distrital de Barranco
<b>34</b>	Municipalidad Distrital de Chorrillos
<b>35</b>	Municipalidad Distrital de Comas
<b>36</b>	Municipalidad Distrital de Independencia
<b>37</b>	Municipalidad Distrital de Jesús María
<b>38</b>	Municipalidad Distrital de Los Olivos
<b>39</b>	Municipalidad Distrital de Lurigancho
<b>40</b>	Municipalidad Distrital de Magdalena del Mar
<b>41</b>	Municipalidad Distrital de Pachacámac
<b>42</b>	Municipalidad Distrital de Pueblo Libre
<b>43</b>	Municipalidad Distrital de Punta Negra
<b>44</b>	Municipalidad Distrital de San Bartolo
<b>45</b>	Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho
<b>46</b>	Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores
<b>47</b>	Municipalidad Distrital de Santa Anita
<b>48</b>	Municipalidad Distrital de Santa María del Mar
<b>49</b>	Municipalidad Distrital de Santa Rosa
<b>50</b>	Municipalidad Distrital de Surquillo
<b>51</b>	Municipalidad Distrital de Villa El Salvador
<b>52</b>	Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo
<b>53</b>	Municipalidad Distrital del Rímac
<b>54</b>	Municipalidad Distrital de Bellavista
<b>55</b>	Municipalidad Distrital de Mi Perú
<b>E</b>	<b>Municipalidades Provinciales</b>
<b>Amazonas</b>	
<b>56</b>	Municipalidad Provincial de Bagua
<b>57</b>	Municipalidad Provincial de Bongará
<b>58</b>	Municipalidad Provincial de Chachapoyas
<b>59</b>	Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza
<b>Áncash</b>	
<b>60</b>	Municipalidad Provincial de Aija
<b>61</b>	Municipalidad Provincial de Antonio Raymondi
<b>62</b>	Municipalidad Provincial de Asunción
<b>63</b>	Municipalidad Provincial de Carhuaz
<b>64</b>	Municipalidad Provincial de Carlos Fermín Fitzcarrald
<b>65</b>	Municipalidad Provincial de Casma
<b>66</b>	Municipalidad Provincial de Corongo
<b>67</b>	Municipalidad Provincial de Huaraz
<b>68</b>	Municipalidad Provincial de Huari

N°	Entidad
69	Municipalidad Provincial de Mariscal Luzuriaga
70	Municipalidad Provincial de Ocros
71	Municipalidad Provincial de Recuay
72	Municipalidad Provincial de Yungay
73	Municipalidad Provincial del Santa - Chimbote
<b>Apurímac</b>	
74	Municipalidad Provincial de Andahuaylas
75	Municipalidad Provincial de Antabamba
76	Municipalidad Provincial de Chincheros
77	Municipalidad Provincial de Grau
<b>Arequipa</b>	
78	Municipalidad Provincial de Camaná
79	Municipalidad Provincial de Caravelí
80	Municipalidad Provincial de Castilla
81	Municipalidad Provincial de Caylloma
82	Municipalidad Provincial de Condesuyos
83	Municipalidad Provincial de La Unión
<b>Ayacucho</b>	
84	Municipalidad Provincial de Cangallo
85	Municipalidad Provincial de Huanca Sancos
86	Municipalidad Provincial de Huanta
87	Municipalidad Provincial de La Mar
88	Municipalidad Provincial de Parinacochas
89	Municipalidad Provincial de Paúcar del Sara
<b>Cajamarca</b>	
90	Municipalidad Provincial de Celendín
91	Municipalidad Provincial de Chota
92	Municipalidad Provincial de Contumaza
93	Municipalidad Provincial de Cutervo
94	Municipalidad Provincial de Jaén
95	Municipalidad Provincial de San Pablo
<b>Cusco</b>	
96	Municipalidad Provincial de Acomayo
97	Municipalidad Provincial de Anta
98	Municipalidad Provincial de Calca
99	Municipalidad Provincial de Canas
100	Municipalidad Provincial de Chumbivilcas
101	Municipalidad Provincial de La Convención
102	Municipalidad Provincial de Paruro
103	Municipalidad Provincial de Paucartambo

N°	Entidad
104	Municipalidad Provincial de Quispicanchi
105	Municipalidad Provincial de Urubamba
<b>Huancavelica</b>	
106	Municipalidad Provincial de Acobamba
107	Municipalidad Provincial de Angaraes
108	Municipalidad Provincial de Castrovirreyna
109	Municipalidad Provincial de Huaytará
<b>Huánuco</b>	
110	Municipalidad Provincial de Huamalies
111	Municipalidad Provincial de Leoncio Prado
112	Municipalidad Provincial de Marañón
113	Municipalidad Provincial de Pachitea
114	Municipalidad Provincial de Puerto Inca
<b>Ica</b>	
115	Municipalidad Provincial de Chincha
116	Municipalidad Provincial de Nasca
117	Municipalidad Provincial de Palpa
118	Municipalidad Provincial de Pisco
<b>Junín</b>	
119	Municipalidad Provincial de Chupaca
120	Municipalidad Provincial de Huancayo
121	Municipalidad Provincial de Jauja
122	Municipalidad Provincial de Tarma
<b>La Libertad</b>	
123	Municipalidad Provincial de Ascope
124	Municipalidad Provincial de Chepén
125	Municipalidad Provincial de Otuzco
126	Municipalidad Provincial de Pacasmayo
127	Municipalidad Provincial de Virú
128	Municipalidad Provincial Gran Chimú
<b>Lima y Callao</b>	
129	Municipalidad Provincial del Callao
130	Municipalidad Provincial de Cajatambo
131	Municipalidad Provincial de Canta
132	Municipalidad Provincial de Cañete
133	Municipalidad Provincial de Huaral
134	Municipalidad Provincial de Huarochirí
135	Municipalidad Provincial de Huaura

<b>N°</b>	<b>Entidad</b>
<b>136</b>	Municipalidad Provincial de Oyón
<b>137</b>	Municipalidad Provincial de Yauyos
<b>Loreto</b>	
<b>138</b>	Municipalidad Provincial de Alto Amazonas
<b>139</b>	Municipalidad Provincial de Datem del Marañón
<b>140</b>	Municipalidad Provincial de Maynas
<b>141</b>	Municipalidad Provincial de Putumayo
<b>Madre de Dios</b>	
<b>142</b>	Municipalidad Provincial de Tambopata
<b>Moquegua</b>	
<b>143</b>	Municipalidad Provincial de Ilo
<b>144</b>	Municipalidad Provincial General Sánchez Cerro
<b>Pasco</b>	
<b>145</b>	Municipalidad Provincial de Daniel Carrión
<b>146</b>	Municipalidad Provincial de Oxapampa
<b>147</b>	Municipalidad Provincial de Pasco
<b>Piura</b>	
<b>148</b>	Municipalidad Provincial de Ayabaca
<b>149</b>	Municipalidad Provincial de Huancabamba
<b>150</b>	Municipalidad Provincial de Morropón - Chulucanas
<b>151</b>	Municipalidad Provincial de Paita
<b>152</b>	Municipalidad Provincial de Sechura
<b>Puno</b>	
<b>153</b>	Municipalidad Provincial de Chucuito
<b>154</b>	Municipalidad Provincial de El Collao
<b>155</b>	Municipalidad Provincial de Huancané
<b>156</b>	Municipalidad Provincial de Lampa
<b>157</b>	Municipalidad Provincial de Melgar
<b>158</b>	Municipalidad Provincial de Moho
<b>159</b>	Municipalidad Provincial de Puno
<b>160</b>	Municipalidad Provincial de San Antonio De Putina
<b>161</b>	Municipalidad Provincial de San Román
<b>162</b>	Municipalidad Provincial de Sandía
<b>San Martín</b>	
<b>163</b>	Municipalidad Provincial de El Dorado
<b>164</b>	Municipalidad Provincial de Huallaga
<b>165</b>	Municipalidad Provincial de Lamas
<b>166</b>	Municipalidad Provincial de Picota
<b>167</b>	Municipalidad Provincial de Rioja
<b>168</b>	Municipalidad Provincial de San Martín

<b>N°</b>	<b>Entidad</b>
<b>Tacna</b>	
<b>169</b>	Municipalidad Provincial de Candarave
<b>170</b>	Municipalidad Provincial de Tacna
<b>171</b>	Municipalidad Provincial de Tarata
<b>172</b>	Municipalidad Provincial Jorge Basadre
<b>Tumbes</b>	
<b>173</b>	Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar
<b>Ucayali</b>	
<b>174</b>	Municipalidad Provincial de Atalaya
<b>175</b>	Municipalidad Provincial de Padre Abad
<b>F</b>	<b>Gobiernos Regionales</b>
<b>176</b>	Gobierno Regional de Cajamarca
<b>177</b>	Gobierno Regional de Huancavelica
<b>178</b>	Gobierno Regional de Ica
<b>179</b>	Gobierno Regional de Lima
<b>180</b>	Gobierno Regional de Loreto
<b>181</b>	Gobierno Regional de Madre de Dios
<b>182</b>	Gobierno Regional de Moquegua
<b>183</b>	Gobierno Regional de Tacna
<b>184</b>	Gobierno Regional de Tumbes
<b>185</b>	Gobierno Regional del Callao
<b>G</b>	<b>Gremios Empresariales</b>
<b>186</b>	Asociación de AFP - AAFP
<b>187</b>	Asociación Peruana de Agentes Inmobiliarios - ASPAI
<b>188</b>	Asociación Peruana de Entidades Prestadoras de Salud - APEPS
<b>189</b>	Cámara Nacional de Turismo del Perú - CANATUR
<b>190</b>	Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas - CONFIEP
<b>191</b>	Sociedad Nacional de Industrias - SNI

## **Anexo N° 4**

### **Procedimientos de atención de reclamos y quejas del sector salud<sup>217</sup>**

#### **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.

<sup>217</sup> De acuerdo con el 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.

- En ningún caso la queja dará lugar a indemnización al usuario por los daños o perjuicios que hayan podido causar la IAFAS o IPRESS, quedando a salvo el derecho del usuario de acudir a la vía judicial o a través de medios alternativos de solución de controversias<sup>218</sup>, 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.
- 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 usuario<sup>219</sup>.

<sup>218</sup> 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.

<sup>219</sup> 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.

## **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<sup>220</sup>. 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 CECONAR<sup>221</sup> 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 CECONAR<sup>222</sup> 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.

220 Conforme con el Reglamento de Arbitraje y el Código de ética para el arbitraje en el centro de conciliación y arbitraje de la Superintendencia Nacional de Salud.

221 El Reglamento de Arbitraje, fue aprobado mediante Resolución de Superintendencia N° 162-2016-SUSALUD/S.

222 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 en Telecomunicaciones

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° 144:**

*Procedimiento de atención de reclamos en telecomunicaciones, según temas*

Tema	Primera instancia (reclamo)		Segunda instancia (apelación)		
	Usuario	Proveedor	Usuario	Proveedor	TRASU
<b>Facturación</b>	Para presentar el reclamo ante el proveedor, puede hacerlo hasta 02 años después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado	El plazo con el que cuenta la empresa operadora para resolver el reclamo dependerá del importe reclamado: (i) hasta 0.5% UIT tiene 15 días hábiles, y (ii) superior a 0.5% UIT tiene 20 días hábiles*	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 25 hábiles útiles para resolver*
<b>Cobro de Servicio</b>	Para presentar el reclamo ante el proveedor, puede hacerlo hasta 02 años después de requerido el cobro por el concepto reclamado o de notificado el documento donde se consigna el cobro de los montos supuestamente adeudados.	Tiene 20 días hábiles para resolver el reclamo*	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 25 días hábiles para resolver*
<b>Calidad e idoneidad en la prestación del servicio</b>	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*
<b>Instalación o activación del servicio</b>	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*

Tema	Primera instancia (reclamo)		Segunda instancia (apelación)		
	Usuario	Proveedor	Usuario	Proveedor	TRASU
<b>Suspensión, corte o baja injustificada del servicio</b>	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*
<b>Tarjetas de pago físicas o virtuales</b>	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*
<b>Falta de entrega o copia del recibo o de la facturación solicitada</b>	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*
<b>Avería</b>	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	El plazo con el que cuenta la empresa operadora para la atención del reclamo dependerá del área donde se encuentre el servicio: (i) si es en centros poblados urbanos tiene 01 día calendario, y si corresponde (ii) centros poblados rurales tiene 02 días calendario. Puede extenderse por 01 día calendario adicional, siempre que al usuario no se hubiere encontrado durante la visita. Tiene 03 días hábiles para resolver el reclamo*	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 25 días hábiles para resolver*
<b>Negativa o falta de atención de las solicitudes de levantamiento de la restricción de acceso a otras redes de equipos terminales</b>	Puede reclamar en tanto subsista el hecho que lo motiva	Tiene 03 días hábiles para resolver el reclamo*	Cuenta con 15 días hábiles para interponer un recurso de apelación ante la empresa operadora	Cuenta con 05 días hábiles para elevar el expediente al TRASU	Cuenta con 15 días hábiles para resolver*

Tema	Primera instancia (reclamo)		Segunda instancia (apelación)		
	Usuario	Proveedor	Usuario	Proveedor	TRASU
<b>Incumplimiento de ofertas y promociones</b>	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*
<b>Contratación no solicitada</b>	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. 00211-GG/2019

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

De modo similar, el consumidor puede presentar una queja ante la empresa operadora y/o por otras vías, para que el proveedor remita la queja al TRASU y éste la resuelva.

El consumidor puede presentar una queja cuando:

- Haya operado el silencio administrativo positivo.
- La empresa haya suspendido el servicio durante el procedimiento de reclamo, salvo lo dispuesto en el artículo 30 del Reglamento para la Atención de 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° 145:**

*Procedimiento de atención de quejas*

Tema	Usuario	Proveedor	TRASU
<b>Queja</b>	Puede presentar la queja ante la empresa operadora y mediante vía telefónica <sup>1</sup> , 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 <sup>2</sup> . 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. 00211-GG/2019

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

## **Anexo N° 7**

### **Procedimientos de atención de reclamos y apelaciones en infraestructura de Transporte**

El usuario intermedio o final de la infraestructura concesionada cuenta con un mecanismo de solución de conflictos<sup>223</sup> vinculados a los servicios de infraestructura de transporte de uso público. Los temas sobre los cuales este mecanismo versa son los siguientes: a) facturación y cobro de servicios; b) condicionamiento al pago previo de la retribución facturada, para la atención de los reclamos de los usuarios; c) calidad y oportuna prestación de servicios; d) daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios; e) cualquier reclamo que surja de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público (REMA); f) acceso a la infraestructura o servicios, responsabilidad de las Entidades Prestadoras y g) defectos en la información proporcionada a los usuarios sobre las tarifas, las condiciones de los servicios u otra información defectuosa.

Los procedimientos constan de 02 instancias administrativas:

- **La primera instancia**, constituida por las entidades prestadoras, las cuales cuentan con plazos para la presentación de los reclamos conforme con los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de cada entidad prestadora.
- **La segunda instancia**, constituida por el Tribunal de Solución de Controversias (TSC) del Ositran, el cual cuenta con plazos conforme al siguiente procedimiento:
  - 1.El recurso de apelación debe ser presentado en un plazo de quince (15) días hábiles de conocida la decisión de la empresa concesionaria, ante la misma empresa. (Art.59)
  - 2.La empresa concesionaria debe remitir el expediente en un plazo no mayor de quince (15) días, adjuntando además su pronunciamiento sobre la apelación. (Art.59)
  - 3.En el caso de reclamos, el Tribunal de Solución de Controversias (TSC) del Ositran podrá requerir de las partes información adicional, la misma que deberá ser remitida en un plazo máximo de veinte (20) días. (Art.60)
  - 4.En la siguiente sesión que realice el Tribunal de Solución de Controversias (TSC), luego de recibido el expediente con los descargos de la Entidad Prestadora, o vencido el plazo otorgado para la remisión de información adicional, el Tribunal de Solución de Controversias (TSC) citará a la vista de la causa. (Art.60)
  - 5.La notificación de la fecha para la vista de la causa deberá realizarse con una anticipación no menor de cinco (5) días a la fecha de su realización y la solicitud de informe oral deberá presentarse con una anticipación no menor a tres (3) días a la fecha de su realización. (Art.60)
  - 6.Las partes podrán presentar sus alegatos finales por escrito hasta tres (3) días después de haberse producido el informe oral. Vencido este plazo, el Tribunal de Solución de Controversias dispondrá de diez (10) días para emitir su resolución final, la cual deberá ser notificada dentro de los cinco (5) días siguientes de emitida. (Art.60).

223 Reglamento de Reclamos del Ositran y en el Reglamento de Atención de Reclamos de la Entidad Prestadora.

## 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° 146:**  
*Ponderaciones según respuesta*

<b>N°</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Ponderación</b>
<b>1</b>	Mucho mejor	1
<b>2</b>	Mejor	0.75
<b>3</b>	Igual	0.5
<b>4</b>	Peor	0.25
<b>5</b>	Mucho peor	0

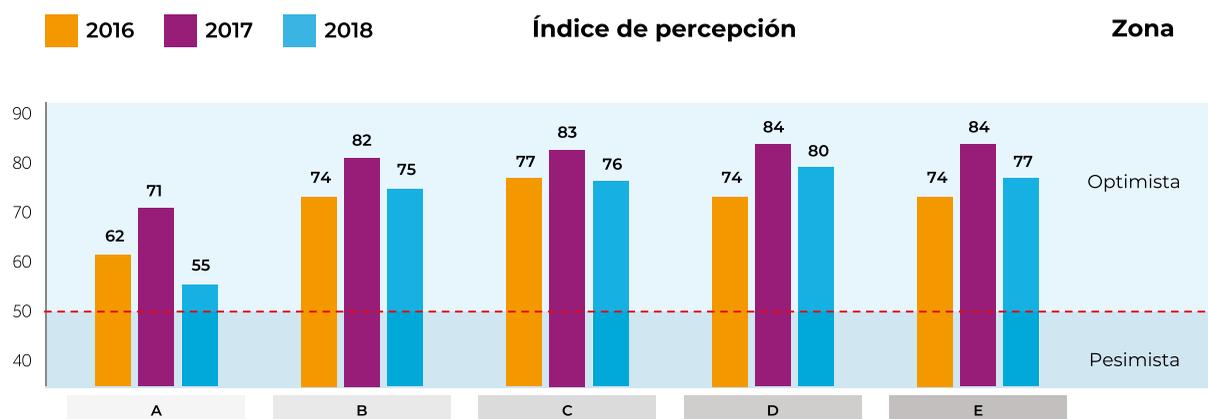
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

- 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° 89:**  
*Municipalidades distritales de Lima Metropolitana*



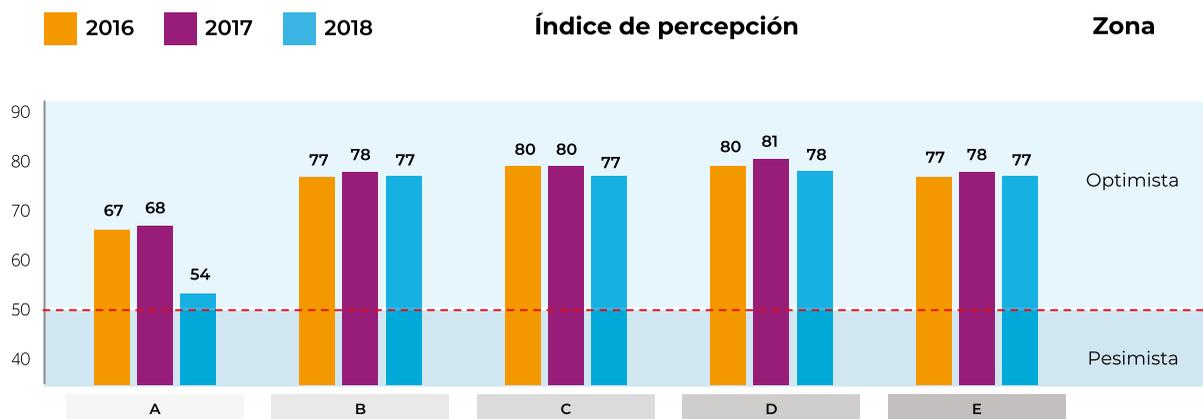
A	¿Cómo considera que fue el desempeño del sistema de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2018 respecto al año anterior?
B	¿Cómo cree que será la situación de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2019?
C	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2019?
D	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2019?
E	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2019?

\* Muestra para el año 2016: 15 respuestas, 2017: 19 y 2018: 23.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta múltiple N° 009-2019/DPC-INDECOPI

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

**Gráfico N° 90:**  
*Municipalidades provinciales del Perú*



A	¿Cómo considera que fue el desempeño del sistema de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2018 respecto al año anterior?
B	¿Cómo cree que será la situación de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2019?
C	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2019?
D	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2019?
E	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el ámbito municipal en 2019?

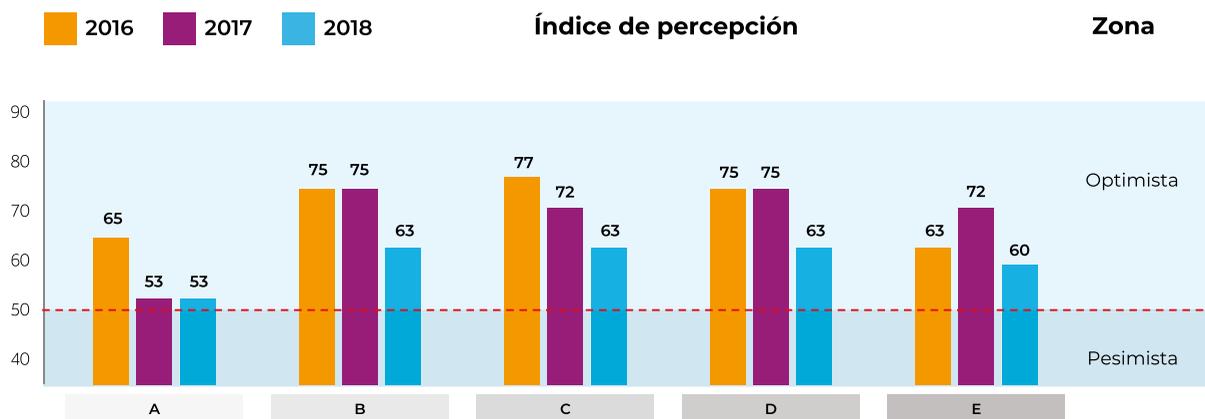
\* Muestra para el año 2016: 44 respuestas, 2017: 50 y 2018: 64.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta múltiple N° 009-2019/DPC-INDECOPI

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

## B. Gobiernos regionales

**Gráfico N° 91:**  
*Gobiernos regionales*



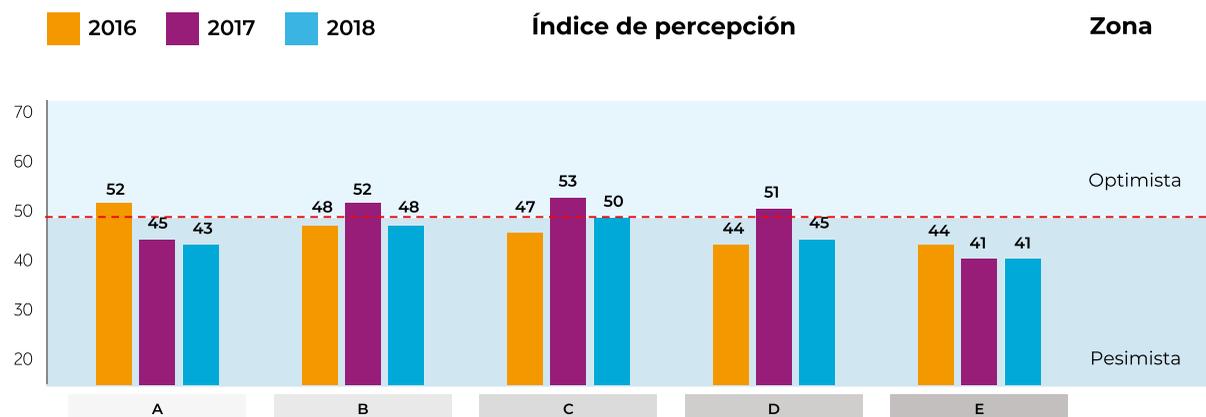
A	¿Cómo considera el desempeño del sistema de protección del consumidor en el ámbito regional en 2018 respecto al año anterior?
B	¿Cómo cree que será la situación de protección del consumidor en el ámbito regional en 2019?
C	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el ámbito regional en 2019?
D	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el ámbito regional en 2019?
E	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el ámbito regional en 2019?

\* Muestra para el año 2016: 12 respuestas, 2017: 9 y 2018: 10.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta múltiple N° 009-2019/DPC-INDECOPI  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

## C. Asociaciones de consumidores

**Gráfico N° 92:**  
*Asociaciones de consumidores*



A	¿Cómo considera el desempeño del sistema de protección del consumidor en el 2018 respecto al año anterior?
B	¿Cómo cree que será la protección del consumidor en el 2019?
C	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el 2019?
D	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el 2019?
E	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el 2019?

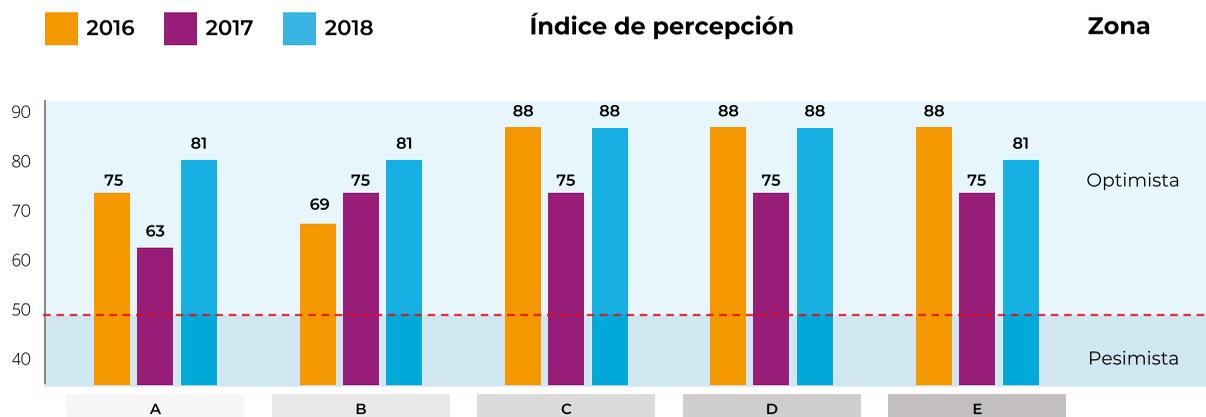
\* Muestra para el año 2016: 26 respuestas, 2017: 31 y 2018: 38.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta múltiple N° 009-2019/DPC-INDECOP

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

## D. Reguladores

**Gráfico N° 93:**  
*Reguladores*



A	¿Cómo considera el desempeño del sistema de protección del consumidor en el 2018 respecto al año anterior?
B	¿Cómo cree que será la protección del consumidor en el 2019?
C	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el 2019?
D	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección del consumidor en el 2019?
E	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección del consumidor en el 2019?

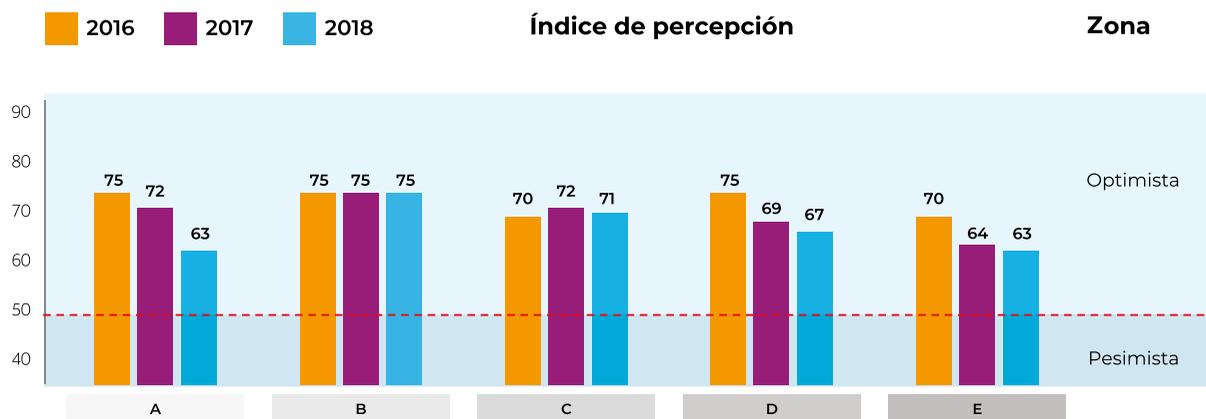
\* Muestra de 4 respuestas para todos los años.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta múltiple N° 009-2019/DPC-INDECOPI

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

## E. Sector Financiero

**Gráfico N° 94:**  
*Sector financiero*



A	¿Cómo considera el desempeño del sistema de protección del consumidor en el sector financiero en el 2018 respecto al año anterior?
B	¿Cómo cree que será la situación de la protección al consumidor en el sector financiero en el 2019?
C	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de protección del consumidor en el sector financiero en el 2019?
D	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de protección al consumidor en el sector financiero en el 2019?
E	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de protección al consumidor en el sector financiero en el 2019?

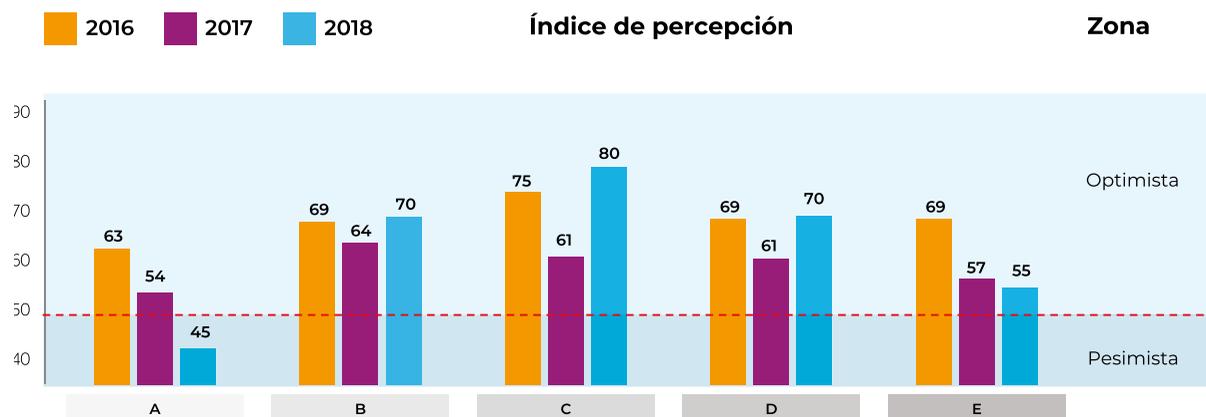
\* Muestra para el año 2016: 5 respuestas, 2017: 8 y 2018: 6.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta múltiple N° 009-2019/DPC-INDECOPI

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

## F. Sector Transporte

**Gráfico N° 95:**  
Sector transporte



A	¿Cómo considera el desempeño del sistema de protección del consumidor en el sector transporte durante el 2018 respecto al año anterior?
B	¿Cómo cree que será la situación del servicio a usuarios finales en el sector transporte en el 2019?
C	¿Cómo considera que será la acción de prevención en materia de servicio a usuarios finales en el sector transporte en el 2019?
D	¿Cómo considera que será la acción de supervisión y fiscalización en materia de servicio a usuarios finales en el sector transporte en el 2019?
E	¿Cómo considera que será la acción sancionadora en materia de servicio a usuarios finales en el sector transporte en el 2019?

\* Muestra para el año 2016: 5 respuestas, 2017: 7 y 2018: 5.

Fuente: Formato de solicitud de información remitida por los agentes al Indecopi. Carta múltiple N° 009-2019/DPC-INDECOPI  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi

## Anexo N° 10

**Tabla N° 147:**

*Gobiernos locales que realizaron actividades de capacitación y orientación, según tipo de beneficiario*

Gobierno local	Capacitación a consumidores	Capacitación a consumidores vulnerables	Capacitación a proveedores	Difusión
Municipalidad Metropolitana de Lima	X	X	X	X
Municipalidad Provincial de Abancay	X	X	X	X
Municipalidad Provincial de Arequipa			X	
Municipalidad Provincial de Aymaraes				X
Municipalidad Provincial de Azángaro	X	X		
Municipalidad Provincial de Barranca	X			
Municipalidad Provincial de Bellavista	X	X	X	X
Municipalidad Provincial de Bolognesi	X		X	
Municipalidad Provincial de Cajabamba	X	X	X	X
Municipalidad Provincial de Cajamarca	X	X	X	
Municipalidad Provincial de Carabaya	X	X	X	X
Municipalidad Provincial de Chanchamayo	X	X		
Municipalidad Provincial de Churcampa	X		X	
Municipalidad Provincial de Condorcanqui	X		X	
Municipalidad Provincial de Coronel Portillo			X	X
Municipalidad Provincial de Cotabambas				X
Municipalidad Provincial de Espinar	X	X		
Municipalidad Provincial de Ferreñafe	X		X	X
Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca	X	X		X
Municipalidad Provincial de Huamanga	X		X	X
Municipalidad Provincial de Huancavelica	X			X
Municipalidad Provincial de Huarmey				X
Municipalidad Provincial de Ica	X	X	X	X
Municipalidad Provincial de Islay			X	X
Municipalidad Provincial de Loreto Nauta			X	
Municipalidad Provincial de Lucanas Puquio	X	X	X	X
Municipalidad Provincial de Luya			X	X
Municipalidad Provincial de Manu				X
Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto			X	
Municipalidad Provincial de Pallasca				X
Municipalidad Provincial de Pataz				X
Municipalidad Provincial de Piura				X
Municipalidad Provincial de San Ignacio	X	X		X

Gobierno local	Capacitación a consumidores	Capacitación a consumidores vulnerables	Capacitación a proveedores	Difusión
Municipalidad Provincial de San Miguel				X
Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión - Huamachuco	X			X
Municipalidad Provincial de Santa Cruz	X		X	X
Municipalidad Provincial de Satipo			X	
Municipalidad Provincial de Sihuas				X
Municipalidad Provincial de Sucre	X	X	X	X
Municipalidad Provincial de Talara	X	X	X	X
Municipalidad Provincial de Tayacaja	X			
Municipalidad Provincial de Tocache	X	X		X
Municipalidad Provincial de Trujillo	X	X		
Municipalidad Provincial de Tumbes	X			X
Municipalidad Provincial de Utcubamba	X		X	X
Municipalidad Provincial de Víctor Fajardo			X	
Municipalidad Provincial de Yarowilca	X	X		X
Municipalidad Provincial de Yauli La Oroya	X	X		X
Municipalidad Provincial de Yunguyo	X			X
Municipalidad Provincial de Zarumilla	X		X	X
Municipalidad Provincial del Cusco	X	X	X	X
Municipalidad Distrital de Ate	X	X	X	X
Municipalidad Distrital de Breña				X
Municipalidad Distrital de Carabaylo		X		X
Municipalidad Distrital de La Molina	X	X		X
Municipalidad Distrital de Lince	X		X	
Municipalidad Distrital de Miraflores				X
Municipalidad Distrital de Puente Piedra	X			X
Municipalidad Distrital de Punta Hermosa	X		X	X
Municipalidad Distrital de San Borja	X	X	X	X
Municipalidad Distrital de San Isidro	X	X	X	X
Municipalidad Distrital de San Martín de Porres	X	X	X	
Municipalidad Distrital de Santiago de Surco	X	X		X
Municipalidad Distrital de La Punta	X			
Municipalidad Distrital de Ventanilla	X		X	
Municipalidad Metropolitana de Lima	X	X	X	X

1/ Sobre la base de información remitida por 98 gobiernos locales.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 009-2019/DPC-Indecopi.

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

## Anexo N°11

**Tabla N° 148:**  
*Gobiernos locales que realizaron actividades de supervisión, según tema (1/2)*

Gobierno local	Salubridad y condiciones higiénicas	Licencias de funcionamiento	Calidad de alimentos y bebidas	Comercio ambulatorio	Adulteración de productos y servicios	Servicios turísticos	Pesos y medidas
Municipalidad Metropolitana de Lima	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Municipalidad Provincial de Abancay	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Ambo	*	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Arequipa	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Aymaraes	Sí	Sí	*	Sí	*	Sí	*
Municipalidad Provincial de Azángaro	Sí	Sí	Sí	Sí	*	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Barranca	No	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Bellavista	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Bolívar	No	*	No	*	*	*	Sí
Municipalidad Provincial de Bolognesi	No	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Cajabamba	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Cajamarca	*	Sí	Sí	*	No	*	No
Municipalidad Provincial de Canchis	*	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Carabaya	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Municipalidad Provincial de Chanchamayo	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Municipalidad Provincial de Churcampa	Sí	*	No	*	Sí	*	No
Municipalidad Provincial de Concepción	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Municipalidad Provincial de Condorcanqui	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Coronel Portillo	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Municipalidad Provincial de Cotabambas	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No
Municipalidad Provincial de Dos de Mayo	No	No	No	No	No	No	No

Gobierno local	Salubridad y condiciones higiénicas	Licencias de funcionamiento	Calidad de alimentos y bebidas	Comercio ambulatorio	Adulteración de productos y servicios	Servicios turísticos	Pesos y medidas
Municipalidad Provincial de Espinar	Sí	*	*	*	Sí	*	Sí
Municipalidad Provincial de Ferreñafe	Sí	Sí	Sí	*	*	*	No
Municipalidad Provincial de Huacaybamba	No	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca	Sí	Sí	No	No	No	Sí	No
Municipalidad Provincial de Huamanga	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Huancavelica	Sí	Sí	Sí	Sí	*	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Huarvey	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No
Municipalidad Provincial de Huaylas	Sí	Sí	*	*	*	Sí	*
Municipalidad Provincial de Ica	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No
Municipalidad Provincial de Islay	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No
Municipalidad Provincial de Jucán	No	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Junín	No	No	No	No	No	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Lambayeque	*	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Lauricocha	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Municipalidad Provincial de Loreto Nauta	No	Sí	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Lucanas Puquio	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	*	Sí
Municipalidad Provincial de Luya	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Manu	No	Sí	No	No	Sí	No	No
Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres	Sí	Sí	Sí	*	Sí	No	No
Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Moyobamba	*	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Pallasca	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Pataz	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Gobierno local	Salubridad y condiciones higiénicas	Licencias de funcionamiento	Calidad de alimentos y bebidas	Comercio ambulatorio	Adulteración de productos y servicios	Servicios turísticos	Pesos y medidas
Municipalidad Provincial de Piura	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	*	*
Municipalidad Provincial de Pomabamba	No	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Purús	No	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Requena	*	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de San Ignacio	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de San Marcos	Sí	Sí	*	*	Sí	Sí	*
Municipalidad Provincial de San Miguel	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión - Huamachuco	Sí	*	*	*	Sí	*	Sí
Municipalidad Provincial de Santa Cruz	Sí	Sí	*	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco	*	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Satipo	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Sihuas	Sí	Sí	Sí	No	*	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Sucre	Sí	Sí	Sí	*	Sí	*	Sí
Municipalidad Provincial de Sullana	*	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Tahuamanu	*	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Talara	No	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Tayacaja	Sí	Sí	Sí	Sí	*	*	Sí
Municipalidad Provincial de Tocache	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Municipalidad Provincial de Trujillo	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No
Municipalidad Provincial de Tumbes	Sí	Sí	*	Sí	*	Sí	*
Municipalidad Provincial de Ucayali - Contamana	No	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Utcubamba	Sí	*	*	*	Sí	*	Sí
Municipalidad Provincial de Víctor Fajardo	Sí	No	Sí	No	No	Sí	No

Gobierno local	Salubridad y condiciones higiénicas	Licencias de funcionamiento	Calidad de alimentos y bebidas	Comercio ambulatorio	Adulteración de productos y servicios	Servicios turísticos	Pesos y medidas
Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán	No	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Yarowilca	Sí	*	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Yauli La Oroya	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Yunguyo	Sí	No	Sí	Sí	No	No	No
Municipalidad Provincial de Zarumilla	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial del Cusco	Sí	Sí	Sí	*	Sí	*	No
Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla	No	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Distrital de Ate	Sí	Sí	No	Sí	*	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de Breña	Sí	Sí	*	Sí	*	*	*
Municipalidad Distrital de Carabayllo	Sí	*	Sí	*	*	*	*
Municipalidad Distrital de Chaclacayo	*	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Distrital de Cieneguilla	No	Sí	No	Sí	No	No	No
Municipalidad Distrital de El Agustino	Sí	*	No	No	No	*	No
Municipalidad Distrital de La Molina	Sí	Sí	Sí	Sí	*	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de La Victoria	Sí	Sí	No	*	Sí	*	No
Municipalidad Distrital de Lince	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de Lurín	No	Sí	Sí	No	No	Sí	No
Municipalidad Distrital de Miraflores	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Municipalidad Distrital de Pucusana	*	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Distrital de Puente Piedra	*	*	Sí	*	*	Sí	*
Municipalidad Distrital de Punta Hermosa	No	Sí	No	Sí	No	No	No
Municipalidad Distrital de San Borja	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Municipalidad Distrital de San Isidro	Sí	Sí	*	Sí	*	No	*
Municipalidad Distrital de San Luis	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	No

Gobierno local	Salubridad y condiciones higiénicas	Licencias de funcionamiento	Calidad de alimentos y bebidas	Comercio ambulatorio	Adulteración de productos y servicios	Servicios turísticos	Pesos y medidas
Municipalidad Distrital de San Martín de Porres	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de San Miguel	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de Santiago de Surco	Sí	Sí	Sí	*	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de Carmen de La Legua - Reynoso	*	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Distrital de La Perla	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de La Punta	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Municipalidad Distrital de Ventanilla	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí

1/ Sobre la base de información remitida por 98 gobiernos locales.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 009-2019/DPC-Indecopi

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

**Tabla N° 149:**

*Gobiernos locales que realizaron actividades de supervisión, según tema (2/2)*

Gobierno local	Normas de seguridad de defensa civil	Servicio de taxis, moto taxis	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 Metropolitana de Lima	Sí	No	No	No	Sí	No
Municipalidad Provincial de Abancay	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Ambo	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Arequipa	Sí	Sí	Sí	*	*	Sí
Municipalidad Provincial de Aymaraes	*	Sí	Sí	*	*	*
Municipalidad Provincial de Azángaro	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No
Municipalidad Provincial de Barranca	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Bellavista	Sí	Sí	Sí	No	No	*
Municipalidad Provincial de Bolívar	*	*	Sí	*	*	*
Municipalidad Provincial de Bolognesi	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Cajabamba	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Municipalidad Provincial de Cajamarca	No	No	No	No	No	Sí
Municipalidad Provincial de Canchis	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Carabaya	Sí	No	No	Sí	No	*
Municipalidad Provincial de Chanchamayo	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No

Gobierno local	Normas de seguridad de defensa civil	Servicio de taxis, moto taxis	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 Churcampa	*	*	*	Sí	*	*
Municipalidad Provincial de Concepción	Sí	No	No	No	No	Sí
Municipalidad Provincial de Condorcanqui	Sí	Sí	Sí	Sí	No	*
Municipalidad Provincial de Coronel Portillo	Sí	No	No	No	No	*
Municipalidad Provincial de Cotabambas	Sí	No	Sí	No	No	No
Municipalidad Provincial de Dos de Mayo	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Espinar	*	Sí	Sí	*	*	*
Municipalidad Provincial de Ferreñafe	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Huacaybamba	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Huamanga	*	*	*	*	*	Sí
Municipalidad Provincial de Huancavelica	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Huarvey	No	No	No	No	No	Sí
Municipalidad Provincial de Huaylas	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Ica	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Municipalidad Provincial de Islay	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí
Municipalidad Provincial de Julcán	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Junín	Sí	Sí	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Lambayeque	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Lauricocha	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Loreto Nauta	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Lucanas Puquio	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Luya	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Manu	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres	Sí	No	No	No	No	*
Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto	Sí	*	*	*	*	Sí
Municipalidad Provincial de Moyobamba	*	*	*	*	*	*

Gobierno local	Normas de seguridad de defensa civil	Servicio de taxis, moto taxis	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 Pallasca	Sí	Sí	Sí	No	No	No
Municipalidad Provincial de Pataz	No	No	No	No	No	Sí
Municipalidad Provincial de Piura	Sí	Sí	*	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Pomabamba	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Purús	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Requena	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de San Ignacio	Sí	Sí	Sí	Sí	*	*
Municipalidad Provincial de San Marcos	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de San Miguel	Sí	Sí	Sí	*	*	*
Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión - Huamachuco	*	Sí	Sí	*	*	*
Municipalidad Provincial de Santa Cruz	*	Sí	Sí	*	*	*
Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Satipo	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Sihuas	Sí	Sí	Sí	No	No	*
Municipalidad Provincial de Sucre	Sí	Sí	*	Sí	*	Sí
Municipalidad Provincial de Sullana	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Tahuamanu	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Talara	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Tayacaja	*	Sí	Sí	*	*	*
Municipalidad Provincial de Tocache	Sí	Sí	Sí	No	No	No
Municipalidad Provincial de Trujillo	Sí	Sí	Sí	*	Sí	*
Municipalidad Provincial de Tumbes	*	*	*	*	*	Sí
Municipalidad Provincial de Ucayali - Contamana	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Utcubamba	*	Sí	*	*	*	*
Municipalidad Provincial de Víctor Fajardo	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Yarowilca	*	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Yauli La Oroya	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Provincial de Yunguyo	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Provincial de Zarumilla	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

<b>Gobierno local</b>	<b>Normas de seguridad de defensa civil</b>	<b>Servicio de taxis, moto taxis</b>	<b>Servicio de transporte terrestre urbano e interurbano, fluvial y lacustre</b>	<b>Accesibilidad para la persona con discapacidad</b>	<b>Promotores inmobiliarios y constructoras</b>	<b>Otras en pro de la defensa de los usuarios de servicios</b>
Municipalidad Provincial del Cusco	No	No	No	No	No	*
Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla	No	No	No	No	No	No
Municipalidad Distrital de Ate	Sí	No	No	No	No	No
Municipalidad Distrital de Breña	Sí	*	*	Sí	*	Sí
Municipalidad Distrital de Carabayllo	*	*	*	*	Sí	*
Municipalidad Distrital de Chaclacayo	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Distrital de Cieneguilla	Sí	No	*	No	No	*
Municipalidad Distrital de El Agustino	*	*	No	*	*	*
Municipalidad Distrital de La Molina	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de La Victoria	Sí	No	No	No	No	*
Municipalidad Distrital de Lince	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Distrital de Lurín	Sí	No	No	No	No	No
Municipalidad Distrital de Miraflores	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de Pucusana	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Distrital de Puente Piedra	*	Sí	*	*	*	*
Municipalidad Distrital de Punta Hermosa	Sí	Sí	Sí	No	Sí	*
Municipalidad Distrital de San Borja	Sí	Sí	Sí	No	No	No
Municipalidad Distrital de San Isidro	Sí	*	*	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de San Luis	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No
Municipalidad Distrital de San Martín de Porres	No	No	No	No	No	Sí
Municipalidad Distrital de San Miguel	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí
Municipalidad Distrital de Santiago de Surco	Sí	Sí	No	Sí	Sí	*
Municipalidad Distrital de Carmen de La Legua - Reynoso	*	*	*	*	*	*
Municipalidad Distrital de La Perla	Sí	Sí	Sí	No	Sí	*
Municipalidad Distrital de La Punta	Sí	No	No	No	No	Sí
Municipalidad Distrital de Ventanilla	No	No	No	No	No	No

1/ Sobre la base de información remitida por 98 gobiernos locales.

Fuente: Formatos de Información remitidos por los gobiernos locales, en respuesta a la Carta Múltiple N° 009-2019/DPC-Indecopi.

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

## Anexo N° 12

**Tabla N° 150:**

*Listado de asociaciones que cuentan y no cuentan con convenio de cooperación institucional con el Indecopi al 2018*

N°	Nombre de la asociación	Tiene convenio de cooperación institucional con el Indecopi
1	Asociación de Protección al Usuario - APU	Sí
2	Asociación Peruana para la Difusión y Defensa de los Derechos de los Consumidores - ASDEC	No
3	Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores - ANDECO	No
4	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios - AADECC	Sí
5	Asociación Protectora del Consumidor y Desarrollo Jurídico - APROCDEJ	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 Accusa Defensor del Consumidor	No
10	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Barranca - ADECUB	No
11	Asociación Civil Defensoría del Vecino	Sí
12	Asociación Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM	Sí
13	Asociación de Defensa, Educación y Protección de los Consumidores - ADEPCO	No
14	Asociación Civil Constructores de Paz	No
15	Instituto Proyecto Solidaridad Global	Sí
16	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash - ACUREA	Sí
17	CAUDAL- Instituto de Protección al Consumidor	No
18	Asociación Regional de Consumidores y Usuarios de los Servicios Públicos - ARCUSP	Sí
19	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC	Sí
20	Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y el Desarrollo Sostenible Perú - IDLADS PERÚ	No
21	Asociación de Consumidores Perú Consumidor	No
22	Asociación Proconsumidores del Perú	No
23	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros - ACUSE	No
24	Asociación en Defensa de los Consumidores o Usuarios de la Provincia de Tocache - ASDECUPT	No
25	Asociación de Protección al Consumidor del Perú - APAC - PERÚ	Sí
26	Asociación Civil Más que Consumidores	Sí
27	Asociación de Consumidores y Usuarios de Ayacucho - COSUMERE	No
28	Asociación de Consumidores y Usuarios de Seguros en general de la Región Puno - ACUSERP	No
29	Asociación de Defensa al Consumidor de Créditos y Servicios Públicos	No
30	Asociación de Defensa del Usuario y Consumidor del distrito de Majes Caylloma - ADUCMAC	Sí

N°	Nombre de la asociación	Tiene convenio de cooperación institucional con el Indecopi
31	Asociación Tempus Jus - Tiempo de justicia ATEJUS	No
32	Asociación de Consumidores y Usuarios de la Provincia de Chincha - ASCUCH	No
33	Asociación Peruana de Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - APDECU	No
34	Asociación Regional de Protección y Defensa del Consumidor de Moquegua - APRODECO Moquegua	No
35	Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros - AINCUS	No
36	Asociación de Consumidores y Usuarios Yanapanacuy - ACUY YANAPANACUY	No
37	Asociación de Acceso al Agua Potable y Defensa al Usuario Frente Ciudadano - AAPDEU - FRENTE CIUDADANO	No
38	Asociación de Protección de Consumidores y Usuarios de Ilo - APROC - ILO	No
39	Asociación Civil Instituto para el Desarrollo Jurídico y Social Defensores de Usuarios y Consumidores del Perú - IDJUSO PERÚ	No
40	Asociación Regional de Defensoría del Vecino - Lima Provincias	No
41	Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores - ASDIUC	Sí
42	Asociación de Usuarios Consumidores y Ambientalistas Arequipa ADUCCAR - MARIANO MELGAR	No
43	Asociación Calderón Proaño	No
44	Centro de Protección al Ciudadano Equidad	Sí
45	Asociación Para la Defensa de los Intereses del Consumidor - ASPRODICO	No
46	Asociación Centro de Protección al Consumidor	No
47	Consumers Associated	No
48	Defensoría del Consumidor - ADEC	No
49	Asociación de Consumidores de Productos y Servicios - Perú - ASCOPS - PERÚ	No
50	Asociación de Protectores y Defensores al Consumidor de la Selva Central - ASPRODEC SELVA CENTRAL	No
51	Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios - OPECU	Sí
52	Asociación de Defensa y Protección de Consumidores, Usuarios y Administrados - APLAD	No
53	International Association of Peruvian Consumer Protection - ICP	No
54	Asociación Defensoría del Consumidor y Usuarios - A.D.D.C. Y U.	No
55	Asociación Peruana para la Defensa del Consumidor y Usuario - APEDECU	No
56	Asociación de Defensa del Usuario y del Consumidor de la Provincia de Paita - ADUC - PP	No
57	Asociación de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores de San Martín de Porres - ADDEUCO	No
58	Asociación Defensoría Interamericana de los Derechos - DINTERADE	No
59	Asociación en Defensa del Consumidor - ASDECUS	No
60	Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios - PDCYU	No
61	Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario - JMCDPCU	No
62	Asociación Peruana de Protección al Consumidor Responsable - APPACRE	No

N°	Nombre de la asociación	Tiene convenio de cooperación institucional con el Indecopi
63	Asociación de Consumidores Indignados Perú	No
64	Asociación de Protección y Defensa de los Consumidores, Usuarios y Administrados - Arequipa	No
65	Asociación de Protección Defensa del Consumidor y Usuario de Tumbes - ADECUT	No
66	Defensoría Legal del Consumidor Ica - DLCI	No
67	Asociación Peruana de Protección y Defensa Ciudadana	No
68	Asociación para el Desarrollo, Industrialización y Bienestar Social del Perú - ADEIP	No
69	Perú Consumer Defense - PERUCON	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° 151:**

Fenacrep: cooperativas afiliadas, 2018	
Cooperativa de Ahorro y Crédito Abaco.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Aelu.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrofinca.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Aopcoop.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo Trujillo Ltda. N° 104.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Petroperú Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Celendín Ltda. N° 406.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Promoción Tahuantinsuyo 1946.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Centenario Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillabamba Ltda. N° 295-Quillacoop.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Central Sindical Lima Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Refinería de Plata y Residuos Anodicos N° 011.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá Ltda. 471.	Cooperativa de Ahorro y Crédito S.O. 3era. S.F.P. José del Carmen Huamán Muñoz.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Continental.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cosme Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Coronel Francisco Bolognesi Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Cuajone Ltda. N° 60.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Siderperú, Enapuperú y Electroperú y de los Sectores Pro.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Javier Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores del Mercado Central del Callao Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. N° 289.
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores Drokasa Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Vendedores Ambulantes de Comas.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Isidro.
Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores de Volcan Compañía Minera Limitada N° 392.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Cartavio.
Cooperativa de Ahorro y Crédito del Cuerpo Médico de la C.N.S.S.O. Ltda. N° 312.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. N° 178.
Cooperativa de Ahorro y Crédito del Perú - Prestaperú (Ex Prestasur).	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan Bautista Ltda. 023-III.
Cooperativa de Ahorro y Crédito El Amauta Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito El Dorado Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Huancabamba Ltda. N° 254.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Finantel Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Lurín Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Finanzas Solidarias Monseñor Marcos Libardoni (Finansol).	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pío X Ltda.

**Fenacrep: cooperativas afiliadas, 2018**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Fortalecer.	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador de Milpo Ltda. N° 305.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Moquegua Ltda. N° 103.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Ilo Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Ltda. N° 219.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Indeco Peruana Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa Ltda. N° 239.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Inti Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Jesús Obrero - Comas Ltda. N° 092.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Quinuapata.
Cooperativa de Ahorro y Crédito La Fabril.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sepacose Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito La Florida Ltda. (Crediflorida).	Cooperativa de Ahorro y Crédito Telefónica del Perú Zona Sur Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito La Portuaria.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.
Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva Ltda.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Toquepala.
Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora Ltda. 24.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Trabajadores Unión 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.

Fuente: Correo electrónico con fecha 21.03.2019

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

**Tabla N° 152:**

**Asomif: empresas asociadas, 2018**

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 Raíz 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 01 de marzo de 2018

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

**Tabla N° 153:**
**Empresas asociadas a los gremios de la Asbanc, Apeseg y Fepcmac**

Asbanc: Empresas asociadas, 2018	Apeseg	Fepcmac
<b>Socios</b>	BNP Cardif	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa
Banco de Crédito del Perú S.A.	Chubb Seguros	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco
BBVA Continental S.A.	HDI	Caja Municipal de Ahorro y Crédito Del Santa
Scotiabank Perú S.A.A.	Insur	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo
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	Ohio	
Banco Azteca del Perú S.A.	Rigel Perú	
Banco Cencosud S.A.	Vida Cámara	
<b>Socios adherentes</b>	Crecer Seguros	
Compartamos Financiera S.A.		
Financiera TFC S.A.		
Crediscotia Financiera S.A.		
Financiera Confianza S.A.A.		
Financiera Qapac S.A.		

Fuente: Asbanc. Correo electrónico con fecha 20.02.2019, Apeseg. Carta con fecha 20.02.2019 y Fepcmac. Correo electrónico con fecha 29.01.2019  
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi





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

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

