

Perfil del consumidor vulnerable y su experiencia en el consumo

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

Diciembre 2022

Perfil del consumidor vulnerable y su experiencia en el consumo

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)

Ana Peña Cardoza

Directora

Elaborado por:

Nelly Rivera Quintana

Melissa Torres Salguero

Revisado por:

Benjamín Vila Alarcón

© 2022 INDECOPI. Derechos Reservados.

Calle La Prosa 104 - San Borja, Lima 41- Perú

www.indecopi.gob.pe

Teléfono: 224-7800

Citar el documento como: Rivera Quintana, Nelly y Torres Salguero, Melissa (2022). Perfil del consumidor vulnerable y su experiencia en el consumo. Documento de Trabajo de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (DPC) del Indecopi.

Las opiniones vertidas en el presente documento son responsabilidad del equipo de trabajo y no comprometen necesariamente la posición de la Alta Dirección y/o órganos resolutivos del Indecopi. Los comentarios o sugerencias pueden ser remitidos al correo electrónico: bvila@indecopi.gob.pe

Consejo Directivo

Julián Fernando Palacín Gutiérrez

Walter Otiniano Aranda

José Carlos Aguado Ñavincopa

María Teresa Barrueto Pérez

Consejo Consultivo

Geraldine Elia Denise Mouchard Infantes

Juan Pedro Van Hasselt Dávila

Óscar Javier Schiappa Pietra Cubas

Raúl Eduardo Mauro Machuco

Silvana Rosario Huanqui Valcárcel

Sara María Martínez Cadenillas

Gerente General (e)

Julio Martín Ubillús Soriano

Contenido

Introducción	5
I. Caracterización de los consumidores vulnerables en el Perú	6
1. Adultos mayores.....	6
2. Personas con discapacidad.....	16
3. Personas LGBTI	24
II. Conflictividad en materia de consumo en los grupos vulnerables	29
1. Adultos mayores.....	29
2. Personas con discapacidad.....	32
3. Personas LGBTI	35
III. Hacia una conceptualización del consumidor vulnerable	38
IV. Conclusiones y recomendaciones	41
V. Referencias bibliográficas.....	43
VI. Anexos	48

Introducción

La Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi presenta el informe denominado “Perfil del consumidor vulnerable y su experiencia de consumo”, cuyo objetivo es dar a conocer las principales características de tres grupos de consumidores vulnerables, así como su experiencia en el consumo y reclamo; enmarcado dentro de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor y en línea con las recomendaciones indicadas en el Examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor del Perú (*Peer Review*) brindada por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD).

Dada la limitación de información disponible referente a los consumidores vulnerables y su experiencia de consumo y reclamo, se realizó el análisis principalmente sobre la base de fuentes de información como la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG) del 2021 del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), la Encuesta Nacional de Programas Presupuestales (ENAPRES) del 2021 del INEI, la Segunda Encuesta Nacional de Derechos Humanos del 2019 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH) y la Primera Encuesta Virtual para personas LGBTI del 2017 (INEI)¹. Adicionalmente, este informe ofrece la revisión de los diversos conceptos de consumidor vulnerable a nivel nacional e internacional.

El documento se estructura de la siguiente manera: tras la introducción; en la primera sección, se presenta la caracterización de los grupos vulnerables bajo estudio; en la segunda, se desarrolla la conflictividad en materia de consumo en la población vulnerable; mientras que, en la tercera, se presenta una revisión de la conceptualización del consumidor vulnerable. Finalmente, en la cuarta sección, se presentan las principales conclusiones y recomendaciones del informe; en la quinta, la bibliografía referencial; y, en la sexta los anexos.

Los resultados del presente informe permitirán promover o desarrollar un despliegue de acciones que tengan en cuenta las características y necesidades de los adultos mayores, personas con discapacidad y personas LGBTI, para lograr una mayor protección y empoderamiento de estos consumidores.

¹ Es pertinente destacar que cada encuesta contempla su propio diseño muestral, por lo cual presentan muestras que proceden de distintas poblaciones bajo estudio y características (tamaño de muestra, margen de error, nivel de confiabilidad, entre otros). En ese sentido, los resultados expandidos corresponden a las poblaciones objetivo de cada diseño muestral.

Asimismo, las encuestas no necesariamente tienen como población a los grupos vulnerables bajo estudio, por lo cual, algunos de los resultados obtenidos no son significativos.

Perfil del consumidor vulnerable y su experiencia en el consumo

El Código de Protección y Defensa del Consumidor² reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo orientando su labor de protección y defensa hacia el consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales. Así como, el derecho a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

Teniendo ello en cuenta y la información disponible, la presente investigación se enfocará en analizar los siguientes grupos de consumidores vulnerables:

- **Adultos mayores.** Considerados como aquellas personas de 60 años o más, conforme lo establecido en la Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor.
- **Personas con discapacidad.** Considerados como aquellos que presentan una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y el entorno, no ejercen o pueden verse impedidos en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás personas. Lo anterior según la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- **Personas LGBTI:** personas lesbianas, gays, bisexuales, trans e intersex³.

I. Caracterización de los consumidores vulnerables en el Perú

A continuación, se presenta la caracterización de los grupos de consumidor vulnerable mencionados sobre la base del uso de la información primaria recopilada a través de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) del 2021 del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) y los resultados de la Segunda Encuesta Nacional de Derechos Humanos del 2019 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

1. Adultos mayores

La población peruana viene experimentando un proceso de envejecimiento constante ocasionado por, entre otras causas, la transición demográfica, menor tasa de mortalidad y disminución de la tasa de fecundidad, generando el crecimiento sostenido de la participación de personas de 60 años a más respecto al total de la población en el Perú. De acuerdo con los resultados del XII Censo de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas realizado en el 2017, el número de personas de 60 años a más fue de 3.4 millones, los que representaron el 11.9% de la población a nivel nacional frente al 5.7% de 1950, y que representarían casi el doble para el 2050 (22.4%), según estimaciones de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)⁴.

La mayor cantidad del segmento poblacional mayor a 60 años se ha dado también en línea con el incremento de la esperanza de vida. De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la esperanza de vida para el 2015-2020 fue de 75.3 años; mientras que, en el periodo 2045-2050 sería de 82.1 años y para 2095-2100 sería de 88.1⁵ años.

Este fenómeno demográfico se debe, por un lado, al avance de la tecnología y las ciencias médicas que han permitido que las personas vivan más años; y, por otro lado, al decrecimiento de la cantidad de nacimientos generado por el nuevo rol asumido por las mujeres y su participación en el ámbito laboral⁶.

² Congreso de la República (2010). Ley N° 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo VI, ítem 4.

³ Defensoría del Pueblo (2016). Informe Defensorial N° 175, Derechos humanos de las personas LGBTI: Necesidad de una política pública para la igualdad en el Perú, pág. 15.

⁴ CEPAL (2002). Envejecimiento y desarrollo en América Latina y el Caribe, pág. 43.

⁵ ONU (2017). World Population Prospects. Key findings & advance tables. Revision 2017, pág. 40.

⁶ Defensoría del Pueblo (2019). Envejecer en el Perú: Hacia el fortalecimiento de las políticas para personas adultas mayores, pág. 7.

Con relación a la vulnerabilidad de esta población, según la Defensoría del Pueblo (2022) existen situaciones de riesgo que *afectan sus derechos a la vida, salud, integridad, dignidad, igualdad y la seguridad social, entre las que se encuentran la pobreza, el maltrato, la violencia, el abandono y la dependencia. Así como, la discriminación etaria que genera condiciones de desigualdad que impiden su participación en la sociedad de una manera activa.*

Por su parte, en materia de protección del consumidor, estudios realizados por la Autoridad de Competencia y Mercado (CMA, por sus siglas en inglés) del Reino Unido, han permitido identificar que este grupo de personas se enfrentan a diversos desafíos cuando interactúan en los mercados de bienes y servicios; sin embargo, resaltan la necesidad de tener precauciones al utilizar la edad como indicador de vulnerabilidad, dado que ser mayor no implica obligatoriamente ser vulnerable.

Lo anterior, al existir aspectos relacionados con el envejecimiento que generan que los adultos mayores sean más vulnerables, siendo la interacción de características personales, situacionales y factores externos (relacionados con las interacciones transaccionales) los que influyen en su vulnerabilidad. Por ejemplo, su condición de salud, discapacidad sensorial o deterioro cognitivo de los adultos mayores genera que enfrenten diversas dificultades para desarrollar relaciones de consumo en distintos mercados; las capacidades digitales limitadas y exclusión digital son factores que también los vuelve vulnerables, dado que limita su participación en los mercados modernos; entre otros⁷.

Dada esta situación, resulta relevante conocer las siguientes características de este consumidor sobre la base de la ENAHO (INEI):

1.1. Características sociodemográficas y nivel educativo

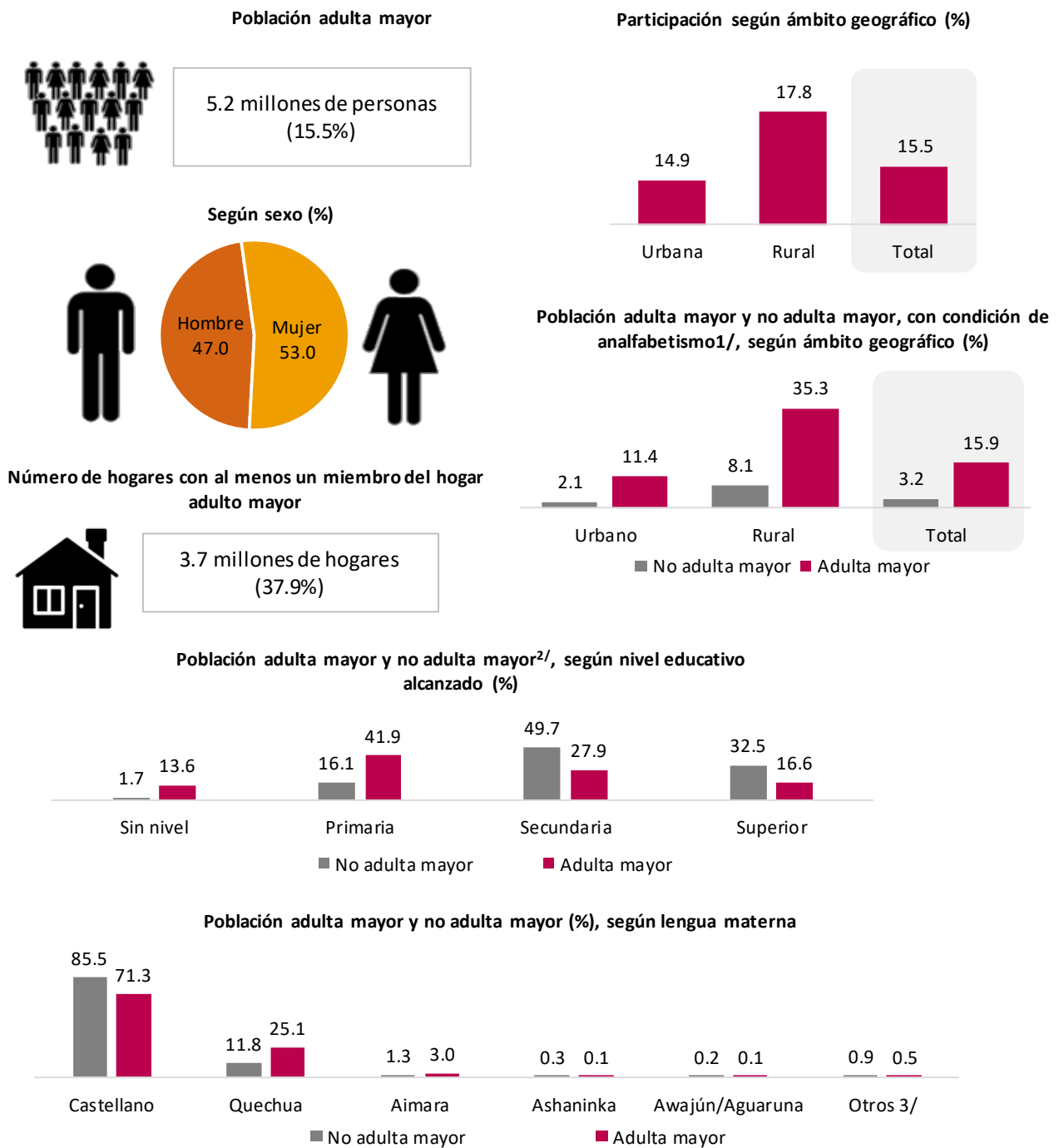
Se estima que en 2021 existieron a nivel nacional 5.2 millones de adultos mayores (equivalentes al 15.5% del total de la población), los cuales estuvieron presentes en 04 de cada 10 hogares. A un mayor detalle:

- Según sexo, el 53.0% son mujeres y el 47.0% hombres.
- Según ámbito geográfico, en el área rural se reportó una mayor proporción de este grupo etario (17.8% del total), en comparación al área urbana (14.9% del total).
- El 28.8% de adultos mayores indicó que tiene una lengua originaria (incluye quechua, aimara, asháninka y otras lenguas nativas), proporción mayor en comparación al resto de la población (14.5%).
- Según nivel educativo alcanzado, el 15.9% de los adultos mayores no sabía leer ni escribir, dándose este problema en mayor grado en el área rural (35.3%), en comparación al área urbana (11.4%). Este aspecto limitaría el desarrollo pleno y participación de este grupo de personas en la sociedad, y al disponer de reducidos conocimientos de sus derechos y deberes, podría provocar que acepten contratos desventajosos o precarios⁸.
- Con relación al nivel educativo, el 55.5% de esta población reportó tener estudios primarios y/o no cuenta con nivel educativo; situación contraria al resto de la población, en la que el 82.2% cuenta con estudios secundarios y/o superiores. En este aspecto, es de destacar la existencia de una brecha según sexo, ya que el 21.4% de mujeres adultas mayores no cuenta con nivel educativo frente al 4.6% de hombres.

⁷ Competition & Markets Authority (2019). Consumer vulnerability: challenges and potential solutions, pág. 12.

⁸ Martínez, R. & Fernández, A. (2010). Impacto social y económico del analfabetismo: modelo de análisis y estudio piloto, documento de proyecto de la Cepal y Unesco, pág. 8.

Gráfico 1: Características del adulto mayor a nivel nacional en el 2021



1/ Se considera a una persona analfabeta cuando tiene 15 años a más años de edad y no sabe leer ni escribir.

2/ Se considera nivel educativo alcanzado de la población no adulta mayor de 15 a 59 años de edad. Consumidor.

3/ Incluye lengua extranjera, shipibo/ konibo, portugués, matsigenka/machiguenga, shawi/chayahuita, entre otras.

Fuente: Encuesta Nacional de Hogares 2021 – Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

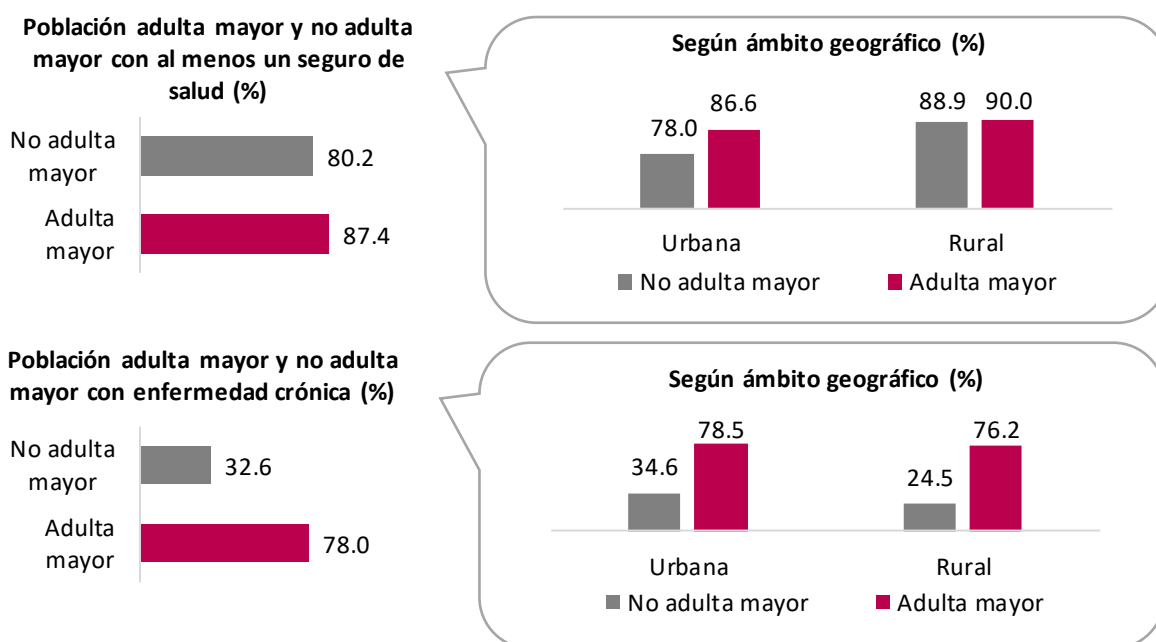
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

1.2. Condiciones de salud

Respecto a las condiciones de salud, se reportó que:

- 08 de cada 10 adultos mayores (87.4%) contaban con al menos un seguro de salud, participación superior en comparación a la población de otros grupos de edad (80.2%).
- Según ámbito, el 86.6% de adultos mayores del área urbana y el 90% del área rural cuentan con seguro, lo cual se debe a que, en su mayoría, se encuentran inscritos en el Seguro Integral de Salud (SIS) que tiene a más de 2.6 millones⁹ de adultos mayores asegurados y que prioriza la afiliación de personas en situación de pobreza y pobreza extrema.
- El 78.0% de los adultos mayores reporta alguna enfermedad crónica (como asma, reumatismo, diabetes, TBC, entre otros), porcentaje superior al de otros grupos de edad (32.6%). Cabe resaltar que tanto en el área urbana (78.5%) como en la rural (76.2%), la proporción de adultos mayores con enfermedades crónicas es elevada.

Gráfico 2: Condiciones de salud del adulto mayor en el 2021



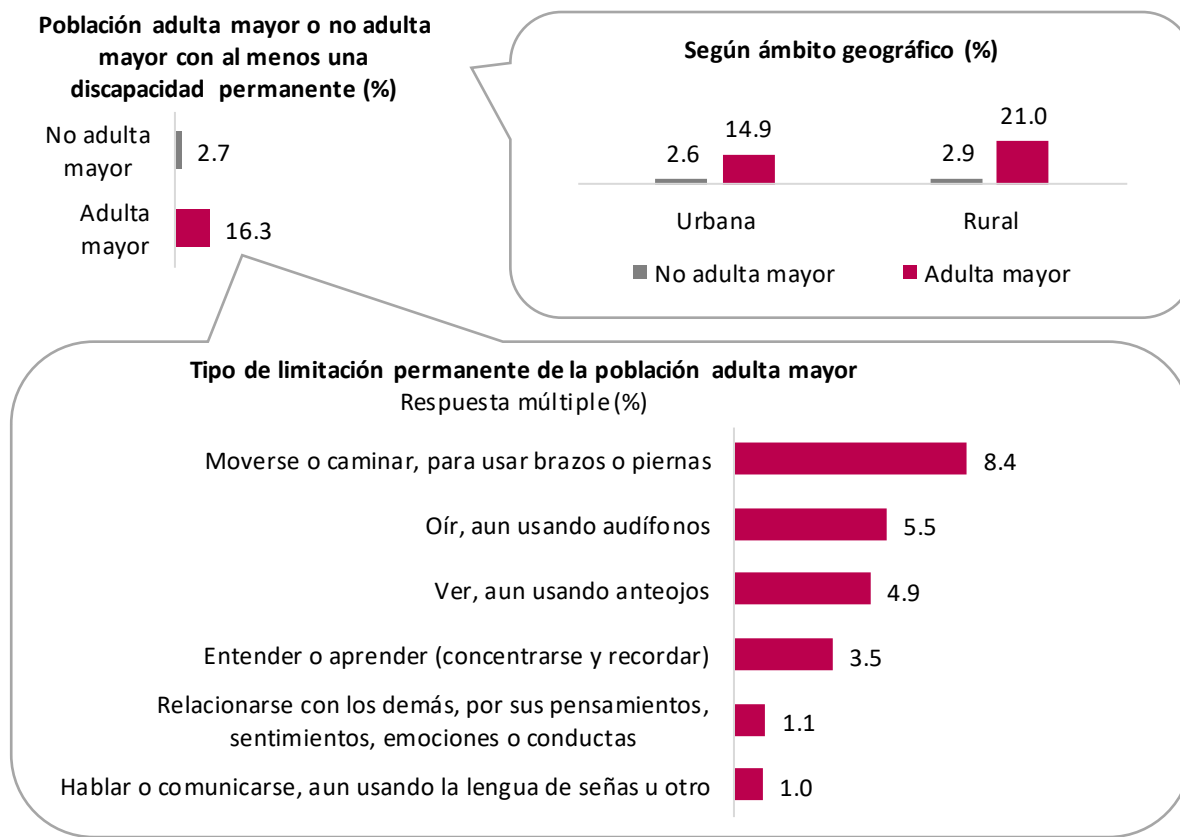
Fuente: Encuesta Nacional de Hogares 2021 – Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

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

- El 16.3% de los adultos mayores posee al menos algún tipo de discapacidad permanente, porcentaje mayor en comparación al resto de la población (2.7%). Destacando una mayor participación de adultos mayores con discapacidad en el área rural (21.0%) que en el área urbana (14.9%).

⁹ Plataforma digital única del Estado Peruano (2022). Cerca de seis mil ancianos mayores de 100 años están asegurados en el SIS. Recuperado el 24 de octubre de 2022.

Gráfico 3: Condiciones de discapacidad en el adulto mayor en el 2021



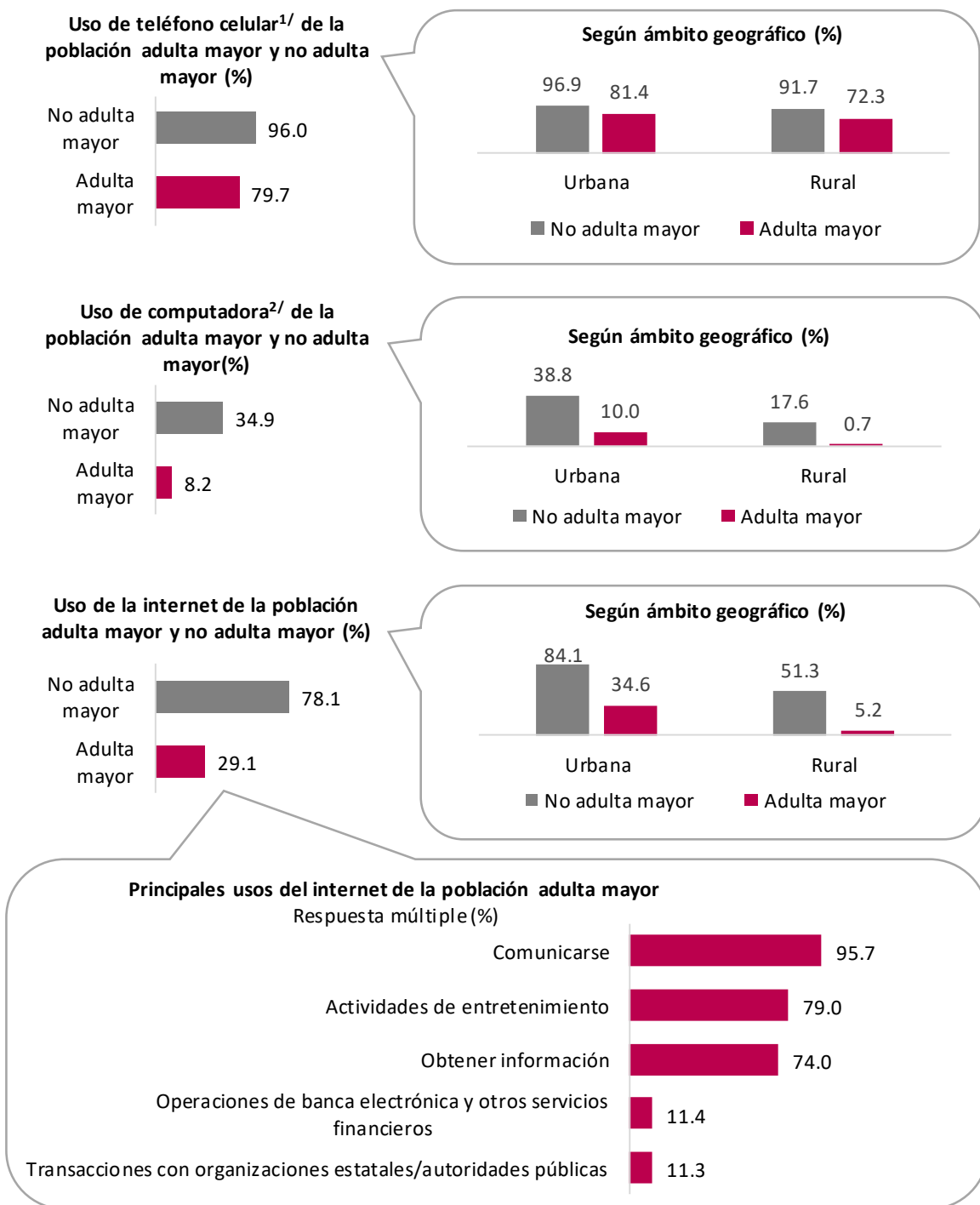
Fuente: Encuesta Nacional de Hogares 2021 – Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

1.3. Uso de tecnología de la información y comunicación

Respecto al uso de TICs al cierre de 2021, se reportó que:

- El 79.7% de los adultos mayores usó teléfono celular, participación menor en 16.3 p.p. en comparación a los otros grupos etarios (96.0%). Según ámbito geográfico, la brecha se amplía, dado que en el área rural es menor el uso de teléfono celular por parte de los adultos mayores (72.3%) en comparación aquellos ubicados en el área urbana (81.4%).
- El 8.2% de los adultos mayores usó en los 03 últimos meses una computadora o similar, brecha relevante si la comparamos con las personas de los otros grupos etarios, donde el uso de este equipo se cuadruplica (34.9%).
- En el caso del uso de internet, solo el 29.1% de los adultos mayores lo utilizaron versus el 78.1% de participación de los otros grupos etarios. En el área rural se profundiza la falta de uso al internet de la población adulta mayor, dado que solo el 5.2% lo usó versus el 51.3% de las personas de las otras edades.
- Entre los principales usos del internet por parte de los adultos mayores destacan: el uso para comunicarse (95.7% del total), le siguen el uso para actividades de entretenimiento (79.0% del total) y para obtener información (74.0% del total).

Gráfico 4: Uso de tecnología de la información y comunicación en la población adulta mayor en el 2021



1/ Utiliza teléfono celular incluye celular propio, celular de familiar o amigo, celular de su centro de trabajo, celular alquilado y otros.

2/ Utiliza computadora, laptop, tablet o similar.

Nota: Las preguntas relacionadas con la utilización de teléfono celular y uso del internet se realizaron a las personas a partir de los 15 años y en el caso del uso de computadora se realizaron a las personas a partir de los 14 años.

Fuente: Encuesta Nacional de Hogares 2021 - Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

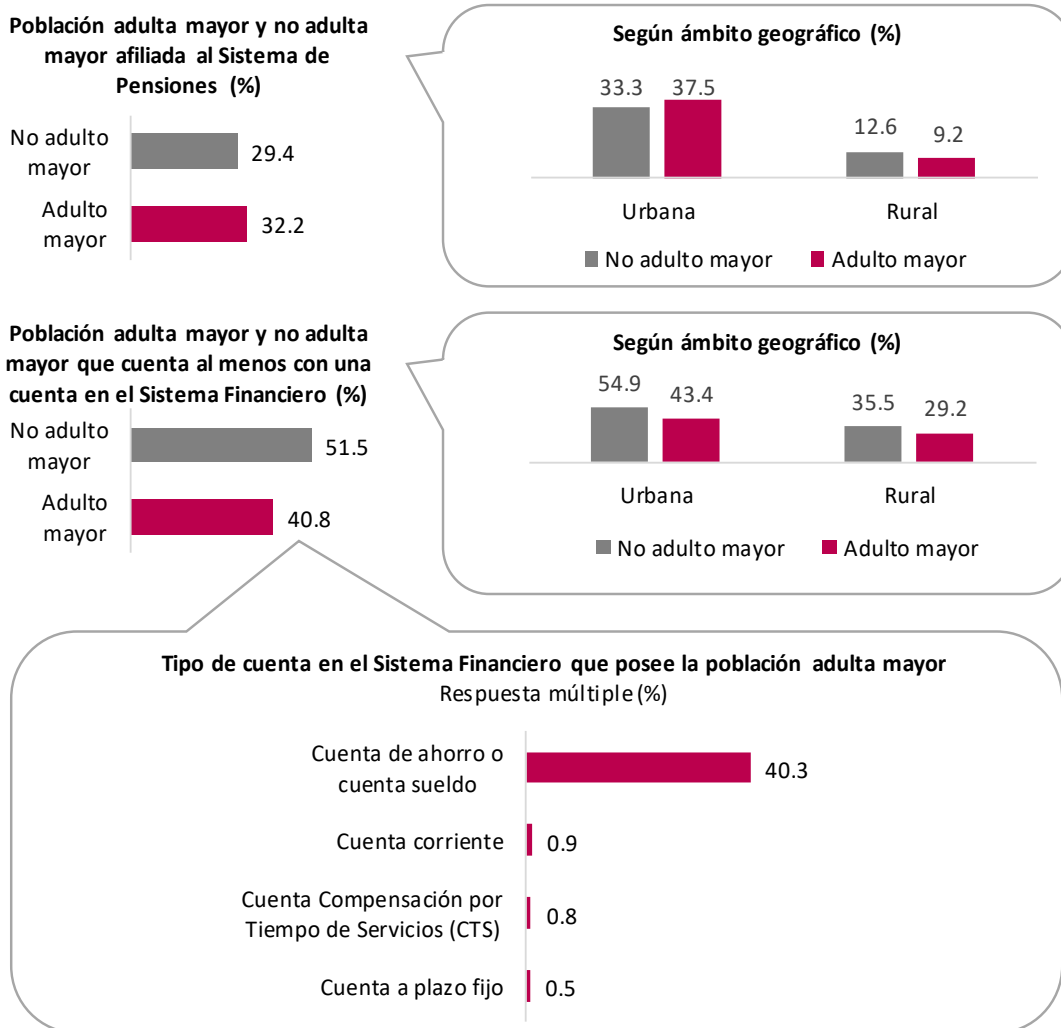
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

1.4. Acceso al Sistema Financiero y de Pensiones

En cuanto al acceso al sistema financiero y de pensiones:

- 03 de cada 10 personas adultas mayores (32.2%) se encontraron afiliados a un sistema de pensiones, que les genera un limitado acceso a la seguridad económica.
- Según ámbito geográfico, se aprecia una amplia brecha de afiliación al Sistema de Pensiones (27.8 p.p.) entre las personas adultas mayores que residen en el área urbana (37.5%) en comparación de los que residen en el área rural (9.7%).
- Con relación al acceso al sistema financiero, 04 de 10 adultos mayores poseen al menos una cuenta, siendo mayor esta penetración en el área urbana (43.4%) en comparación al área rural (29.2%). La principal cuenta que posee este grupo etario es la cuenta de ahorros o cuenta sueldo (40.3%).

Gráfico 5: Acceso al sistema financiero y de pensiones del adulto mayor en el 2021



Fuente: Encuesta Nacional de Hogares 2021 - Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

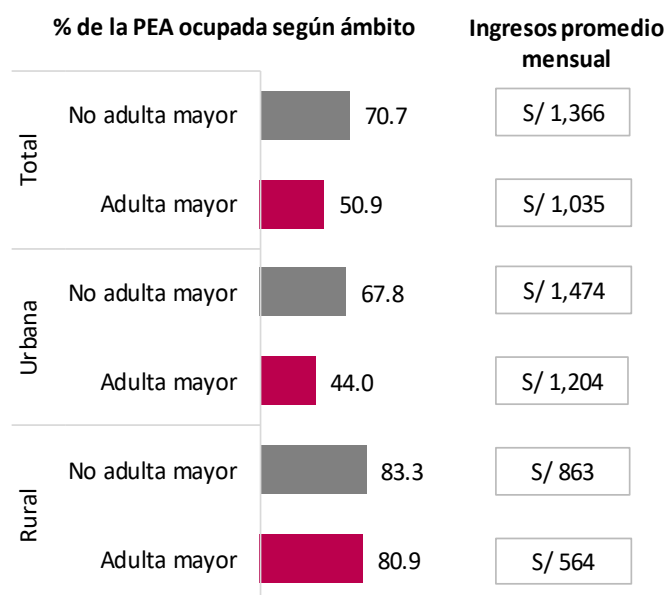
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

1.5. Acceso al mercado laboral

Respecto al acceso al mercado laboral, se reportó que:

- En cuanto a población económicamente activa ocupada¹⁰, el 50.9% de los adultos mayores se encontró laborando (PEA ocupada) al cierre del 2021, menor en 19.8 p.p. con respecto a las personas de los otros grupos etarios (70.7%). Según sexo, es mayor el porcentaje de adultos mayores hombres en la condición de PEA ocupada (61.9%) en comparación a las mujeres (41.3%); mientras que, con relación al ámbito geográfico, se presentó mayor actividad laboral en el área rural (80.9%), en comparación al área urbana (44.0%).
- El ingreso promedio mensual proveniente del trabajo de adultos mayores ascendió a S/ 1,035, menor en S/ 331, respecto a la población no adulta mayor (S/ 1,366). Según ámbito geográfico, existe una brecha de S/ 640 en el ingreso que percibe un adulto mayor del área urbana (S/ 1,204) en comparación al del área rural (S/ 564). Cabe destacar que, el Estado brinda a las personas de 65 años a más y en condición de extrema pobreza, una subvención económica de S/ 250 cada 2 meses y otros servicios a través del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65¹¹.

Gráfico 6: Condición de empleabilidad e ingreso promedio mensual proveniente del trabajo de la población adulto mayor en el 2021 (Soles corrientes)



Nota: El ingreso promedio corresponde a la PEA ocupada con ingresos mayores a cero y que provienen de su actividad principal, secundaria, dependiente e independiente y puede ser monetario o no monetario.

Fuente: Encuesta Nacional de Hogares 2021 - Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

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

¹⁰ De acuerdo con el INEI (2017), la Población Económicamente Activa (PEA) o denominada también Fuerza de trabajo es la oferta de mano de obra en el mercado de trabajo y está constituida por el conjunto de personas, que contando con la edad mínima establecida (14 años en el caso del Perú), ofrecen la mano de obra disponible para la producción de bienes y/o servicios. Por lo tanto, la PEA está constituida por las personas ocupadas, es decir las personas que estuvieron participando en alguna actividad económica para la producción de bienes y servicios, o se encontraban buscando activamente un trabajo (desempleados).

¹¹ De acuerdo con el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 (2021). Memoria Anual 2020, pág. 8, este programa en el 2020, contribuyó a la seguridad económica y al acceso de servicios complementarios de 563,386 personas mayores de 65 años a más.

1.6. Percepción de discriminación

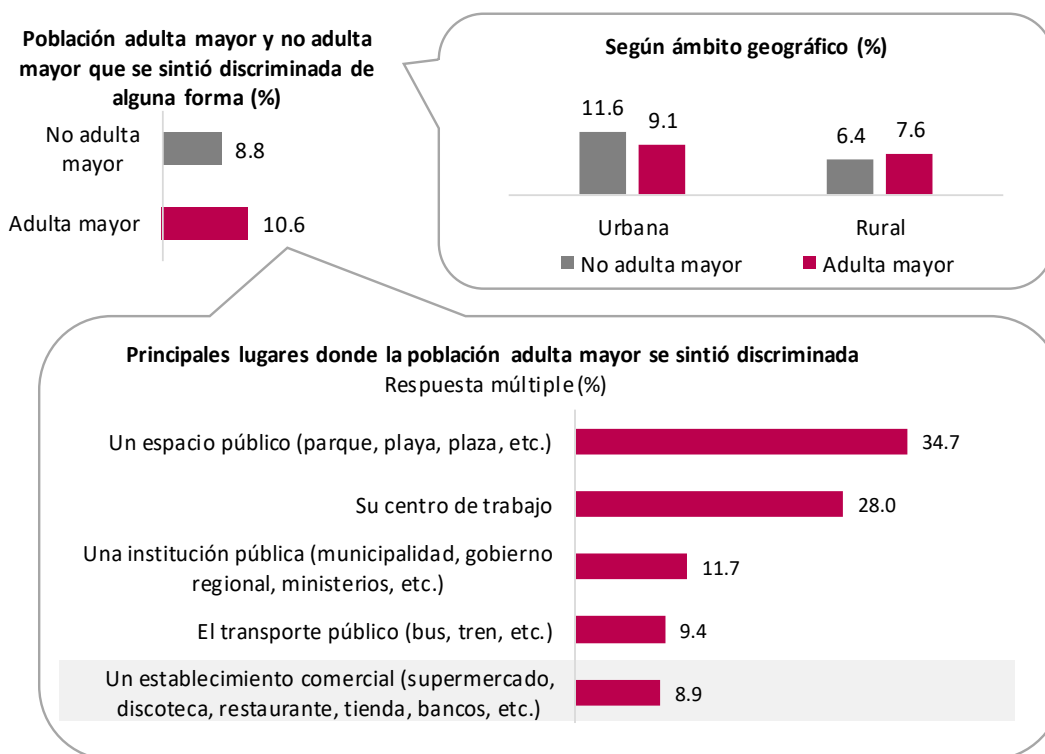
La igualdad ante la ley es un derecho fundamental de la persona (Constitución Política del Perú, Art. 2, 1993) y es promovida por la Política General de Gobierno (PCM, Art.4, 2018), la que establece como lineamiento prioritario la promoción de la igualdad y no discriminación entre hombres y mujeres, así como garantizar la protección de la niñez, la adolescencia y las mujeres frente a todo tipo de violencia.

En materia de consumo, el Código reconoce que los consumidores tienen derecho al trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados, por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole (Código, Título I, Art.1, 2010).

Respecto a la percepción de discriminación, se reportó que:

- El 10.6% de los adultos mayores se sintieron discriminados de alguna forma¹², proporción superior en comparación a las personas de los otros grupos etarios (8.8%).
- Según ámbito geográfico, fue mayor la percepción de discriminación de los adultos mayores ubicados en el área urbana (9.1%) en comparación al área rural (7.6%).
- Entre los principales lugares donde los adultos mayores se sintieron discriminados se encuentran: los espacios públicos (34.7%) y sus centros de trabajo (28.0%).

Gráfico 7: Percepción de discriminación de la población adulta mayor en el 2021



Nota: Población no adulta corresponde a personas de 18 a 59 años.

Fuente: Encuesta Nacional de Hogares 2021 - Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

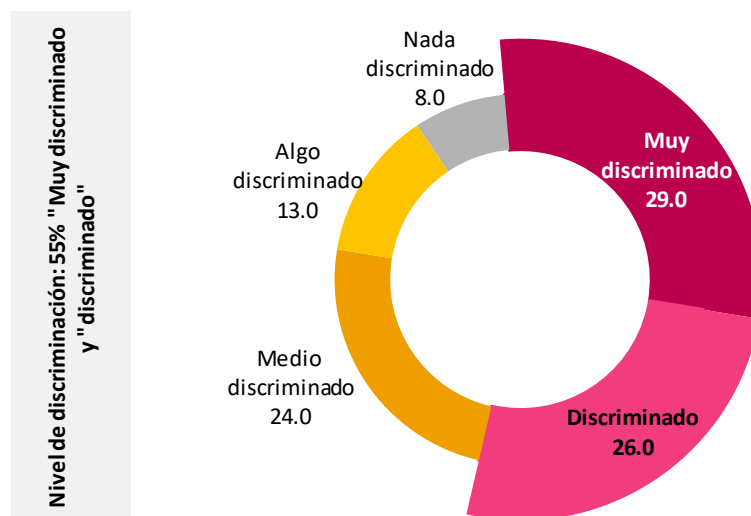
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Por su parte, según los resultados de la Segunda Encuesta Nacional de Derechos Humanos del 2019 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, la percepción de discriminación del resto de la población sobre

¹² Los aspectos que generaron la discriminación son: su color de piel, rasgos físicos o rasgos faciales, su lengua o por su forma de hablar/acento, su vestimenta, su origen o lugar de residencia, sus costumbres, su nivel de ingresos/dinero, su grado de educación, su edad, su sexo o género, su orientación sexual, tener alguna discapacidad y otros, según opciones de la ENAHO del 2021.

los adultos mayores es superior, así, más de la mitad de la población de 18 años a más (55.0%) señaló que el adulto mayor es “muy discriminado” o “discriminado”.

Gráfico 8: Percepción de discriminación hacia la población adulta mayor en el 2019



Pregunta referencial:

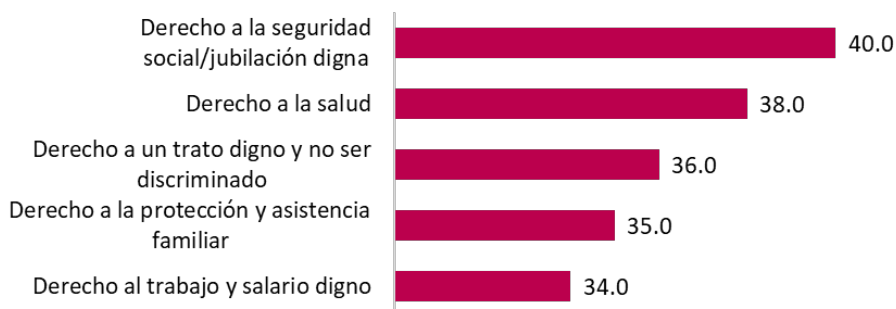
¿En el Perú, qué tan discriminada diría que son

Fuente: Segunda Encuesta Nacional de Derechos Humanos del 2019 – MINJUSDH.

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

Ubicando, además al derecho a un trato digno y no ser discriminado, entre los tres principales derechos que no se respetan en la población adulta mayor.¹³

Gráfico 9: Principales derechos humanos que no se respetan en la población adulta mayor
Respuesta múltiple (%)



Fuente: Segunda Encuesta Nacional de Derechos Humanos del 2019 – MINJUSDH.

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

¹³ Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - MINJUSDH (2019). Informe de los resultados de la Segunda Encuesta Nacional de Derechos Humanos, págs. 29 y 56.

2. Personas con discapacidad

La discapacidad es un concepto que evoluciona y resulta de la interacción de la persona con limitaciones y las diversas barreras generadas por la actitud y el entorno que evitan su participación efectiva y plena en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas¹⁴.

El Estado peruano con la finalidad de proteger a este segmento ha desarrollado un marco normativo, actividades y estrategias a fin de lograr su integración social y desarrollo integral. Por ello, mediante la Ley N° 27050, en 1999, se creó el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) que se encarga de ejercer la rectoría del Sistema Nacional para la integración de la Persona con Discapacidad - SINAPRES. Asimismo, en el 2012, se emitió la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, que tuvo por finalidad establecer un marco legal que permita la promoción, protección y realización, en condiciones de igualdad, de los derechos de la persona con discapacidad, promoviendo su desarrollo e inclusión plena y efectiva en la vida social, política, económica, cultural y tecnológica.

Por su parte, en el 2021, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), determinó que la población con discapacidad se enfrenta a una discriminación estructural, lo cual genera que estas personas se enfrenten a diario a barreras actitudinales, comunicacionales, políticas, físicas, programáticas, sociales y de transporte, que les impone la sociedad en la actualidad¹⁵.

Estas limitaciones ubican a las personas con discapacidad en una situación de mayor probabilidad de que se vulneren sus derechos, la cual es reconocido en el Código, ya que se encuentran más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos como consumidores.

Además, las personas con discapacidad física se enfrentarían a múltiples desafíos al momento de acceder a bienes y servicios esenciales, que incluyen costos adicionales por su deficiencia o afección¹⁶.

En ese sentido, resulta relevante conocer las siguientes características de este consumidor sobre la base de la ENAHO (INEI):

2.1. Características sociodemográficas y nivel educativo

Se estima que en el 2021 existieron a nivel nacional 1.6 millones de personas con discapacidad (que representa el 4.8% de la población), los cuales estuvieron presentes en 14 de cada 100 hogares (14.1%). A un mayor detalle:

- Según sexo, el 50.6% son hombres y el 49.4% mujeres.
- Según grupo de edad, se aprecia que más de la mitad (52.9%) de la población con discapacidad es adulta mayor, situación contraria a las personas sin discapacidad, en donde alrededor de tercera parte (31.7%) es menor de 18 años.
- A nivel ámbito de geográfico, en el área rural existe una mayor participación de personas con discapacidad (6.1%), en comparación al área urbana (4.5%).
- El 32.8% de personas con discapacidad indicó que tiene una lengua originaria (incluye quechua, aimara, ashaninka y otros), proporción mayor en comparación a las personas sin discapacidad (15.5%). Esta situación se explicaría por el mayor porcentaje de personas con discapacidad que residen en el área rural del país.
- El 25.1% de las personas con discapacidad no sabe leer ni escribir, siendo esta problemática mayor en el área rural (40.3%) en comparación al área urbana (20.7%).
- Con relación al nivel educativo, el 59.6% de esta población cuenta con estudios a nivel primario y/o no cuenta con estudios; situación contraria a la población sin discapacidad, que en el mismo nivel educativo

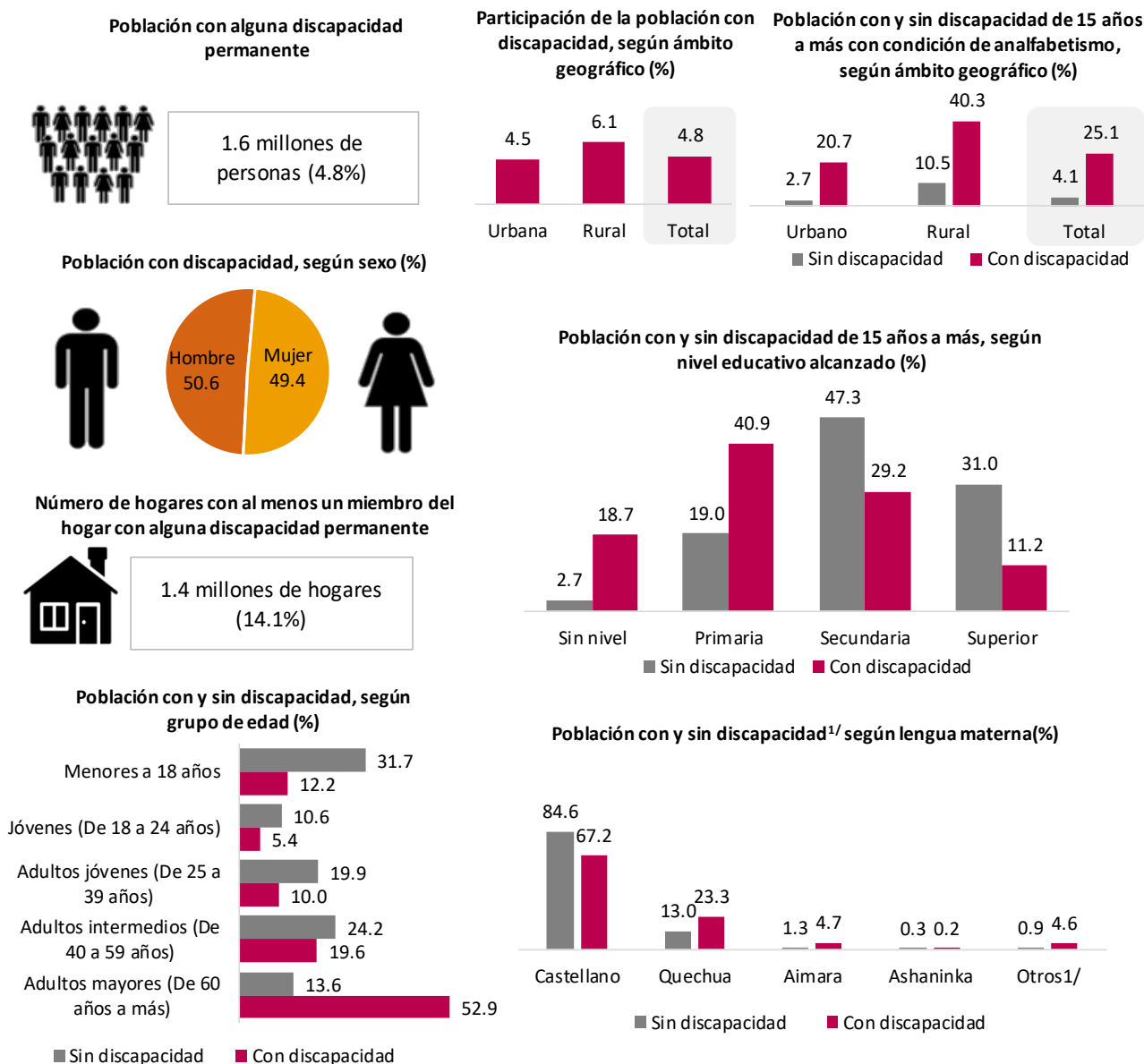
¹⁴ Organización de Naciones Unidas – ONU (2006). Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, pág. 1.

¹⁵ Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2021). Política Nacional Multisectorial en Discapacidad para el Desarrollo al 2030, pág. 13.

¹⁶ Competition & Markets Authority (2019). Consumer vulnerability: challenges and potential solutions, págs. 14-15.

solo concentra al 21.7% de la población. Entre los factores de esta brecha educativa se encontrarían la carencia de presupuesto para la educación inclusiva, lo cual determina la posibilidad de hacer frente a la falta de especialistas no docentes, infraestructura accesible, materiales especializados, capacitación docente, entre otros¹⁷.

Gráfico 10: Características de las personas con discapacidad a nivel nacional en el 2021



1/ Otros: incluye lengua extranjera, Shipibo/ Konibo, otra lengua nativa, portugués, Awajún/aguaruna, Achuar, Matsigenka/Machiguenga, Shawi/Chayahuita y lengua de señas peruanas.

Fuente: Encuesta Nacional de Hogares 2021 – Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

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

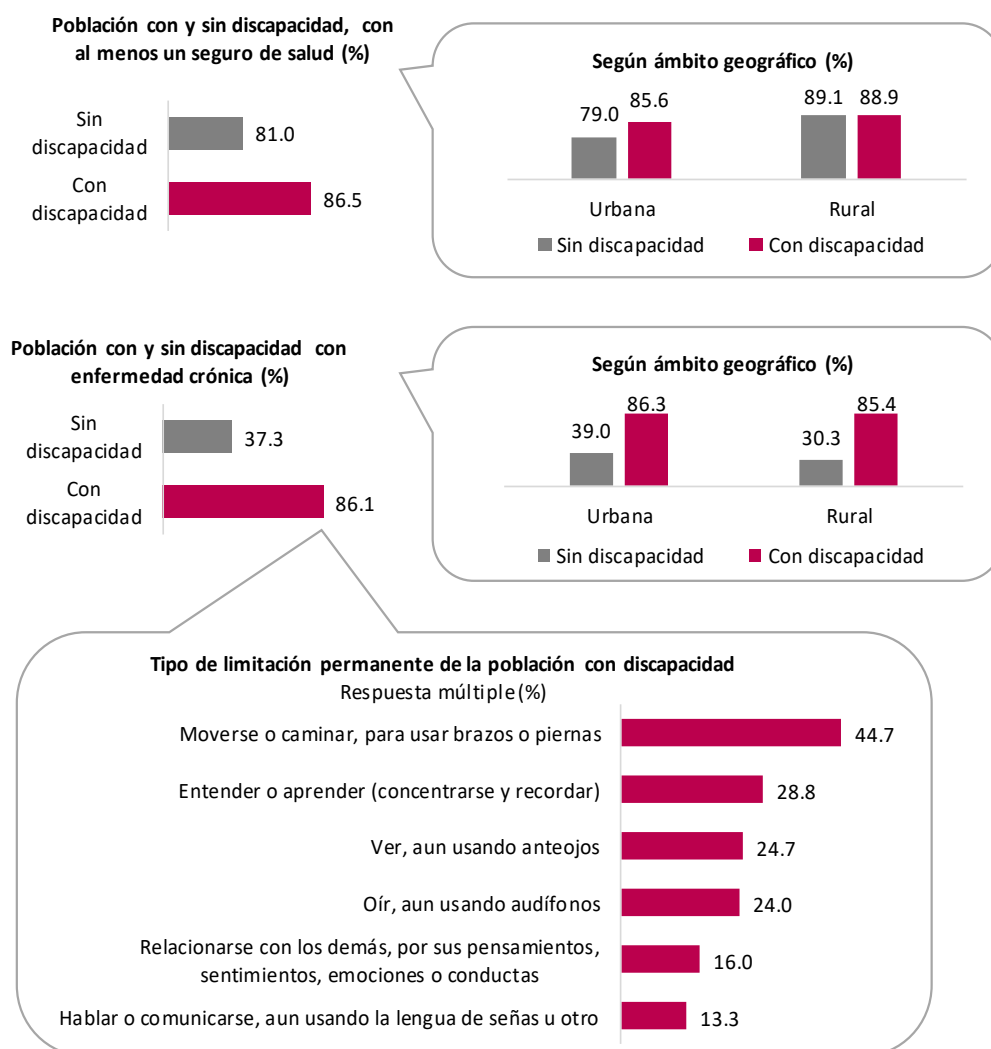
¹⁷ Defensoría del Pueblo (2019). Informe Defensorial N° 183 El derecho a la educación inclusiva, pág. 181.

2.2. Condiciones de salud

Respecto a las condiciones de salud, se reportó que:

- 09 de cada 10 personas con discapacidad (86.5%) contaban con al menos un seguro de salud, participación superior en comparación a la población sin discapacidad (81.0%).
- Según ámbito, el 85.6% de ellos cuenta con seguro en el área urbana y el 88.9% en el área rural, lo cual se debería a la existencia del Seguro Integral de Salud (SIS), que prioriza la afiliación de las personas con discapacidad severa¹⁸ y las personas que se encuentran en pobreza y pobreza extrema.
- En relación con las enfermedades crónicas, el 86.1% de las personas con discapacidad las padecen, lo cual se evidencia en proporciones cercanas tanto en el área urbana (86.3%) como en la rural (85.4%).
- Entre las principales limitaciones que poseen las personas con discapacidad se encuentran: dificultades para moverse o caminar (44.7% del total); para entender o comprender (28.8%); para ver, aun usando anteojos (24.7%) y para oír, aun usando audífonos (24.0%).

Gráfico 11: Condiciones de salud de las personas con y sin discapacidad en el 2021



Fuente: Encuesta Nacional de Hogares 2021 – Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

¹⁸ Ministerio de Salud (2020). Decreto Supremo N° 002-2020-SA que reglamenta la primera disposición complementaria final del Decreto Legislativo N° 1346 que establece disposiciones para optimizar los servicios que son financias a través del Seguro Integral de Salud (SIS)

2.3. Uso de tecnología de la información y comunicación

En una sociedad que se encuentra inmersa en el desarrollo tecnológico, las TICs han cambiado la forma de interrelacionarse de las personas e impactado en muchas áreas del conocimiento¹⁹; no obstante, las personas con discapacidad en el país tienen un acceso reducido a la conectividad de internet y acceso de medios digitales, lo cual provoca que no puedan acceder a servicios en línea como salud, educación, entre otros²⁰.

Respecto al uso de TICs, se reportó que:

- El 65.3% de la población con discapacidad de 15 años a más utilizó teléfono celular, proporción menor en 6.9 p.p. en comparación a la población sin discapacidad (94.9%). Según ámbito geográfico, esta brecha se amplía, ya que en el área rural solo el 58.4% de este grupo utilizó teléfono celular, participación menor en comparación al área urbana (67.4%).
- El 9.5% de las personas con discapacidad de 14 años a más uso una computadora o similares (en los últimos 03 meses), 22.5 p.p. menos respecto a la proporción de personas sin discapacidad (32.0%). En el ámbito rural este grupo con discapacidad que posee una computadora alcanzó el 3.1% y en el área urbana el 11.4%.
- En el caso del uso de internet, solo el 27.9% de las personas con discapacidad lo utilizaron versus el 72.8% de participación del grupo sin discapacidad. En el área rural se amplía la brecha de falta de acceso al internet de la población con discapacidad, dado que solo el 12.9% tuvo acceso versus el 46.2% de las personas sin discapacidad del mismo ámbito.
- Entre los principales usos del internet por parte de este consumidor destacan: el uso para comunicarse (89.9% del total), para actividades de entretenimiento (81.3% del total) y para obtener información (68.5% del total).

¹⁹ Vertíz, R., Pérez, S., Faustino, M., Vertíz, J. & Alain, L. (2019). Tecnología de la Información y Comunicación en estudiantes del nivel primario en el marco de la educación inclusiva en un Centro de Educación Básica Especial, pág. 4.

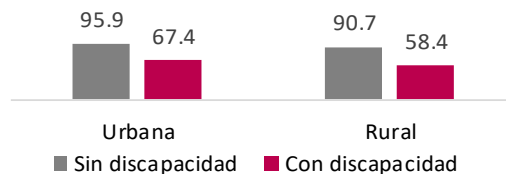
²⁰ Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerable (2021). Política Nacional Multisectorial en Discapacidad para el Desarrollo al 2030, pág. 133.

Gráfico 12: Uso de tecnología de la información y comunicación de las personas con y sin discapacidad en el 2021

Uso de teléfono celular^{1/} de la población con y sin discapacidad de 15 años a más (%)



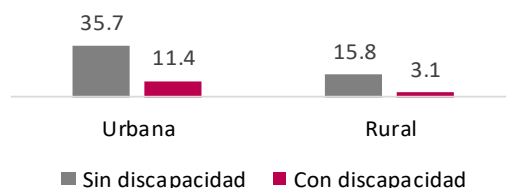
Según ámbito geográfico (%)



Uso de computadora^{2/} de la población con y sin discapacidad de 14 años a más (%)



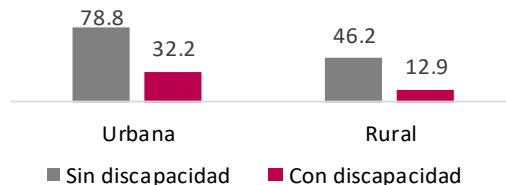
Según ámbito geográfico (%)



Uso de la internet de la población con y sin discapacidad de 15 años a más (%)

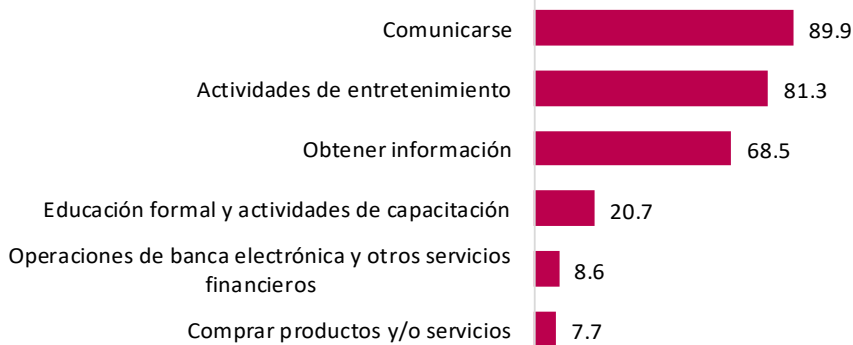


Según ámbito geográfico (%)



Principales usos del internet de la población con discapacidad

Respuesta múltiple (%)



1/ Utiliza teléfono celular incluye celular propio, celular de familiar o amigo, celular de su centro de trabajo, celular alquilado y otros.

2/ Utiliza computadora, laptop, tablet o similar.

Fuente: Encuesta Nacional de Hogares 2021 – Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

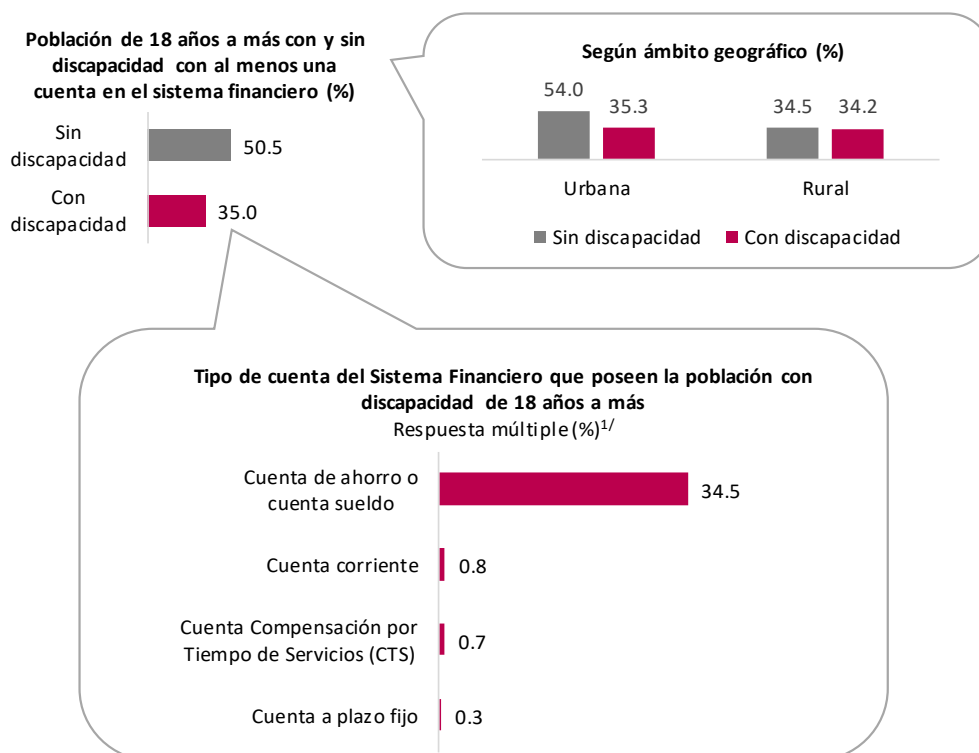
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

2.4. Acceso al Sistema Financiero

Respecto al acceso al sistema financiero, se reportó que:

- El 35.0% de las personas con discapacidad de 18 años a más contaba con al menos una cuenta en el sistema financiero, inferior en 15.5 p.p. a la participación de las personas sin discapacidad (50.5%).
- La principal cuenta de la disponían fue la de ahorros o sueldo, que fue mencionada por el 34.5% del total de la población con discapacidad.

Gráfico 13: Acceso al sistema financiero de las personas con y sin discapacidad en el 2021



1/ Datos referenciales

Fuente: Encuesta Nacional de Hogares 2021 – Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

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

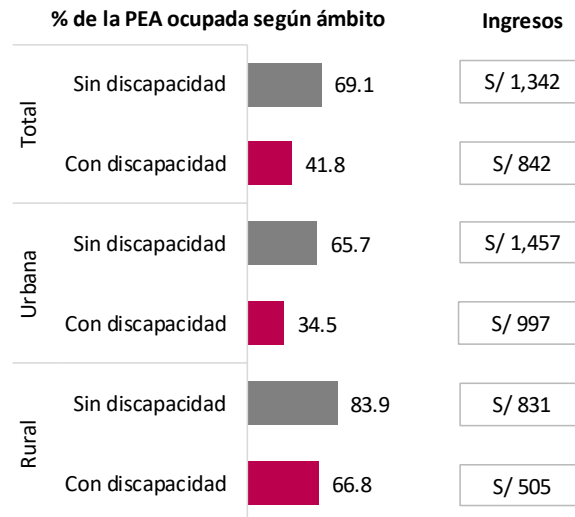
2.5. Acceso al mercado laboral

Respecto al acceso al mercado laboral, se reportó que:

- Con respecto a la PEA ocupada, el 41.8% de las personas con discapacidad se encontró laborando en el 2021, menor en 27.3 p.p. con respecto a la participación de las personas sin discapacidad (69.1%); mientras que, con relación al ámbito geográfico, se presentó mayor actividad laboral en el área rural (66.8%), en comparación al área urbana (34.5%) por parte de la población con discapacidad.
- El ingreso promedio mensual proveniente del trabajo de las personas con discapacidad ascendió a S/ 842, menor en S/ 500, respecto a la población sin discapacidad (S/ 1,342). Según ámbito geográfico, existe una brecha de S/ 492 en el ingreso que percibe una persona con discapacidad del área urbana (S/ 997) en comparación de lo que perciben en el área rural (S/ 505). Cabe destacar que, dado el reducido ingreso que recibe esta población, el Estado brinda un programa social enfocado en este grupo, como

es el caso del Programa Contigo, que entrega un subsidio de S/ 300 cada dos meses a las personas con discapacidad severa en condición de pobreza²¹.

Gráfico 14: Condición de empleabilidad e ingreso promedio mensual proveniente del trabajo^{1/} de la población con y sin discapacidad en el 2021 (soles corrientes)



1/ El ingreso promedio corresponde a la PEA ocupada de 14 años a más con ingresos mayores a cero y que provienen de su actividad principal, secundaria, dependiente e independiente y puede ser monetario o no monetario.

Fuente: Encuesta Nacional de Hogares 2021 – Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

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

La limitada participación de las personas con discapacidad en el mercado laboral impacta en sus niveles de ingresos, lo cual puede provocar que tenga finanzas restringidas y/o corran mayores riesgos de endeudamiento, reduciendo sus opciones para obtener mejores acuerdos en una transacción comercial²².

2.6. Percepción de discriminación

Respecto a la percepción de discriminación, se reportó que:

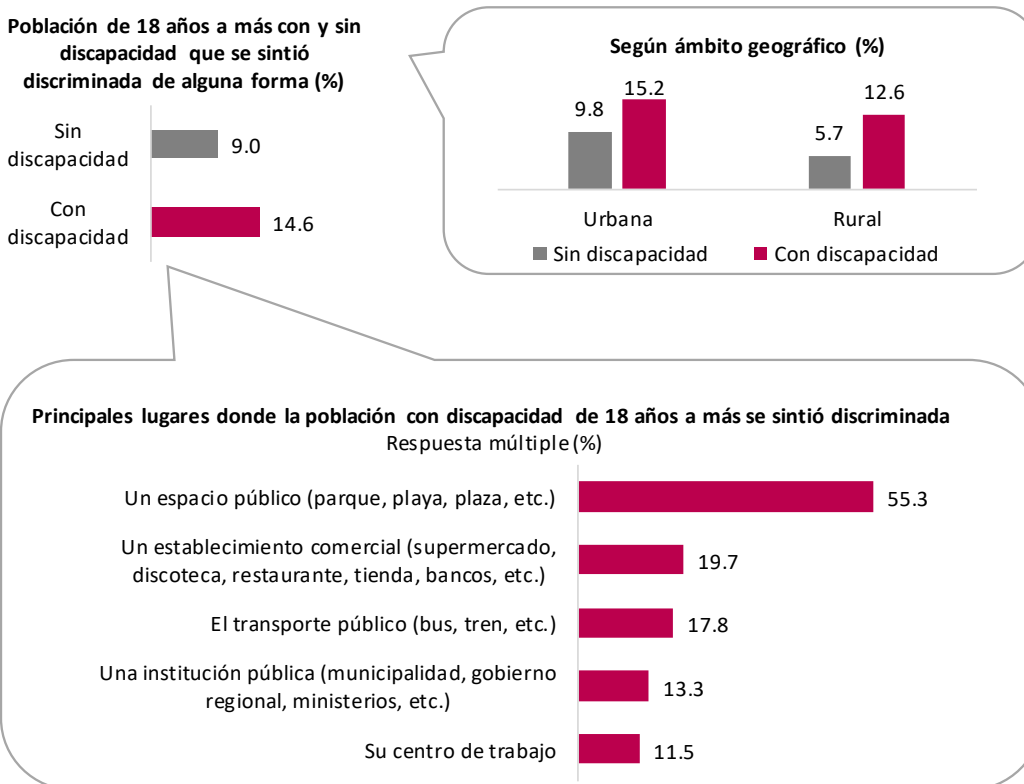
- El 14.6% de las personas con discapacidad se sintieron discriminadas de alguna forma, proporción superior en comparación de población sin discapacidad (9.0%)²³.
- Según ámbito geográfico, fue superior la percepción de discriminación de este grupo vulnerable en el área urbana (15.2%) en comparación al área rural (12.6%).
- Entre los principales lugares donde la población con discapacidad se sintió discriminada se encuentran: los espacios públicos (55.3%) y los establecimientos comerciales (19.7%).

²¹ Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a la persona con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO. Información institucional.

²² Competition & Markets Authority (2019). Consumer vulnerability: challenges and potential solutions, pág. 16.

²³ Los aspectos que generaron la discriminación son: su color de piel, rasgos físicos o rasgos faciales, su lengua o por su forma de hablar/acento, su vestimenta, su origen o lugar de residencia, sus costumbres, su nivel de ingresos/dinero, su grado de educación, su edad, su sexo o género, su orientación sexual, tener alguna discapacidad y otros, de acuerdo con las opciones de la ENAHO 2021.

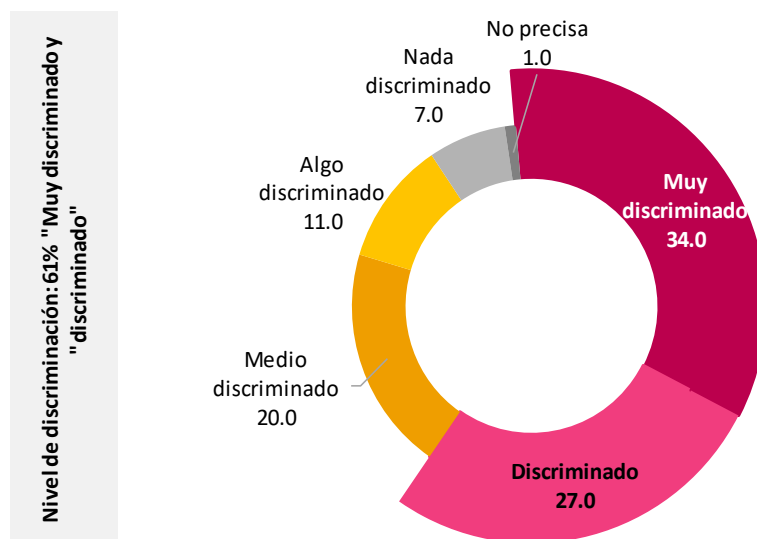
Gráfico 15: Percepción de discriminación de la población con y sin discapacidad en el 2021



Fuente: Encuesta Nacional de Hogares 2021 – Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Por otro lado, según los resultados de la Segunda Encuesta Nacional de Derechos Humanos del 2019 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, la percepción de discriminación del resto de la población sobre las personas con discapacidad es superior, así, más de la mitad de la población de 18 años a más (61.0%) señaló que la población con discapacidad es “muy discriminado” o “discriminado”.

Gráfico 16: Percepción de discriminación hacia la población con discapacidad en el 2019 (%)



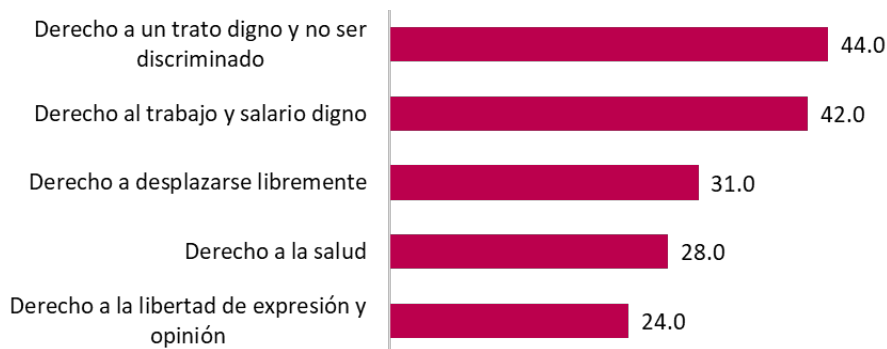
Pregunta referencial:

¿En el Perú, qué tan discriminada diría que son

Fuente: Segunda Encuesta Nacional de Derechos Humanos del 2019 – MINJUSDH
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

Ubicando, además al derecho a un trato digno y no ser discriminado, como el principal derecho que no se respeta en las personas con discapacidad.²⁴

Gráfico 17: Principales derechos humanos que no se respetan a la población con discapacidad física
Respuesta múltiple (%)



Fuente: Segunda Encuesta Nacional de Derechos Humanos del 2019 – MINJUSDH.
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

3. Personas LGBTI

Dentro de las principales normas que hacen referencia a los derechos de las personas de acuerdo con su orientación sexual y su identidad de género se encuentran los “Principios de Yogyakarta”, elaborada en el marco de las Naciones Unidas, en los que se establece que: *“todas las personas tienen derecho al disfrute de todos los derechos humanos, sin discriminación por tipo de orientación sexual o identidad de género”*.²⁵

Por otro lado, la Defensoría del Pueblo²⁶ señala que en el Perú a la fecha no existe un marco normativo específico en favor de la población LGTBI, situación que origina que se vean afectados sus derechos fundamentales a la integridad, identidad, salud, trabajo, educación, entre otros.

Algunas cifras oficiales disponibles confirman que esta población es más propensa a que sus derechos sean vulnerados. Por ejemplo, en la plataforma SíseVe del Ministerio de Educación, del total de reportes de violencia escolar en el 2021²⁷ (768 casos), el 3.0% (23 casos) estuvieron relacionados con orientación sexual del estudiante. Así también, según cifras del Centro Emergencia Mujer (CEM) del Programa Aurora del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), en el 2021, se registraron 132 casos de violencia contra la población LGTBI²⁸.

En este contexto, la población LGTBI es considerada por la Defensoría del Pueblo un grupo especial de protección debido a la discriminación sistemática y estigmatización debido a su orientación sexual distinta a la heterosexual.

Por otro lado, en el ámbito de relaciones de consumo, las personas con orientación sexual y/o identidad de género se encuentran en situación de vulnerabilidad en sus relaciones de consumo debido al entorno de sociedad patriarcal y heteronormativa en que se desenvuelven²⁹.

²⁴ Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - MINJUSDH (2019). Informe de los resultados de la Segunda Encuesta Nacional de Derechos Humanos, págs. 29 y 52.

²⁵ Principios de Yogyakarta (2007). Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos con relación a la orientación sexual y la identidad de género, pág. 10.

²⁶ Defensoría del Pueblo (s.f.). Perú carece de leyes y políticas para proteger derechos de las personas. 24 de octubre de 2022.

²⁷ Ministerio de Educación (s.f.) Plataforma SíseVe contra la Violencia Escolar. Estadísticas al 30 de noviembre del 2022.

²⁸ Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (s.f.). Portal estadístico del Programa Aurora. Casos de personas LGBTI de 2021.

²⁹ Barocelli, S. (2018) Hacia un Derecho del Consumidor con perspectiva de género. Editores Fondo editorial.

En ese marco, en el artículo 38 del Código se indica que los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole; lo cual incluye a las personas con orientación sexual distinta a la heterosexual como es el caso de la población LGBTI.

Dada esta situación, resulta relevante conocer las siguientes características de este consumidor sobre la base de la ENAPRES (INEI):

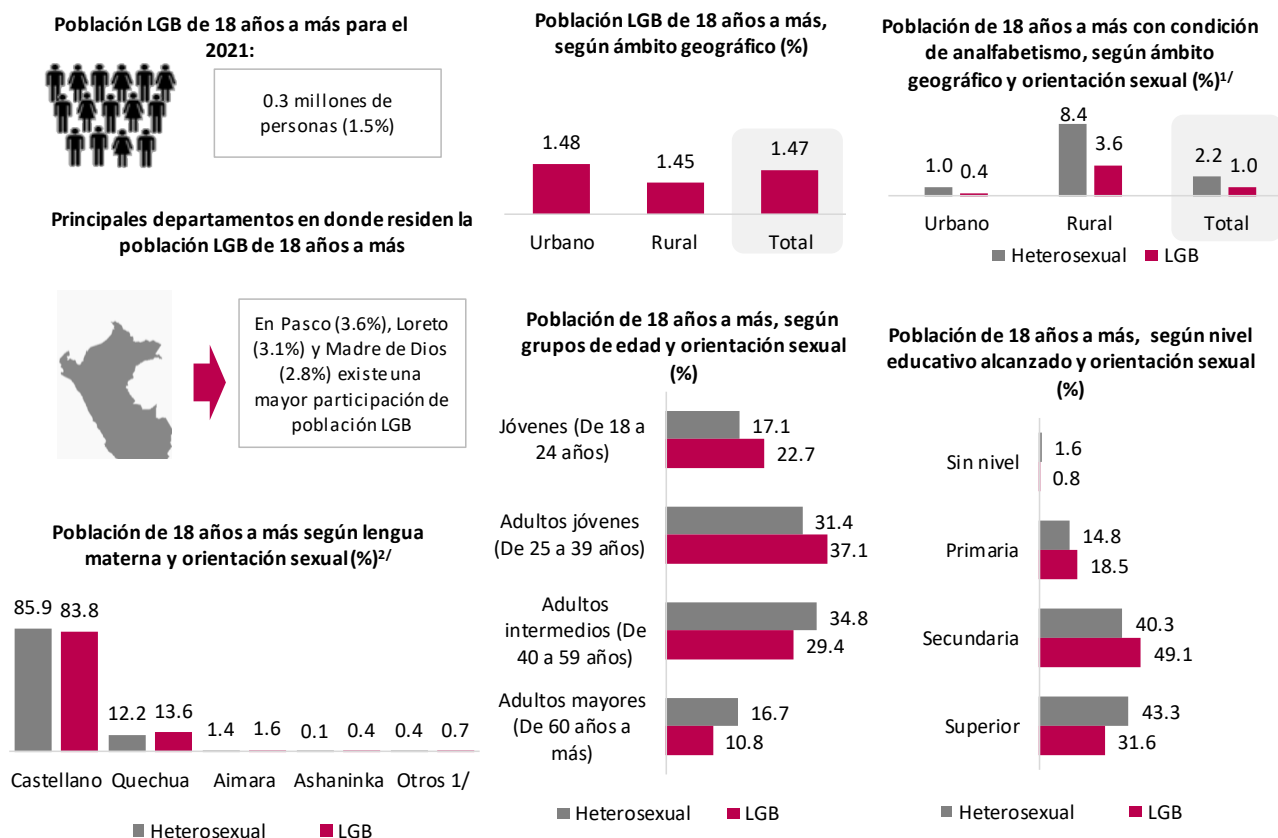
3.1. Características sociodemográficas y nivel educativo³⁰

Se estima que en el 2021 existieron a nivel nacional 300.5 mil de personas con orientación sexual LGB, que representaron el 1.5% del total de la población de 18 años a más. A un mayor detalle:

- Según ámbito de geográfico, es similar la participación de la población LGB en el área urbana (1.48%) y rural (1.45%), ubicándose este grupo de personas en mayor proporción en los departamentos de Pasco (3.6% del total del departamento), Loreto (3.1%) y Madre de Dios (2.8%).
- El 16.3% de la población LGB indicó que tiene una lengua originaria (que incluye quechua, aimara, ashaninca y otros), proporción mayor en comparación a las personas con orientación heterosexual (14.1%).
- El 59.8% de la población LGB son jóvenes o adultos jóvenes, proporción superior en comparación al grupo de personas con orientación heterosexual, en donde solo el 48.5% pertenece a estos grupos etarios.
- El 1.0% de este grupo de personas no sabe leer ni escribir; no obstante, en el área rural esta problemática se presenta en el 3.6%, proporción mayor en comparación del área urbana (0.4%).
- Con relación al nivel educativo, el 80.7% de esta población cuenta con estudios secundarios y/o superiores, participación casi similar con las personas con orientación heterosexual, donde el 83.6% cuenta con dichos niveles educativos.

³⁰ El presente apartado solo hace referencia las personas LGB, dada la disponibilidad de información.

Gráfico 18: Características de la población LGB a nivel nacional en el 2021



1/ Datos no representativos.

2/ Otros: incluye lengua extranjera, Shipibo/Konibo, otra lengua nativa, portugués, Awajún/aguaruna, Achuar, Matsigenka/Machiguenga, Shawi/Chayahuita y lengua de señas peruanas.

Fuente: Encuesta Nacional de Programas Presupuestales del 2021 (ENAPRES) - Instituto Nacional de Estadística e Informática.

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

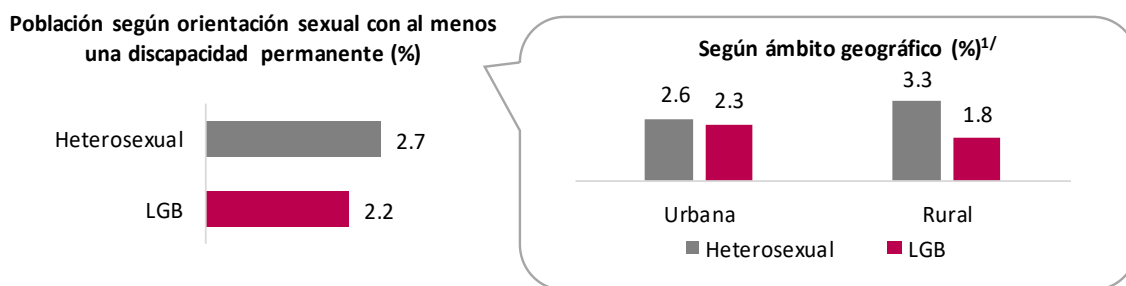
3.2. Condiciones de salud³¹

Respecto a las condiciones de salud, se reportó que:

- El 2.2% de la población LGB cuenta con discapacidad permanente, participación casi similar a las personas con orientación heterosexual (2.7%).
- A nivel ámbito geográfico, tanto en el área rural (1.8%) y urbana (2.3%) se aprecia una menor participación de población LGB con discapacidad en comparación a las personas con orientación heterosexual con discapacidad.

³¹ El presente apartado solo hace referencia las personas LGB, dada la disponibilidad de información.

Gráfico 19: Condiciones de salud de la población LGB en el 2021



1/ Datos no representativos.

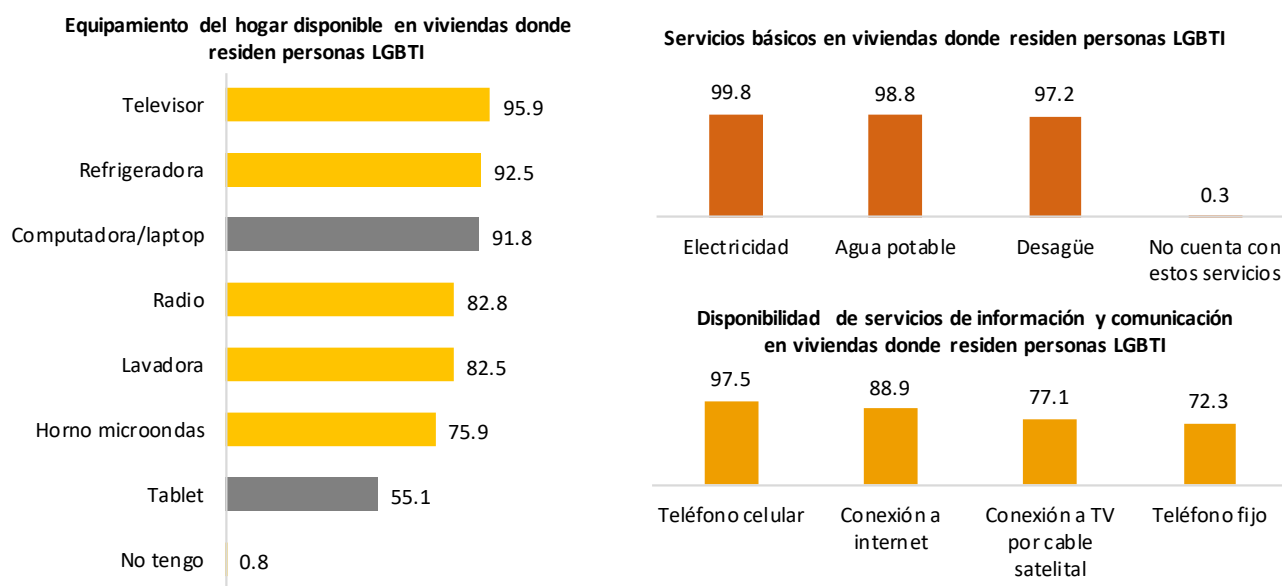
Fuente: Encuesta Nacional de Programas Presupuestales del 2021 (ENAPRES) - Instituto Nacional de Estadística e Informática.

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

3.3. Disponibilidad de servicio y equipamiento para informarse y comunicarse

Por otro lado, según los resultados de la encuesta virtual aplicada a las personas LGBTI, realizada por el INEI en el 2017, un relevante porcentaje de este grupo de personas contó en sus viviendas con servicios básicos (99.8% cuenta con electricidad, entre otros), equipamiento del hogar (el 91.8% contó con una computadora/laptop, entre otros) y servicios de información y comunicación (el 88.9% contó con conexión a internet y el 97.5% con teléfonos celular).

Gráfico 20: Disponibilidad de equipamiento de hogar y de servicios en la vivienda en donde reside una persona LGBTI en el 2017^{1/}



1/ Para la aplicación de la encuesta se recurrió a un muestreo no probabilístico y por conveniencia.

Fuente: Primera Encuesta Virtual para personas LGBTI, 2017 – INEI.

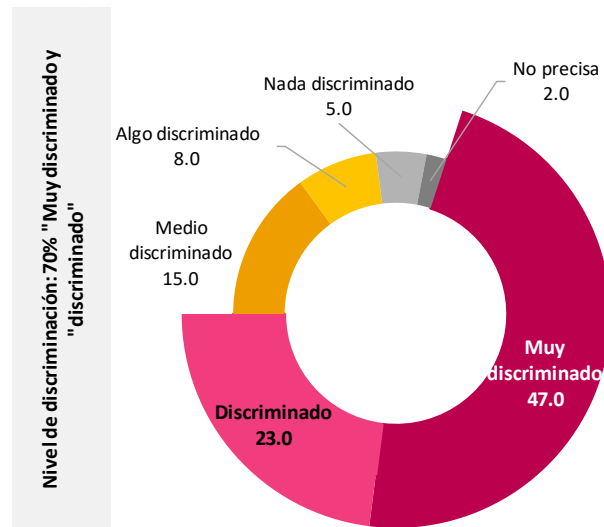
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi.

3.4. Percepción de discriminación

Con respecto a este problema, los resultados de la Segunda Encuesta Nacional de Derechos Humanos del 2019 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, señalan que existe una mayor percepción de discriminación del resto de la población sobre las personas con orientación sexual LGBTI (70.0%), en

comparación a los adultos mayores (55.0%) o personas con discapacidad (61.0%), ya que 07 de cada 10 de los ciudadanos indicó que los homosexuales, trans y bisexuales son “muy discriminados” o “discriminados”.

Gráfico 21: Percepción de discriminación hacia la población LGBTI en el 2021 (%)



Pregunta referencial:

¿En el Perú, qué tan discriminada diría que son

Fuente: Segunda Encuesta Nacional de Derechos Humanos del 2019 – MINJUSDH

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

Ubicando, además al derecho a un trato digno y no ser discriminado, como el principal derecho que no se respeta en este grupo de personas (51.0%)³².

Gráfico 22: Principales derechos humanos que no se respetan a la población LGBTI

Respuesta múltiple (%)



Fuente: Segunda Encuesta Nacional de Derechos Humanos del 2019 – MINJUSDH

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

³² Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - MINJUSDH (2019). Informe de los resultados de la Segunda Encuesta Nacional de Derechos Humanos, págs. 29 y 44.

II. Conflictividad en materia de consumo en los grupos vulnerables

Un conflicto de consumo corresponde a una disconformidad en la adquisición de un producto o servicio que puede tener como consecuencia el comportamiento de una queja o reclamo por parte de un consumidor, el cual puede estar explicado por distintos factores o determinantes.

De acuerdo con Moliner (2007)³³, los determinantes del comportamiento de una queja relacionados al consumidor³⁴ pueden ser generales y específicos, estando en el primer grupo: i) las características demográficas, ii) la personalidad, iii) las actitudes hacia la queja, y iv) el nivel de formación y experiencia. Concretamente en lo relacionado con las características demográficas identificó a la edad, la formación, el estatus social, el nivel de ingresos y el sexo.

Dado que no se cuenta con información representativa o en su totalidad de los conflictos de consumo a nivel nacional, se tomará como fuente de información los resultados de la Encuesta Nacional de Programas Presupuestales – ENAPRES³⁵ del 2021, respecto al módulo de protección del consumidor, el cual se aplicó solo en el ámbito geográfico urbano del país.

En ese marco, en el siguiente apartado se presenta la experiencia de consumo y la acción de reclamo de las poblaciones vulnerables bajo estudio que residen en la zona urbana:

1. Adultos mayores

1.1. Experiencia de consumo y acción de reclamo

De acuerdo con los resultados obtenidos de la ENAPRES, en el 2021, 02 de cada 10 consumidores de 18 años a más (13.7%) tuvo problemas de consumo debido a la compra de un producto o servicio. De dicho total, el 12.2% fueron adultos mayores. En tanto, al analizar la información del total adultos mayores, se obtuvo que el 7.6% de dicho grupo tuvo conflictos de consumo.

Entre los productos o servicios más mencionados por las personas adultas mayores en donde se presentaron conflictos de consumo se encuentran: servicios de agua, luz y telecomunicaciones y otros servicios públicos (con 44.7% de casos), le siguen alimentos y bebidas (con 37.5% de casos), y electrodomésticos y equipos de cómputo (con 5.7% de casos).

Asimismo, más de la mitad (62.4%) de las personas adultas mayores que tuvo un conflicto de consumo presentó un reclamo o denuncia, principalmente, ante su proveedor (97.4% de casos).

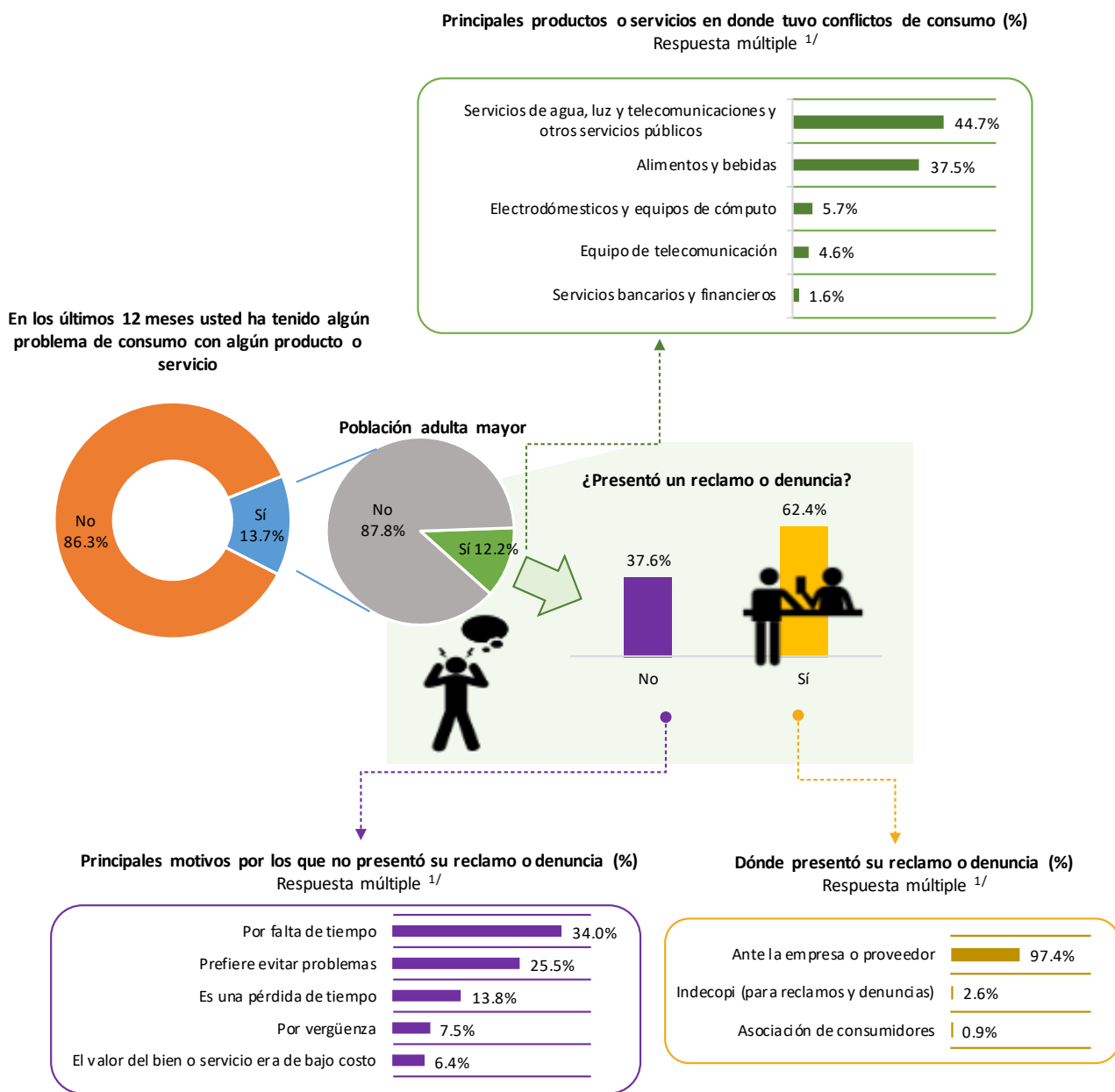
Por otro lado, entre los motivos que generaron que un adulto mayor no presente un reclamo o denuncia se encuentran: “la falta de tiempo”, “es una pérdida de tiempo” (34.0% y 13.8% del total de casos, respectivamente); aspectos que se vinculan con la carencia de cobertura, acceso a medios de reclamos y agilidad del proceso, por parte de los proveedores y entidades ligadas a resolver conflictos de consumo. También existen otros motivos relacionados con aspectos personales de este grupo etario que provocan que no reclame o denuncie tales como: “prefiere evitar problemas” (25.5.0% del total casos), “por vergüenza” (7.4% del total de casos), entre otros.

³³ Moliner, B. (2007). Determinantes del comportamiento de queja del consumidor: una revisión. Estudios sobre consumo, ISSN 02129469, N° 80, 2007, págs. 29-48.

³⁴ Adicionalmente a los determinantes relacionados con el consumidor, también se presentan determinantes relativos a la empresa, al entorno, y a los productos y servicios.

³⁵ Esta encuesta es realizada por el INEI cada año. Mayor detalle en <http://inei.inei.gob.pe/microdatos/>

Gráfico 23: Experiencia de consumo y acción de reclamo de la población adulta mayor de la zona urbana 2021



1/ Datos no representativos

Fuente: Encuesta Nacional de Programas Presupuestales (ENAPRES) del 2021 - INEI.

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

1.2. Sanciones en materia de protección del consumidor

Las infracciones a la normativa de protección del consumidor se reflejan en las sanciones impuestas a través de resoluciones firmes³⁶. De acuerdo con el Registro de Infracciones y Sanciones (RIS)³⁷, entre noviembre del 2018 a octubre del 2022, con relación a infracciones relacionadas con discriminación en el consumo hacia personas adultas mayores, se tuvo:

- Se impuso un total de 07 sanciones, en las cuales se aplicó al 100% multas (equivalentes a 345 UIT).
- Un total de 07 proveedores fueron sancionados.
- La multa promedio impuesta fue de 49.3 UIT (Unidad Impositiva Tributaria). En dicho periodo, la multa máxima fue de 50 UIT y la mínima de 45 UIT.
- El 100.0% de las sanciones impuestas a proveedores fueron iniciadas³⁸ en Lima.

A continuación, se detallan las sanciones impuestas:

Tabla 1: Sanciones impuestas por el Indecopi por discriminación en el consumo relacionadas con personas adultas mayores (noviembre 2018 a octubre 2022)

N°	Año	Proveedor	Actividad económica	Motivo de sanción	Tipo de sanción	Monto de multa en UIT
1	2019	Banco Interamericano de Finanzas S.A.	Sistema financiero bancario	Por realizar prácticas discriminatorias etarias en el acceso a los productos "Nuevo Crédito Mi Vivienda" y "Crédito Hipotecario", ofrecidos a los consumidores.	Multa	50 UIT
2	2019	Banco Ripley Perú S.A.	Sistema financiero bancario	Por realizar prácticas discriminatorias etarias en el acceso a los productos "Tarjeta Ripley Clásica", "Tarjeta Ripley Gold", "Préstamo Efectivo", "Consolidación de deuda", "Préstamos R cuotas", entre otros, ofrecidos a los consumidores.	Multa	50 UIT
3	2019	Scotiabank Perú S.A.A.	Sistema financiero bancario	Por realizar prácticas discriminatorias etarias en el acceso a los productos "Crédito Vehicular", "Nuevo Hipotecario Familiar", "Crédito Hipotecario", "Crédito Hipotecario Emprendedor", entre otros, ofrecidos a los consumidores.	Multa	50 UIT

³⁶ En el artículo 38 del Código, se establece que el proveedor tiene las siguientes prohibiciones con relación a la discriminación en el consumo:

38.1. Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2. Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3. El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

³⁷ El Registro de Infracciones y Sanciones (en adelante RIS) es un registro (administrado por el Indecopi) de proveedores que han sido sancionados mediante resolución firme en sede administrativa. Los proveedores quedan registrados por un lapso de cuatro (04) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La herramienta, de acceso gratuito, denominado "Mira a quién le compras" (disponible en: <https://servicio.indecopi.gob.pe/appCPCBuscador/>) permite hacer público la información reportada en el RIS. El RIS se constituyó conforme a lo dispuesto por el artículo 119° de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

³⁸ Corresponde al departamento del órgano resolutivo donde se inició el procedimiento administrativo, teniendo en cuenta que, el Indecopi cuenta con sedes en todas las regiones del país; sin embargo, no todas ellas cuentan con un órgano resolutivo. Para la asignación de la competencia territorial en materia de protección del consumidor consultar el anexo 1 de la Directiva N° 006-2018/DIR-COD-INDECOPI.

N°	Año	Proveedor	Actividad económica	Motivo de sanción	Tipo de sanción	Monto de multa en UIT
4	2019	Banco GNB Perú S.A.	Sistema financiero bancario	Por realizar prácticas discriminatorias etarias en el acceso a los productos "Tarjeta Crédito", "Crédito Personal", "Crédito por Convenio", "Nuevo Crédito MiVivienda", "Crédito Hipotecario" y "Crédito Vehicular", ofrecidos a los consumidores.	Multa	50 UIT
5	2019	Financiera OH S.A.	Sistema financiero bancario	Por realizar prácticas discriminatorias etarias en el acceso al producto "Tarjeta Oh", ofrecido a los consumidores.	Multa	50 UIT
6	2019	Banco de Crédito del Perú S.A.	Sistema financiero bancario	Por realizar prácticas discriminatorias etarias en el acceso a los productos "Crédito Efectivo con Garantía Hipotecaria", "Crédito Efectivo con Garantía Hipotecaria Compartida", "Crédito Hipotecario", "Nuevo Crédito MiVivienda", entre otros, ofrecidos a los consumidores.	Multa	45 UIT
7	2020	Banco Falabella Perú S.A.	Sistema financiero bancario	Por realizar prácticas discriminatorias etarias al haber establecido restricciones de edad a los consumidores para acceder a sus productos activos "Tarjeta CMR", "Tarjeta CMR Visa", "Tarjeta CMR Visa Platinum", "Crédito Efectivo sin Tarjeta", entre otros.	Multa	50 UIT
Total						345 UIT

Notas: El número de sanciones corresponde al total registrado en el Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

a/ Datos de 2021 y 2022 son preliminares.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Acceso a la información del RIS: 04.11.2022.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS), SIRPC del Indecopi.

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

2. Personas con discapacidad

2.1. Experiencia de consumo y acción de reclamo

Del total de personas de 18 años a más que tuvieron conflicto de consumo, el 2.1% fueron personas con discapacidad; mientras que, al analizar la información del total de la población con discapacidad, se obtuvo que el 6.6% tuvo conflictos de consumo.

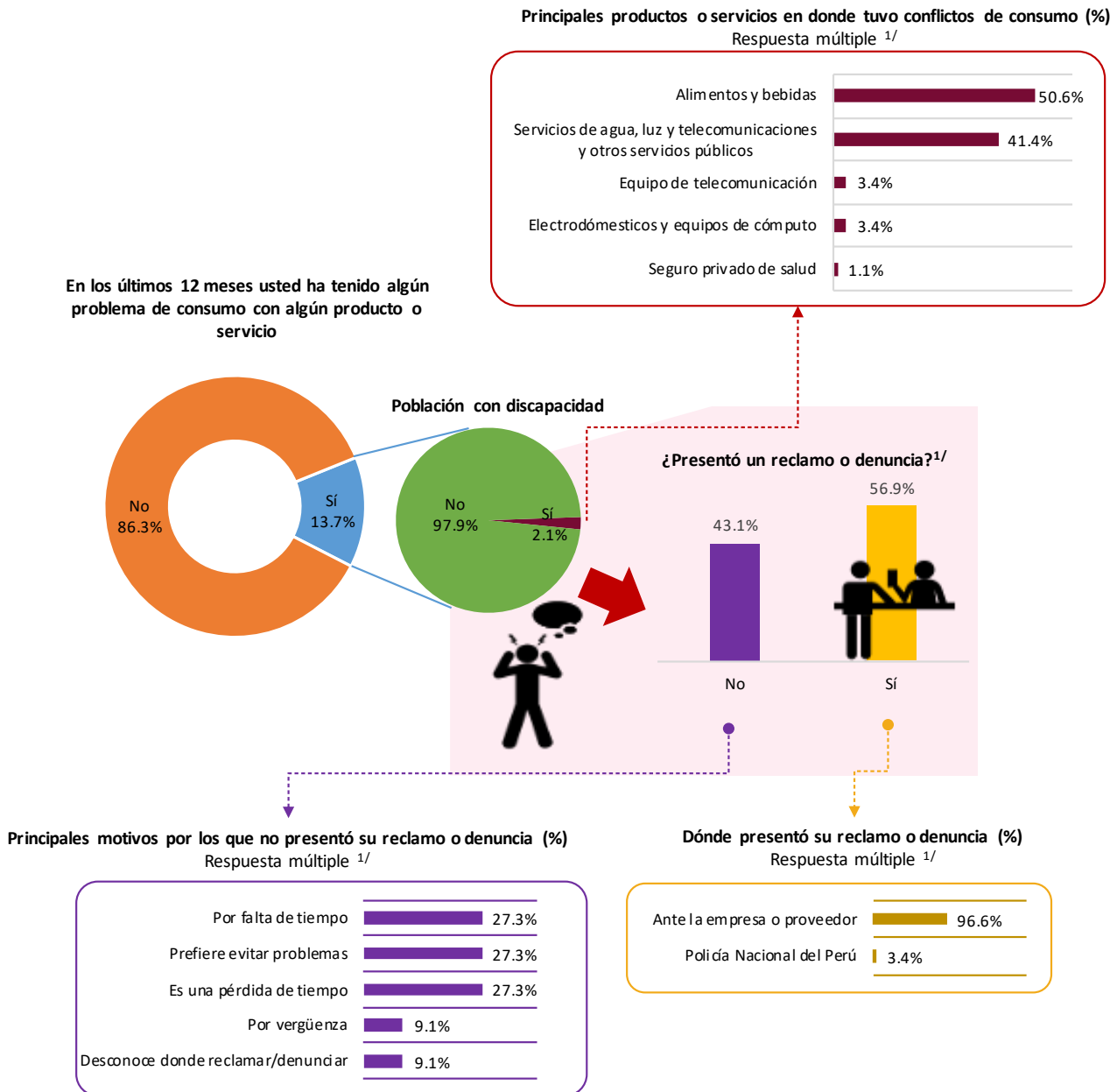
Los productos o servicios en donde se presentaron problemas de consumo con mayor frecuencia para este grupo fueron: "alimentos y bebidas" (con 50.6% de casos), le siguen "servicios de agua, luz y telecomunicaciones y otros servicios públicos" (con 41.4% de casos) y "equipo de telecomunicación" (con 3.4% de casos).

Además, 06 de cada 10 personas con discapacidad que tuvo un conflicto de consumo presentó un reclamo o denuncia (56.9% de casos), principalmente, ante el proveedor (96.6% de casos).

Por otra parte, entre los motivos que provocaron que la población con discapacidad no presente un reclamo o denuncia se encuentran: "la falta de tiempo", "es una pérdida de tiempo" (cada uno con 27.3% del total de casos), aspectos que se relacionan con la agilidad del proceso, carencia de cobertura y acceso a medios de reclamos por parte de los proveedores y entidades ligadas a resolver conflictos de consumo. Otro motivo es que "desconoce donde reclamar o denunciar" (9.1% del total), motivo que se relacionaría con el bajo nivel

de estudios (59.6% cuenta con estudios primario y/o sin estudios) y el 25.1% no sabe leer ni escribir. También existen otros motivos relacionados con aspectos personales que provocan que no reclame o denuncie tales como: “prefiere evitar problemas” (27.3% del total de casos), “por vergüenza” (9.1% del total de casos), entre otros.

Gráfico 24: Experiencia de consumo y acción de reclamo de la población con discapacidad de la zona urbana en el 2021



^{1/} Datos no representativos

Fuente: Encuesta Nacional de Programas Presupuestales (ENAPRES) del 2021 - INEI.

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

2.2. Sanciones en materia de protección del consumidor

Entre noviembre del 2018 a octubre del 2022, con relación a infracciones relacionadas con discriminación en el consumo hacia personas con discapacidad, se tuvo:

- Se impuso un total de 03 sanciones, en las cuales se aplicó al 100% multas (equivalentes a 43 UIT).
- Un total de 02 proveedores fueron sancionados.
- La multa promedio impuesta fue de 14.3 UIT (Unidad Impositiva Tributaria). En dicho periodo, la multa máxima fue de 25 UIT y la mínima de 8 UIT.
- El 66.7% de las sanciones impuestas a proveedores fueron iniciadas en La Libertad³⁹ y el 33.3% en Junín.

A continuación, se detallan las sanciones impuestas:

Tabla 2: Sanciones impuestas por el Indecopi por discriminación en el consumo relacionadas con personas con discapacidad (noviembre 2018 a octubre 2022)

N°	Año	Proveedor	Actividad económica	Motivo de sanción	Tipo de sanción	Monto de multa en UIT	Total de multa
1	2019	Centro Peruano Americano	Educación secundaria	Por requerir documentos de manera indebida para la matrícula de menores con necesidades educativas especiales.	Multa	8 UIT	18 UIT
2	2019	Centro Peruano Americano	Educación secundaria	Por restringir la matrícula de menores con necesidades educativas especiales.	Multa	10 UIT	
3	2021	Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotiabank Perú S.A.	Sistema financiero	Por incurrir en un trato discriminatorio contra una persona con discapacidad, dado que solicitó indebidamente la presencia de una tercera persona (curador) para la entrega de una tarjeta de crédito previamente ofrecida.	Multa	25 UIT	25 UIT
Total							43 UIT

Notas: El número de sanciones corresponde al total registrado en el Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

a/ Datos de 2021 y 2022 son preliminares.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Acceso a la información del RIS: 04.11.2022.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS), SIRPC del Indecopi.

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

³⁹ Cabe destacar que no todos los departamentos cuentan con órganos resolutorios. Los órganos resolutorios del interior del país se ubican en: Piura, Ica, La Libertad, Arequipa, Lambayeque, San Martín, Cusco, Junín, Puno, Cajamarca, Áncash, Loreto y Tacna. Para la asignación de la competencia territorial en materia de protección del consumidor consultar el anexo 1 de la DIRECTIVA N° 006-2018/DIR-COD-INDECOPI.

3. Personas LGBTI

3.1. Experiencia de consumo y acción de reclamo⁴⁰

Del total de personas de 18 años a más que tuvieron conflicto de consumo, el 1.7% fueron personas LGB; mientras que, al analizar la información del total de población LGB, se obtuvo que el 15.4% tuvo conflictos de consumo.

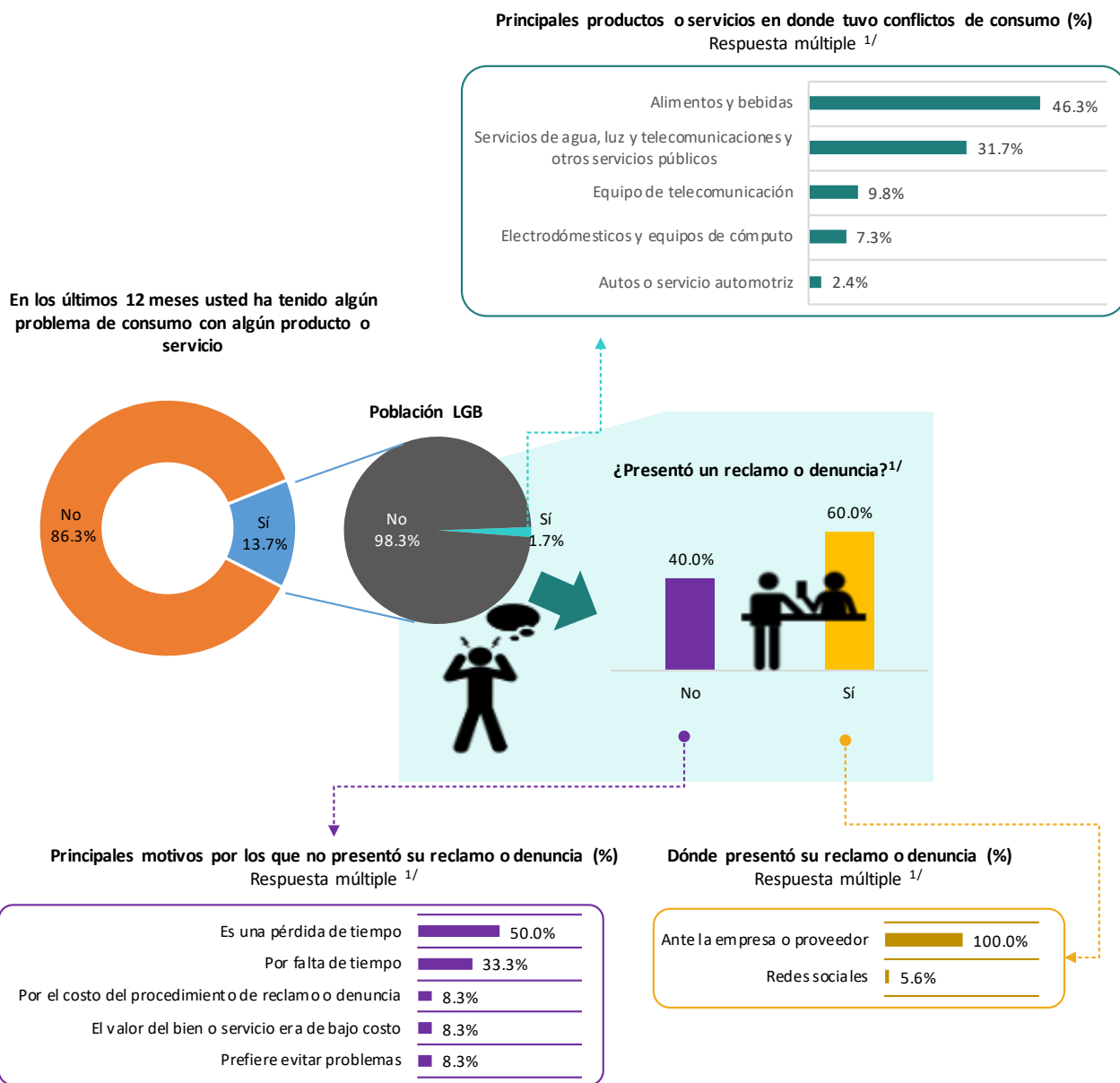
Los productos o servicios en donde se presentaron problemas de consumo con mayor frecuencia para este grupo fueron: “alimentos y bebidas” (con 46.3% de casos), le siguen “servicios de agua, luz, telecomunicaciones y otros servicios públicos” (con 31.7% de casos) y “equipo de telecomunicación” (con 9.8% de casos).

Cabe resaltar que el 60.0% de casos las personas LGB presentaron un reclamo o denuncia, luego de tener un conflicto de consumo. Además, dado que esta población tiene una mayor proporción de jóvenes (59.8% son jóvenes o adultos jóvenes) utilizaron otros canales de comunicación para hacer visible su disconformidad, como es el caso de las redes sociales (5.6% de casos), aparte de reclamar ante su proveedor (100.0%).

Por otra parte, entre los motivos que provocaron que este grupo de personas no presenten un reclamo o denuncia se encuentran: “es una pérdida de tiempo” (50.0% del total de casos), “prefiere evitar problemas” (12.5% del total de casos), “el valor del bien o servicio era de bajo costo” (6.3% del total de casos); motivos relacionados con aspectos personales de este grupo que provocan que no reclame o denuncie. Otros motivos relevantes son “por falta de tiempo”, mencionada por alrededor de la tercera parte de los casos (33.3% del total de casos) y “por el costo del procedimiento de reclamo o denuncia” (8.3% del total de casos); aspectos que se relacionan con la carencia de cobertura, acceso a medios de reclamos y la agilidad del proceso por parte de los proveedores y entidades ligadas a resolver conflictos de consumo.

⁴⁰ El presente apartado solo hace referencia las personas LGB, dada la disponibilidad de información.

Gráfico 25: Experiencia de consumo y acción de reclamo de la población LGB de la zona urbana en el 2021



^{1/} Datos no representativos

Fuente: Encuesta Nacional de Programas Presupuestales (ENAPRES) del 2021 - INEI.

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

3.2. Sanciones en materia de protección del consumidor

Entre noviembre del 2018 a octubre del 2022, con relación a infracciones relacionadas con discriminación en el consumo hacia personas LGB, se tuvo:

- Se impuso un total de 04 sanciones, en las cuales se aplicó al 100% multas (equivalentes a 90 UIT).
- Un total de 04 proveedores fueron sancionados.
- La multa promedio impuesta fue de 22.5 UIT (Unidad Impositiva Tributaria). En dicho periodo, la multa máxima fue de 50 UIT y la mínima de 5 UIT.
- El 25.0% de las sanciones impuestas a proveedores fueron iniciadas en Lima; mientras que, el 75.0% en el resto del país⁴¹.

A continuación, se detallan las sanciones impuestas:

Tabla 3: Sanciones impuestas por el Indecopi por discriminación en el consumo por orientación sexual del consumidor (noviembre 2018 a octubre 2022)

N°	Año	Proveedor	Actividad económica	Motivo de sanción	Tipo de sanción	Monto de multa en UIT
1	2019	Chira's E.I.R.L.	Actividades artísticas, de entretenimiento y esparcimiento	Por negarle el ingreso a la discoteca debido a su condición de transgénero.	Multa	25 UIT
2	2021	Gloria Consuelo Cabanillas Arribasplata	Restaurantes, bares y cantinas	Por incurrir en prácticas discriminatorias en contra de un grupo de mujeres debido a su orientación sexual, las cuales se encontraban en el local comercial.	Multa	5 UIT
3	2022	Altek Trading S.A.C./ Megaplaza	Construcción e inmobiliario	Por incurrir en prácticas discriminatorias contra la parte denunciante por su identidad de género, al negarle el ingreso a los servicios higiénicos de mujeres del establecimiento comercial, indicándole que debía emplear los servicios higiénicos destinados para el uso de personas con discapacidad.	Multa	50 UIT
4	2022	Transporte El Pino S.A.C.	Transporte terrestre y otros tipos de transporte	Se acreditó que la denunciada discriminó a los denunciantes por su orientación sexual durante su viaje con destino a Máncora.	Multa	10 UIT
Total						90 UIT

Notas: El número de sanciones corresponde al total registrado en el Registro de Infracciones y Sanciones (RIS).

a/ Datos de 2021 y 2022 son preliminares.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Acceso a la información del RIS: 04.11.2022.

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS), SIRPC del Indecopi.

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

⁴¹ Cabe destacar que no todos los departamentos cuentan con órganos resolutivos. En este caso, para el resto del país, se consideran aquellas sanciones impuestas por los órganos resolutivos ubicados en: Piura, Ica, La Libertad, Arequipa, Lambayeque, San Martín, Cusco, Junín, Puno, Cajamarca, Áncash, Loreto y Tacna. Para la asignación de la competencia territorial en materia de protección del consumidor consultar el anexo 1 de la DIRECTIVA N° 006-2018/DIR-COD-INDECOPI.

III. Hacia una conceptualización del consumidor vulnerable

En la literatura no existe una definición única habitualmente adoptada de consumidor vulnerable, algunos autores consideran que la condición de vulnerabilidad en el consumo se relaciona a ciertos grupos de especial protección por sus características personales en torno a la edad, ubicación, condición, entre otros; mientras que, otros la definen con mayor amplitud, al tener en cuenta diversos factores inherentes al consumidor que pueden interrelacionarse entre sí o factores externos que pueden impactar en el consumidor y en su experiencia de consumo. A continuación, se presenta una breve revisión de la conceptualización del consumidor vulnerable.

En el Perú, la vulnerabilidad del consumidor se basa en la conceptualización tradicional relacionada con las características personales del consumidor, la cual se encuentra establecida en el Código⁴² que reconoce la vulnerabilidad en aquellos consumidores que se encuentran más propensos a que sus derechos sean vulnerados como es el caso de las gestantes, los adultos mayores, las personas con discapacidad, las niñas y los niños; además, se incluye como vulnerables en el consumo a los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza. Esta situación se presenta también en la conceptualización que utilizan las diversas entidades que participan del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, que definen como consumidor vulnerable a grupos amplios o específicos de la sociedad, lo cual depende de las competencias y funciones que realizan.⁴³

Asimismo, al realizar una revisión sobre la definición o reconocimiento de grupos vulnerables en seis países de Latinoamérica, en tres de ellos: Colombia⁴⁴, Bolivia⁴⁵ y Ecuador⁴⁶, se identificó que también orientan su definición hacia el reconocimiento de grupos vulnerables, como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 4: Definición tradicional de consumidor vulnerable según país

País	Definición
Colombia	No cuenta con una definición expresa de consumidor vulnerable en el Código; sin embargo, en la Constitución Política de Colombia se le da protección especial a los niños, niñas, adolescentes y adultos mayores por su condición de vulnerabilidad al actuar como consumidores.
Bolivia	En la Ley N° 453 Ley general de los derechos de usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores no se conceptualiza al consumidor vulnerable; sin embargo, en el artículo 15 se señala que el proveedor debe brindar información de productos y servicios alimenticios a personas vulnerables como mujeres gestantes, niñas, niños, adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad, entre otros.
Ecuador	No cuenta con una definición establecida; sin embargo, en su constitución reconoce la vulnerabilidad de grupos de atención prioritaria como lo son adultos mayores, niñas, niños, adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad.

Fuente: Fórum Ibero Americano de las Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor - FIAGC (2021), la Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia (2013), Asamblea Nacional (2011)

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

⁴² Congreso de la República (2010). Ley N° 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo VI, ítem 4.

⁴³ En el anexo N° 01 se detallan los conceptos de consumidor vulnerable brindados por miembros del Consejo Nacional de Protección del Consumidor.

⁴⁴ Fórum Ibero Americano de las Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor - FIAGC (2021). Consumidor vulnerable, pág. 5.

⁴⁵ La Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia. (2013). Ley N° 453 Ley general de los derechos de usuarias y los usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, pág. 189.

⁴⁶ Asamblea Nacional (2011). Constitución de la República del Ecuador (2008)

En contraste con lo anterior, autores como Hill, R. & Sharma, E. (2020)⁴⁷ señalan que no se debe designar de manera concreta quienes son consumidores vulnerables como, por ejemplo, los niños, adultos mayores, personas de bajos recursos, minorías; dado que la categoría a la que pertenecen estas personas no es suficiente para convertirlos en vulnerables en las relaciones de consumo; sino que son las circunstancias a las que se enfrentan las que determinan su vulnerabilidad. Por ejemplo, los adultos mayores no son vulnerables exclusivamente por su edad; sino porque son susceptibles de sufrir daños en el mercado debido a una combinación de factores como, por ejemplo, el padecer de alguna discapacidad o poseer limitado conocimiento que podrían restringir su acceso a recursos o su control sobre estos.

Dicho aspecto ha sido recogido por entidades internacionales, como es el caso de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), que define a un consumidor vulnerable como aquel *“consumidor susceptible a sufrir un perjuicio en un momento determinado debido a las cualidades del producto, la naturaleza de una transacción comercial, las características del mercado de un determinado producto o los atributos o circunstancias del consumidor”*⁴⁸.

Así como, la Comisión Europea que, en atención a estudios teóricos e investigaciones empíricas especializadas realizadas en los últimos años⁴⁹, ha construido una noción de vulnerabilidad que tiene en cuenta la situación general del consumidor y no sus características personales, por lo cual un consumidor vulnerable estaría definido como aquel que: (i) presenta un mayor riesgo de experimentar resultados negativos en el mercado; (ii) tiene una capacidad limitada para maximizar su bienestar; (iii) tiene dificultad para obtener o asimilar información; (iv) es menos capaz de comprar, elegir o acceder a productos adecuados; y, (v) el ser más susceptible a ciertas prácticas de marketing”, lo anterior como resultado de sus características sociodemográficas, sus características conductuales, su situación personal o su entorno de mercado.

En ese marco, cualquier persona puede ser vulnerable en algún momento de su vida respecto de alguna relación de consumo específica; no obstante, existen aspectos que generan que la condición de vulnerabilidad en el ámbito de consumo sea permanente en personas que tienen ciertas características personales duraderas que los lleva a enfrentar problemas severos y persistentes en rangos de mercados.⁵⁰

Con relación a lo anterior, algunos países han implementado dichos aspectos en relación con la vulnerabilidad del consumidor. Por ejemplo, en el caso de España, se indica que entre las características de la vulnerabilidad en el consumo se encuentran que ésta es dinámica⁵¹, dado que la condición de vulnerabilidad puede variar a lo largo del tiempo según puedan hacerlo los factores que la determinan en el ámbito personal, social o de contexto; es multidimensionalidad, ya que puede surgir por una variedad de factores de distintas dimensiones, por lo cual se puede ser vulnerable en ciertos contextos de mercado o cuando se toma una decisión de consumo sobre información imperfecta; así como, puede derivar de circunstancias personales más duraderas como contar con una discapacidad física, entre otros. En ese sentido, se define a la persona consumidora vulnerable *“como aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad”*.⁵²

⁴⁷ Hill, R. & Sharma, E. (2020). Consumer Vulnerability. Journal Consumer of Consumer Psychology. Sociedad for Consumer Psychology 551-570, pág. 4.

⁴⁸ OCDE (2014). Recommendation on Consumer Policy Decision Making. OECD/LEGAL/0403, pág. 5.

⁴⁹ London Economics, VVA Consulting y Ipsos Mori Consortium - Directorate General for Justice and Consumers (2016) Consumer Vulnerability across key markets in the European Union, Final report, pág. 26.

⁵⁰ Competition & Markets Authority (2019). Consumer vulnerability: challenges and potential solutions, pág. 4.

⁵¹ Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado - Disposición 3198 del o (BOE) número 51 de 2022, pág. 3.

⁵² Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.

Por su parte, de la revisión de países de Latinoamérica, Argentina, Brasil y Chile han reconocido la vulnerabilidad en todos los consumidores y destacando la existencia de la hipervulnerabilidad, como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 5: Otras definiciones de consumidor vulnerable según país

País	Definición
Argentina	Se reconoce la vulnerabilidad en todos los consumidores, e implementó el concepto de hipervulnerabilidad sobre <i>“aquellos consumidores que sean personas humanas y que se encuentren en otras situaciones de vulnerabilidad debido a su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores”</i> ⁵³ . Inclusive, con la finalidad de adoptar medidas para garantizar la tutela de acompañamiento para los consumidores hipervulnerables se estableció en la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo Argentina ⁵⁴ una instancia de acompañamiento y asistencia para tratar los reclamos de estos consumidores, para lo cual cuenta con un equipo especial de abogados para atender a los consumidores hipervulnerables, que se encuentran especializados en la temática que asesoran, orientan, brindar asistencia y acompañamiento de manera personalizada durante todo el proceso a estos consumidores.
Brasil	En el artículo 4 ítem 1 de su Código se reconoce que todos los consumidores son vulnerables en el mercado de consumo. Además, se instituyó la figura de la hipervulnerabilidad como forma de protección. En el artículo 39 se establece la prohibición al proveedor de productos o servicios, entre otras de prácticas abusivas: <i>“prevaleciendo la debilidad o desconocimiento del consumidor, debido a su edad, salud, conocimientos o condición social, de imponer sus productos o servicios”</i> . Por ello, los niños, adultos mayores, las personas con mala salud o condiciones sociales desfavorables, especialmente las mujeres y las personas con baja escolaridad, son reconocidos como hipervulnerables, entre otros segmentos.
Chile	Mediante un circular interpretativo denominado <i>“circular interpretativa sobre noción de consumidor hipervulnerable”</i> , Sernac ⁵⁵ señala que todos somos los consumidores son estructuralmente vulnerables frente a proveedores de bienes o servicios. Esta situación de vulnerabilidad estructural se acentúa bajo ciertas circunstancias, situaciones o características personales de los consumidores y/o fallas de mercado configurándose de esta forma la categoría de consumidores vulnerables.

Fuente: Fórum Ibero Americano de las Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor - FIAGC (2021) y Sernac (2021).

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

⁵³ Resolución 139/2020 - Ley N° 24.240, Ley de Protección del Consumidor, artículo 1.

⁵⁴ Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo de Argentina (2021). Aportes de Argentina sobre el Reconocimiento y Protección a consumidores y consumidoras hipervulnerables, pág. 3.

⁵⁵ Servicio Nacional del Consumidor – Sernac (2021). Resolución exenta N° 001038, que aprueba circular interpretativa sobre noción de consumidor hipervulnerable.

IV. Conclusiones y recomendaciones

Con relación a la caracterización de los tres grupos de consumidores vulnerables: personas adultas mayores, población con discapacidad y personas con orientación sexual LGB, se tuvieron las siguientes conclusiones:

- Los adultos mayores, en su mayoría, presentan características que los ubican en una condición de especial vulnerabilidad al presentar un bajo nivel educativo, tener poco acceso a las tecnologías de la información, padecer de enfermedades crónicas, presentar casos de limitaciones permanentes, contar con un limitado acceso a la seguridad económica (al ser solo pocos quienes están adscritos a un sistema de pensiones), e inclusive, al ser uno de los grupos en los cuales se han presentado mayores casos de discriminación en el consumo. A pesar de ello, son sujetos activos en la economía, ya que, más de la mitad se encuentra como población económicamente activa ocupada y participan en el sistema financiero al poseer al menos una cuenta de ahorros, cuenta sueldo, entre otros. Es importante destacar que dichas características limitan el empoderamiento del consumidor adulto mayor, y en mayor probabilidad en áreas rurales, al poseer un bajo nivel de habilidades de lectura y matemáticas, necesarias para la comprensión de ofertas, lectura de etiquetas y contratos, entre otros, así como al acceso de información sobre sus derechos, y el desarrollo de actuales canales de venta como es el caso del comercio electrónico que requieren de un acceso y manejo activo de tecnologías de información.
- Las personas con discapacidad, además de poseer características que incrementan su situación de vulnerabilidad al igual que los adultos mayores, se enfrentan a diversas limitantes que existen en su entorno de tipo social (discriminación y estereotipos⁵⁶) y estructural (limitada accesibilidad para trasladarse de un lugar a otro), así como a dificultades para acceder a información⁵⁷, las cuales originan que la condición de vulnerabilidad de estos consumidores se agrave.
- Por su parte, respecto a las personas con orientación sexual LGB, los resultados de su caracterización permiten indicar que a pesar de que cuentan con un mayor nivel educativo, bajo nivel de analfabetismo, mayor manejo de las TIC, entre otros, condiciones en mejor posición en comparación a los otros dos grupos vulnerables; se enfrentan a actos discriminatorios, siendo el grupo que mayor percepción de discriminación ha presentado.

Con respecto a la conflictividad en el consumo y acción de reclamo de los grupos de consumidores vulnerables en análisis del ámbito urbano, los resultados de la Encuesta Nacional de Programas Presupuestales – ENAPRES, permitieron concluir:

- 10 de cada 100 personas que experimentaron problemas de consumo fueron adultos mayores, siendo que al menos 05 de ellos ejercieron su derecho de presentación de reclamo o denuncia. El canal preferente para la atención de su problema fue directamente con el proveedor. Aquellos que no presentaron su reclamo tuvieron como principales motivos que fue por falta de tiempo y porque prefieren evitar problemas.
- 06 de cada 100 personas que experimentaron problemas de consumo, presentaron alguna discapacidad, de los cuales, cuando menos 03 presentaron un reclamo o denuncia. Al igual que los adultos mayores, su canal preferente para la atención de problema de consumo fue el proveedor. Los 03 restantes que no buscaron una solución ante su problema de consumo tuvieron como principales causas que prefieren evitar problemas y consideran que es una pérdida de tiempo.
- 02 de cada 100 personas que experimentaron problemas de consumo fueron personas con orientación sexual LGB, de los que al menos 01 presentó un reclamo o denuncia. El canal principal

⁵⁶ Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (2022). Disposición 3198 del o (BOE) número 51 de 2022, pág. 5.

⁵⁷ Competition & Markets Authority (2019). Consumer vulnerability: challenges and potential solutions, pág. 15.

para la presentación de reclamos o denuncias fue el proveedor; mientras que, aquellos que no realizaron una acción de reclamo tuvieron entre sus causas a que consideran que es una pérdida de tiempo y a la falta de tiempo.

El Indecopi no ha sido ajeno a los conflictos de consumo por parte de la población vulnerable. Así, entre los años 2018 y 2022 ha impuesto un total de 14 multas por infracciones relacionadas con discriminación en el consumo, de las cuales 07 correspondieron a actos de discriminación hacia adultos mayores (345 UIT), 03 relacionadas con personas con discapacidad (43 UIT) y 04 relacionadas con la orientación sexual del consumidor (90 UIT).

Con relación a la conceptualización del consumidor vulnerable, en la actualidad no existe una definición única, habitualmente utilizada. De manera tradicional se considera que un consumidor es vulnerable debido a determinadas características personales como los son los ancianos, niños, personas con discapacidad, entre otros, definición adoptada por el Perú; sin embargo, organizaciones internacionales, investigadores y otros países han venido construyendo una definición más amplia, que no solo toma en cuenta las características personales del consumidor, sino que considera otros factores relacionadas a características del mercado de un determinado producto o sector, así como a las circunstancias en las que se encuentra el consumidor.

En atención a lo anterior, se brindan las siguientes recomendaciones según temática:

- Realizar campañas informativas hacia los grupos vulnerables, teniendo en cuenta sus características y ubicación respecto a sus derechos como consumidores y mecanismos de solución de conflictos.
- Realizar campañas informativas hacia proveedores respecto el trato justo y equitativo en las relaciones de consumo y de concientización en contra de la discriminación.
- Fomentar las buenas prácticas empresariales en favor de la población vulnerable en las relaciones de consumo y atención de reclamos.
- Establecer o reforzar los procedimientos de atención de los servicios del Indecopi, de acuerdo con las necesidades y limitaciones de los consumidores vulnerables. Para ello se sugiere establecer asistencia técnica y acompañamiento en el proceso de presentación y seguimiento de reclamos y denuncias de los consumidores en condición de vulnerabilidad de manera presencial, así como un asistente virtual en los canales digitales con los que cuenta el Indecopi.
- Evaluar la facilidad de acceso y entendimiento del portal del consumidor y los formularios de ingreso de reclamos y/o denuncias en el Indecopi para consumidores adultos mayores y personas con discapacidad, con la finalidad de detectar las mejoras que sean necesarias.
- Recoger información estadística respecto a los usuarios del Indecopi que conforman los grupos vulnerables. Para ello se sugiere implementar como variable el tipo de consumidor vulnerable en los formularios de reclamos y denuncias.
- Solicitar al INEI, la ampliación del ámbito de aplicación del módulo de protección del consumidor de la ENAPRES hacia el área rural, con la finalidad conocer el perfil del consumidor vulnerable rural respecto a su experiencia de consumo y reclamo.

V. Referencias bibliográficas

1. Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (2022). Disposición 3198 del o (BOE) número 51 de 2022, págs. 3 y 5. Recuperado de: <https://www.boe.es/eli/es/l/2022/02/25/4/dof/spa/pdf>
2. Barocelli, S. (2018). Hacia un Derecho del Consumidor con perspectiva de género. Editores Fondo editorial. Recuperado de: https://ar.ijeditores.com/articulos.php?Hash=4b1f8ff85f5321615bc1ac1aaa92eeee&hash_t=74586ab122eab417d1d5eadc1f871d30
3. Comisión Económica para América Latina y el Caribe – CEPAL (2002). Envejecimiento y desarrollo en América Latina y el Caribe, pág. 43. Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/7166-envejecimiento-desarrollo-america-latina-caribe>
4. Competition & Markets Authority (2019). Consumer vulnerability: challenges and potential solutions, págs. 4, 12, 14, 15 y 16. Recuperado de: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/782542/CMA-Vulnerable_People_Accessible.pdf
5. Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo – UNCTAD (2020). Examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor del Perú (Peer Review). Recuperado de: https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2020d1_es.pdf
6. Congreso de la Nación Argentina (1993). Ley 24.240 – Ley de Defensa de Consumidor. Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-24240-638/texto>
7. Congreso de la República (2010). Ley N° 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor. Recuperado de: https://www.indecopi.gob.pe/documents/127561/210787/C%C3%B3digo_Consumo_Ley29571.pdf/0528ba9f-61ca-03d9-8bf8-f434357aeb48
8. Congreso de la República del Perú (2006). Ley N° 28683, “Ley que modifica la ley N° 27408, ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público”. Recuperado de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2166403/28683.pdf.pdf?v=1631212820>
9. Congreso de la República del Perú (2016). Ley N° 30490, “Ley de la Persona Adulta Mayor”. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-la-persona-adulta-mayor-ley-n-30490-1407242-1/>
10. Congreso de la República del Perú (2021). Ley N° 29973, “Ley General de la Persona con Discapacidad”. Recuperado de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/534697/LEY%2029973%20Y%20SU%20REGLAMENTO.pdf.pdf?v=1628038269>
11. Congreso de la República del Perú (2010). Ley N° 29524, Ley que reconoce la sordoceguera como discapacidad única y establece disposiciones para la atención de personas sordociegas. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/118420-29524>
12. Defensoría del Pueblo (2016). Informe Defensorial N° 175, Derechos humanos de las personas LGBTI: Necesidad de una política pública para la igualdad en el Perú, pág. 15. Recuperado de:

<https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/Informe-175--Derechos-humanos-de-personas-LGBTI.pdf>

13. Defensoría del Pueblo (2019). Informe de Adjuntía N° 006-2019-DP/AAE. Envejecer en el Perú: Hacia el fortalecimiento de las políticas para personas adultas mayores, pág. 7. Recuperado de: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/08/IA-N%C2%B0-006-2019-DPAEE-ENVEJECER-EN-EL-PER%C3%9A.pdf>
14. Defensoría del Pueblo (2019). Informe Defensorial N° 183 El Derecho a la educación inclusiva. Barreras en la implementación de los servicios educativos públicos y privados para estudiantes con discapacidad y con otras necesidades educativas, pág. 181. Recuperado de: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/12/Informe-Defensorial-183-El-Derecho-a-la-Educaci%C3%B3n-Inclusiva.pdf>
15. Defensoría del Pueblo (s.f.). Grupos de especial protección: Población LGBTI. <https://www.defensoria.gob.pe/grupos-de-proteccion/poblacion-lgbti/>
16. Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo de Argentina (2021). Aportes de Argentina sobre el Reconocimiento y Protección a consumidores y consumidoras hipervulnerables, pág. 3. Recuperado de: https://unctad.org/system/files/non-official-document/ccpb_IGE5_CON_Contrib_Argentina_sp.pdf
17. Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor - FIAGC (2021). Consumidor vulnerable. Recuperado de: <https://201.144.226.20/pdf/3.%20Informe%20FinGrupo%20trabajo%20Consu%20Vulne%20FIAGCsept%202021.p>
18. Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia. (2013). Ley N° 453 Ley general de los derechos de usuarias y los usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, pág. 9. Recuperado de: <http://www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo/edicions/view/591NEC>
19. Hill, R. & Sharma, E. (2020). Consumer Vulnerability. Journal Consumer of Consumer Psychology. Sociedad for Consumer Psychology 551-570, pág. 4.
20. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi (2018). Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 110-2018-INDECOPI/COD, que aprueba la N° 006-2018/DIR-COD-INDECOPI. Recuperado de: <https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/6318/R.110-2018-INDECOPI-COD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi - Indecopi (2019). Decreto Supremo N° 103-2019-PCM que aprueba el “Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo”.
22. Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2017). Primera Encuesta Virtual para Personas LGBTI, 2017, págs. 33-34. Recuperada de: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/lgbti.pdf>
23. Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2021). Encuesta Nacional de Programas Presupuestales – ENAPRES de 2021. Recuperado de: <http://inei.inei.gob.pe/microdatos/>

24. Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2021). Encuesta Nacional de Hogares – ENAHO de 2021, módulos: Características de los miembros del hogar, educación, salud, empleo e ingresos, gobernabilidad, democracia y transparencia y sumaria. Recuperado de: <http://iinei.inei.gob.pe/microdatos/>
25. London Economics, VVA Consulting y Ipsos Mori Consortium – Directorate General for Justice and Consumers (2016). Consumer Vulnerability across key markets in the European Union, Final report.
26. Martínez, R. & Fernández, A. (2010). Impacto social y económico del analfabetismo: modelo de análisis y estudio piloto, documento de proyecto de la Cepal y Unesco, pág. 8 <https://www.cepal.org/es/publicaciones/3747-impacto-social-economico-analfabetismo-modelo-analisis-estudio-piloto>
27. Ministerio de Desarrollo Productivo - Secretaría de Comercio Interior (2020). Resolución 139/2020. Consumidores Hipervulnerables. Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-139-2020-338055>
28. Ministerio de Educación (s.f.) Plataforma SíseVe contra la Violencia Escolar. Estadísticas al 30 de noviembre del 2022. <http://www.siseve.pe/Web/>
29. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - MINJUSDH (2019). Informe de los resultados de la Segunda Encuesta Nacional de Derechos Humanos, págs. 29, 44, 52 y 56. Recuperado de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1611180/3.-Informe-completo-de-la-II-Encuesta-Nacional-de-Derechos-Humanos.pdf.pdf?v=1611855402>
30. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerable (s.f.). Portal estadístico del Programa Aurora. Casos de personas LGBTI de 2021. Recuperado de: <https://portalestadistico.aurora.gob.pe/tipos-de-poblacion-2021/>
31. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2021). Decreto Supremo N° 006-2021-MIMP, que aprueba la Política Nacional Multisectorial para las personas Mayores al 2030. Recuperado de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1934191/Pol%C3%ADtica-Nacional-Multisectorial-para-las-Personas-Adultas-Mayores-al-2030.pdf>
32. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerable (2021). Decreto Supremo N° 007-2021-MIMP, que aprueba la Política Nacional Multisectorial en Discapacidad para el Desarrollo al 2030, págs. 13 y 133. Recuperado de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1932186/POL%C3%8DTICA%20NACIONAL%20MULTISECTORIAL%20EN%20DISCAPACIDAD%20PARA%20EL%20DESARROLLO%20AL%202030..pdf?v=1622920983>
33. Ministerio de Salud (2020). Decreto Supremo N° 002-2020-SA que reglamenta la primera disposición complementaria final del Decreto Legislativo N° 1346 que establece disposiciones para optimizar los servicios que son financiasos a través del Seguro Integral de Salud (SIS). Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-reglamenta-la-primera-disposicion-comple-decreto-supremo-n-002-2020-sa-1847046-1/>
34. Moliner, B. (2007). Determinantes del comportamiento de queja del consumidor: una revisión. Estudios sobre consumo, ISSN 0212-9469, N° 80, 2007, págs. 29-48.

35. Naciones Unidas – CEPAL (2018). La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf
36. Naciones Unidas (2016) Directrices para la Protección del Consumidor - Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, págs. 6, 8, 15, 16 y 24. Recuperado de: https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf
37. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos - OCDE (2014). Recommendation on Consumer Policy Decision Making. OECD/LEGAL/0403, pág. 5. Recuperado de: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments?mode=advanced&term=Consumer%20Policy%20Decision%20Making&searchScope=fullText&typeIds=2&statusIds=1>
38. Organización de las Naciones Unidas – ONU (2006). Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, pág. 1. Recuperado de: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
39. Organización de las Naciones Unidas – ONU (2017). World Population Prospects. Key findings & advance tables, pág. 40. Recuperado de: https://population.un.org/wpp/publications/files/wpp2017_keyfindings.pdf
40. Plataforma Digital Única del Estado Peruano (2022). Cerca de seis mil ancianos mayores de 100 años están asegurados en el SIS. Seguro Integral de Salud. Recuperado el 04 de octubre de 2022. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/sis/noticias/644892-cerca-de-seis-mil-ancianos-mayores-de-100-anos-estan-asegurados-en-el-sis>
41. Presidencia de la República (2008). Decreto Legislativo N° 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal. Recuperado de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2325241/Decreto%20Legislativo%201044.pdf.pdf?v=1635356391>
42. Principios de Yogyakarta (2007). Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos con relación a la orientación sexual y la identidad de género, pág. 10. Recuperado de: <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=48244e9f2>
43. Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 (2021). Memoria Anual 2020, pág. 8. Recuperado de: <https://www.pension65.gob.pe/wp-content/uploads/2021/06/Memoria-Anual-2020-Pension-65.pdf>
44. Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a la persona con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO (s.f.). Información institucional. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. <https://www.gob.pe/institucion/contigo/institucional>
45. Programa Nacional de Telecomunicaciones (2021). Conectividad rural: Una mirada prospectiva del Programa Nacional de Telecomunicaciones, pág. 28. Recuperado de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2372567/Reporte%20Anual%20PRONATEL%20FINANCIAL-DIGITAL3_compressed.pdf.pdf

46. Servicio Nacional del Consumidor – Sernac (2021). Resolución exenta N° 001038, que aprueba circular interpretativa sobre noción de consumidor hipervulnerable. Recuperado de: https://www.sernac.cl/portal/618/articles-64930_archivo_01.pdf
47. Sunkel, G. & Ullman, H. (2019). Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital, pág. 3. Revista de la Cepal N° 127. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44580/1/RVE127_Sunkel.pdf
48. Vertíz, R., Pérez, S., Faustino, M., Vertíz, J. & Alain, L. (2019). Tecnología de la Información y Comunicación en estudiantes del nivel primario en el marco de la educación inclusiva en un Centro de Educación Básica Especial, pág. 149. Revista de Psicología Educativa Propósitos y Presentaciones. Recuperado de: <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/issue/view/23>

VI. Anexos

Anexo 01. Definición de consumidor vulnerable, según las entidades que pertenecen al Consejo Nacional de Protección del Consumidor

Entidad ^{1/}	Definición
Indecopi	El Código señala que el Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza.
Ositran	Los usuarios vulnerables son los siguientes grupos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Personas con discapacidad (que tengan una o más deficiencias físicas o sensoriales). 2. Mujeres en estado de gestación. 3. Adultos mayores. 4. Niños/ adolescentes que hacen uso de la Infraestructura de Transporte de Uso Público (ITUP). 5. Usuarios de zonas rurales o en extrema pobreza. 6. Usuarios de servicios turísticos (en los casos en los que se comunican en un idioma distinto al castellano).
Osinermin	Son los usuarios de menores recursos beneficiarios de los programas sociales como vasos de leche y comedores populares.
Sunass	Son los grupos organizados de usuarios que presentan problemas con el servicio de saneamiento y no han recibido la atención por parte de la empresa de agua.
Osiptel	La entidad no cuenta con un definición explícita de consumidor vulnerable; sin embargo, reconociendo la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado, tal y como se expresa en el artículo VI.- Políticas Públicas del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571 y sus correspondientes modificatorias), 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 (Pichari, Satipo y Huallaga), así como estudiantes. Asimismo, cabe indicar que el Servicio de Orientación del OSIPTEL desarrolla sus funciones cumpliendo con lo establecido en la diversa normativa, entre las que destacan: <ul style="list-style-type: none"> - La Ley N° 28683 y Ley N° 27408, que establece 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, Ley que reconoce la sordoceguera como discapacidad única y establece disposiciones para la atención de las personas sordociegos y su correspondiente reglamento.
SBS	La entidad considera como población vulnerable a los menores de 25 años, divididos en niños, adolescentes y jóvenes, así como los adultos mayores de 65 años
Defensoría del Pueblo	Los grupos vulnerables de especial atención para la entidad son: mujeres, personas con discapacidad, niños y adolescentes, adultos mayores, pueblos indígenas y afroperuanos, así como la población LGBTI.
Minedu	La entidad considera como consumidor vulnerable al estudiante que presenta habilidades especiales, problemas de salud, dificultades de aprendizaje, dificultades emocionales, violencia (escolar, familiar), riesgo o desprotección familiar, riesgo social y pobreza.
MTC	Son las personas consideradas de forma permanente o temporal con vulnerabilidad endógena (incapacidad mental, física, psicológica, edad, género) así como vulnerabilidad exógena o entorno (educación, información, situación social o financiera) susceptibles de no conocer y hacer valer sus derechos como consumidores y usuarios de los bienes y servicios ofrecidos por las entidades.

1/ El MVCS no remitió el concepto de consumidor vulnerable y a las demás entidades que pertenecen al Consejo no se les solicitó la definición de consumidor vulnerable.

Fuente: Respuestas al Informe Anual del Estado de la Protección de los consumidores en el Perú, 2021 – Indecopi

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